



Pengaruh Penggunaan *Website* Bogorkab.go.id Dengan Sistem *One Roof Service* Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik Kabupaten Bogor

Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi



Nama : Muhammad Ilham Dewantara

NIM : 1810411211

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
VETERAN JAKARTA**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar :

Nama : Muhammad Ilham Dewantara

NIM : 1810411211

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 10 Juni 2022

Yang menyatakan,



Muhammad Ilham Dewantara

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Muhammad Ilham Dewantara

NIM : 1810411211

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan Website Bogorkab.go.id Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik Kabupaten Bogor.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

Pembimbing Skripsi 1



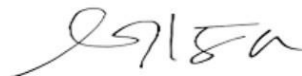
(Yani Hendrayani, Ph.D)

Pembimbing Skripsi 2



(Garcia Krisnando Nathanael S.sos, M Si)

Penguji Skripsi



(Uljanatunnisa, MA.)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Fitria Ayuningtyas, M.Si)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 15 Juli 2022

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Ilham Dewantara
NIM : 1810411211
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive royalty fee*) atas karya ilmiah yang berjudul:

“ Pengaruh Penggunaan Website Bogorkab.go.id Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik Kabupaten Bogor. ”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pertanyaan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di Jakarta

Pada tanggal, 10 Juni 2022

Yang menyertakan,



Muhammad Ilham Dewantara

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT, atas Rahmat dan Karunia-Nya, penulis akhirnya dapat melakukan penulisan skripsi dengan judul **PENGARUH PENGGUNAAN WEBSITE BOGORKAB.GO.ID DENGAN SISTEM *ONE ROOF SERVICE* TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BOGOR**, ditulis guna memenuhi salah satu syarat penyelesaian studi, serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih dan mengapresiasi seluruh dukungan dari berbagai pihak dalam membantu penulis selama penelitian hingga ke tahap penyelesaian penelitian. Dengan ikhlas penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Mama saya Sri Hartati dan Papa saya Nanang Barnas, yang saya sayangi dan teladani dengan sepenuh hati, untuk seluruh perhatian dan dukungannya sedari saya kecil hingga sampai dititik ini dimana saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik, Terima kasih Mama & Papa.
2. Trisha Caicartica Lovinta Nugraha yang senantiasa menemani dan memberikan dukungan moril selama proses penelitian ini, dimana saya hampir menyelesaikan penelitian ini secara daring. Terima kasih untuk selalu menemani dan tidak pernah menyerah membantu saya untuk dapat mendengarkan dan membantu mendukung saya yang membuat saya bisa menyelesaikan penelitian ini dalam keadaan baik secara fisik dan mental.
3. Raihan Muhammad Prihadi, Teman saya sedari tingkat SMA hingga saat ini yang selalu membantu memberikan semangat dan menyebarkan *positive vibes* disaat saya membutuhkannya.
4. Teman-teman dekat semasa perkuliahan yang menemani dan saling berbagi ilmu yang penting untuk masa depan kita semua.
5. Bapak Dr R. Dudy Heryadi, M. Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
6. Ibu Dr. Fitria Ayuningtyas, M. Si, C. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPNVJ
7. Ibu Yani Hendrayani, Ph. D. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya yang sudah sabar membimbing saya dan memperlakukan saya sebaik-baiknya dosen memperlakukan mahasiswa bimbingannya seperti anaknya sendiri selama masa penelitian dilakukan.
8. Bapak Garcia Krisnando Nathanael, S. sos, M. Si. Selaku Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi yang membantu saya dalam memahami sistematika penulisan skripsi yang baik dan benar.

9. Seluruh dosen pengajar kampus yang membagi ilmu semasa perkuliahan
10. Beserta seluruh masyarakat kampus yang setiap hari berperan dalam meningkatkan mutu pendidikan Indonesia ke arah yang lebih baik.

Akhir kata, penulis sadar bahwa penulisan skripsi memang bukan suatu kesempurnaan. Oleh karena itu penulis memohon saran dan kritik untuk membangun wawasan dan ilmu kepada kita semua. Terima kasih.

Jakarta, 10 Juni 2022
Muhammad Ilham Dewantara

**PENGARUH PENGGUNAAN *WEBSITE* BOGORKAB.GO.ID DENGAN
SISTEM ONE ROOF SERVICE TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN
PUBLIK KABUPATEN BOGOR**

