



**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan
Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Pada Wilayah
Pemerintahan Kabupaten Musi Banyuasin Menggunakan Metode
*Technology Acceptance Model (TAM)***

SKRIPSI

DONI NOPRIANSYAH

2020.21.0090

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
2024**



**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan
Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Pada Wilayah
Pemerintahan Kabupaten Musi Banyuasin Menggunakan Metode
*Technology Acceptance Model (TAM)***

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mengajukan
Pendidikan Program Strata-1 Pada
Program Studi Sistem Informasi**

Oleh:

DONI NOPRIANSYAH

2020.21.0090

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Pada Wilayah Pemerintahan Kabupaten Musi Banyuasin Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM)

Oleh :

Doni Nopriansyah
2020.21.0090

Palembang, 16 Februari 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



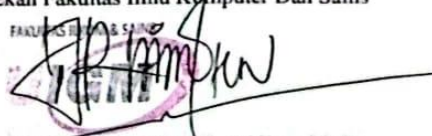
Agustina Hervati, S.Kom., MM
NIK: 2016.01.0230



Faradillah, S.Si., M.Kom
NIK: 2013.01.0018

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer Dan Sains

FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS



Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D
NIK: 2022.01.0315

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Selasa tanggal 30 bulan Januari tahun 2024 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

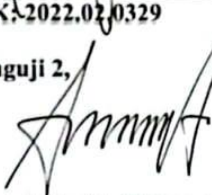
Palembang, 16 Februari 2024

Penguji 1,




Darius Antoni, S.Kom.,MM.,Ph.D
NIK: 2022.02.0329

Penguji 2,



Abdul Kholik, S.Kom.,M.Cs
NIK: 2021.01.0303

Penguji 3,



Faradillah, S.Si.,M.Kom
NIK: 2013.01.0018

Mengetahui,
Ka. Prodi Sistem Informasi



Nining Ariati, S.Kom.,M.Kom
NIK: 1999.01.0011



**SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (S1)
FASILKOM UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Doni Nopriansyah

NPM : 2020210090

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aspirasi Dan Pengaduan
Online Rakyat (LAPOR) Pada Wilayah Perintahan Kabupaten Musi
Banyuasin Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM)

Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan SKRIPSI.

Palembang, 16 Februari 2024

Penguji I,

Daryus Antoni, S.Kom., MM., Ph.D
NIK: 2022.02.0329

Penguji II,

Abdul Kholik, S.Kom., M.Cs
NIK: 2021.01.0303

Penguji III,

Faradillah, S.Si., M.Kom
NIK: 2013.01.0018

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna LAPOR pada wilayah Pemerintahan Kabupaten Musi Banyuasin melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Musi Banyuasin. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan instrumen berupa kuesioner yang disebarakan kepada 191 responden. Selanjutnya data yang diperoleh diolah menggunakan SPSS versi 23. Peneliti menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mana metode ini merupakan salah satu model yang dibangun untuk menjelaskan dan memperkirakan (*Acceptance*) penggunaan terhadap suatu teknologi yang memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pengguna. Variabel-variabel pada TAM dibagi menjadi 5 (lima) yakni persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*), persepsi kemudahan pengguna (*Perceived Ease Of Use*), sikap pengguna (*Attitude Toward Of Using*) perilaku pengguna (*Behavioral Intention To Use*) dan kondisi nyata penggunaan sistem (*Actual System Usage*). Klasifikasi kriteria penilaian yang digunakan menggunakan rentang skala likert yaitu 0,8. Hasil yang didapat pada penelitian ini mengenai tingkat kepuasan pengguna LAPOR memiliki kategori Puas karena berada pada range 3.4 – 4.19.

Kata Kunci : LAPOR, Tingkat Kepuasan, TAM

ABSTRACT

This study aims to determine the level of satisfaction of LAPOR users in the Musi Banyuasin Regency Government area through the Musi Banyuasin Communication and Information Service. The data in this study were collected with an instrument in the form of a questionnaire distributed to 191 respondents. Furthermore, the data obtained was processed using SPSS version 23. Researchers use the Technology Acceptance Model (TAM) method, which is a model built to explain and predict (Acceptance) the use of a technology that has a major influence on user satisfaction. The variables in TAM are divided into 5 (five) namely perceived usefulness (Perceived Usefulness), perceived ease of use (Perceived Ease Of Use), user attitude (Attitude Toward Of Using) user behavior (Behavioral Intention To Use) and real conditions of system use (Actual System Usage). The classification of assessment criteria used uses a Likert scale range of 0.8. The results obtained in this research regarding the level of satisfaction of LAPOR users are in the Satisfied category because they are in the range 3.4 – 4.19.

