



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**PENGARUH KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MENGGUNAKAN  
APLIKASI DEPOK SINGLE WINDOW PADA KECAMATAN  
BOJONGSARI KOTA DEPOK TAHUN 2022**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

**Bambang Prabowo**

**NPM. 183112351550163**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**JAKARTA**

**2022**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

***THE EFFECT OF COMMUNITY SATISFACTION ON THE  
QUALITY OF HEALTH SERVICES USING THE DEPOK  
SINGLE WINDOW APPLICATION IN BOJONGSARI DISTRICT,  
DEPOK CITY IN 2022***

**SKRIPSI**

*Submitted as one of the conditions to obtain*

*Bachelor's degree in Public Administration (S.AP)*

**Bambang Prabowo**

**NPM. 183112351550163**

***FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE STUDY  
PROGRAM PUBLIC ADMINISTRATION***

**JAKARTA**

**2022**



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

**PENGESAHAN SKRIPSI**


Nama : Bambang Prabowo  
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550163  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Menggunakan Aplikasi Depok Single Window Pada Kecamatan Bojongsari Kota Depok Tahun 2022  
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)


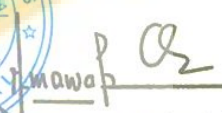
Disahkan

Jakarta, 15 September 2022

Dosen Pembimbing

Dekan

  
Drs. Ahmad Muksin, M.Si

  
  
Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Bambang Prabowo

NPM : 183112351550163

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Menggunakan Aplikasi *Depok Single Window* Pada Kecamatan Bojongsari Kota Depok

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

**DEWAN PENGUJI**

Ketua Sidang : Dr. Aos Yuli Firdaus S.IP, M.Si

Penguji I : Dr. Heru Dian Setiawan S.T, M.Si

Penguji II : Dr. Ahmad Muksin M.Si

Ditetapkan di : Jakarta | 5 September 2022

## LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Bambang Prabowo  
NPM : 183112351550163  
Fakultas/Akademik : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Tanggal Sidang : 2 September 2022




### JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

PENGARUH KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MENGGUNAKAN APLIKASI DEPOK SINGLE WINDOW PADA KECAMATAN BOJONGSARI KOTA DEPOK TAHUN 2022

### JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

THE EFFECT OF COMMUNITY SATISFACTION ON THE QUALITY OF HEALTH SERVICES USING THE DEPOK SINGLE WINDOW APPLICATION IN BOJONGSARI DISTRICT, DEPOK CITY IN 2022

### TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 15 September 2022	TGL : 15 September 2022	TGL : 15 September 2022
		



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

### BIODATA ALUMNI MAHASISWA

SEMESTER GENAP/GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022



Nama Mahasiswa : Bambang Prabowo  
NPM : 183112351550163  
Prodi / Konsentrasi : Program Studi Administrasi Publik  
Tempat, Tgl. Lahir : Depok, 24 Maret 2000  
Alamat Rumah : Jl Abdul Rochim RT02/05 No 58 kel. Bojongsari  
Baru kec. Bojongsari Kota Depok Jawa Barat  
Telepon Rumah : -  
Telepon Kantor : -  
HP : 083877158419  
Alamat Kantor : -  
E-mail : bambangprabowo00@gmail.com

Jakarta, 15 September 2022

Alumni,



Bambang Prabowo

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini:

Nama : Bambang Prabowo

NPM : 183112351550163

Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Menggunakan Aplikasi *Depok Single Window* Pada Kecamatan Bojongsari Kota Depok

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan bahwa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau Perguruan Tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari ada penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Depok, 2 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan



Bambang Prabowo

## ABSTRAK

Nama : Bambang Prabowo  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Menggunakan Aplikasi *Depok Single Window* Pada Kecamatan Bojongsari Kota Depok

