



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH APLIKASI SI KITE BERSODARE (SI KI-BE) TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM DKI JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ilmu

Administrasi Publik (S. AP)

Halimah Nur Rahmawati

NPM. 193515516109

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

JAKARTA

2022/2023



UNIVERSITAS NASIONAL

***THE INFLUENCE OF SI KITE BERSODARE (SI KI-BE) APPLICATION ON
THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE REGIONAL OFFICE OF
THE MINISTRY OF LAW AND HAM JAKARTA***

SKRIPSI

*Submitted to fulfill some of the requirements for obtaining a Bachelor's Degree in
Public Administration Science (S.AP)*

Halimah Nur Rahmawati

NPM. 193515516109

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE

PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM

JAKARTA

2022/2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA


PERSETUJUAN SKRIPSI

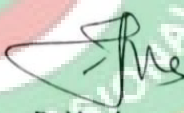
Nama : Halimah Nur Rahmawati
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516109
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Aplikasi Si Kite Bersodare (Si Ki-Be) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui,
Jakarta, Januari 2023

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik


Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M.


Dr. Mary Ismowati, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Halimah Nur Rahmawati

NPM : 193515516109

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pengaruh Aplikasi Si Kite Bersodare (Si Ki-Be)
Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor
Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI
Jakarta

Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik
(S.AP).

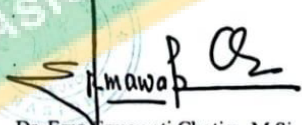
Disahkan

Jakarta, 2023

Dosen Pembimbing

Dekan


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


Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :
Nama : Halimah Nur Rahmawati
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516109
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Aplikasi Si Ki-Be Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta

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. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.
Penguji 1 : Dr. Drs. Ahmad Mukhsin, M.Si
Penguji 2 : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., M.Pd.
Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 21 Februari 2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini :

Nama : Halimah Nur Rahmawati

NPM : 193515516109

Judul Skripsi : Pengaruh Aplikasi Si Kite Bersodare (Si Ki-Be) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, 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 ijazah 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,

Yang membuat pernyataan,



(Halimah Nur Rahmawati)

ABSTRAK

Nama : Halimah Nur Rahmawati
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Pengaruh Aplikasi Si Ki-Be Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM

DKI Jakarta

Pemerintahan di Indonesia pada saat ini menghadapi tekanan dari berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat serta dituntut untuk lebih efektif dalam penyelenggaraan pemerintahannya. Kementerian Hukum dan HAM RI telah meningkatkan kualitas pelayanannya dengan mengadopsi teknologi yang berbasis web agar masyarakat mudah untuk mengakses pelayanan-pelayanan yang ada, produk ini adalah implementasi SPBE Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta yang mengeluarkan 9 inovasi berbasis elektronik bernama Si Kite Bersodare yang disingkat menjadi Si Ki-Be. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan Teknik purposive sampling dan quota sampling. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat sebuah pengaruh positif dan signifikan terhadap penelitian. Hasil pengujian hipotesis penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikansi secara parsial antara Aplikasi Si Ki-Be terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini dapat dilihat dengan nilai pada uji T yang menunjukkan bahwa thitung nilai t hitung sebesar $4,277 > ttabel 1,653$. Sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa "Pengaruh Aplikasi Si Ki-Be Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta" diterima. Adapun, kontribusi hasil Aplikasi Si Ki-Be mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik melihat dari nilai R-Square sebesar 0,092 atau 9,2 %. Sedangkan sisanya yaitu, 90,8% dipengaruhi oleh berbagai faktor penunjang lainnya dalam regresi. Maka dari itu adanya Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik pada sebuah Aplikasi Si Ki-Be sangat berpengaruh pada saat melakukan pelayanan publik sehingga dikatakan efektif.

Kata Kunci : E-Government, Si Ki-Be, Pelayanan Publik

Pembimbing : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela. M.Pd. M.M

Referensi : 11 Buku, 12 Jurnal, 6 Peraturan Pemerintah

ABSTRACT

Name : Halimah Nur Rahmawati
Study Program : Public Administration
Title : The Influence of Si Kite Bersodare (Si Ki-Be) Application on Quality of Public Services in Regional Offices Ministry of Justice and Human Rights DKI Jakarta