Keywords: *LAPOR, Satisfaction Level, TAM*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Peneliti persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena akhirnya Skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik tepat pada waktunya. Skripsi yang peneliti buat dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Pada Wilayah Pemerintahan Kabupaten Musi Banyuasin Banyuasin Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program studi Sistem Informasi.

Tidak lupa peneliti mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama penyusunan Skripsi ini kepada :

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie sebagai Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
2. Bapak Rudi Heriansyah, S. T., M. Eng. Ph. D sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
3. Ibu Nining Arianti, M. Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
4. Ibu Agustina Heryati, S.Kom, M.M sebagai Dosen Pembimbing Pertama.
5. Ibu Faradillah, S. Si., M. Kom sebagai Dosen Pembimbing Kedua.
6. Ibu Suryati, S.Si., M.Kom sebagai Pembimbing Akademik Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
8. Ibu Hj. Tri Nurhayani, SE.,M.Si sebagai Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kepala Bidang Informasi Publik.
9. Segenap Staf dan Karyawan Dinas Komunikasi dan Informatika Musi Banyuasin.
10. Kedua Orang Tua saya Ayah (Andi Wijaya) dan Ibu (Iriani), Saudara-saudara saya serta keluarga besar saya yang telah memberikan do'a, dukungan, serta bantuannya dalam segala hal.
11. Teman-teman seperjuangan serta rekan-rekan lainnya yang memberikan doa serta dukungan selama penulisan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, karenanya peneliti mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun agar dapat digunakan demi perbaikan Skripsi ini nantinya. Peneliti juga berharap agar Skripsi ini akan memberikan banyak manfaat bagi yang membacanya.

Peneliti

Doni Nopriansyah

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL LUAR | |
| HALAMAN JUDUL DALAM | |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI | iv |
| SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 4 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian | 4 |
| 1.4 Ruang Lingkup..... | 5 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 5 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 7 |
| 2.1 Analisis..... | 7 |
| 2.2 Kepuasan Pengguna | 7 |
| 2.3 Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) | 8 |
| 2.4 Technology Acceptance Model (TAM) | 8 |
| 2.4.1 Pengertian <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)..... | 8 |
| 2.4.2 Indikator <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) | 9 |
| 2.5 Variabel Indikator Penelitian | 10 |
| 2.6 Populasi dan Sampel | 11 |

| | |
|---|-----------|
| 2.7 Teknik Pengambilan Sampel..... | 12 |
| 2.8 <i>Statistical Product and Service Solution (SPSS)</i> | 13 |
| 2.9 Skala Penelitian..... | 14 |
| 2.10 Uji Validitas | 15 |
| 2.11 Uji Reliabilitas | 15 |
| 2.12 Penelitian Terdahulu | 15 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 23 |
| 3.1 Tahapan Penelitian | 23 |
| 3.2 Deskripsi Penelitian | 23 |
| 3.2.1 Perumusan Masalah | 23 |
| 3.2.2 Tujuan Penelitian | 24 |
| 3.2.3 Studi Pustaka..... | 24 |
| 3.2.4 Penyusunan Instrumen | 24 |
| 3.2.5 Uji Instrumen | 24 |
| 3.2.6 Pengumpulan Data | 24 |
| 3.2.7 Pengelolaan Data dan Analisis Data | 25 |
| 3.2.8 Hasil Pembahasan | 25 |
| 3.2.9 Kesimpulan dan Saran | 25 |
| 3.3 Rancangan Penelitian | 25 |
| 3.3.1 Jenis Penelitian..... | 25 |
| 3.3.2 Pendekatan Penelitian | 26 |
| 3.3.3 Variabel dan Indikator Penelitian | 26 |
| 3.4 Populasi dan Sampel | 30 |
| 3.5 Teknik Pengambilan Sampel..... | 31 |
| 3.6 Metode Analisis Untuk Menentukan Sampel dan Tingkat Kepuasan Pengguna LAPOR | 32 |
| 3.7 Metode Pengumpulan Data | 33 |
| 3.8 Analisis Data | 34 |
| 3.9 Gambaran Umum Perusahaan..... | 34 |
| 3.9.1 Sejarah Singkat Perusahaan | 34 |
| 3.9.2 Visi dan Misi..... | 34 |

