

SKRIPSI

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PENGGUNA APLIKASI PARAK ACIL
ONLINE DI KOTA BANJARMASIN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik**



Yati Elisa

NIM. 2110411220016

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PENGGUNA APLIKASI PARAK ACIL *ONLINE* DI
KOTA BANJARMASIN**

A. Nama Mahasiswa : Yati Elisa NIM : 2110411220016

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 4 Maret 2025.

C. Tim Penguji :


a. Ketua

Dr. H. Nurul Azkar, M.Si
NIP. 196305011987031002

(.....)

b. Sekretaris

Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc
NIP. 198210022005012002

(.....)

c. Anggota

Trisyvana Azwari, S.Sos., M.AP
NIP. 198804112019032010

(.....)

Mengetahui

Banjarmasin, 4 Maret 2025

Dekan FISIP ULM

Koordinator Program Studi
Administrasi Publik



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

Avela Dewi, S.Sos., M.Si
NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal Empat bulan Maret tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1063 /UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 26 Februari untuk menguji skripsi :

Nama : Yati Elisa
NIM : 2110411220016
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Aplikasi Parak Acil Online di Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 09.00 wita s/d selesai
Nilai : $\text{Bt } \textcircled{A}$
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

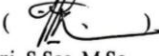
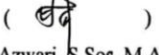

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 4 Maret 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Yati Elisa

1. Ketua : Dr. H. Nurul Azkar, M.Si
()
2. Sekretaris : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc
()
3. Anggota : Trisyilvana Azwari, S.Sos, M.AP
()



Mengetahui/membenarkan :
Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

Weta Dewa, S.Sos, M.Si
NIP.197506111999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yati Elisa
Tempat/Tanggal Lahir : Tanah Laut, 3 Agustus 2003
NIM : 2110411220016
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Kencana RT 14/RW 03, Desa Alur, Kecamatan
Jorong, Kabupaten Tanah Laut.

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang dimuat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 4 Maret 2025

Mahasiswa yang bersangkutan,



Yati Elisa

NIM. 2110411220016

ABSTRAK

Yati Elisa, 2110411220016. “Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Aplikasi Parak Acil *Online* di Kota Banjarmasin”. Di bawah bimbingan Nurul Azkar.

Maraknya layanan *online* atau layanan berbasis elektronik merupakan salah satu contoh perubahan tuntutan masyarakat akibat kemajuan teknologi di era digitalisasi. Hal ini khususnya terjadi di Kota Banjarmasin. Oleh karena itu, untuk mempermudah dan mempercepat pengajuan permohonan kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin menghadirkan sebuah aplikasi yang diberi nama Parak Acil *Online*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Parak Acil *Online* di Kota Banjarmasin.

Metode penelitian yang digunakan yakni metode kuantitatif dengan tipe penelitian kausalitas. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan dokumentasi. Sumber data diambil dari hasil pengisian kuesioner dari responden dan dokumentasi sesuai objek penelitian. Pengolahan data dengan cara uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dengan uji normalitas dan uji linearitas, kemudian analisis regresi linear sederhana, serta uji hipotesis dengan uji parsial (uji t) dan koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana dan uji parsial (uji t), menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Parak Acil *Online* di Kota Banjarmasin. Hal ini dibuktikan dari persamaan regresi $Y = 1,029 + 0,166X$ dan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil koefisien determinasi menunjukkan variabel independen memiliki tingkat pengaruh sebesar sebesar 76,1% terhadap variabel dependen, sedangkan 23,9% sisanya adalah sebab lain yang tidak dikemukakan. Saran dari penelitian ini mengharapkan agar berguna bagi mahasiswa yang melakukan penelitian lanjutan dengan tema serupa. Untuk kedepannya variabel bebas bisa ditambahkan lebih dari satu, karena penelitian ini hanya berfokus pada variabel *e-service quality* yang memengaruhi kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Parak Acil *Online* di Kota Banjarmasin.

Kata Kunci : *E-Service Quality*, Parak Acil *Online*, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Yati Elisa, 2110411220016. “The Effect of E-Service Quality on Community Satisfaction of Parak Acil Online Application Users in Banjarmasin City”. Under the guidance of Nurul Azkar.

The rise of online or electronic-based services is one example of the changing demands of society due to technological advances in the digitalization era. This is especially true in Banjarmasin City. Therefore, to facilitate and accelerate the submission of population applications, the Population and Civil Registration Office of Banjarmasin City presents an application called Parak Acil Online. The purpose of this study was to determine the effect of e-service quality on community satisfaction of Parak Acil Online application users in Banjarmasin City.

The research method used is quantitative method with causality research type. Data collection techniques through questionnaires and documentation. Data sources are taken from the results of filling out questionnaires from respondents and documentation according to the object of research. Data processing by means of validity and reliability tests, classical assumption tests with normality tests and linearity tests, then simple linear regression analysis, and hypothesis testing with partial tests (t tests) and the coefficient of determination.

