



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH STRATEGI APLIKASI LAKSA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KOTA TANGERANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik (S.Ap)

IMELDA MELLINIYA

NPM. 183112351550186

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

UNIVERSITAS NASIONAL

Agustus, 2022



UNIVERSITAS NASIONAL

***THE EFFECT OF THE LAKSA APPLICATION STRATEGY ON THE
QUALITY OF COMMUNITY COMPLAINTS SERVICES IN THE CITY OF
TANGERANG***

SKRIPSI

*Submitted as one of the conditions for obtaining
Bachelor's Degree in Public Administration (S. AP)*

**IMELDA MELLINIYA
NPM. 183112351550186**

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

UNIVERSITAS NASIONAL

August, 2022



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Imelda Melliniya
NPM : 183112351550186
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Strategi Aplikasi Laksu Terhadap
Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di
Kota Tangerang
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

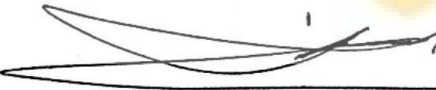
Disetujui untuk diajukan

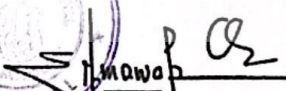
Jakarta, 31 Agustus 2022

Dosen Pembimbing

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik


Prof. Dr. Lijan P. Sinambela, M.M., M.Pd


Dr. Ena Ennawati Chotim, M.Si

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Imelda Melliniya
NPM : 18311235515500186
Judul Skripsi : Pengaruh Strategi Aplikasi Laksya Terhadap Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kota Tangerang.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijasah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

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

Jakarta, 03 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Imelda Melliniya

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Imelda Melliniya
NPM : 183112351550186
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Strategi Aplikasi Laksya Terhadap Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kota Tangerang

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. Syaipudin, M.Si Ttd

Penguji : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si Ttd

Penguji II : Prof. Dr. LP. Sinambela, M.M., M.Pd Ttd

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal *9.1.9.1* 2022

ABSTRAK

Nama : Imelda Melliniya
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Strategi Aplikasi Laksa Terhadap Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kota Tangerang.

<p>Kata kunci</p> <p>Strategi, Aplikasi Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda (LAKSA), Kualitas Layanan pengaduan.</p>	<p>Penelitian ini digunakan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh strategi aplikasi Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda (LAKSA) terhadap kualitas pelayanan pengaduan masyarakat kota tangerang. Pemerintah Kota Tangerang meluncurkan aplikasi LAKSA yang terintegrasi dengan Tangerang LIVE pada tahun 2016 dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan informatika (TIK). Yang digunakan sebagai alat bantu masyarakat untuk mempermudah mengurus administrasi serta menampung pengaduan atau aspirasi masyarakat berbasis online. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang di gunakan non probability, kuota sampling berjumlah sebanyak 100 responden yang berdomisili di Kota Tangerang. Teknik analisis data menggunakan regresi linier sederhana dan menggunakan SPSS 24. Berdasarkan analisis data yang diperoleh kesimpulan bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Strategi terhadap Kualitas Layanan Pengaduan Masyarakat yang dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 14,551 dan nilai t tabel sebesar 1,660. Berdasarkan data tersebut, nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka dapat dikatakan H_0 ditolak dan H_a diterima. Selain itu, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa adanya pengaruh Strategi terhadap Kualitas Layanan Pengaduan Masyarakat sebesar 0,684 atau 68,4% sedangkan sisanya 31,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.</p>
<p>Pembimbing</p>	<p>Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.Pd., M.M</p>

ABSTRACT

Name : Imelda Melliniya

Study Program : The Science Of Public Administration

Title : The Effect Of The Laksa Application Strategy On The
Quality Of Community Complaints Services In The City Of
Tangerang

<p>Key Words</p> <p>Strategy, Application of Your Suggestion Box Aspiration Service (LAKSA), Complaint Service Quality.</p>	<p>This study was used to determine and analyze The Effect Of The Laksa Application Strategy On The Quality Of Community Complaints Services In The City Of Tangerang. The Tangerang City Government launched the LAKSA application which was integrated with Tangerang LIVE in 2016 by utilizing advances in information and information technology (ICT). Which is used as a community tool to make it easier to take care of administration and accommodate online-based public complaints or aspirations. This study uses descriptive quantitative research methods. The sampling technique used is non-probability, the sampling quota is 100 respondents who live in Tangerang City. The data analysis technique uses simple linear regression and uses SPSS 24. Based on the data analysis, it can be concluded that partially there is a positive and significant influence between the Strategy on the Quality of Public Complaints Service as evidenced by the t-count value of 14.551 and the t-table value of 1.660. Based on these data, the value of tcount > ttbel, it can be said that Ho is rejected and Ha is accepted. In addition, the results of this study also show that the influence of Strategy on the Quality of Public Complaint Services is 0.684 or 68.4% while the remaining 31.6% is influenced by other variables not examined.</p>
<p>Lecturer</p>	<p>Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.Pd., M.M</p>

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul *“Pengaruh Strategi Aplikasi LAKSA Terhadap Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kota Tangerang”*. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik, tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si. Selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus. S.IP., M.Si. Selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si., Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
6. Bapak Angga Sulaiman. S.I.P., M.Si. Selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik.

