



**KAJIAN KUALITAS LAYANAN, INOVASI LAYANAN
DAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
LOYALITAS PENGGUNAAN APLIKASI
PEMERINTAH KOTA SEMARANG
(Studi di Kecamatan Tugu Kota Semarang)**

TESIS

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik

Oleh :

DIMAS DZAKWAN PUTRO WIDAGDO

NIM : 231003631010595

Program Studi Magister Administrasi Publik

Konsentrasi : Administrasi Publik

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SEMARANG
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN



**KAJIAN KUALITAS LAYANAN, INOVASI LAYANAN DAN
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LOYALITAS
PENGUNAAN APLIKASI PEMERINTAH KOTA SEMARANG
(Studi di Kecamatan Tugu Kota Semarang)**

TESIS

Oleh :

DIMAS DZAKWAN PUTRO WIDAGDO

NIM : 231003631010595

**Program Studi Magister Administrasi Publik
Konsentrasi : Administrasi Publik**

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Program Studi Administrasi Publik, telah disetujui oleh Pembimbing dan Ketua Program Studi pada tanggal tertera di bawah ini,

Semarang, 12 September 2025

Menyetujui

Pembimbing I

Prof. Dr. Drs. Suparno, M.Si.
NUPTK. 1035733634130043

Pembimbing II

Dr. Dra. Tri Lestari Hadiati, M.Si.
NUPTK. 2850743644230092

Menyetujui,
Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik

Dr. Dra. Tri Lestari Hadiati, M.Si.
NUPTK. 2850743644230092

LEMBAR PENGESAHAN



**KAJIAN KUALITAS LAYANAN, INOVASI LAYANAN DAN
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LOYALITAS
PENGUNAAN APLIKASI PEMERINTAH KOTA SEMARANG
(Studi di Kecamatan Tugu Kota Semarang)**

TESIS

Oleh :

DIMAS DZAKWAN PUTRO WIDAGDO

NIM : 231003631010595

**Program Studi Magister Administrasi Publik
Konsentrasi : Administrasi Publik**



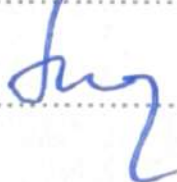
Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Program Studi Administrasi Publik, telah disetujui oleh Pembimbing dan Ketua Program Studi pada tanggal tertera di bawah ini,

Semarang, 12 September 2025

1. **Prof. Dr. Drs. Suparno, M.Si.**
Ketua Tim Penguji/Pembimbing

2. **Prof. Dr. Dra. Rini Werdiningsih, M.S.**
Penguji 1

3. **Dr. Dra. Tri Lestari Hadiati, M.Si.**
Penguji 2


.....

.....

.....

Mengesahkan,
Dekan FISIP UNTAG SEMARANG



Prof. Dr. Dra. Rini Werdiningsih, M.S.

NUPK 4353737638230043

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah karya asli saya dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Magister) di perguruan tinggi manapun.
2. Karya tulis ini merupakan hasil pemikiran, perumusan, dan penelitian saya secara independen, tanpa dukungan dari pihak lain, kecuali bimbingan dari Dosen Pembimbing dan saran dari Tim Penguji.
3. Dalam karya tulis ini, tidak ada karya atau pendapat yang sudah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali jika secara eksplisit disebutkan sebagai referensi dalam teks, dengan mencantumkan nama penulis dan mencatatnya dalam daftar pustaka.
4. Saya menyatakan ini dengan sepenuh hati, dan jika di kemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik, termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Semarang, 12 September 2025

Yang membuat pernyataan,



DIMAS DZAKWAN PUTRO WIDAGDO

NIM 231003631010595

ABSTRAK

Fokus penelitian diarahkan pada masyarakat Kecamatan Tugu, mengingat adanya fenomena fluktuasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta rendahnya tingkat keberlanjutan penggunaan aplikasi *LaporSemarang* dan *Sidenok*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, inovasi layanan, dan kepuasan masyarakat terhadap loyalitas penggunaan aplikasi Pemerintah Kota Semarang, khususnya di Kecamatan Tugu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain explanatory untuk menguji hubungan antar variabel melalui pengujian hipotesis. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 170 responden yang telah menggunakan aplikasi *LaporSemarang* dan *Sidenok* dalam enam bulan terakhir. Teknik analisis data menggunakan software SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, inovasi layanan, dan kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas masyarakat. Dengan demikian, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas masyarakat diterima. Begitu pula dengan hipotesis kedua dan ketiga yang menyatakan bahwa inovasi layanan dan kepuasan masyarakat juga berpengaruh positif terhadap loyalitas masyarakat, yang keduanya juga diterima. Hasil riset lainnya menunjukkan Kualitas layanan, inovasi layanan, dan kepuasan masyarakat secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas masyarakat.

Saran penelitian menekankan perlunya pemerintah menjaga keamanan data dan stabilitas sistem aplikasi, mengembangkan fitur administrasi online yang relevan dengan antarmuka sederhana, serta meningkatkan literasi digital masyarakat; di sisi lain, kepuasan pengguna dapat diperkuat melalui layanan cepat, efisien, responsif, dan dilengkapi panduan interaktif, sehingga kombinasi kualitas, inovasi, dan kepuasan ini mendorong loyalitas masyarakat sekaligus memperkuat citra pemerintah sebagai penyedia layanan publik digital yang modern dan terpercaya.

Kata kunci: kualitas layanan, inovasi layanan, kepuasan masyarakat dan loyalitas masyarakat.

ABSTRACT

The research focused on the residents of Tugu District, given the fluctuations in the Public Satisfaction Index (PSI) and the low level of continued use of the LaporSemarang and Sidenok applications. This study aims to analyze the influence of service quality, service innovation, and public satisfaction on loyalty in using Semarang City Government applications, particularly in Tugu District.

This study used a quantitative approach with an explanatory design to examine the relationships between variables through hypothesis testing. Data were collected using questionnaires distributed to 170 respondents who had used the LaporSemarang and Sidenok applications in the past six months. The data analysis technique used was SPSS software.

The results showed that service quality, service innovation, and public satisfaction had a positive and significant effect on public loyalty. Therefore, the first hypothesis, stating that service quality has a positive effect on public loyalty, was accepted. Similarly, the second and third hypotheses, stating that service innovation and public satisfaction also have a positive effect on public loyalty, were both accepted. Other research findings indicate that service quality, service innovation, and public satisfaction simultaneously have a positive and significant effect on public loyalty.

The research recommendations emphasize the need for the government to maintain data security and application system stability, develop relevant online administration features with simple interfaces, and improve public digital literacy; on the other hand, user satisfaction can be strengthened through fast, efficient, responsive services equipped with interactive guides, so that this combination of quality, innovation, and satisfaction encourages public loyalty while strengthening the government's image as a modern and trusted provider of digital public services.

Keywords: service quality, service innovation, public satisfaction, and public loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul: “Kajian Kualitas Layanan, Inovasi Layanan Dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Loyalitas Penggunaan Aplikasi Pemerintah Kota Semarang (Studi di Kecamatan Tugu Kota Semarang)”. Tujuan penulisan tesis ini adalah guna memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat Pasca Sarjana (S2) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang. Selesaiannya penulisan tesis ini tidak lepas atas bantuan berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Suparno, M.Si, selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Semarang sekaligus selaku Dosen Pembimbing Pertama yang memberikan bimbingan dan perhatian dalam penulisan Tesis ini.
2. Prof. Dr. Dra. Rini Werdiningsih, M.S., selaku Dekan FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Semarang sekaligus Tim Penguji.
3. Dr. Dra. Tri Lestari Hadiati, M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang sekaligus Dosen Pembimbing Kedua yang telah meluangkan waktu memberikan bimbingan, masukan, dengan penuh sabar dan perhatian dalam penulisan tesis ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengasuh serta memberikan bekal ilmu, selama penulis kuliah pada FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

5. Tentunya orangtua, saudara, serta terkhusus untuk istri dan anak tercinta yang telah memberikan dukungan selama menjalani pendidikan Magister. Tiada kata yang mampu menggambarkan betapa besar rasa syukur dan terima kasihku atas cinta, dukungan dan doa yang tiada henti mengalir dalam setiap langkah perjuanganku dalam menyelesaikan Studi Magister ini. Kalian adalah anugrah terindah dalam hidupku.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Rahmat dan Karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan tersebut diatas. Semoga tesis ini ada dapat bermanfaat bagi semua orang.

Semarang, 12 September 2025
Penulis



DIMAS DZAKWAN PUTRO WIDAGDO
NIM 231003631010595

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS	ii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAKSI	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	8
1.3.2. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Telaah Pustaka	10
2.1.1. Grand Theory: Teori Pelayanan Publik dan Teori Administrasi Publik.....	10
2.1.2. Kualitas Layanan.....	12
2.1.2.1. Definisi Kualitas Layanan.....	12
2.1.2.2. Elemen Kualitas Layanan	14

2.1.3. Inovasi Layanan	16
2.1.3.1. Pengertian Inovasi Layanan	16
2.1.3.2. Elemen Inovasi Layanan	17
2.1.3.3. Indikator Inovasi Layanan.....	18
2.1.4. Kepuasan Masyarakat	21
2.1.4.1. Definisi Kepuasan Masyarakat	21
2.1.4.2. Elemen Kepuasan Masyarakat	22
2.1.4.3. Pengukuran Kepuasan.....	24
2.1.5. Loyalitas Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi	25
2.1.5.1. Pengertian Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah.....	25
2.1.5.2. Jenis-Jenis Loyalitas.....	28
2.1.5.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	29
2.1.5.4. Indikator Loyalitas Pengguna	32
2.1.6. Regulasi (Dasar Hukum) penerapan aplikasi LaporSemarang dan Sidenok.....	33
2.2. Telaah Penelitian Terdahulu.....	34
2.3. Pengembangan Hipotesis Penelitian	45
2.3.1. Pengaruh Kualitas layanan terhadap Loyalitas dalam Penggunaan Aplikasi Pemerintah Kota Semarang	45

2.3.2.	Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Loyalitas dalam Penggunaan Aplikasi Pemerintah Kota Semarang	46
2.3.3.	Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas dalam Penggunaan Aplikasi Pemerintah Kota Semarang	47
2.3.4.	Pengaruh Kualitas Layanan, Inovasi Layanan dan Kepuasan Masyarakat terhadap Loyalitas dalam Penggunaan Aplikasi Pemerintah Kota Semarang.....	48
2.4.	Kerangka Pemikiran Teoritis	50
BAB III : METODE PENELITIAN		
3.1.	Jenis dan Sumber Data	52
3.1.1	Jenis Penelitian.....	52
3.1.2	Sumber Data.....	52
3.2.	Populasi dan Sampel	53
3.2.1	Populasi	53
3.2.2	Sampel.....	53
3.3.	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	54
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	58
3.5.	Uji Validitas dan Reliabilitas	58
3.5.1	Uji Validitas	58
3.5.2	Uji Reliabilitas	60
3.6.	Teknik Analisis Data	61
3.6.1	Analisis Deskriptif	61
3.6.2	Analisis Regresi	61

3.6.3 Uji Hipotesis.....	62
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Penelitian	64
4.1.1 Deskripsi Responden.....	64
4.1.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.1.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia ...	65
4.1.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	66
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	67
4.1.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	68
4.1.2.2 Deskripsi Variabel Inovasi Layanan.....	74
4.1.2.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat	82
4.1.2.4 Deskripsi Variabel Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah	89
4.2 Hasil Penelitian	94
4.2.1 Kualitas Layanan terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah	94
4.2.2 Inovasi Layanan terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah	96
4.2.3 Kepuasan Masyarakat terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah	98

4.2.4	Kualitas Layanan, Inovasi Layanan dan Kepuasan Masyarakat terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah	100
4.3	Pembahasan	103
4.3.1	Analisis Kualitas Layanan terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah	103
4.3.2	Analisis Inovasi Layanan terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah	106
4.3.3	Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah	109
4.3.4	Analisis Kualitas Layanan, Inovasi Layanan dan Kepuasan Masyarakat terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah	111
BAB V: PENUTUP		
5.1.	Simpulan	114
5.2.	Saran	116
DAFTAR PUSTAKA		121
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Tugu Tahun 2022-2024	5
Tabel 1.2 <i>Research Gap</i>	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	54
Tabel 3.2 Pengujian Validitas Variabel Penelitian.....	58
Tabel 3.3 Pengujian Reliabilitas Variabel-variabel Penelitian	60
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	68
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Inovasi Layanan	75
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat	82
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Loyalitas Penggunaan Aplikasi Pemerintah.....	89

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022-2024....	5
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	51

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, organisasi atau instansi dituntut untuk tidak hanya memberikan produk atau layanan yang berkualitas, tetapi juga untuk terus berinovasi agar dapat mempertahankan pelanggan dan menciptakan loyalitas. Kualitas layanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya berpotensi memperkuat loyalitas mereka (Parasuraman et al., 1990). Loyalitas pelanggan merupakan salah satu aspek yang penting bagi keberlanjutan dan pertumbuhan instansi, karena pelanggan yang loyal cenderung melakukan pembelian berulang dan menjadi agen promosi yang efektif bagi instansi (Oliver, 2010).