<p><b>Kata kunci</b> Pengaruh Kepuasan Masyarakat, Kualitas pelayanan kesehatan , Aplikasi <i>Depok Single Window</i> Kota Depok</p>	<p>Penelitian ini digunakan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan masyarakat menggunakan aplikasi <i>Depok Single Window</i> terhadap sebagai komitmen pemerintah Kota Depok untuk menjadi Depok Smart City. Aplikasi DSW bukanlah aplikasi pertama yang ada di Indonesia untuk menyediakan layanan publik melalui media sosial yang dikhususkan kepada masyarakat untuk mengoptimalkan pelayanan dengan mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan menggunakan aplikasi <i>Depok Single Window</i>. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu non probability, kuota sampling berjumlah sebanyak 90 orang dengan masing-masing 10 orang disetiap Kelurahan yang ada di Kecamatan Bojongsari. Teknik analisis data menggunakan regresi linier sederhana dan menggunakan program SPSS 26. Berdasarkan dari table perhitungan uji t di atas diperoleh nilai t-hitung sebesar 12,985 dan nilai Sig. sebesar 0,000 (<math>0,000 &lt; 0,05</math>), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diterima adalah <math>H_0</math> ditolak dan <math>H_a</math> diterima.</p>
Pembimbing	Dr. Ahmad Muksin, M,Si.



## **ABSTRACT**

*Name* : Bambang Prabowo

*Study Program* : Public Administration

*Title* : *The Effect Of Community Satisfaction On The Quality Of Health Services Using The Depok Single Window Application In Bojongsari Disrict, Depok City In 2022*

<p><b>Keyword</b></p> <p><i>The Effect of Community Satisfaction, Quality of Health Services, Depok Single Window Application, Depok City</i></p>	<p><i>This study was used to determine and analyze the effect of community satisfaction using the Depok Single Window application on the quality of public health services in Bojongsari. as a commitment of the Depok City government to become a Depok Smart City.</i></p> <p><i>The DSW application is not the first application in Indonesia to provide public services through social media specifically for the community to optimize services by making it easier for the public to access health services using the Depok Single Window application.</i></p> <p><i>The sampling technique used is non-probability, the sampling quota is 90 people with 10 people each in every Kelurahan in Bojongsari District. The data analysis technique used simple linear regression and used the SPSS 26 program. Based on the t-test calculation table above, the t-count value was 12.985 and the Sig value. of 0.000 (<math>0.000 &lt; 0.05</math>), it can be concluded that the accepted hypothesis is that <math>H_0</math> is rejected and <math>H_a</math> is accepted.</i></p>
<p><b>Supervisor</b></p>	<p>Dr. Ahmad Muksin, M,Si.</p>

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, hidaya dan inayah-Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Menggunakan Aplikasi *Depok Single Window* Pada Kecamatan Bojongsari Kota Depok"

Shalawat serta salam senantiasa Penulis curahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW kepada keluarganya, sahabat-sahabatnya serta kita sebagai umatnya yang senantiasa menjalankan sunnahnya semoga kita mendapatkan syafa'atnya di Yaumul Qiyamah. Dengan selesainya penulisan skripsi ini, Penulis menyadari jauh dari kesempurnaan dan terdapat banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

5. Ibu Dr. Marry Ismowati, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Bapak Angga Sulaiman, S.I.P., M.AP, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
7. Bapak Dr. Ahmad Muksin, M.Si., selaku dosen pembimbing penulis. Terima kasih banyak sudah meluangkan waktu, dan yang telah memberikan masukan dan saran serta motivasi kepada penulis selama penulis menuntut ilmu serta telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun penelitian dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan penelitian ini.
8. Seluruh dosen, staff dan karyawan Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
9. Teruntuk kedua orang tua saya Bapak Ashari dan Ibu Sarnih serta Adik saya Bella Safitri dan seluruh keluarga saya yang selalu memberikan semangat, dukungan moral maupun dukungan material, serta doa-doa yang dipanjatkan setiap harinya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Teruntuk Anissa Alivia Fortuna, yang telah membantu dan memberikan waktu serta semangat setiap saat dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Teman-teman seperbimbingan dan teman-teman Administrasi Publik angkatan 2018. Terima kasih atas segalanya, kalian terbaik dan sukses untuk kita semua.

12. Kawan – kawan “KRS REBEL” dan Aditya Puspita yang selalu memberikan dukungan satu sama lain untuk berjuang bersama penulis dari semester satu sampai di tahap penyusunan skripsi saat ini.
13. Sahabat dan orang-orang baik di sekitar penulis yang selalu memberikan motivasi, bantuan, serta doa-doanya. Gilang, Chitoz, Erlan, Anggi, Fajar, Yanuar, Tri, Sugeng dan semua teman-teman “BARACAS” yang telah memberikan dukungan dan motivasinya.
14. Keluarga besar “SUMBER AQUARIUM” Terimakasih kepada semua staf dan jajaran yang sudah memberikan dukungan dan motivasinya.
15. Keluarga besar Paguyuban Koperasi Pasar Ikan Hias Pasar Parung Bogor
16. Keluarga besar Ikan Hias Tulungagung Jawa Timur

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kalian yang telah membantu dengan setimpal. Penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat. Dan penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasannya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi almamater dan berguna bagi masyarakat.