The government in Indonesia is currently facing pressure from various parties to improve the quality of public services and increase active participation in providing information to the public and is demanded to be more effective in administering its government. The Ministry of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia has improved the quality of its services by adopting web-based technology so that people can easily access existing services, this product is the implementation of SPBE Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta which issued 9 electronic-based innovations named Si Kite Bersodare which is abbreviated as Si Ki -Be. This study used a quantitative method with purposive sampling and quota sampling techniques. Based on the results of the research that has been done, there is a positive and significant influence on research. The result of testing the research hypothesis is that there is a positive effect and partial significance between the Si Ki-Be Application on the Quality of Public Services. This can be seen by the value on the T test which shows that the tcount value is $4.277 > t_{table} 1.973$ and $Sig. 0.000 < 0.05$. So it can be stated that the alternative hypothesis which states that "The Effect of the Si Ki-Be Application on the Quality of Public Services at the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights DKI Jakarta" is accepted. Meanwhile, the contribution of the results of the Si Ki-Be application affects the quality of public services from the R-Square value of 0.092 or 9.2%. While the remaining 90.8% is influenced by various other supporting factors in the regression. Therefore, the existence of an Electronic-Based Government System in an Si Ki-Be application is very influential when carrying out public services so that it is said to be effective.

Keywords : E-Government, Si Ki-Be, Public Service

Supervisor : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela. M.M., M.Pd

References : 11 books, 12 journals, 6 government regulations

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul: “Pengaruh Aplikasi Si Kite Bersodare (Si Ki-Be) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta”. Skripsi ini merupakan syarat wajib bagi mahasiswa yang harus ditempuh dalam Program Studi Administrasi Publik S1.

Dalam penyusunan Skripsi ini, peneliti menyadari bahwasannya masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang peneliti miliki. Melalui kesempatan ini, peneliti mendapat banyak bantuan serta masukan dari orang-orang terdekat penulis, sebab itu peneliti pun ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putra, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Bhakti Nur Avianto, 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. Mary Ismowati, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional.
7. Bapak Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M, M.Pd. selaku dosen pembimbing peneliti yang banyak memberikan saya motivasi dan arahan yang sangat positif terhadap penyusunan skripsi.
8. Kepada Dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu selama di perkuliahan. Serta, staff serta karyawan yang senantiasa telah bersedia membantu selama di perkuliahan.
9. Kepada Pihak Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta yang telah memberikan izin penelitian serta telah bersedia membantu menyelesaikan penelitian ini.
10. Kepada keluarga saya terutama Ayahanda Trimulyo Kabul Pamuji dan Ibunda Supriyanti, kakak saya Annisa Bunga Fitri yang senantiasa memberi dukungan kepada saya baik secara moral maupun materil dalam penyusunan skripsi dan selalu mengiringi langkah - langkah penulis dengan penuh doa dan kasih sayang.
11. Terimakasih kepada saudara saya yaitu Pandu Sadewo yang telah bersedia membantu selama penyusunan skripsi.
12. Kepada teman semasa kuliah Riri, Azizah, Ellyza, Wulan, Tsania, Evita, dan Alvia, Irma, Maulina yang telah bersedia menemani dan menyemangati peneliti selama penyusunan skripsi.

13. Terimakasih kepada rekan satu bimbingan yaitu Sari Meitami yang selalu mengingatkan dan memberikan semangat selama penyusunan skripsi.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.



Jakarta, 26 Januari 2023

Peneliti

Halimah Nur Rahmawati

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	15
1.3. Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	16
1.4.2. Manfaat Praktis	17
1.5 Sistematika Penulisan.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
2.2 Kerangka Konsep dan Teori.....	24
2.2.1 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).....	24
2.2.1.1 Layanan SPBE	25

2.2.1.2 Evaluasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik	26
2.2.2 Aplikasi Si Kite Bersodare (Si Ki-Be).....	28
2.2.3. Kualitas	45
2.2.4. Pelayanan	46
2.2.5 Kualitas Pelayanan.....	47
2.2.6 Pelayanan Publik.....	48
2.2.6.1 Standar Pelayanan Publik.....	52
2.2.6.2 Penyelenggara Pelayanan Publik	54
2.2.7 Kualitas Pelayanan Publik	55
2.2.7.1 E-GovQual	55
2.3 Kerangka Pemikiran.....	58
2.4 Hipotesis Penelitian.....	59
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	60
3.1 Jenis Metode Penelitian.....	60
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	61
3.2.1 Populasi Penelitian.....	61
3.2.2 Sampel Penelitian	62
3.3 Operasional Variabel.....	64
3.4 Teknik Pengumpulan Data	67
3.4.1 Observasi	67
3.4.2. Survei	67
3.5. Sumber Data	68
3.6. Skala Pengukuran	69
3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	69
3.7.1. Teknik Pengolahan Data.....	70
3.7.1.1. Statistik Deskriptif	70