Di tengah persaingan yang semakin ketat dalam sektor layanan, kualitas layanan dan inovasi layanan menjadi dua elemen yang sangat penting dalam menjaga dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Kualitas layanan yang tinggi berpotensi meningkatkan kepuasan pelanggan, yang selanjutnya dapat memperkuat loyalitas mereka terhadap suatu layanan atau produk. Hal ini terutama berlaku dalam konteks layanan publik yang terus berkembang, seperti yang terdapat di Kecamatan Tugu, yang membutuhkan perhatian khusus dalam memberikan layanan yang memadai bagi masyarakat.

Namun, kualitas layanan saja tidak cukup untuk memastikan loyalitas pelanggan. Inovasi layanan juga memegang peranan penting dalam

menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Layanan yang inovatif dapat meningkatkan nilai yang dirasakan oleh pelanggan dan memenuhi kebutuhan mereka yang terus berubah, sehingga mendorong kepuasan yang lebih tinggi. Inovasi dalam layanan dapat mencakup berbagai aspek, mulai dari teknologi, proses, hingga interaksi langsung dengan pelanggan. Inovasi yang relevan dengan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan rasa kepemilikan dan kedekatan dengan merek, yang pada akhirnya berkontribusi pada loyalitas mereka (Boulding et al., 2005).

Inovasi dalam layanan juga memegang peranan yang sangat penting. Inovasi layanan mencakup perubahan atau penambahan pada produk, proses, atau interaksi layanan yang bertujuan untuk memberikan pengalaman baru yang lebih memadai dan memenuhi ekspektasi masyarakat (Liu & Yang, 2016). Inovasi yang diterapkan dalam layanan di Kecamatan Tugu, seperti penggunaan teknologi digital atau peningkatan proses administrasi, dapat meningkatkan efisiensi layanan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat, sehingga memperkuat tingkat kepuasan mereka.

Kepuasan masyarakat menjadi variabel kunci yang menghubungkan kualitas layanan dan inovasi layanan dengan loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah. Banyak penelitian menunjukkan bahwa kepuasan berperan sebagai mediator yang memperkuat hubungan antara kualitas layanan, inovasi layanan, dan loyalitas (Anderson & Sullivan, 1993). Kepuasan yang tinggi terhadap layanan publik dapat mendorong masyarakat untuk lebih percaya dan tetap loyal terhadap institusi atau layanan tersebut, bahkan dalam kondisi yang penuh

tantangan. Sebaliknya, ketidakpuasan masyarakat dapat berujung pada pengurangan partisipasi dan rendahnya tingkat loyalitas terhadap layanan yang disediakan.

Pelayanan publik berupaya untuk mewujudkan ketentuan dan hubungan yang tepat mengenai hak, tugas, kewajiban, dan wewenang semua pihak yang terkait dengan pelaksanaan. Aktivitas ini diperlukan untuk mengembangkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang memadai sejalan dengan pemerintah dan korporasi yang mapan. Dengan cara ini, penyediaan layanan publik akan berjalan sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku, memastikan bahwa masyarakat dilindungi oleh hukum (Qohirie, 2020).

Seberapa efektif tingkat pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan penerima jasa disebut sebagai pelayanan (Tjiptono, 2014). Standar di mana pelayanan publik diukur pada lembaga penyedia layanan publik dapat dikatakan sebagai tingkat kualitas pelayanan publik. Sebagai bentuk pencapaian kualitas pelayanan prima hingga mendapatkan kebahagiaan dan keyakinan dalam diri masyarakat, serta menjamin kelangsungan hidup institusi, pelayanan merupakan aspek krusial bagi seluruh lembaga pelayanan publik di Indonesia.

Pelayanan publik memiliki efek yang luas, terutama pada peningkatan kepercayaan terhadap pemerintah, memberikan pelayanan publik yang baik merupakan masalah program yang fundamental. Isu utama dalam hal ini ialah situasi yang dikenal sebagai performa di bawah standar yang dilaksanakan pejabat pemerintah daerah dalam menjalankan tanggung jawab dan

kewajibannya, seperti yang dibuktikan oleh berbagai pengaduan masyarakat atas layanan yang selama ini dikeluhkan masyarakat. Karena peningkatan kapasitas pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan membantu memulihkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, maka sangat diperlukan dalam rangka meningkatkan persepsi negatif masyarakat terhadap pemerintah (Alfionita & Gunawan, 2020).

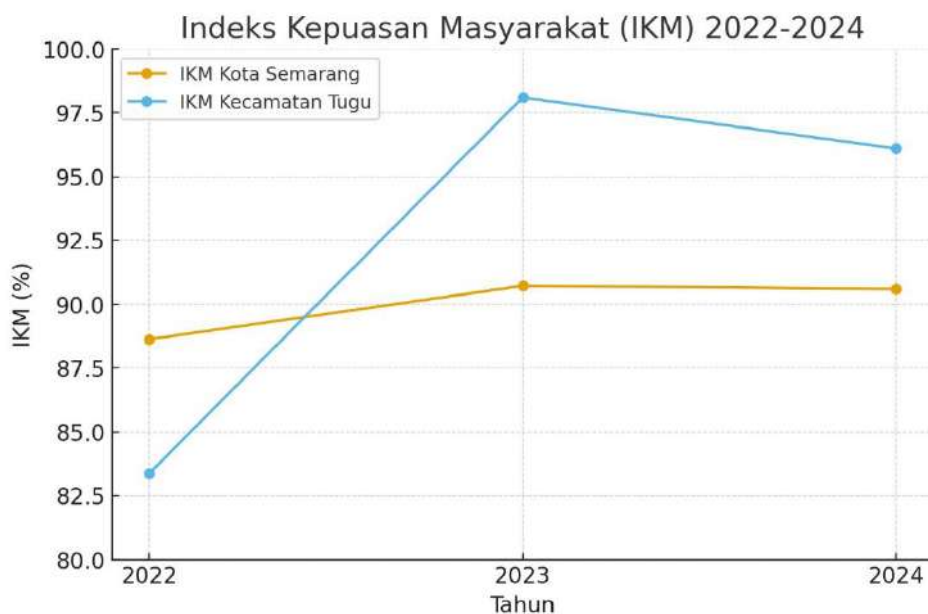
Penelitian ini mengambil obyek riset pada masyarakat di Kecamatan Tugu yang menggunakan layanan public. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah terhadap layanan publik sangat penting untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mendukung pencapaian tujuan pembangunan daerah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan inovasi layanan terhadap loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah di Kecamatan Tugu. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pemerintah dan penyedia layanan untuk meningkatkan strategi layanan yang berbasis pada kualitas dan inovasi, guna menciptakan loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah yang lebih baik.

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Tugu, disebabkan karena adanya fenomena fluktuasi indeks kepuasan masyarakat yang ada di Kecamatan Tugu dengan data sebagai berikut :

Tabel 1.1
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Tugu Tahun 2022-2024

Tahun	IKM Kota Semarang	IKM Kecamatan Tugu
2022	88,63%	83,37%
2023	90,72%	98,1%
2024	90,60%	96,1%

Sumber : Data Statistik Survey Masyarakat, 2022-2024



Gambar 1.1
Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022-2024

Fenomena terkait Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Semarang tahun 2022 sebesar 88,63% dengan kategori Sangat Baik, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 untuk Kota Semarang sebesar 90,72% termasuk kategori sangat baik, sedangkan tahun 2024 untuk IKM Kota Semarang sebesar 90,60%. Sedangkan data IKM untuk Kecamatan Tugu pada tahun 2022 sebesar 83,37%, lalu mengalami peningkatan menjadi 98,1% pada

tahun 2023 dan turun di tahun 2024 menjadi sebesar 96,1%. Hal inilah yang mendorong dilakukan penelitian terkait faktor-faktor apasaja yang mempengaruhi loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah di Kecamatan Tugu.

Selain fluktuasi indeks kepuasan masyarakat, terdapat fenomena lain yang relevan yakni rendahnya tingkat keberlanjutan penggunaan aplikasi layanan publik digital seperti *LaporSemarang* dan *Sidenok*. Meskipun kedua aplikasi ini dirancang untuk memudahkan akses layanan dan meningkatkan transparansi pemerintah, namun banyak masyarakat yang hanya menggunakannya satu kali saat dibutuhkan, kemudian tidak mengaksesnya kembali. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah terhadap aplikasi digital milik Pemerintah Kota Semarang masih tergolong rendah.

Berdasarkan wawancara lapangan dan hasil evaluasi layanan publik oleh Pemerintah Kota Semarang, ditemukan bahwa tingkat partisipasi aktif masyarakat dalam menggunakan aplikasi *LaporSemarang* menurun dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Banyak laporan yang masuk bersifat insidental dan tidak diikuti dengan interaksi lanjutan oleh pengguna. Selain itu, aplikasi *Sidenok* yang seharusnya mendukung sistem pengelolaan inovasi daerah juga belum sepenuhnya diadopsi secara konsisten oleh masyarakat sebagai saluran utama pelayanan digital.

Fenomena ini mengindikasikan bahwa meskipun kualitas dan inovasi layanan telah dikembangkan, belum tentu berbanding lurus dengan loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah dalam mengakses dan memanfaatkan aplikasi secara berkelanjutan. Oleh karena itu, penting untuk meneliti lebih lanjut

faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas penggunaan aplikasi layanan publik, khususnya di Kecamatan Tugu Kota Semarang, agar pemerintah dapat menyusun strategi layanan yang tidak hanya memuaskan, tetapi juga mendorong keterlibatan berulang dari masyarakat.

Fenomena lainnya dapat dilihat dari permasalahan yang dari riset terdahulu terkait adanya perbedaan hasil penelitian (*research gap*). Dari beberapa riset terdahulu ditemukan adanya *research gap* yang dipaparkan di bawah ini:

Tabel 1.2
Research Gap

No	Variabel	Nama Peneliti	Hasil Penelitian
1.	Kualitas layanan terhadap loyalitas	(Sefnedi, 2016); (Widiyaningsih & Raharusun, 2023); (Laemonta & Padmalia, 2016); (Najmudin et al., 2022)	Kualitas layanan berdampak baik pada loyalitas
		(Rustantono et al., 2023)	Kualitas layanan tidak berdampak baik pada loyalitas
2.	Inovasi layanan terhadap loyalitas	(Gunadi, 2022); (Prasetya, 2022)	Inovasi layanan berdampak baik pada loyalitas
		(Laemonta & Padmalia, 2016); (Firmansyah & Kristiningsih, 2024)	Inovasi layanan tidak berdampak baik pada loyalitas
3.	Kepuasan terhadap loyalitas	(Widiyaningsih & Raharusun, 2023)	Kepuasan berdampak baik pada loyalitas
		(Rustantono et al., 2023); (Najmudin et al., 2022)	Kepuasan tidak berdampak baik pada loyalitas

Sumber: data yang diolah oleh penulis.

Uraian latar belakang yang berisi tentang fenomena fakta yang ada dan hasil penelitian yang berbeda, sehingga penelitian ingin mengkaji penelitian ini

dengan judul “Kajian Kualitas Layanan, Inovasi Layanan dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Loyalitas Penggunaan Aplikasi Pemerintah Kota Semarang (Studi di Kecamatan Tugu Kota Semarang)”.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini ialah:

1. Bagaimana kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas penggunaan aplikasi Pemerintah Kota Semarang ?
2. Bagaimana inovasi layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas penggunaan aplikasi Pemerintah Kota Semarang ?
3. Bagaimana kepuasan masyarakat berpengaruh positif terhadap loyalitas penggunaan aplikasi Pemerintah Kota Semarang ?
4. Bagaimana kualitas layanan, inovasi layanan dan kepuasan masyarakat berpengaruh positif terhadap loyalitas penggunaan aplikasi Pemerintah Kota Semarang ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yakni untuk :

1. Menganalisis dan menguji pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas penggunaan aplikasi Pemerintah Kota Semarang.
2. Menganalisis dan menguji pengaruh inovasi layanan terhadap loyalitas penggunaan aplikasi Pemerintah Kota Semarang.