Based on the results of simple linear regression analysis and partial test (t test), it shows that e-service quality has a positive and significant effect on public satisfaction of Parak Acil Online application users in Banjarmasin City. This is evidenced by the regression equation $Y = 1.029 + 0.166X$ and a significance level of 0.000 which is less than 0.05. The coefficient of determination shows that the independent variable has an influence level of 76.1% on the dependent variable, while the remaining 23.9% is another cause that is not stated. Suggestions from this study expect to be useful for students who conduct further research with similar themes. In the future, more than one independent variable can be added, because this research only focuses on e-service quality variables that affect community satisfaction of Parak Acil Online application users in Banjarmasin City.

Keywords: E-Service Quality, Parak Acil Online, Community Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Aplikasi Parak Acil *Online* di Kota Banjarmasin” dapat terselesaikan. Adapun skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) tingkat Strata-1 (S1) bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya doa, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
5. Ibu Dra. Hj. Afrida Royati, M.AP dan Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Dosen Penasihat Akademik yang sudah membimbing peneliti selama menjalani studi.

6. Bapak Drs. Nurul Azkar, M.Si., Ph.D selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan arahan serta masukan selama peneliti menyelesaikan penelitian ini.
 7. Ibu Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc. selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan banyak ilmu, saran, dan masukan dalam penyusunan skripsi.
 8. Ibu Trisylna Azwari, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan banyak ilmu, saran, dan masukan dalam penyusunan skripsi.
 9. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
 10. Kepada kedua orang tua tersayang, Mama dan Bapak yang senantiasa memberikan do'a, dukungan, dan semangat kepada peneliti.
 11. Kepada teman-teman terkasih yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang sudah membantu peneliti dalam proses diskusi dan penyelesaian skripsi.
- Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu, peneliti akan menerima dengan senang hati jika ada kritik dan saran yang sifatnya membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi semua pihak yang membutuhkan. Akhir kata saya ucapkan terima kasih.

Banjarmasin, 4 Maret 2025

Yati Elisa

NIM. 2110411220016

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KERANGKA TEORI.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Konsep Teoritis	14
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik	14
2.2.2 Teori Kualitas Pelayanan	15
2.2.3 Teori <i>E-Service Quality</i>	18
2.2.4 Kepuasan Masyarakat.....	21

2.2.5 Hubungan <i>E-Service Quality</i> dengan Kepuasan Masyarakat	24
2.3 Model Penelitian.....	25
2.4 Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Pendekatan Penelitian.....	27
3.2 Tipe Penelitian.....	27
3.3 Definisi Konsep dan Operasional Variabel Penelitian	28
3.4 Lokasi Penelitian	31
3.5 Populasi	31
3.6 Sampel dan Teknik Sampling.....	31
3.6.1 Sampel	31
3.6.2 Teknik Sampling	33
3.7 Sumber Data dan Instrumen	34
3.7.1 Sumber Data	34
3.7.2 Instrumen	35
3.8 Teknik Pengumpulan Data	35
3.9 Pengolahan Data.....	36
3.9.1 Skala Pengukuran	36
3.9.2 Deskripsi Statistik.....	37
3.9.3 Uji Instrumen	38
3.9.4 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.9.5 Analisis Regresi Linear Sederhana	42
3.9.6 Uji Hipotesis	42

BAB IV HASIL PENELITIAN.....	45
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	45
4.1.1 Profil Kota Banjarmasin	45
4.1.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin ..	48
4.1.3 Aplikasi Parak Acil <i>Online</i>	51
4.2 Temuan Penelitian	53
4.2.1 Profil Responden	53
4.2.2 Statistik Deskriptif	56
4.2.3 Hasil Uji Instrumen.....	66
4.2.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	68
4.2.5 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	70
4.2.6 Hasil pengujian Hipotesis	71
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	74
5.1 Analisis Temuan Penelitian.....	74
5.1.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Aplikasi Parak Acil <i>Online</i> di Kota Banjarmasin.....	74
BAB VI PENUTUP	78
6.1 Kesimpulan.....	78
6.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	29
Tabel 3. 2 Alternatif Jawaban	37
Tabel 3. 3 Rentang Kategori Jawaban Responden	38
Tabel 3. 4 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	44
Tabel 4. 1 Jumlah Kelurahan, Rukun Tetangga (RT), Rukun Warga (RW), dan Luas Wilayah Administrasi Kota Banjarmasin	46
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin	46
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4. 6 Karakteristik Berdasarkan Intensitas Penggunaan Aplikasi Parak Acil Online	56
Tabel 4. 7 Persentase Jawaban Responden Pada Variabel E-Service Quality (X) .	56
Tabel 4. 8 Persentase Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	63
Tabel 4. 9 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	65
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas	66
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas.....	68
Tabel 4. 13 Hasil Uji Linearitas	70
Tabel 4. 14 Hasil Regresi Linear Sederhana	70
Tabel 4. 15 Hasil Koefisien Determinasi	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pengguna Internet Indonesia.....	1
Gambar 1. 2 Keluhan Pengguna Aplikasi Parak Acil <i>Online</i>	5
Gambar 2. 1 Model Penelitian	25
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Banjarmasin	49
Gambar 4. 2 Grafik Normalitas Probability Plot	69
Gambar 4. 3 Model Akhir Penelitian	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 2 : Data Kuesioner	89
Lampiran 3 : Output Pengujian Data di SPSS 25	91
Lampiran 4 : Nilai r tabel.....	94
Lampiran 5 : Surat Izin Penelitian	95
Lampiran 6 : Dokumentasi.....	96