3.7.1.2 Mean, Median, Modus	71
3.7.2. Uji Instrument Penelitian	73
3.7.2.1 Uji Validitas	73
3.7.2.2 Uji Reabilitas.....	73
3.7.3. Uji Persyarat Penelitian	74
3.7.3.1. Uji Normalitas	74
3.7.3.2 Uji Linieritas	74
3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	75
3.7.4. Analisis Data.....	75
3.7.4.1. Analisis Korelasi Product Moment	75
3.7.4.2. Koefisien Determinasi.....	76
3.7.4.3. Analisis Regresi Linier Sederhana	76
3.7.4.4. Pengujian Hipotesis.....	77
3.8 Waktu dan Tempat Penelitian	78
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	80
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	80
4.1.1. Sejarah Singkat Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM.....	80
4.1.2. Logo Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia	81
4.1.3. Tugas dan fungsi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi	82
4.1.4. Struktur Organisasi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak ..	83
4.1.5. Pengguna Jasa Layanan	84
4.1.6. Layanan Unggulan.....	84
4.2. Hasil Penelitian	85
4.2.1. Demografi Responden.....	85
4.2.2. Uji Coba Instrumen (Validitas dan Reliabilitas).....	86
4.2.2.1. Uji Coba Validitas.....	86
4.2.2.2. Uji Coba Reliabilitas	87

4.2.3. Uji Instrumen Penelitian	89
4.2.3.1. Uji Validitas	89
4.2.3.2. Uji Reliabilitas	91
4.2.4. Statistik Deskriptif	92
4.2.5. Prasyarat Penelitian.....	107
4.2.5.1. Uji Normalitas	107
4.2.5.2. Uji Linearitas.....	108
4.2.5.3. Uji Heteroskedatisitas	109
4.2.5.4. Uji Korelasi Product Moment	109
4.2.5.5. Uji Koefisien Determinasi.....	112
4.2.5.6. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	113
4.2.5.7. Uji Hipotesis	115
4.3. Pembahasan	116
BAB V PENUTUP	119
5.1 Kesimpulan.....	119
5.2.Implikasi Penelitian.....	120
5.3. Saran	122
5.3.1. Saran Teoritis.....	122
5.3.2. Saran Praktis	123
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN.....	128

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	129
Lampiran 2 Tabulasi Data	132
Lampiran 3 Tabulasi Data Variabel Aplikasi Si Ki-Be 30 Responden.....	142
Lampiran 4 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan Publik 30 Responden	143
Lampiran 5 Tabulasi Data Variabel Aplikasi Si Ki-Be 182 Responden.....	144
Lampiran 6 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan Publik 182 Responden.....	149
Lampiran 7 Uji Coba Validitas Variabel Aplikasi Si Ki-Be 30 Responden	154
Lampiran 8 Uji coba validitas variable Kualitas Pelayanan Publik 30 Responden.....	154
Lampiran 9 Uji Validitas Variabel Aplikasi Si Ki-Be 182 Responden	155
Lampiran 10 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik 182 Responden	155
Lampiran 11 Uji Reliabilitas Variabel Aplikasi Si Ki-Be 30 Responden	156
Lampiran 12 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik 30 Responden.....	156
Lampiran 13 Uji Reliabilitas Variabel Aplikasi Si Ki-Be 182 Responden ..	157
Lampiran 14 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik 182 Responden.....	158
Lampiran 15 Statistik Deskriptif Variabel Aplikasi Si Ki-Be dan Variabel Kualitas Pelayanan Publik	159
Lampiran 16 Rekapitulasi Rata-Rata per Indikator Variabel Aplikasi Si Ki-Be (X).....	159
Lampiran 17 Rekapitulasi Rata-Rata per Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)	163
Lampiran 18 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	168
Lampiran 19 Uji Heteroskedastisitas	169
Lampiran 20 Uji Linearitas.....	169

Lampiran 21 Uji Korelasi.....	169
Lampiran 22 Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	170
Lampiran 23 Uji Parsial (Uji t).....	170
Lampiran 24 Gedung Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta	171
Lampiran 25 Peneliti bersama Pemegang Aplikasi Si Ki-Be.....	171
Lampiran 26 Foto Masyarakat Pengguna Aplikasi Si Ki-Be yang datang ke Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta	172
Lampiran 27 Foto Bersama Humas Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta	172
Lampiran 28 Banner Pemberitahuan 9 Inovasi Aplikasi Si Ki-Be di depan pintu masuk Gedung Layanan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta	173
Lampiran 29 Screenshoot Googleform Kuisisioner Penelitian	173
Lampiran 30 Surat Permohonan Penelitian dan Informasi Data	174
Lampiran 31 Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian	175
Lampiran 32 Hasil Turnitin.....	176