3. Menganalisis dan menguji pengaruh kepuasan masyarakat terhadap loyalitas penggunaan aplikasi Pemerintah Kota Semarang.
4. Menganalisis dan menguji pengaruh kualitas layanan, inovasi layanan dan kepuasan masyarakat terhadap loyalitas penggunaan aplikasi Pemerintah Kota Semarang.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil studi ini bisa menambahkan informasi marketing bagi akademik dalam pemberian kualitas layanan publik pada masyarakat, inovasi layanan dan kepuasan masyarakat terhadap loyalitas penggunaan aplikasi Pemerintah Kota Semarang.

2. Secara Praktisi

a. Bagi Masyarakat

Temuan studi ini bisa dijadikan informasi dan ilmu untuk memahami apakah kualitas layanan, inovasi layanan dan kepuasan masyarakat yang diberikan Kantor Kecamatan Tugu dapat meningkatkan loyalitas penggunaan aplikasi Pemerintah Kota Semarang.

b. Bagi Pengelola Laporsemar.semarangkota.go.id dan aplikasi Sidenok

Hasil penelitian ini bisa memberikan masukan tentang kualitas layanan, inovasi layanan dan kepuasan masyarakat di Kecamatan Tugu, sehingga loyalitas penggunaan aplikasi Pemerintah Kota Semarang dapat meningkat selama diberikan pelayanan publik yang prima terkait aplikasi Laporsemar.semarangkota.go.id dan aplikasi Sidenok.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Telaah Pustaka

2.1.1 Grand Theory: Teori Pelayanan Publik dan Teori Administrasi Publik

1. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah atau instansi publik kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan hak dasar mereka. Dalam konteks ini, pelayanan publik tidak hanya terbatas pada fungsi administratif, tetapi juga mencakup aspek sosial dan ekonomi yang berdampak langsung pada kesejahteraan masyarakat.

Menurut (Lynn, 2006), pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk menyediakan kebutuhan masyarakat, baik yang bersifat rutin maupun yang bersifat emergensi. Pelayanan publik harus memperhatikan aspek kualitas, efisiensi, dan keadilan untuk dapat memberikan manfaat optimal bagi masyarakat.

2. Teori Administrasi Publik

Teori administrasi publik menjadi landasan utama dalam memahami peran pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Administrasi publik merupakan disiplin ilmu yang mempelajari bagaimana kebijakan publik dijalankan secara efektif dan efisien melalui proses birokrasi dan organisasi pemerintah. Dalam konteks ini, administrasi publik tidak hanya mencakup aspek administratif,

tetapi juga menekankan pentingnya partisipasi, akuntabilitas, dan orientasi pada pelayanan publik.

Menurut (Denhardt & Denhardt, 2020) dalam teori New Public Service (NPS), paradigma baru dalam administrasi publik menekankan bahwa pemerintah seharusnya melayani, bukan sekadar mengarahkan. Fokus utamanya adalah pada kebutuhan dan aspirasi warga negara, dengan menempatkan masyarakat sebagai mitra aktif dalam proses pelayanan. Dalam model ini, nilai-nilai demokratis seperti keterlibatan warga, kolaborasi, dan transparansi menjadi kunci utama dalam menciptakan layanan publik yang berkualitas dan berkelanjutan.

Selanjutnya, menurut (Rosenbloom, 2005), administrasi publik memiliki tiga pendekatan utama, yaitu pendekatan manajerial, pendekatan politik, dan pendekatan hukum. Dalam pendekatan manajerial, efisiensi dan efektivitas pelayanan menjadi prioritas utama, sementara pendekatan politik menekankan pada hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Pendekatan hukum menekankan kepatuhan terhadap regulasi dan perlindungan hak-hak warga negara.

Dalam konteks penelitian ini, teori administrasi publik memberikan kerangka kerja untuk memahami bagaimana kualitas layanan, inovasi layanan, dan kepuasan masyarakat dapat dikelola secara optimal oleh pemerintah daerah melalui aplikasi digital. Hal ini mencerminkan pergeseran paradigma administrasi publik dari pendekatan birokratis ke pendekatan partisipatif dan berorientasi pada warga negara. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dan inovasi merupakan elemen penting dalam praktik administrasi publik modern untuk menciptakan loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah terhadap layanan digital pemerintah.

2.1.2 Kualitas Layanan

2.1.2.1 Definisi Kualitas Layanan

Istilah "pelayanan publik" dan "pengabdian kepada masyarakat" dipandang memiliki definisi yang sebanding ketika dipakai di Indonesia. Akibatnya, kata-kata tersebut dapat dipertukarkan dan tidak memiliki perbedaan yang signifikan. Mekanisme bahwa layanan beroperasi sebagai menawarkan apa yang dibutuhkan masyarakat.

Menurut (Tedja et al., 2024), kualitas layanan atau *service quality* adalah konstruk multidimensi yang secara signifikan memengaruhi kepuasan dan niat menjaga hubungan (*intention to continue relationship*), meskipun terdapat variasi dalam kekuatan hubungan antar variabel tergantung konteks penelitian dan industri. Penelitian mereka menunjukkan bahwa persepsi kualitas layanan tetap merupakan determinan utama dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pengguna layanan, sehingga penting untuk memperjelas dan mengujinya lebih lanjut dalam berbagai setting empiris

Dalam konteks pemerintahan digital, penelitian (Salsabillah et al., 2024) yang menyoroti aplikasi JAKI (Jakarta Kini) sebagai inovasi e-government menemukan bahwa kualitas layanan publik berbasis digital mencakup empat dimensi: *struktur tampilan yang mudah dipahami, fitur yang terorganisir dengan baik, informasi yang sesuai kebutuhan, dan informasi yang selalu terkini*. Ini mencerminkan kebutuhan masyarakat terhadap layanan admin-publik digital yang tidak hanya efisien tetapi juga responsif terhadap harapan real-time pengguna.

Lebih lanjut, Seema Rani & Ramneet Kaur (2025) melalui kajian kritis terhadap berbagai model kualitas layanan menekankan bahwa hasil persepsi kualitas layanan sangat bergantung pada konteks: jenis layanan, situasi, waktu, dan kebutuhan pengguna. Hal ini mendesak pengembangan metrik yang lebih adaptif dan bermakna sesuai konteks layanan yang diteliti

Usaha yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan serta keakuratan pengiriman untuk memenuhi harapan pelanggan ialah inti dari konsep kualitas layanan. Menurut (Tjiptono, 2014), kualitas layanan ialah kontrol atas tingkat manfaat yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan pelanggan. Manfaat dan kualitas suatu produk jasa ditentukan oleh apakah memenuhi harapan dan preferensi masyarakat (Lupiyoadi & Hamdani, 2018).

Tuntutan pelanggan harus didahulukan dalam menentukan kualitas layanan, dan kesan pelanggan harus didahulukan (Kotler, 2016). Hal ini menampilkan bahwa kesan positif didasarkan pada sudut pandang pelanggan dan bukan sudut pandang penyedia layanan atau produk. Kesan pelanggan terhadap kualitas layanan ialah evaluasi menyeluruh dari keunggulan layanan. Suatu produk atau jasa memiliki kualitas jika memenuhi standar kualitas yang ditetapkan, yang didefinisikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan, yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan atau dibakukan. Bahan baku, prosedur, manufaktur, dan barang jadi semuanya berpatokan pada standar kualitas. Meskipun tidak ada satu definisi kualitas yang disepakati oleh semua orang, ada definisi tertentu yang dapat dibandingkan. Misalnya, kualitas harus dilihat sebagai diwakili oleh barang dan jasa yang memenuhi keinginan dan persyaratan masyarakat serta mematuhi

kriteria yang ditetapkan. Selain itu, kualitas produk atau layanan instansi harus dapat memenuhi permintaan klien untuk membangun relasi yang solid antara pelanggan dan bisnis. Jangka panjang, relasi ini memungkinkan bisnis untuk memahami persyaratan dan harapan masyarakat atau pelanggan. Akibatnya, jika bisnis mengoptimalkan pengalaman klien yang positif, kepuasan mungkin meningkat.

Loyalitas pelanggan pada suatu instansi dapat dipengaruhi oleh kualitas suatu barang atau jasa yang dapat memuaskan klien. Kualitas juga dapat menurunkan iklan dan pengeluaran lainnya, memberi Anda manfaat yang bersaing dalam bentuk profitabilitas yang lebih tinggi dan ekspansi yang lebih cepat. Kedua elemen ini dapat menyediakan sumber daya dan uang yang dibutuhkan untuk investasi lebih lanjut yang bertujuan untuk meningkatkan standar hidup.

2.1.2.2 Elemen Kualitas Layanan

Empat elemen kualitas layanan elektronik dijelaskan oleh (Parasuraman et al., 1990) sebagai aspek mendasar dari layanan ini yakni”

- a. Efisiensi atau “*Efficiency*”: Kemampuan pengguna untuk mengunjungi situs web, menemukan informasi yang diinginkan dan informasi terkait keluhan, dan keluar dari situs dengan sedikit usaha.
- b. Pemenuhan kebutuhan atau “*Fulfillment*”: Kinerja lembaga yang sebenarnya berbeda dengan apa yang diklaim di situs webnya, terutama keakuratan klaim layanan.

- c. Ketersediaan sistem atau “*System Availability*”: Fungsi teknis situs beroperasi sebagaimana mestinya.
- d. Privasi: Jaminan keamanan dan kapasitas institusi untuk menjaga integritas data kepuasan pelanggan.

Kualitas layanan pada dasarnya merupakan konstruk multidimensi yang mencakup berbagai aspek interaksi antara penyedia layanan dan pengguna. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) melalui model SERVQUAL mengemukakan lima dimensi utama, yakni :

1. *Tangibles* (bukti fisik),
2. *Reliability* (keandalan),
3. *Responsiveness* (daya tanggap),
4. *Assurance* (jaminan),
5. *Empathy* (empati).

Dimensi ini menjadi acuan paling banyak digunakan dalam mengukur kualitas layanan konvensional maupun digital. Kualitas layanan tidak hanya dilihat dari *functional quality* (bagaimana layanan disampaikan), tetapi juga *technical quality* (apa yang diterima pengguna) serta citra lembaga. Penelitian terbaru oleh (Pham et al., 2023) memperluas dimensi tersebut dalam ranah e-government dengan menambahkan elemen *citizen care* dan *trustworthiness*, sehingga kualitas layanan dipandang tidak hanya sebagai aspek teknis, tetapi juga sebagai proses membangun kepercayaan dan keterlibatan warga negara dalam layanan publik digital.

2.1.3 Inovasi Layanan

2.1.3.1 Pengertian Inovasi Layanan

Perubahan adalah hal yang mutlak terjadi dalam kehidupan. Perubahan tersebut menuntut tindakan penyesuaian untuk menghadapinya. Jika penyesuaian tidak dilakukan, maka dapat berpengaruh pada kualitas keberlangsungan hidup sebuah masyarakat. Kondisi tersebut juga berlaku bagi organisasi, baik organisasi publik maupun swasta. Sifat dinamis dalam menghadapi perubahan harus dimiliki oleh organisasi. Secara bahasa kata Inovasi dalam ensiklopedia adalah ide-ide dalam bentuk sebuah produk atau layanan yang akan dibeli orang, atau sesuatu yang dihasilkan dari proses tersebut (Nurdin, 2019).

Inovasi dipahami sebagai proses penciptaan produk (barang atau jasa) baru, pengenalan metode atau ide baru atau penciptaan perubahan atau perbaikan yang inkremental (Deby et al., 2018).

Inovasi pelayanan publik adalah nafas untuk mendapatkan kepercayaan publik. Salah satu pilihan yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah dengan prinsip one agency one innovation. Berinovasi atau kehilangan kepercayaan publik dan daya saing suatu bangsa dengan pendekatan baru dalam penyelesaian masalah, atau desain kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik, dan memberikan dampak terhadap peningkatan dan perubahan kondisi terhadap percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, inovasi adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah (Dompak, 2018). Inovasi adalah kesuksesan ekonomi dan

sosial berkat diperkenalkannya cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mentransformasi input menjadi output yang menciptakan perubahan besar dalam hubungan antara nilai guna dan harga yang ditawarkan kepada pengguna dan/atau pengguna, komunitas, sosieta dan lingkungan (Rahman, 2019). Sebuah inovasi merupakan cara baru yang dipercaya mampu menggantikan cara lama dalam proses maupun hasilnya. Inovasi mencoba secara terus menerus secara berkesinambungan menggantikan dan mengembangkan cara lama, dan mengubah prinsip lama yang sudah tidak relevan lagi termasuk model, pro-sedur yang sudah dinilai usang dan lebih dari itu menurut evaluasi dan masukan para pelanggan tidak efektif dan efisien, harus diganti dengan yang baru.