7. Bapak Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.Pd., M.M selaku dosen pembimbing saya yang telah meluangkan waktu, serta memberikan saran dan masukan yang berguna dalam penyusunan skripsi ini.
8. Yth. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah banyak memberikan pengetahuan kepada Penulis.
9. Kepada seluruh staff Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
10. Kepada seluruh staff Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang yang telah meluangkan waktu dan memberikan pengetahuan kepada penulis.
11. Teristimewa kepada keluarga penulis, Ayah dan Ibu yang sudah memberikan kasih dan sayang kepada penulis mulai dari kecil sampai sekarang, serta saudara penulis yaitu Adik Mario Jhonatan Rahmanto selalu memahami saya, memberikan dukungan baik moral maupun material kepada penulis. Tanpa cinta dari keluarga mungkin skripsi ini tidak dapat diselesaikan.
12. Teruntuk sahabat saya Muhamad Rizky Hidayat, Anggi Febriani, Karina Dhafitfi, Rahma Destriyanti, Nabila Tahsa Tiffania, Endah Suryani, yang selalu menghibur dan memberikan motivasi dan selalu mengingatkan penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta Khususnya teman-teman Administrasi Publik 2018 yang juga memberikan dukungannya kepada penulis.

14. Kepada semua pihak baik seluruh responden yang membantu dan pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut dalam memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Di samping itu, penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan kedepan.



Jakarta, 11 Agustus 2022

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

Imelda Melliniya

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Kerangka Teori.....	13
2.2.1 Strategi	13
2.2.2 Kualitas Layanan	19
2.2.3 Electronic Governance (E-Gov).....	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	23
2.4 Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1 Jenis Metode Penelitian.....	25
3.2 Populasi Sampel	26
3.3 Definisi Operasional.....	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data	28
3.4.1 Sumber Data.....	28
3.4.2 Pengumpulan Data	29

3.5 Teknik Analisis Data	31
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	31
3.6.1 Uji Validitas	31
3.6.2 Uji Reliabilitas	31
3.7 Uji Prasyarat	32
3.7.1 Uji Normalitas.....	32
3.7.2 Uji Linieritas	32
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas	33
3.7.4 Uji Auto Korelasi	33
3.8 Korelasi Pearson Product Moment.....	33
3.9 Analisis Regresi Linier Sederhana	34
3.10 Koefisien Determinasi	35
3.11 Uji T Parsial.....	35
3.12 Waktu dan Tempat Penelitian	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	37
4.1.2 Sejarah Singkat	37
4.1.3 Gambaran Umum Aplikasi Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda (LAKSA)	42
4.2 Karakteristik Demografi Responden	44
4.2.1 Deskriptif Variabel Strategi	45
4.2.2 Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	50
4.3 Hasil Uji Coba Instrumen.....	56
4.3.1 Uji Coba Validitas	56

4.3.2 Uji Coba Reliabilitas	58
4.4 Analisis Data Hasil Penelitian	59
4.4.1 Statistik Deskriptif.....	59
4.5 Hasil Instrumen Penelitian	60
4.5.1 Uji Validitas	60
4.5.2 Uji Reliabilitas	62
4.6 Uji Prasyarat	63
4.6.1 Uji Normalitas.....	63
4.6.2 Uji Linieritas	65
4.6.3 Uji Heterosdekastisitas	66
4.6.4 Uji Autokorelasi.....	66
4.7 Korelasi Pearson Produk Moment.....	68
4.8 Analisis Regresi Linier Sederhana	69
4.9 Koefisien Determinasi	71
4.10 Uji Hipotesis.....	72
4.10.1 Uji (T) Parsial	72
4.11 Pembahasan	73
BAB V PENUTUP	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran	80
5.2.1 Saran Teoritis	80
5.2.2 Saran Praktis	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN	84
KUESIONER PENELITIAN	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Tabulasi Jawaban 100 Responden.....	90
Lampiran 2 Hasil Uji Coba Validitas Variabel Strategi.....	96
Lampiran 3 Hasil Uji Coba Realiabilitas Variabel Strategi	98
Lampiran 4 Hasil Uji Coba Validitas Variabel Kualitas Layanan	99
Lampiran 5 Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan	104
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Variabel Strategi	105
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Strategi	106
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	107
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan.....	110
Lampiran 10 Statistik Deskriptif	111
Lampiran 11 Uji Prasyarat.....	112
Lampiran 12 Korelasi Pearson Product Moment	114
Lampiran 13 Regresi Linier Sederhana.....	115
Lampiran 14 Koefisien Determinasi	116
Lampiran 15 Uji Hipotesis	117
Lampiran 16 Surat Kesiapan Membimbing Skripsi	119
Lampiran 17 Surat Tugas	120

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Peneliti Terdahulu	10
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran.....	23
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	42
Tabel 4.2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Strategi.....	46
Tabel 4.3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Coba Validitas Variabel Strategi (X)	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Coba Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Coba Reliabilitas	59
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif Variabel X dan Y.....	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Strategi (X).....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Coba Validitas Kualitas Layanan (Y).....	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Smirnov Kolmogorov	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Linieritas.....	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Heterosdekastisitas	66
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi	67
Tabel 4.15 Hasil Perbaikan Uji Autokorelasi	68
Tabel 4.16 Hasil Korelasi Pearson Produk Moment.....	69

Tabel 4.17 Analisis Reggresi Linier Sederhana.....	70
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi	71
Tabel 4.19 Hasil Uji (T) Parsial	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Riviws Pengguna Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda (LAKSA).....	5
Gambar 4.1 Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang	38
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika	39
Gambar 4.3 Logo Aplikasi LAKSA.....	42
Gambar 4.4 Detail Proses LAKSA	43