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 2. 2 Metodologi Evaluasi PERMENPANRB No. 59 Tahun 2020.....	28
Tabel 3. 1 Jumlah Populasi Penelitian	62
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	66
Tabel 3. 3 Alternatif Jawaban Skala Likert	69
Tabel 3. 4 Waktu Pelaksanaan Penelitian	79
Tabel 4. 1 Hasil Uji Coba Validitas (X) Aplikasi Si Ki-Be	86
Tabel 4. 2 Hasil Uji Coba Validitas (Y) Kualitas Pelayanan Publik	87
Tabel 4. 3 Hasil Uji Coba Reliabilitas (X) Aplikasi Si Ki-Be	88
Tabel 4. 4 Hasil Uji Coba Reliabilitas (Y) Kualitas Pelayanan Publik	89
Tabel 4. 5 Uji Validitas (X) Variabel Aplikasi Si Ki-Be	90
Tabel 4. 6 Uji Validitas (Y) Variabel Kualitas Pelayanan Publik	90
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas (X) Aplikasi Si Ki-Be	91
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas Variabel (Y) Kualitas Pelayanan Publik	92
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Variabel Aplikasi Si Ki-Be	93
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Publik	95
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif	96
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Variabel X Nilai Rata-Rata Indikator (1) Kebijakan Internal SPBE.....	97
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Variabel X Nilai Rata-Rata Indikator (2) Tata Kelola SPBE.....	98
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Variabel X Nilai Rata-Rata Indikator (3) Layanan SPBE.....	99
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Variabel Aplikasi Si Ki-Be (X) ..	100
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Variabel Y Nilai Rata-Rata Indikator (1) Ease of Use (kemudahan penggunaan)	101
Tabel 4. 17 Rekapitulasi Variabel Y Nilai Rata-Rata Indikator (2) Trust (kepercayaan)	102
Tabel 4. 18 Rekapitulasi Variabel Y Nilai Rata-Rata Indikator (3) Reliability (keandalan)	103

Tabel 4. 19 Rekapitulasi Variabel Y Nilai Rata-Rata Indikator (4) Content and appearance of information (isi dan tampilan informasi)	104
Tabel 4. 20 Rekapitulasi Variabel Y Nilai Rata-Rata Indikator (5) Citizen support (pendukung)	105
Tabel 4. 21 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)	106
Tabel 4. 22 Uji Normalitas.....	107
Tabel 4. 23 Uji Linearitas	108
Tabel 4. 24 Uji Heteroskedastisitas	109
Tabel 4. 25 Interpretasi Koefisien Korelasi	110
Tabel 4. 26 Uji Korelasi Product Moment	110
Tabel 4. 27 Koefisien Korelasi Berdasarkan Indikator	111
Tabel 4. 28 Uji Koefisien Determinasi.....	113
Tabel 4. 29 Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	114
Tabel 4. 30 Uji Parsial (Uji t)	116



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Halaman Utama Web kanwil Kemenkumham DKI Jakarta ...	14
Gambar 2. 1 Si Ki-Be Ngantri.....	31
Gambar 2. 2 Tampilan Halaman Awal Aplikasi E-MPDN.....	34
Gambar 2. 3 Tampilan Input Surat Masuk.....	34
Gambar 2. 4 Tampilan Awal Aplikasi Si Ki-Be Membaca	36
Gambar 2. 5 Barcode Pencarian Buku di Perpustakaan Kanwil Kemenkumham	36
Gambar 2. 6 Tampilan Aplikasi Si Ki-Be Live Talks.....	37
Gambar 2. 7 Tampilan Si Ki-Be Kupat Tahu	39
Gambar 2. 8 Tampilan Si Ki-Be Hai Penyuluh.....	41
Gambar 2. 9 Si Ki-Be Yanduseri di Pusat Grosir Cililitas (PGC)	42
Gambar 2. 10 Tampilan Si Ki-Be Harmoni.....	44
Gambar 2. 11 Tampilan Monitoring Si Ki-Be Lacak.....	45
Gambar 2. 12 Kerangka Pemikiran	58
Gambar 4. 1 Logo Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia	81
Gambar 4. 2 Struktur.Kanwil.Kemenkumham.DKI.Jakarta	83
Gambar 4. 3 Jenis Pengguna Aplikasi	85
Gambar 4. 4 Histogram Statistik Deskriptif Aplikasi Si Ki-Be.....	94
Gambar 4. 5 Histogram Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Publik.....	95