2.1.3.2 Elemen Inovasi Layanan

(Vargo et al., 2024) menyoro bahwa inovasi layanan digital bersifat sistemik dan jaringan. Mereka menekankan bahwa layanan digital menuntut pertukaran dalam bentuk *liquefied* atau *dematerialized*, penyebaran secara *networked*, serta pengelolaan yang mengedepankan *governance* terbuka sebagai landasan inovasi bersama.

Tiga elemen fundamental dari *Digital Service Innovation* (DSI) adalah *emergence*, *distributed governance*, dan *symbiotic design*. Pertama, *emergence* menggambarkan bagaimana inovasi lahir secara dinamis dari interaksi kompleks antaraktor dan teknologi. Digitalisasi mempercepat lahirnya hasil baru karena data dan algoritma lebih mudah diubah dibandingkan objek fisik, sehingga memunculkan solusi yang sering kali tak terduga. Kedua, *distributed governance* menekankan bahwa inovasi digital tidak dapat dikendalikan hanya oleh satu aktor

utama. Melalui teknologi seperti blockchain dan smart contracts, tata kelola berpindah ke arah yang lebih kolektif, desentralisasi, dan demokratis sehingga berbagai aktor dapat terlibat langsung dalam proses inovasi. Ketiga, *symbiotic design* mengacu pada kolaborasi berbagai pihak mulai dari developer, konsultan, pelanggan, hingga penyedia platform untuk bersama-sama membentuk dan menyesuaikan ekosistem layanan. Meski teknologi digital dapat cepat didesain ulang, penerimaan institusional (misalnya aturan kepemilikan dalam metaverse) tetap membutuhkan waktu agar inovasi benar-benar sah dan bermanfaat. Dengan demikian, ketiga elemen ini menjadi fondasi yang memastikan DSI berkembang sebagai proses kolaboratif, adaptif, dan berorientasi pada penciptaan nilai bersama (Vargo et al., 2024).

2.1.3.3 Indikator Inovasi Layanan

Beberapa atribut dari inovasi pelayanan publik menurut Rogers dalam (Nurdin, 2019) adalah sebagai berikut :

1. *Relative advantage* (keuntungan relatif).

Inovasi harus memiliki nilai lebih dari penyelenggaraan pelayanan sebelumnya. Harus ada nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan model sebelumnya. Produk dari inovasi yang dilakukan adalah merubah atau memperbaiki system yang lama, hal ini dapat dilakukan secara berkesinambungan agar organisasi mampu bersaing dan memuaskan pelanggan. Proses dan hasil sebuah produk inovasi juga harus mampu diamati, ditiru dan modifikasi.

2. *Compatibility* (kesesuaian).

Kesesuaian dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta dibuang, dan inovasi yang lama harus menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru. Masyarakat tidak kaget dengan model pelayanan yang baru, dan perlu penyesuaian yang diperlukan. Inovasi pelayanan publik bukan berarti merubah sesuatu secara instan, tapi adalah bentuk dari proses perubahan yang telah ada sebelumnya, sehingga inovasi pelayanan publik tidak terkesan menjadi ribet dan menghabiskan suatu anggaran biaya. Informasi perubahan dalam pelayanan juga harus memperhatikan alur pelayanan sehingga masyarakat dapat mengetahui perubahan pelayanan secara jelas. Produk inovasi pelayanan juga harus disosialisasikan kepada masyarakat dan melibatkan masyarakat dalam membangun sebuah inovasi pelayanan publik.

3. *Complexity* (kerumitan).

Sesuatu inovasi yang baru biasanya tingkat kerumitan yang lebih tinggi dari sebelumnya, maka inovasi yang baru harus mampu menawarkan hal-hal yang lebih baik dari yang sebelumnya. Dalam pelaksanaan sebuah inovasi pelayanan publik, perlu memperhatikan beberapa hal yang pertama adalah sumberdaya yang mampu melaksanakannya, hal ini diperlukan karena tidak mungkin suatu inovasi mampu dilaksanakan kalau sumberdaya manusiannya sendiri tidak siap untuk menjalankannya, serta hambatan yang ada dalam suatu inovasi juga perlu diperhatikan dalam memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat. Yang kedua ialah anggaran, suatu program pemerintahan juga harus didukung dengan anggaran yang tersedia dan kemampuan atau integritas pimpinan. Anggaran ini

perlu diperhitungkan agar apa yang dijadikan inovasi pelayanan publik mampu mengefisiensikan dan mengalokasikan anggaran kepada sektor yang dibutuhkan.

4. *Trialibility* (kemungkinan dilakukan percobaan).

Inovasi hanya dapat diterima apabila telah dilakukan uji publik dan telah dinyatakan memiliki keunggulan yang lebih dari yang sebelumnya, dan yang juga penting adalah dapat diterima oleh penyedia maupun pengguna pelayanan. Produk yang ditawarkan dari inovasi harus dilakukan simulasi agar dapat berjalan dengan baik, dan juga produk ini adalah yang diinginkan masyarakat. Hal itu tidak akan terwujud jika hanya pemerintah saja yang berkeinginan partisipasi juga dari pengguna layanan harus dilibatkan secara berkesinambungan. Oleh sebab itu produk layanan dapat sama-sama bisa diterima oleh pemerintah juga masyarakat.

5. *Observability* (dapat diamati).

Inovasi harus memberikan kemudahan dapat diamati, baik dari segi cara kerja dan hasilnya yang terbukti lebih baik. Out-put dari inovasi dapat diadopsi dan direplikasi dari tempat lain. Kemajuan teknologi informasi membuat keharusan instansi pemerintah melaksanakan system yang lebih modern sehingga percepatan pelayanan yang diberikan bisa dilakukan dan meninggalkan system yang konvensional dalam pelayanan publik.

2.1.4 Kepuasan Masyarakat

2.1.4.1 Definisi Kepuasan Masyarakat

(Engel et al., 2010) menyatakan jika evaluasi *purnabeli* menghasilkan kepuasan jika opsi yang ditunjuk setidaknya menghasilkan hasil (*outcome*) yang serupa atau melebihi ekspektasi klien, sedangkan rasa tidak puas dirasakan jika hasil yang dicapai tidak sesuai dengan ekspektasi klien.

Gagasan tentang kebahagiaan klien sangat penting bagi manajer pemasaran karena kepuasan klien ialah faktor kunci dalam menentukan apakah suatu bisnis berhasil atau gagal. Setiap bisnis bergantung pada klien yang senang karena mereka lebih cenderung melakukan pembelian berulang, komitmen jangka panjang, membeli lebih banyak barang, menjadi sumber permintaan untuk bisnis, dan melindunginya dari serangan dari persaingan (Dharmmesta & Handoko, 2018).

Kepuasan atau ketidakpuasan klien, menurut (Nasution, 2017), ialah reaksi klien terhadap penilaian produk dan performa nyata seperti yang dialami setelah pemakaian. Klien atau pengguna akan senang terhadap barang atau layanan jika performanya sesuai dengan ekspektasi mereka. Namun, jika performanya lebih baik dari ekspektasi, klien akan sangat senang atau puas. Akan tetapi, apabila performanya kurang dari ekspektasi, klien akan tidak puas. Pada dasarnya, harapan atau persepsi klien tentang apa yang akan diperolehnya saat membeli atau mengonsumsi suatu barang. Sedangkan pandangan pelanggan tentang apa yang diperolehnya setelah memakai barang yang dibelinya yang merupakan performa yang dirasakan.

Kinerja aparatur sektor publik dapat dijelaskan oleh sejumlah faktor, berlandaskan Keputusan Menteri PAN No. 25 Tahun 2004. Terdapat 14 aturan terkait dengan kepuasan publik terhadap layanan yang diberikan oleh petugas layanan, yakni:

- a. Proses pelayanan, yakni akses masyarakat terhadap tahapan pelayanan yang lugas dalam proses pelayanannya
- b. Persyaratan layanan, seperti persyaratan administratif dan teknologi yang diperlukan untuk mendapatkan jenis layanan tertentu.
- c. Kehadiran dan kepastian petugas pelayanan, yakni petugas yang menyediakan layanan (nama, posisi, dan wewenang serta tanggung jawab).
- d. Disiplin petugas pelayanan, yakni seberapa serius mereka menjalankan tugasnya dan seberapa konsisten mereka menjaga jam kerja mereka dalam batas-batas hukum.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yakni kewenangan dan perannya untuk melaksanakan dan menyelesaikan pelayanan.
- f. Kapasitas petugas pelayanan, yakni derajat pengetahuan dan kemahirannya dalam menawarkan dan melengkapi pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan layanan, atau kemampuan untuk menyelesaikan layanan yang disinginkan dalam jangka waktu yang diberikan oleh unit penyedia layanan.

2.1.4.2 Elemen Kepuasan Masyarakat

Ekspektasi masyarakat berperan penting; pendapat konsumen terbentuk dari perbandingan antara harapan awal mereka dengan realitas layanan yang diterima

(teori *expectancy-disconfirmation*). Elemen-elemen utama kepuasan masyarakat mencakup : (Aryansah et al., 2024)

1. **Transparansi (keterbukaan informasi dari pemerintah),**
Transparansi merujuk pada keterbukaan informasi yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Ketika masyarakat memperoleh informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses, mereka merasa lebih percaya dan puas karena tidak ada kesan menutupi atau manipulasi.
2. **Partisipasi (keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan),**
Partisipasi berarti keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan terkait layanan. Partisipasi ini membuat masyarakat merasa memiliki peran dan tanggung jawab bersama, sehingga meningkatkan rasa kepuasan karena kebutuhan mereka dianggap penting.
3. **Keadilan (distribusi layanan yang merata, termasuk bagi kelompok rentan),**
Keadilan berkaitan dengan distribusi layanan yang merata, termasuk perhatian khusus terhadap kelompok rentan atau kurang terlayani. Rasa adil dalam pelayanan publik membentuk persepsi positif bahwa pemerintah tidak diskriminatif.
4. **Kecepatan dan aksesibilitas (kemudahan masyarakat dalam menerima layanan),**
Kecepatan dan aksesibilitas menekankan pada kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan secara cepat, tanpa prosedur berbelit-belit maupun hambatan geografis, ekonomi, atau sosial. Terakhir, akuntabilitas menunjukkan sejauh mana pemerintah bertanggung jawab atas tindakan dan hasil layanannya.

5. Akuntabilitas (tanggung jawab pemerintah dalam setiap tindakan).

Akuntabilitas yang baik memperkuat legitimasi layanan publik karena masyarakat tahu siapa yang bertanggung jawab dan bagaimana mekanisme pertanggungjawaban dijalankan

Elemen-elemen ini kemudian diturunkan ke dalam indikator praktis, seperti keterbukaan informasi, tingkat partisipasi masyarakat, persepsi terhadap keadilan distribusi layanan, kecepatan layanan, kemudahan akses, dan kejelasan pertanggungjawaban pemerintah. Dengan demikian, model pengukuran berbasis pendekatan multidimensi memberikan kerangka yang lebih komprehensif untuk mengevaluasi kualitas layanan publik sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

2.1.4.3 Pengukuran Kepuasan

Setiap badan usaha dapat menilai dan melacak kepuasan klien dalam beberapa cara, baik dengan kliennya sendiri maupun dengan para pesaingnya. (Kotler, 2016) menguraikan empat cara untuk menilai kebahagiaan klien, termasuk:

1. Metode pengaduan dan saran

Setiap organisasi yang mengutamakan kliennya harus menyediakan cara bagi klien untuk dengan gampang dan nyaman menyumbangkan ide, komentar, pemikiran, dan keluhan mereka. Pendekatan ini pasif berlandaskan fitur-fiturnya karena badan usaha menunggu klien mengambil langkah untuk menyampaikan saran atau pandangan.

2. *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*

Mempekerjakan beberapa "*ghost shopper*" untuk berpura-pura sebagai calon pembeli barang dan pesaing instansi ialah contoh teknik untuk mendapatkan rasa kepuasan klien. Mereka diharuskan untuk memanfaatkan barang dan layanan agen dan terlibat dengan personel penyedia layanan. *Ghost shopper* sering diminta untuk memantau dan mengevaluasi dengan cermat bagaimana suatu badan usaha dan para pesaingnya menangani permintaan klien tertentu, pertanyaan klien, dan keluhan klien. Pemilik badan usaha harus, jika memungkinkan, mengambil peran sebagai *ghost shopper* sendiri untuk melihat bagaimana anggota staf mereka menangani dan terhubung dengan klien

3. *Lost Analysis*

Badan usaha harus menjangkau klien kapan pun mereka bisa untuk mempelajari mengapa ini terjadi dan untuk membuat perubahan yang diperlukan pada aturan atau prosedur.