Depok, 13 Agustus 2022

Bambang Prabowo

## DAFTAR ISI

UNIVERSITAS NASIONAL .....	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR TABEL .....	xi
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Permasalahan .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Sistematika Penulisan .....	10
BAB II .....	13
TINJAUAN PUSTAKA .....	13
2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
2.2 Kajian Teoritis .....	16
2.2.1 Kepuasan Masyarakat .....	16
2.2.2 <i>E-Government</i> .....	21
2.2.4 Tingkat Kualitas Pelayanan .....	22
2.3 Kerangka Teoritis .....	33
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran .....	33
2.4 Hipotesis .....	33
BAB III .....	35
METODOLOGI PENELITIAN .....	35
3.1 Pendekatan Penelitian .....	35
3.2 Teknik Pengumpulan Data (populasi dan sampel) .....	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.3.1 Sumber Data .....	38

3.3.2 Pengumpulan Data .....	39
3.4 Operasional Variable .....	40
3.4.1 Definisi Operasional .....	40
3.4.2 Pengukuran Variable.....	42
3.5 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	44
3.5.1 Teknik Pengolahan Data .....	44
3.5.2 Uji Instrument .....	44
3.5.3 Uji Prasyarat.....	45
3.5.4 Uji Analisis Data.....	47
3.6 Waktu dan Tempat Penelitian .....	48
<b>BAB IV .....</b>	<b>49</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	49
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	49
4.1.2 Sejarah Singkat .....	49
4.1.3 Karakteristik Responden.....	52
4.1.4 Analisis Data Deskriptif .....	53
4.2 Hasil Lengkap Estimasi Penelitian .....	59
<b>BAB V .....</b>	<b>79</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>79</b>
5.1 Kesimpulan .....	79
5.2 Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>84</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert.....	38
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian Variabel .....	43
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.3 Data Deskriptif Responden .....	55
Tabel 4.4 Data Deskriptif Responden .....	56
Tabel 4.5 Uji Data Statistik Deskriptif Variabel X .....	57
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel X (Kepuasan Masyarakat).....	59
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Y (Kualitas Pelayanan) .....	61
Tabel 4.8 Uji Realibilitas .....	64
Tabel 4.9 Uji Normalitas.....	65
Tabel 4.10 Uji Linearitas .....	66
Tabel 4.11 Uji Heteroskedastisitas.....	67
Tabel 4.12 Uji Autokorelasi.....	67
Tabel 4.13 Analisis Korelasi.....	68
Tabel 4.14 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	70
Tabel 4.15 Koefisien Determinas ( $R^2$ ) .....	72
Tabel 4.16 Uji Hipotesis (Uji t).....	73



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi <i>Depok Single Window</i> .....	4
Gambar 1.2 Tampilan Pelayanan Kesehatan Aplikasi <i>Depok Single Window</i> .....	7
Gambar 1.3 Tampilan Pelayanan Kesehatan Aplikasi <i>Depok Single Window</i> .....	7





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Kuisisioner .....	1
Lampiran 2 Kuisisioner .....	3
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	16
Lampiran 4 Uji Instrument Variabel X .....	21
Lampiran 5 Uji Instrument Variable Y .....	24
Lampiran 6 Uji Normalitas .....	27
Lampiran 7 Uji Lineritas.....	28
Lampiran 8 Uji Heteroskedastisitas .....	28
Lampiran 9 Uji Autokorelasi .....	29
Lampiran 10 Analisis Korelasi.....	29
Lampiran 11 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	30
Lampiran 12 Koefisien Determinas (R2).....	31
Lampiran 13 Uji Hipotesis (Uji t).....	31
Lampiran 14.....	32
Lampiran 15.....	33
Lampiran 16.....	34
Lampiran 17.....	35
Lampiran 18.....	36