| | |
|--|-----------|
| 3.9.3 Struktur Organisasi | 36 |
| 3.10 Uji Coba Instrumen..... | 36 |
| 3.10.1 Uji Validitas | 38 |
| 3.10.2 Uji Reliabilitas | 39 |
| 3.11 Kesimpulan Uji Instrumen | 40 |
| 3.12 Tampilan Aplikasi LAPOR..... | 41 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 48 |
| 4.1 Pengelolaan Data..... | 48 |
| 4.2 Profil Responden..... | 48 |
| 4.3 Metode Analisis data..... | 50 |
| 4.4 Uji Kualitas Data..... | 52 |
| 4.5 Uji Validitas | 52 |
| 4.6 Uji Reliabilitas | 58 |
| 4.7 Pengelolaan Data Tingkat Kepuasan Pengguna LAPOR..... | 63 |
| 4.8 Hasil Rekap Keseluruhan Nilai Rata-Rata Kepuasan | 67 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 68 |
| 5.1 Kesimpulan | 68 |
| 5.2 Saran..... | 68 |
| DAFTAR PUSTAKA | 70 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 3.1 Tahapan Penelitian..... | 23 |
| Gambar 3.2 Struktur Organisasi | 36 |
| Gambar 3.3 Halaman Menu Login | 42 |
| Gambar 3.4 Halaman Menu Utama..... | 43 |
| Gambar 3.5 Halaman Menu Pencarian..... | 44 |
| Gambar 3.6 Halaman Menu Pembuatan Laporan | 45 |
| Gambar 3.7 Halaman Menu Notifikasi..... | 46 |
| Gambar 3.8 Halaman Menu Profil | 47 |
| Gambar 4.1 Diagram <i>Pie</i> Umur Responden..... | 49 |
| Gambar 4.2 Diagram <i>Pie</i> Jenis Kelamin Responden | 50 |
| Gambar 4.3 Hasil Pengujian Variabel <i>Perceived Usefulness</i> Pada SPSS..... | 54 |
| Gambar 4.4 Hasil Pengujian Variabel <i>Perceived Ease Of Use</i> Pada SPSS | 55 |
| Gambar 4.5 Hasil Pengujian Variabel <i>Attitude Toward Using</i> Pada SPSS..... | 56 |
| Gambar 4.6 Pengujian Variabel <i>Behavioral Intention To Use</i> Pada SPSS | 57 |
| Gambar 4.7 Pengujian Variabel <i>Actual System Usage</i> Pada SPSS | 58 |
| Gambar 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel <i>Perceived Usefulness</i> Pada SPSS..... | 59 |
| Gambar 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel <i>Perceived Ease Of Use</i> Pada SPSS..... | 60 |
| Gambar 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel <i>Attitude Toward Using</i> Pada SPSS..... | 61 |
| Gambar 4.11 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel <i>Behavioral Intention To Use</i> Pada SPSS | 62 |
| Gambar 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel <i>Actual System Usage</i> Pada SPSS..... | 63 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Skala <i>Likert</i> | 15 |
| Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 16 |
| Tabel 3.1 Presepsi kemanfaatan (<i>Perceived usefullnes</i>)..... | 27 |
| Tabel 3.2 Persepsi Kemudahan Pengguna (<i>Perceived Ease Of Use</i>)..... | 27 |
| Tabel 3.3 Sikap terhadap Penggunaan (<i>Attitude Toward Using</i>) | 28 |
| Tabel 3.4 Minat Perilaku Penggunaan (<i>Behavioral Intention To Use</i>) | 29 |
| Tabel 3.5 Kondisi Nyata Penggunaan Sistem (<i>Actual System Usage</i>)..... | 29 |
| Tabel 3.6 Kriteria Penelitian..... | 33 |
| Tabel 3.7 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 37 |
| Tabel 3.8 Data Kuesioner Hasil Uji Coba Instrumen Peneliti..... | 37 |
| Tabel 3.9 Uji Validasi | 38 |
| Tabel 3.10 Uji Reliabilitas..... | 40 |
| Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner..... | 48 |
| Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Umur | 49 |
| Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 50 |
| Tabel 4.4 Hasil Data Yang Didapat Dari Jawaban Respoden..... | 51 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas | 52 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas | 59 |
| Tabel 4.7 Tabulasi Kuesinoer..... | 64 |
| Tabel 4.8 Rekap Keseluruhan Nilai Rata-Rata kepuasan..... | 67 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2 Jadwal Kegiatan Penelitian

Lampiran 3 Kartu Bimbingan

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian

Lampiran 5 Balasan Surat Izin Penelitian

Lampiran 6 Surat Pernyataan Tidak Plagiat