4. Survei pendapat kepuasan pelanggan

Melalui survei, bisnis akan mendapatkan umpan balik dan bahkan pesan langsung dari klien, serta kesan yang baik bahwa suatu bisnis memperhatikan klien.

2.1.5 Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah dalam Penggunaan Aplikasi

2.1.5.1 Pengertian Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah

Loyalitas merupakan hal sesuatu yang diharapkan instansi dari penggunanya, sebab strategi pemasaran instansi yang sukses didukung oleh

pengguna yang setia. Istilah loyalitas sudah sering diperdengarkan oleh pakar marketing maupun praktisi bisnis. Loyalitas merupakan konsep yang tampak mudah dibicarakan dalam konteks sehari-hari, tetapi menjadi lebih sulit ketika dianalisis maknanya. Menurut (Griffin, 2013) adalah “Loyalty is defined as non random purchase expressed over time by some decision making unit”. Artinya loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa suatu instansi yang dipilih.

Menurut (Kotler, 2016) bahwa pengguna yang loyal tidak diukur dari berapa banyak dia membeli, tapi dari berapa sering dia melakukan pembelian ulang, termasuk disini merekomendasikan orang lain untuk membeli. Menurut bahwa Loyalitas dapat dikelompokkan ke dalam dua kelompok yaitu loyalitas merek (*brand loyalty*) dan loyalitas toko (*store loyalty*). Misalnya seorang pengguna yang sudah sangat sering melakukan pembelian terhadap satu merek jasa, tidak ada lagi merek yang dipertimbangkan untuk dibeli selain merek jasa yang dibelinya. Ketika merek jasa itu tidak tersedia di toko yang ditujunya, dia terus berusaha mencari jasa itu sampai ke tempat yang jauh sekalipun. Bahkan ketika merek jasa itu tidak tersedia, dan petugas penjualan mengatakan merek jasa yang dicarinya akan datang beberapa hari kemudian, dia bersedia menunggunya. Jika ada pengguna dalam pembeliannya berperilaku seperti itu, maka bisa disebut pengguna itu sangat loyal terhadap merek pilihannya (*brand loyalty*).

(Hurriyati, 2015) menyatakan bahwa loyalitas pengguna adalah komitmen pengguna bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau

melakukan pembelian ulang barang atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Berdasarkan pengertian di atas, dapat dijelaskan bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa suatu instansi yang dipilih.

Menurut (Griffin, 2013) Keuntungan yang akan diperoleh instansi apabila memiliki pengguna yang loyal antara lain:

1. Dapat mengurangi biaya pemasaran (karena biaya untuk menarik pengguna yang baru lebih mahal).
2. Dapat mengurangi biaya transaksi.
3. Dapat mengurangi biaya turn over pengguna (karena penggantian pengguna yang lebih sedikit).
4. Dapat meningkatkan penjualan silang, yang akan memperbesar pangsa pasar instansi.
5. Mendorong *word of mouth* yang lebih positif, dengan asumsi bahwa pengguna yang loyal juga berarti mereka yang merasa puas.
6. Dapat mengurangi biaya kegagalan (Seperti biaya penggantian, dan lain-lain).

Berdasarkan berbagai pendapat dari para ahli di atas, maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan loyalitas pengguna pada penelitian ini adalah kecenderungan pengguna untuk tetap menggunakan suatu produk yang sama dan tidak berkeinginan menggunakan produk pesaing yang sejenis.

2.1.5.2 Jenis-Jenis Loyalitas

Menurut (Griffin, 2013) terdapat empat jenis loyalitas yang berbeda yaitu:

1. Tanpa Loyalitas pengguna memiliki berbagai alasan untuk tidak mengembangkan loyalitas terhadap produk atau jasa tertentu.

Secara umum, instansi harus menghindari para pembeli jenis ini, karena mereka tidak akan pernah menjadi pelanggan yang loyal, mereka hanya memberikan sedikit kontribusi terhadap keuangan instansi. Tantangannya adalah menghindari sebanyak mungkin orang-orang seperti ini dan lebih memilih pengguna yang loyalitasnya dapat dikembangkan.

2. Loyalitas yang Lemah Ketertarikan yang lemah digabungkan dengan pembelian berulang yang tinggi menghasilkan loyalitas yang lemah (*inertia loyalty*) pengguna ini membeli karena kebiasaan. Ini adalah jenis pembelian “karena kami selalu menggunakannya” atau “karena sudah terbiasa”. Pembeli jenis ini merasakan tingkat ketidakpuasan yang nyata. Loyalitas jenis ini paling sering terjadi pada produk yang sering dibeli.

3. Loyalitas Tersembunyi

Tingkat preferensi yang relatif tinggi digabungkan dengan tingkat pembelian yang rendah, menunjukkan loyalitas tersembunyi (*latent loyalty*). Bila pengguna memiliki loyalitas yang tersembunyi, maka yang menentukan pembelian berulang adalah pengaruh situasi dan bukan pengaruh sikap. Dengan memahami faktor situasi yang berkontribusi pada loyalitas tersembunyi, maka instansi dapat menggunakan strategi untuk mengatasinya.

4. Loyalitas Premium

Loyalitas premium adalah jenis loyalitas yang paling sering dapat ditingkatkan yang terjadi bila ada tingkat keterkaitan yang tinggi dan tingkat pembelian berulang yang juga tinggi. Ini merupakan jenis loyalitas yang lebih disukai untuk semua pengguna di setiap instansi. Pada tingkat preferensi yang paling tinggi tersebut, orang bangga karena menemukan dan menggunakan produk tertentu dan senang membagi pengetahuan mereka dengan rekan dan keluarga.

2.1.5.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas

Menurut Zikmund dalam Vanessa (2017) loyalitas pengguna dipengaruhi oleh lima faktor yaitu:

1. *Satisfaction* (Kepuasan)

Kepuasan pengguna merupakan perbandingan antara harapan sebelum melakukan pembelian dengan kinerja yang dirasakan

2. *Emotional Bonding* (Ikatan Emosi)

Dimana pengguna dapat terpengaruh oleh sebuah merek yang memiliki daya tarik tersendiri sehingga pengguna dapat diidentifikasi dalam sebuah merek, karena sebuah merek dapat mencerminkan karakteristik pengguna tersebut. Ikatan yang tercipta dari sebuah merek ialah ketika pengguna merasakan ikatan yang kuat dengan pengguna lain yang menggunakan produk atau jasa yang sama.

3. *Trust* (Kepercayaan)

Kemauan seseorang untuk mempercayakan instansi atau sebuah merek untuk melakukan atau menjalankan sebuah fungsi.

4. *Choice Reduction and Habit* (Kemudahan)

Jika pengguna akan merasa nyaman dengan sebuah merek ketika situasi mereka melakukan transaksi memberikan kemudahan. Bagian dari loyalitas pengguna seperti pembelian produk secara teratur dapat didasari pada akumulasi pengalaman setiap saat.

5. *History With Company/Product* (Pengalaman dengan Instansi/Produk)

Sebuah pengalaman seseorang pada instansi atau produk yang digunakan dapat membentuk perilaku. Ketika pengguna mendapatkan pelayanan yang baik dari instansi, maka pengguna akan mengulangi perilaku mereka pada instansi tersebut. Hal tersebut juga terjadi ketika pengguna mendapatkan apa yang diharapkan dari produk yang digunakan dalam artian produk tersebut memberikan manfaat dan memiliki kinerja seperti apa yang pengguna inginkan, maka pengguna berkeinginan untuk mengulangi perilaku mereka terhadap produk. Kelima faktor di atas, dapat membentuk loyalitas pengguna yang didasari perspektif sikap dan perilaku. Loyalitas pengguna yang didasari perspektif sikap dipengaruhi oleh ketiga faktor pertama, sedangkan loyalitas yang didasari perspektif perilaku dipengaruhi oleh kedua hal lainnya.

(Griffin, 2013) menyebutkan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas pengguna, yaitu:

1. Kualitas Produk

Produk yang memiliki kualitas yang sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan pengguna akan mendorong pengguna untuk tetap menggunakan produk tersebut karena telah terjamin kualitas dari produk tersebut.

2. Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang diberikan oleh penjual saat pengguna melakukan pembelian produk barang/jasa.

3. Kepuasan Pengguna

Penilaian pengguna yang diukur dari perbandingan harapan pengguna sebelum melakukan pembelian dan fakta yang terjadi setelah pengguna melakukan pembelian. Terpenuhinya harapan pengguna setelah membeli produk barang/jasa mengindikasikan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna.

4. Pemenuhan Kebutuhan Pengguna (Nilai Pengguna/*Customer Value*)

Persepsi pengguna terhadap nilai dimana instansi harus mempertimbangkan nilai dalam mengembangkan produk dan jasanya, sehingga sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna, sehingga instansi memiliki suatu nilai tawaran, di mana nilai tersebut dapat memenuhi kebutuhan khusus dari pengguna tersebut. alasan pengguna untuk melakukan pembelian adalah karena adanya harapan pengguna terhadap barang/jasa yang dibelinya dengan pengorbanan (uang) akan memenuhi kebutuhan pengguna. Dengan memahami kebutuhan

mereka, maka instansi dapat memenuhi value yang dimaksud pengguna dan dengan begitu akan mendorong mereka untuk terus melakukan pembelian terhadap produk instansi. Sehingga nilai pengguna (customer value) adalah selisih antara manfaat yang diperoleh pengguna dari suatu produk atau jasa dengan upaya dan pengorbanan yang dilakukannya untuk mendapatkan dan menggunakan produk itu.

5. Kepercayaan

Keyakinan pengguna terhadap barang/jasa yang ditawarkan oleh instansi berdasarkan berbagai pertimbangan, seperti citra merek, promosi, harga, bukti fisik, dan lain sebagainya. 6) Pengalaman Pengalaman yang diperoleh pengguna selama menggunakan produk barang/jasa dari instansi secara sensorik yaitu pengalaman melalui penglihatan, suara, sentuhan, bau, dan rasa, secara afeksi yaitu pengalaman melalui perasaan dengan mempengaruhi suasana hati, perasaan dan emosi dan secara perilaku yaitu pengalaman secara fisik, pola perilaku, dan gaya hidup

2.1.5.4 Indikator Loyalitas Pengguna

(Hurriyati, 2015) memberikan indikator pada loyalitas pengguna ke dalam tiga buah indikator, yaitu:

1. Pembelian Ulang

Adanya suatu dorongan yang membentuk perilaku membeli secara berulang-ulang yang menciptakan suatu loyalitas pengguna.

2. Rekomendasi Produk

Ketersediaan pengguna untuk merekomendasikan produk yang digunakan kepada orang lain, baik itu teman, sahabat, maupun keluarga. Ketersediaan untuk merekomendasikan suatu produk merupakan suatu cerminan kepuasan seorang pengguna, sehingga pengguna berkeinginan agar orang-orang terdekatnya juga ikut serta menggunakan produk tersebut.

3. Tidak Berkeinginan Mencoba Produk Pesaing

Pengguna yang loyal diidentifikasi dengan sikap pengguna yang tidak berminat untuk mencoba produk dari instansi pesaing, sehingga pengguna akan tetap menggunakan produk instansi tanpa berkeinginan untuk mencoba produk dari instansi pesaing.

2.1.6 Regulasi (Dasar Hukum) penerapan aplikasi Laporsemarang dan Sidenok di Kecamatan Tugu

Berikut adalah beberapa regulasi yang relevan untuk penerapan aplikasi Laporsemarang dan Sidenok di Kecamatan Tugu :

1. Dasar Hukum Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Laporsemarang)
 - a. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik – mewajibkan penyelenggaraan layanan pengaduan publik yang transparan, akuntabel, dan profesional
 - b. Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 beserta PermenPAN-RB No. 62 Tahun 2018 – menetapkan pedoman pengelolaan SP4N-LAPOR! sebagai

aplikasi pengaduan publik nasional yang wajib diterapkan oleh instansi pemerintah daerah

- c. Perwal Kota Semarang No. 34 Tahun 2017 – Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lapor Hendi) di Kota Semarang yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR.

2. Dasar Hukum Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) & Inovasi Daerah (Sidenok)

- a. Perwal Kota Semarang No. 27 Tahun 2021 : mengatur penyelenggaraan SPBE di lingkungan Pemkot Semarang, mencakup aplikasi layanan digital, integrasi data dan keamanan informasi
- b. Perda/Perwal terkait inovasi daerah seperti PP No. 38 Tahun 2017 dan Permendagri No. 47/2021 memberikan kerangka pengembangan inovasi layanan digital termasuk aplikasi seperti Sidenok.

