

**PENGUKURAN PELAYANAN E-GOVERNMENT TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN METODE  
E-S QUAL, STUDI EMPIRIK DI SOLORAYA**



**PROPOSAL**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

**DENDY PURWO NUGROHO**  
**B 100160205**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

### **PENGUKURAN PELAYANAN E-GOVERNMENT TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN METODE E-S QUAL, STUDI EMPIRIK DI SOLORAYA**

Yang ditulis dan disusun oleh:

**DENDY PURWO NUGROHO**  
**B 100160205**

Penandatangan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 28 Oktober 2021

Pembimbing Utama

(Prof Dr. Anton Agus Setyawan, S.E.,M.Si. )

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



**Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E, M.Si**  
**NIDN: 0616087401**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI



### UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta 57102

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : DENDY PURWO NUGROHO  
NIM : B100160205  
Jurusan : MANAJEMEN  
Judul Skripsi : **PENGUKURAN PELAYANAN E-GOVERNMENT  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN  
METODE E-S QUAL, STUDI EMPIRIK DI SOLORAYA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 28 Oktober 2021

Yang membuat pernyataan

**DENDY PURWO NUGROHO**

## **MOTTO**

*“Boleh jadi, kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu. Allah yang paling mengetahui, sedangkan kamu tidak mengetahui”.*

*(Q.S Al-Baqarah;216)*

*“Pergilah keluar,nikmatilah alam ini dan gunung bisa menjadi guru yang baik”*

*(Junko Tabei, 2016)*

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

- ALLAH SWT yang telah memberikan RidhaNya sehingga penulis mampu menyelesaikan karya ini
- Bapak dan Ibu atas doa, kasih sayang, kesabaran dan pengorbanan dalam mendidik dan membesarkan penulis.
- Adikku Fera atas doa dan supportnya kepada penulis.
- Keluarga Besar dan Saudara-saudara atas doa dan supportnya kepada penulis.
- Seluruh sahabat dan teman – teman terkasih yang selalu mendukung dan menemani penulis
- Almamater FEB UMS

## **ABSTRAKSI**

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya merupakan tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Perbaikan pelayanan yang gencar dilakukan oleh berbagai pemerintah di berbagai Negara itu tak lepas dari tujuan mereka dalam mewujudkan *smart city* atau kota cerdas

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dimensi-dimensi kualitas layanan pada model *E-S-QUAL* yakni *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment*, dan *Privacy* terhadap kepuasan masyarakat. Pengujian yang digunakan pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji *Paired Sample T-test*.

Hasil yang didapat pada penelitian ini adalah pada variabel *Efficiency*, *Fulfillment*, dan *System Availability* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Sementara pada variabel *Privacy* menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, *Privacy*

## **ABSTRACT**

*Public services or public services can be defined as all forms of services, both in the form of public goods and public services, which in principle are the responsibility and are carried out by government agencies at the center, regions, and within the State-Owned Enterprises or Regional-Owned Enterprises. The service improvements that are intensively carried out by various governments in various countries cannot be separated from their goal of realizing a smart city*

*This study was conducted to determine whether there is an effect of service quality dimensions on the E-S-QUAL model namely Efficiency, System Availability, Fulfillment, and Privacy on community satisfaction. The test used in this study was carried out using the Paired Sample T-test.*

*The results obtained in this study are the variables of Efficiency, Fulfillment, and System Availability do not show a significant effect. While the Privacy variable shows a significant influence on customer satisfaction.*

*Keywords:* Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy

## **KATA PENGANTAR**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum wRr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi dengan judul “PENGUKURAN PELAYANAN E-GOVERNMENT TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN METODE E-S QUAL, STUDI EMPIRIK DI SOLORAYA”, Tidak lupa sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Rosulullah Muhammad SAW yang dengan perjuangan yang telah mengantarkan kita menjadi umat pilihan, terlahir untuk seluruh manusia demi menuju Ridho-Nya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Prof Dr. Anton Agus Setyawan, S.E.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Dr. Rini Kuswati SE,MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Prof Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya jurusan Manajemen yang rela membimbing dan menularkan ilmu-ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.
6. Kedua Orangtua penulis Bapak Yanuar Sugiri dan Ibu Sri Supadminingsih serta adikku tercinta Fera Kurnia Putri yang selalu memberikan kasih sayangnya dan yang tiada bosan memberikan dukungan baik spiritual maupun material serta tak pernah bosan mendoakan dan menasehati demi keberhasilan penulis.
7. Keluarga besar dan saudara-saudara yang selalu memeberikan doa, dukungan, dan nasehat demi keberhasilan penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Untuk segala saran dan kritik yang membangun semoga berguna bagi peneliti selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis dimasa depan. Aamiin.

Surakarta,..... 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAKSI .....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Landasan Teori.....	6
B. Penelitian Terdahulu .....	19
C. Pengembangan Hipotesis .....	23
D. Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	26
A. Pendekatan dan Strategi Penelitian .....	26
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	26
C. Metode Pengumpulan dan Pemrosesan Data .....	27
D. Definisi Operasional Variabel.....	28
E. Analisis Data .....	32
F. Kuesioner Penelitian.....	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	41
A. Deskripsi Responden .....	41
B. Uji Instrumen Penelitian .....	42
C. Analisis Data .....	45
D. Pembahasan.....	50
BAB V PENUTUP .....	53
A. Kesimpulan .....	53
B. Keterbatasan Masalah .....	53
C. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA .....	55

## **DAFTAR TABEL**

Tabel III.1 Kusioner Penelitian.....	37
Tabel IV.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	41
Tabel IV.2 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Saat Ini .....	42
Tabel IV.3 Uji KMO dan Bartlett's .....	43
Tabel IV.4 Tabel Komponen Matrix.....	44
Tabel IV.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel IV.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	46
Tabel IV.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	47
Tabel IV.8 Hasil Uji F .....	47
Tabel IV.9 Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	25
--------------------------------------	----