Muhammad Ilham Dewantara

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

muhammadilham@upnvj.ac.id

Abstrak

Umumnya kegiatan pelayan publik dilakukan secara *face to face* atau langsung tanpa menggunakan perantara. Namun seiring dengan perkembangan internet yang begitu pesat membuat banyak masyarakat yang mulai mengenal dan menggunakan media digital seperti *website*. Hal ini membuat berbagai instansi pelayanan publik mulai memanfaatkan era perkembangan media digital untuk dapat memberikan pelayanan terbaik berbasis digital. Salah satunya adalah Pemerintah Kabupaten Bogor yang memanfaatkan *website* sebagai media pelayanan publik. Selama beberapa bulan terakhir *website* Bogorkab.go.id yang merupakan *website* resmi Kabupaten Bogor mengalami peningkatan pengguna yang sangat drastis. Berdasarkan fenomena yang terjadi peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh dari penggunaan *website* Bogorkab.go.id terhadap kepuasan pelayanan publik Kabupaten Bogor. Sebanyak 100 responden menjadi objek penelitian yaitu masyarakat Bogor yang menggunakan *website* Bogorkab.go.id. Teori Difusi Inovasi digunakan sebagai landasan utama untuk asumsi penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatif, dan survei dipilih sebagai metode untuk mengumpulkan data. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara penggunaan *website* bogorkab.go.id terhadap kepuasan pelayanan publik Kabupaten Bogor.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Kepuasan Pengguna, *Website*, Teori Difusi Inovasi.

IMPACT OF BOGORKAB.GO.ID WEBSITE USE ON THE INCREASE OF SATISFACTION TOWARDS BOGOR DISTRICT'S PUBLIC SERVICE

Muhammad Ilham Dewantara

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

muhammadilham@upnvj.ac.id

Abstract

Generally, public service activities are carried out *face to face* or directly without using intermediaries. However, along with the rapid development of the internet, many people are starting to recognize and use digital media such as *websites*. This makes various public service agencies begin to take advantage of the era of digital media development to be able to provide the best digital-based services. One of them is the Bogor Regency Government which uses *the website* as a public service medium. Over the last few months *website* Bogorkab.go.id *website* of Bogor Regency, has experienced a very drastic increase in users. Based on the phenomenon that occurs, the researcher wants to know how much influence the use of *website* has on increasing satisfaction with public services in Bogor Regency. A total of 100 respondents became the object of research, namely the Bogor community who used *website* Bogorkab.go.id. The Diffusion of Innovation Theory is used as the main basis for the research assumptions. The method used in this research is quantitative with the type of explanatory research, and the survey was chosen as the method for collecting data. The results of the validity test found $r_{count} > r_{table}$ so that all statements in this study are valid. The conclusion of this study is that there is an influence between the use of *website* on increasing satisfaction with public services in Bogor Regency.

Keywords : Public Service, User Satisfaction, *Website*, Diffusion of Innovation Theory

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. 1 Latar Belakang	1
1. 2 Rumusan Masalah	16
1. 3 Tujuan Penelitian	17
1. 4 Manfaat Penelitian	17
1. 5 Sistematika Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1 Konsep Penelitian.....	20
2.2 Teori Penelitian	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	29
2.4 Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Objek Penelitian	30
3.2 Metodologi Penelitian	32
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data	34
3.5 Metode Analisis Data.....	41
3.6 Waktu Penelitian	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Hasil Penelitian Penelitian	46

4.2 Pembahasan.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR GAMBAR

1.1 Gambar Data Penetrasi Pengguna Ponsel Pintar Indonesia	3
1.2 Gambar Data Bogorkab.go.id	6
1.3 Gambar Data Bogorkab.go.id	7
1.4 Gambar Fitur Pelayanan Publik Website Bogorkab.go.id	7
1.5 Gambar Pemenintah Kab. Bogor Menerima Penghargaan IGA.....	10
1.6 Gambar Tampilan Website Bogorkab.go.id.....	11
2.1 Gambar Kerangka Pemikiran.....	28
4.1 Gambar Tampilan Website Bogorkab.go.id.....	44

DAFTAR TABEL

3.1 Tabel Skor Skala Likert	33
3.2 Tabel Operasional Variabel X.....	34
3.3 Tabel Operasional Variabel Y.....	36
3.4 Tingkat Reliabilitas	40
3.5 Tabel Rencana Waktu & Kegiatan.....	43
4.1 Tabel Usia Responden.....	46
4.2 Tabel Jenis Kelamin Responden	47
4.3 Tabel Skor Jawaban	48
4.4 Tabel Pernyataan 1	48
4.5 Tabel Pernyataan 2.....	50
4.6 Tabel Pernyataan 3.....	51
4.7 Tabel Pernyataan 4.....	52
4.8 Tabel Pernyataan 5.....	53
4.9 Tabel Pernyataan 6.....	55
4.10 Tabel Pernyataan 7	56
4.11 Tabel Pernyataan 8.....	57
4.12 Tabel Pernyataan 9	59
4.13 Tabel Pernyataan 10.....	60
4.14 Tabel Pernyataan 11	61
4.15 Tabel Pernyataan 12.....	62
4.16 Tabel Pernyataan 13.....	63
4.17 Tabel Pernyataan 14.....	65
4.18 Tabel Pernyataan 15.....	66
4.19 Tabel Pernyataan 16.....	67
4.20 Tabel Uji Validitas Variabel X	69
4.21 Tabel Uji Validitas Variabel Y	70

4.22 Tabel Uji Reliabilitas X	70
4.23 Tabel Uji Reliabilitas Variabel Y	71
4.24 Tabel Hasil Perhitungan Uji Regresi	72
4.25 Tabel Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi.....	73