2.2 Telaah Penelitian Terdahulu

Yuliati & Wahyuningsih (2019) meneliti “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi di Kelurahan Pandean Lamper Kecamatan Gayamsari Kota Semarang)*”. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan, dan komitmen masing- masing memiliki dampak positif terhadap kepuasan masyarakat.

Sefnedi (2016) melalui penelitian “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Publik dengan Kepuasan Publik sebagai Variabel Intervening: Peran Nilai Pelanggan sebagai Moderasi*” menemukan bahwa kualitas pelayanan

berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas publik. Kepuasan terbukti menjadi mediator yang memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas.

Sarwito et al. (2022) meneliti “*Pengaruh Kualitas dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pengunjung dengan Kepercayaan sebagai Intervening (Studi pada Lapas Kelas IIB Bondowoso)*”. Hasilnya menunjukkan kualitas dan inovasi layanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan dan kepuasan, sementara kepercayaan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Sucahyo & Solovida (2022) dalam “*Analisis Pengaruh Servicescape dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi (Studi tentang Pelayanan Pendaftaran Haji di Kota Semarang)*” menemukan bahwa inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan kepercayaan sebagai mediator.

Latupeirissa et al. (2023) meneliti “*Analisis Pengaruh Pelayanan Publik dan E-Service Quality terhadap Kepuasan Masyarakat*”. Hasilnya menunjukkan bahwa inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Widiyaningsih & Raharusun (2023) dalam penelitian “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas Pleret Bantul*” menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan keduanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Gunadi (2022) dalam penelitian “*Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan melalui Inovasi Layanan (Studi pada Production House Charprod)*”

menyimpulkan bahwa inovasi layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Syahbani et al. (2024) meneliti “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur*” dan menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Widuri et al. (2024) dalam penelitian “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Sobo Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi*” juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan.

Agung et al. (2022) meneliti “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Kota Semarang*”. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan inovasi layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Riyadin (2019) dalam penelitian “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur*” menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Amba et al. (2023) meneliti “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah*”. Hasilnya juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Qomariah et al. (2022) dengan penelitian *“Dapatkah Inovasi dan Kualitas Layanan Meningkatkan Tingkat Kunjungan dan Kepuasan Pengunjung pada Lounge Pemda Banyuwangi?”* menyimpulkan bahwa inovasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Kendana et al. (2023) dalam *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bogor Barat Kota Bogor”* menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Laemonta & Padmalia (2016) meneliti *“Pengaruh Inovasi dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pengguna Terang Bulan-Martabak 93”*. Hasilnya menunjukkan inovasi layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, tetapi kualitas layanan berpengaruh signifikan.

Firmansyah & Kristiningsih (2024) dalam penelitian *“Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan pada Pengguna PT Cipta Sarana Transportindo”* menemukan bahwa inovasi berpengaruh pada kualitas layanan, kualitas layanan berpengaruh pada loyalitas, tetapi inovasi tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas.

Prasetya (2022) meneliti *“Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Inovasi Layanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Produk Pertanian”*. Hasilnya menunjukkan inovasi layanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas, sementara kepuasan berperan sebagai mediator yang memperkuat hubungan tersebut.

Salsabila et al. (2023) dengan penelitian "*Pengaruh Inovasi, Kreativitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada UMKM Mina Bunga Cempaka di Kabupaten Tulungagung*" menemukan bahwa kualitas layanan dan kreativitas berpengaruh pada kepuasan, tetapi inovasi layanan tidak berpengaruh signifikan.

Sayekti et al. (2022) meneliti "*Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemakai Layanan Jasa*" dan hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Rustantono et al. (2023) dalam penelitian "*Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Member Frans Studio Dance Company Malang*" menyimpulkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Najmudin et al. (2022) meneliti "*Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Kirimaja Yogyakarta*". Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas, sementara kepuasan tidak berpengaruh signifikan.

Beberapa studi sebelumnya yang dijadikan acuan dalam studi ini dapat diringkas di bawah ini.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti, Tahun, Judul	Variabel	Hasil
1.	(Yuliati & Wahyuningsih, 2019), dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi di Kelurahan Pandean Lamper Kecamatan Gayamsari Kota Semarang)”	-Variabel bebas: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Komitmen -Variabel terikat: kepuasan masyarakat	-Kualitas pelayanan berdampak baik pada kepuasan masyarakat. -Komitmen berdampak baik pada kepuasan masyarakat. -Kepercayaan masyarakat berdampak baik pada kepuasan masyarakat.
2.	(Sefnedi, 2016), dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Publik Dengan Kepuasan Publik Sebagai Variabel Intervening: Peran Nilai Pelanggan Sebagai Moderasi”	-Variabel bebas: kualitas layanan -Variabel terikat: loyalitas -Variabel intervening : kepuasan	-Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan -Kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pelanggan -Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan -Kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan
3.	(Sarwito et al., 2022), dengan judul “Pengaruh Kualitas Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung	-Variabel bebas: Kualitas Dan Inovasi Layanan -Variabel terikat: Kepuasan	-Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan

	Dengan Kepercayaan Sebagai Intervening (Studi Pada Lapis Kelas IIB Bondowoso)”	-Variabel intervening: kepercayaan	-Inovasi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan -Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan -Inovasi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan -Kepercayaan pengunjung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan
4.	(Suchyo & Solovida, 2022), dengan judul “Analisis Pengaruh Servicescape Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Tentang Pelayanan Pendaftaran Haji di Kota Semarang)”	-Variabel bebas: service space dan inovasi layanan -Variabel mediasi: kepercayaan -Variabel terikat: kepuasan	-Inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat
5.	(Latupeirissa et al., 2023), dengan judul “Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat”	-Variabel bebas: Inovasi Pelayanan Dan Kualitas pelayanan -Variabel terikat: kepuasan	Inovasi Pelayanan Dan Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

6.	(Widiyaningsih & Raharusun, 2023), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pasien Di Puskesmas Pleret Bantul	-Variabel bebas: Inovasi Pelayanan Dan kepuasan -Variabel terikat: loyalitas	-Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas -Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas
7.	(Gunadi, 2022), dengan judul Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Inovasi Layanan (Studi Pada Production House Charprod)	-Variabel bebas: Inovasi Pelayanan -Variabel terikat: Loyalitas	-Inovasi layanan berpengaruh terhadap loyalitas
8.	(Syahbani et al., 2024), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur	-Variabel bebas: Kualitas Pelayanan -Variabel terikat: Kepuasan	-Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan
9.	(Widuri et al., 2024), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Sobo Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi	-Variabel bebas: Kualitas Pelayanan -Variabel terikat: Kepuasan	-Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan
10.	(Agung et al., 2022), dengan judul	-Variabel bebas: Kualitas	Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Layanan

	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pln (Persero) Kota Semarang	Pelayanan Dan Inovasi Layanan -Variabel terikat: Kepuasan	berpengaruh terhadap kepuasan
11.	(Riyadin, 2019), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan)	-Variabel bebas: Kualitas Pelayanan -Variabel terikat: Kepuasan Masyarakat	-Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan
12.	(Amba et al., 2023), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah	-Variabel bebas: Kualitas Pelayanan -Variabel terikat: Kepuasan Masyarakat	-Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan
13.	(Qomariah et al., 2022), dengan judul Dapatkah Inovasi dan Kualitas Layanan Meningkatkan Tingkat Kunjungan dan Kepuasan Pengunjung Pada Lounge Pemda Banyuwangi?	-Variabel bebas: inovasi layanan -Variabel terikat: kepuasan	-Inovasi berdampak terhadap kepuasan layanan berpengaruh terhadap kepuasan

14	(Kendana et al., 2023), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bogor Barat Kota Bogor	-Variabel bebas: kualitas layanan -Variabel terikat: kepuasan	-Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan
15.	(Laemonta & Padmalia, 2016), dengan judul Pengaruh Inovasi dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pengguna Terang Bulan-Martabak 93	-Variabel bebas: Inovasi dan Kualitas Layanan -Variabel terikat: loyalitas	-Inovasi layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas -Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas
16.	(Firmansyah & Kristiningsih, 2024), dengan judul Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan pada Pengguna PT Cipta Sarana Transportindo	-Variabel bebas: inovasi layanan -Variabel terikat: kualitas layanan dan loyalitas	-Inovasi layanan memiliki pengaruh signifikan pada kualitas layanan. -Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan -Inovasi layanan tidak terdapat pengaruh langsung pada loyalitas pelanggan
17.	(Prasetya, 2022), dengan judul Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Inovasi Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Pertanian	-Variabel bebas: inovasi layanan dan kualitas produk -Variabel mediasi: kepuasan -Variabel terikat: loyalitas	-Inovasi layanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan -Inovasi layanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan

			-Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan -Kepuasan mampu memediasi inovasi layanan terhadap kepuasan
18.	(Salsabila et al., 2023) dengan judul “Pengaruh Inovasi, Kreativitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Mina Bunga Cempaka Di Kabupaten Tulungagung”	-Variabel bebas: inovasi layanan , kreativitas dan kualitas layanan -Variabel terikat: kepuasan	-Kualitas layanan dan kreativitas mempengaruhi kepuasan -Inovasi layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan
19.	(Sayekti et al., 2022) dengan judul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Layanan Jasa	-Variabel bebas: kualitas layanan -Variabel terikat: kepuasan	-Kualitas layanan tidak mempengaruhi kepuasan
20.	(Rustantono et al., 2023) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Member Frans Studio Dance Company Malang	-Variabel bebas: Kualitas Layanan Dan Harga -Variabel terikat: loyalitas -Variabel intervening: kepuasan	-Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas -Kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan
21.	(Najmudin et al., 2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap	-Variabel bebas: Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Kepercayaan	- Kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan

	Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Kirimaja Yogyakarta”	-Variabel terikat: loyalitas	-Kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas
--	--	---------------------------------	---

Sumber: data yang diolah penulis.

2.3 Pengembangan Hipotesis Penelitian

2.3.1 Pengaruh Kualitas layanan terhadap Loyalitas dalam Penggunaan Aplikasi Pemerintah Kota Semarang

Kualitas layanan yang tinggi langsung berdampak pada kepuasan masyarakat. Kepuasan tersebut kemudian mendorong loyalitas, yaitu kecenderungan masyarakat untuk tetap menggunakan layanan yang ada dan mendukungnya di masa depan. Dengan kata lain, kualitas layanan yang baik, melalui peningkatan kepuasan, akan berujung pada peningkatan loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah terhadap layanan yang diberikan di Kecamatan Tugu.

Kualitas layanan merupakan faktor fundamental dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan publik. Berdasarkan teori Servqual oleh Parasuraman et al. (1990), dimensi seperti efisiensi, pemenuhan kebutuhan, keandalan sistem, dan privasi akan membentuk persepsi kualitas dari suatu layanan. Ketika masyarakat merasa bahwa layanan yang diberikan melalui aplikasi LaporSemarang dan Sidenok memenuhi ekspektasi mereka, persepsi tersebut akan menumbuhkan rasa percaya, nyaman, dan puas. Dalam jangka panjang, kualitas layanan yang konsisten akan mendorong masyarakat untuk terus menggunakan layanan tersebut dan bahkan merekomendasikannya kepada pihak

lain, yang pada akhirnya memunculkan loyalitas penggunaan aplikasi (Griffin, 2013)

Menurut temuan studi (Sefnedi, 2016); (Widiyaningsih & Raharusun, 2023); (Laemonta & Padmalia, 2016); (Najmudin et al., 2022), kualitas layanan dipengaruhi secara positif oleh loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah. Berlandaskan penegasan di tersebut, hipotesis pertama studi ini ialah:

H1 : “Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas dalam penggunaan aplikasi Pemerintah Kota Semarang”

2.3.2 Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Loyalitas dalam Penggunaan Aplikasi Pemerintah Kota Semarang

Inovasi layanan yang efektif dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memenuhi ekspektasi mereka atau memberikan nilai tambah yang tidak ada sebelumnya. Kepuasan yang tercipta dari inovasi layanan tersebut kemudian akan meningkatkan loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah, karena mereka merasa mendapatkan manfaat lebih atau pengalaman yang lebih memuaskan.

Inovasi layanan adalah bentuk pembaruan dalam proses, sistem, maupun teknologi yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam pelayanan publik. Berdasarkan teori difusi inovasi dari Rogers dalam, atribut inovasi seperti *relative advantage*, *compatibility*, *trialability*, dan *observability* memengaruhi adopsi dan keberlanjutan penggunaan layanan oleh masyarakat. Ketika masyarakat melihat bahwa aplikasi pemerintah menawarkan kemudahan baru, fitur yang relevan, dan pengalaman pengguna yang lebih baik dibandingkan layanan konvensional, mereka akan lebih cenderung untuk menggunakannya

secara berkelanjutan. Inovasi menciptakan nilai tambah, yang secara psikologis menumbuhkan kepuasan dan keterikatan emosional terhadap aplikasi, sehingga mendorong loyalitas (Nurdin, 2019).

Hasil riset yang dilakukan oleh (Gunadi, 2022); (Prasetya, 2022) menemukan bahwa inovasi layanan berpengaruh positif pada loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah. Berlandaskan penjelasan tersebut, hipotesis kedua pada studi ini, yakni:

H2 : “Inovasi layanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas dalam penggunaan aplikasi Pemerintah Kota Semarang”

2.3.3 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas dalam Penggunaan Aplikasi Pemerintah Kota Semarang

Kepuasan masyarakat adalah faktor kunci yang dapat mempengaruhi keputusan untuk tetap menggunakan suatu layanan atau produk dalam jangka panjang. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelanggan yang merasa puas dengan layanan yang diterima cenderung lebih loyal (Oliver, 2010). Kepuasan menciptakan hubungan emosional yang lebih kuat antara pelanggan dan penyedia layanan, sehingga mereka lebih cenderung untuk kembali menggunakan layanan tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Kepuasan merupakan hasil dari evaluasi antara harapan masyarakat dan realitas pengalaman yang mereka peroleh saat menggunakan layanan. Menurut teori *Expectancy Disconfirmation Model* (Oliver, 2010), ketika kinerja layanan melebihi harapan, maka kepuasan akan tercapai. Dalam konteks layanan digital publik, apabila masyarakat merasa puas atas kemudahan, kecepatan, dan

kejelasan dalam menggunakan aplikasi, maka mereka cenderung memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap aplikasi tersebut. Kepuasan yang berulang akan memperkuat preferensi dan memperkecil kemungkinan mereka untuk beralih ke kanal layanan lain, sehingga membentuk loyalitas. Oleh karena itu, kepuasan merupakan faktor determinan yang berkontribusi langsung terhadap loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah terhadap aplikasi layanan publik.

Menurut temuan studi (Widiyaningsih & Raharusun, 2023) dengan hasil kepuasan memberikan dampak positif pada percaya diri. Berlandaskan penegasan tersebut, hipotesis ketiga studi ini ialah:

H3 : Kepuasan masyarakat memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas dalam penggunaan aplikasi Pemerintah Kota Semarang

2.3.4 Pengaruh Kualitas Layanan, Inovasi Layanan dan Kepuasan Masyarakat terhadap Loyalitas dalam Penggunaan Aplikasi Pemerintah Kota Semarang

Kualitas layanan yang baik meningkatkan kepuasan masyarakat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas. Inovasi layanan meningkatkan kepuasan melalui pengenalan perubahan atau pembaruan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, yang juga berpengaruh terhadap loyalitas. Kepuasan masyarakat menjadi hasil dari kualitas dan inovasi layanan, yang secara langsung memengaruhi loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah terhadap penyedia layanan publik. Oleh karena itu, hipotesis ini menyatakan bahwa kualitas layanan, inovasi layanan, dan kepuasan masyarakat memiliki pengaruh simultan terhadap

loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah. Ketiganya bekerja secara bersama-sama untuk menciptakan pengalaman yang positif bagi masyarakat, yang pada akhirnya menghasilkan loyalitas terhadap penyedia layanan publik.

Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah terhadap aplikasi digital layanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor tunggal, melainkan merupakan hasil akumulasi dari kualitas layanan, inovasi yang berkelanjutan, dan kepuasan yang dirasakan. Ketiga faktor tersebut bekerja secara sinergis dalam menciptakan pengalaman layanan yang utuh dan memuaskan. Kualitas layanan memberikan dasar kepercayaan, inovasi layanan menawarkan keunggulan dan pembaruan, sementara kepuasan bertindak sebagai jembatan psikologis yang memperkuat keterikatan masyarakat terhadap aplikasi. Dalam teori perilaku konsumen, loyalitas terbentuk dari interaksi positif yang berkelanjutan antara pengguna dan penyedia layanan. Oleh karena itu, jika ketiga faktor tersebut dikelola secara optimal, maka tingkat loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah terhadap aplikasi Pemerintah Kota Semarang akan meningkat secara signifikan (Widiyaningsih & Raharusun, 2023).

Menurut temuan studi (Sefnedi, 2016); (Widiyaningsih & Raharusun, 2023); (Laemonta & Padmalia, 2016); (Najmudin et al., 2022); (Gunadi, 2022) dengan hasil Kualitas layanan, inovasi layanan dan kepuasan masyarakat secara memberikan dampak positif pada loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah. Berlandaskan penegasan tersebut, hipotesis keempat studi ini ialah:

H4 : Kualitas layanan, inovasi layanan dan kepuasan masyarakat secara simultan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas dalam penggunaan aplikasi Pemerintah Kota Semarang

2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis

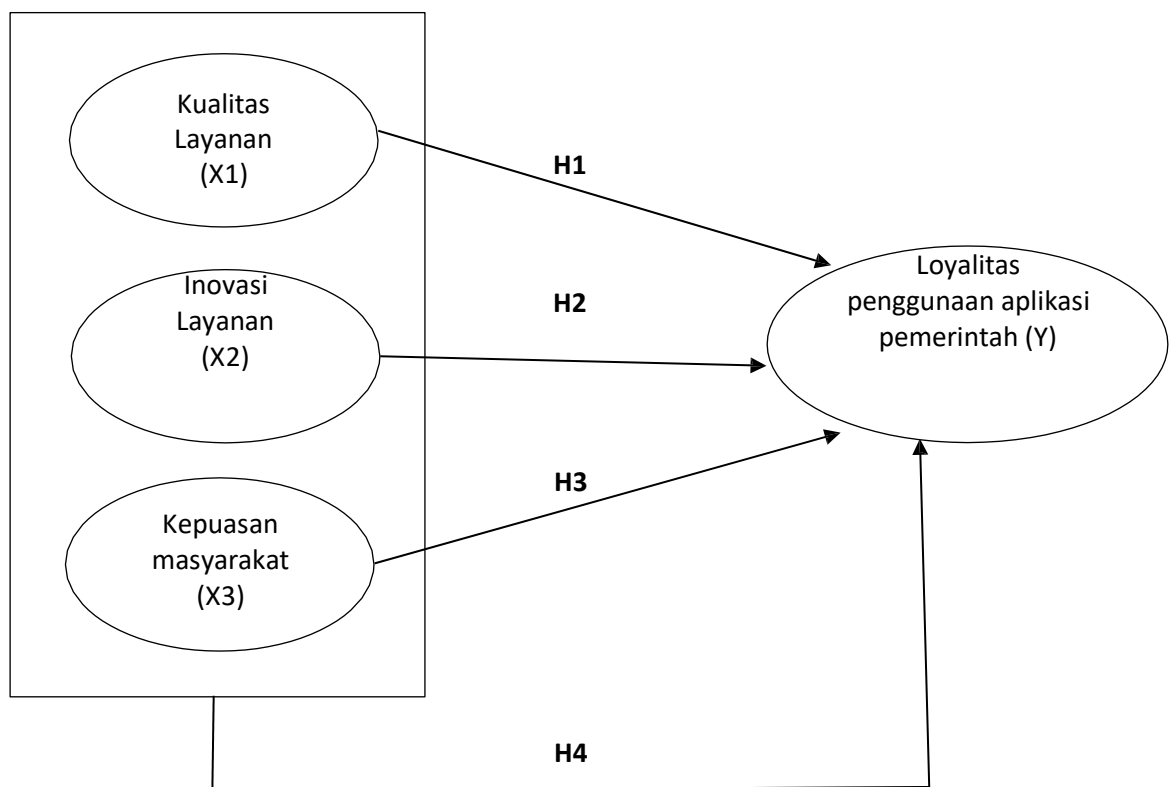
Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini mengacu pada berbagai teori yang berhubungan dengan kualitas layanan, inovasi layanan, kepuasan masyarakat, dan loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah. Kerangka ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel tersebut dan memberikan dasar teoritis bagi pengujian hipotesis dalam penelitian.

Kualitas layanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Masyarakat yang merasakan kualitas layanan yang memenuhi harapan mereka cenderung merasa puas, yang kemudian dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap penyedia layanan.

Inovasi yang relevan dan efektif dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, karena mereka merasa bahwa layanan tersebut memenuhi kebutuhan mereka dengan cara yang lebih efisien atau lebih modern. Inovasi dapat memberikan pengalaman yang lebih baik, yang mendorong kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

Kepuasan masyarakat adalah hasil dari pengalaman yang diterima oleh masyarakat terkait kualitas layanan dan inovasi layanan yang diberikan. (Kotler & Keller, 2018) menyatakan bahwa kepuasan tercapai ketika pengalaman yang diterima masyarakat memenuhi atau melebihi ekspektasi mereka. Kepuasan ini

sangat berpengaruh terhadap loyalitas, karena masyarakat yang puas lebih cenderung untuk tetap menggunakan layanan tersebut di masa depan dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat dapat berfungsi sebagai penghubung atau mediator yang memperkuat pengaruh kualitas dan inovasi layanan terhadap loyalitas.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

3.1.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang diimplementasikan pada studi ini ialah jenis studi dengan pendekatan kuantitatif *explanatory*. *Explanatory* ialah penelitian yang menggambarkan pengaruh antara variabel tertentu dengan analisis hipotesis. Studi ini diimplementasikan demi menganalisis hipotesis dan memaparkan sampak variabel bebas yakni Kualitas layanan (X1), inovasi layanan (X2) dan kepuasan masyarakat (X3), sedangkan variabel terikatnya ialah loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah (Y).

3.1.2. Sumber Data

Sumber informasi yang dipakai pada kajian ini termasuk data primer dan data sekunder. Data primer ialah informasi yang didapatkan secara langsung dari narasumber memakai kuesioner dan data masih mentah atau tidak diproses. Data sekunder ialah informasi yang didapatkan atau dikumpul oleh individu yang menjalankan pengkajian dari sumber yang tersedia. Data ini dipakai untuk mendukung data primer yang sudah didapatkan dari bahan perpustakaan, literatur, kajian lepas, buku dan lain-lainnya.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Populasi ialah kumpulan dari semua komponen yang berbentuk kesempatan, objek, atau individu yang memiliki sifat tertentu dan menjadi fokus seorang peneliti karena dianggap sebagai alam semesta studi (Ferdinand, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang tinggal di wilayah Kecamatan Tugu, Kota Semarang, yang pernah menggunakan aplikasi layanan publik digital Pemerintah Kota Semarang, yaitu aplikasi LapoSemarang dan Sidenok, untuk menyampaikan laporan, pengaduan, maupun mengakses informasi pelayanan publik.

3.2.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2017). Dalam mengambil sampel penelitian dari populasi harus betul-betul bersifat representatif (mewakili). Mengingat jumlah populasi yang tidak dapat diketahui dengan pasti, maka ukuran sampel minimum yang diperlukan untuk pemodelan ialah 100, dan 5-10 pengamatan dikalikan dengan parameter yang dihitung (Lamb et al., 2012).

$$n = (5-10) \times k = 10 \times 17 = 170$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

k = konstruk atau jumlah indikator dari olah variabel yang diteliti (jumlah pertanyaan kuesioner)

Dari rumus diatas ditetapkan sebanyak 170 responden yang dipilih sebagai sampel dan dipakai dalam studi ini, yang lebih dari minimum sampel yang representatif dan diperlukan untuk studi. Untuk mempersiapkan tingkat respons yang rendah, hal ini dilaksanakan. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan kriteria atau pertimbangan, diantaranya :

1. Responden berdomisili di wilayah Kecamatan Tugu, Kota Semarang.
2. Berusia antara 30 sampai 60 tahun
3. Pernah menggunakan aplikasi LapoSemarang dan/atau aplikasi Sidenok minimal satu kali dalam enam bulan terakhir.
4. Memiliki pemahaman dasar tentang penggunaan aplikasi layanan publik digital Pemerintah Kota Semarang.

3.3. Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Pernyataan Kuesioner
Kualitas Layanan (X1)	Rasyid (2000) Layanan dapat didefinisikan sebagai memenuhi persyaratan individu atau komunitas yang memiliki kepentingan dalam organisasi sesuai dengan aturan dan prosedur yang ditetapkan.	1. “Efisiensi (Efficiency)	1. Aplikasi LapoSemarang dan Sidenok memproses laporan dengan cepat tanpa waktu tunggu lama. 2. Petugas merespons laporan dari aplikasi secara profesional dan efisien. 3. Prosedur pelaporan melalui aplikasi tidak berbelit-belit dan mudah dipahami.
		2. Pemenuhan kebutuhan (<i>Fulfillment</i>)	4. Layanan yang tersedia di aplikasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

			<p>5. Informasi pada aplikasi cukup jelas dan membantu masyarakat menyelesaikan persoalan.</p> <p>6. Aplikasi Laporan Semarang dan Sidenok membantu menyelesaikan urusan administrasi publik.</p>
		3. Ketersediaan sistem (<i>System Availability</i>)	<p>7. Aplikasi selalu dapat diakses saat dibutuhkan, tanpa gangguan berarti.</p> <p>8. Layanan tetap berjalan meskipun terjadi gangguan sistem atau jaringan.</p> <p>9. Aplikasi didukung dengan infrastruktur digital yang memadai (seperti server dan jaringan).</p>
		4. Privasi (<i>Privacy</i>)”	<p>10. Data pribadi pengguna dijamin keamanannya oleh pihak pengelola aplikasi.</p> <p>11. Saya merasa aman saat memberikan data pribadi melalui aplikasi tersebut.</p> <p>12. Informasi pribadi saya tidak disalahgunakan dalam aplikasi Laporan Semarang/Sidenok.</p>
Inovasi Layanan (X2)	Menurut Suwarno dalam Deby dkk. (2018) “Inovasi dipahami sebagai proses penciptaan produk (barang atau jasa) baru, pengenalan metode atau ide baru atau penciptaan perubahan atau perbaikan yang inkremental”.	1. Relative advantage (keuntungan relatif)	<p>1. Aplikasi Laporan Semarang dan Sidenok memberikan kemudahan dibanding layanan manual sebelumnya.</p> <p>2. Saya merasa terbantu dengan hadirnya aplikasi layanan digital ini.</p> <p>3. Aplikasi mempermudah saya mengurus keperluan administratif secara online.</p>
		2. Compatibility (kesesuaian)	<p>4. Inovasi layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini.</p> <p>5. Fitur-fitur aplikasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat digital saat ini.</p> <p>6. Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi layanan ini.</p>
		3. Complexity (kerumitan)	<p>7. Saya tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut.</p> <p>8. Fitur dalam aplikasi dirancang agar tidak membingungkan pengguna.</p>

			9. Proses dalam aplikasi mudah digunakan oleh berbagai kalangan.
		4. Trialibility (kemungkinan dilakukan percobaan)	10. Saya dapat mencoba fitur layanan sebelum benar-benar menggunakannya. 11. Pemerintah memberi ruang bagi masyarakat untuk mencoba fitur baru dalam aplikasi. 12. Ada kesempatan untuk mencoba sistem layanan digital ini sebelum digunakan secara luas.
		5. Observability (dapat diamati)	13. Perubahan layanan melalui aplikasi mudah saya amati. 14. Saya melihat adanya dampak positif dari inovasi layanan melalui aplikasi ini. 15. Masyarakat dapat merasakan perbaikan layanan setelah aplikasi ini digunakan.
Kepuasan Masyarakat (X3)	Menurut Engel (2013) Kepuasan masyarakat ialah tinjauan pasca pembelian yang menentukan apakah opsi yang dipilih memenuhi atau melampaui harapan masyarakat.	1. "Prosedur pelayanan	1. Prosedur dalam aplikasi mudah dipahami masyarakat umum. 2. Penggunaan aplikasi tidak menyulitkan pengguna baru. 3. Informasi syarat dan alur pelaporan atau permohonan dalam aplikasi mudah ditemukan.
		2. Persyaratan pelayanan	4. Syarat dalam aplikasi dijelaskan dengan transparan dan jelas. 5. Proses pengajuan melalui aplikasi tidak membutuhkan syarat yang rumit. 6. Saya puas karena aplikasi mempermudah dalam mengurus keperluan saya.
		3. Kejelasan petugas pelayanan	7. Petugas menjawab pertanyaan atau pengaduan melalui aplikasi dengan jelas. 8. Respons petugas di aplikasi membantu saya memahami prosedur lebih baik. 9. Komunikasi petugas di aplikasi tidak membingungkan.
		4. Kemampuan	10. Petugas melalui aplikasi menunjukkan kemampuan

		petugas pelayanan	menangani pengaduan masyarakat. 11. Tanggapan petugas di aplikasi menunjukkan pemahaman terhadap masalah yang disampaikan. 12. Saya puas dengan kemampuan petugas dalam menangani laporan atau permintaan saya via aplikasi.
		5. Kecepatan pelayanan”	13. Proses layanan melalui aplikasi berjalan cepat dan efisien. 14. Saya tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan tanggapan dari laporan/pengaduan saya. 15. Laporan saya ditangani segera tanpa penundaan yang lama melalui aplikasi.
Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah (Y)	Menurut (Griffin, 2013) loyalitas adalah hal sesuatu yang diharapkan instansi dari penggunanya, sebab strategi pemasaran yang sukses didukung oleh pengguna yang setia.	1. Pembelian Ulang	1. Saya akan terus menggunakan aplikasi LaporSemarang dan Sidenok untuk kebutuhan layanan publik. 2. Saya merasa puas sehingga akan menggunakan kembali aplikasi ini jika diperlukan. 3. Saya yakin aplikasi ini akan tetap menjadi pilihan saya di masa mendatang.
		2. Rekomendasi	4. Saya akan merekomendasikan aplikasi ini kepada orang lain. 5. Saya sering menceritakan pengalaman baik saya menggunakan aplikasi ini ke orang sekitar. 6. Saya yakin orang lain juga akan merasa terbantu menggunakan aplikasi ini.
		3. Tidak berkeinginan mencoba jasa lain	7. Saya tidak tertarik berpindah ke layanan manual karena aplikasi ini sudah sangat membantu. 8. Saya lebih memilih aplikasi LaporSemarang dan Sidenok daripada layanan non-digital. 9. Saya merasa seluruh kebutuhan layanan publik sudah terpenuhi melalui aplikasi ini.

Sumber : data yang diolah penulis.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pemerolehan data dalam kajian ini mengimplementasikan kuesioner. Kuesioner ialah berupa soalan yang merangkumi semua soalan yang hendak dipakai untuk memperoleh informasi melalui telefon, e-mail mahupun secara tatap muka (Ferdinand, 2014) Tujuan pemerolehan data ini ialah untuk mengumpulkan informasi yang relevan, tepat dan dapat dipercayai.

3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas

3.5.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah/valid tidaknya suatu kuesioner. Untuk validitas masing-masing item dinyatakan valid apabila memiliki nilai r hitung $>$ r tabel dengan *degree of freedom* atau $df=n-k$. Sebaliknya apabila nilai r hitung $<$ r tabel maka item pertanyaan atau indikator dinyatakan tidak valid. Untuk pengujian kelayakan instrument penelitian dilakukan ujicoba pada 20 responden menggunakan validitas menggunakan nilai r hitung yang dibandingkan dengan r tabel yang dapat dilihat analisisnya sebagai berikut:

Tabel 3.2
Pengujian Validitas Variabel Penelitian

Variabel	Item	Nilai r hitung	Nilai r tabel ($df=n-2=20-2=18$)	Kriteria
Kualitas Layanan	KL1	0,818	0,4438	Valid
	KL2	0,761	0,4438	Valid
	KL3	0,900	0,4438	Valid
	KL4	0,832	0,4438	Valid
	KL5	0,787	0,4438	Valid
	KL6	0,730	0,4438	Valid
	KL7	0,805	0,4438	Valid

	KL8	0,548	0,4438	Valid
	KL9	0,665	0,4438	Valid
	KL10	0,709	0,4438	Valid
	KL11	0,768	0,4438	Valid
	KL12	0,740	0,4438	Valid
Inovasi Layanan	IL1	0,525	0,4438	Valid
	IL2	0,796	0,4438	Valid
	IL3	0,659	0,4438	Valid
	IL4	0,845	0,4438	Valid
	IL5	0,484	0,4438	Valid
	IL6	0,830	0,4438	Valid
	IL7	0,788	0,4438	Valid
	IL8	0,632	0,4438	Valid
	IL9	0,636	0,4438	Valid
	IL10	0,598	0,4438	Valid
	IL11	0,607	0,4438	Valid
	IL12	0,644	0,4438	Valid
	IL13	0,611	0,4438	Valid
	IL14	0,645	0,4438	Valid
	IL15	0,539	0,4438	Valid
Kepuasan Masyarakat	KM1	0,529	0,4438	Valid
	KM2	0,841	0,4438	Valid
	KM3	0,859	0,4438	Valid
	KM4	0,849	0,4438	Valid
	KM5	0,619	0,4438	Valid
	KM6	0,812	0,4438	Valid
	KM7	0,783	0,4438	Valid
	KM8	0,852	0,4438	Valid
	KM9	0,870	0,4438	Valid
	KM10	0,852	0,4438	Valid
	KM11	0,875	0,4438	Valid
	KM12	0,916	0,4438	Valid
	KM13	0,782	0,4438	Valid
	KM14	0,909	0,4438	Valid
	KM15	0,869	0,4438	Valid
Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah	LM1	0,924	0,4438	Valid
	LM2	0,912	0,4438	Valid
	LM3	0,800	0,4438	Valid
	LM4	0,892	0,4438	Valid
	LM5	0,806	0,4438	Valid
	LM6	0,939	0,4438	Valid
	LM7	0,893	0,4438	Valid
	LM8	0,914	0,4438	Valid
	LM9	0,870	0,4438	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.2 pengujian validitas pada 20 responden variabel penelitian di atas karena angka r hitung $>$ r tabel, maka semua instrumen (item pertanyaan/indikator) dinyatakan valid, sehingga layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

3.5.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan variabel dari variabel atau konstruk. Suatu instrument penelitian dikatakan variabel apabila pengujian tersebut menunjukkan koefisien Alpha (*Cronbach Alpha*) sama dengan atau lebih dari 0,70. Hasil uji reliabilitas pada 20 responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.3
Pengujian Reliabilitas Variabel-variabel Penelitian

No.	Variabel	Alpha Cronbach	Rate of Thumb	Kriteria
1	Kualitas Layanan	0,947	0,7	Reliabel
2	Inovasi Layanan	0,916	0,7	Reliabel
3	Kepuasan Masyarakat	0,970	0,7	Reliabel
4	Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah	0,972	0,7	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2025

Pada pengujian reliabilitas pada tabel 3.3 di atas, baik variabel Kualitas Layanan, Inovasi Layanan, Kepuasan Masyarakat dan Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah dikatakan reliable dan layak digunakan untuk pengujian hipotesis selanjutnya.

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2017).

Analisis data dilakukan dengan bantuan SPSS. Tahapan analisis sebagai berikut:

3.6.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan jawaban mereka terhadap setiap variabel penelitian.

3.6.2. Analisis Regresi

Untuk menjawab hipotesis penelitian, digunakan analisis regresi, yaitu:

a. Regresi Linear Sederhana

Digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Model persamaan:

$$Y = \alpha + \beta.X + e$$

Keterangan:

Y = Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah

α = Konstanta

β = Koefisien regresi

X = Variabel independen (X1, X2, X3)

e = Error

b. Regresi Linear Berganda

Digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan (X1), inovasi layanan (X2), dan kepuasan masyarakat (X3) secara simultan terhadap loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah (Y).

Model persamaan:

$$Y = \alpha + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + \beta_3.X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah

α = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi untuk masing-masing variabel independent

X1 = Kualitas Layanan

X2 = Inovasi Layanan

X3 = Kepuasan Masyarakat

e = Error

3.6.3. Uji Hipotesis

1. Uji t (parsial): untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria: jika t hitung > t tabel dan sig. < 0,05 maka hipotesis diterima.
2. Uji F (simultan): untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Kriteria: jika F hitung > F tabel dan sig. < 0,05 maka hipotesis diterima.

3. Koefisien Determinasi (R^2): untuk mengetahui seberapa besar proporsi variabel independen menjelaskan variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Penelitian

4.1.1 Deskripsi Responden

Identitas responden mengindikasikan gambaran umum tentang responden yang digunakan sebagai sampel penelitian yaitu masyarakat Kecamatan Tugu - Semarang yang pernah menggunakan aplikasi layanan publik digital LapoSemarang dan Sidenok. Identitas responden dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir.

4.1.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin seseorang akan menentukan profil masyarakat Kecamatan Tugu - Semarang yang pernah menggunakan aplikasi layanan publik digital LapoSemarang dan Sidenok. Identitas berdasarkan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 4.1. berikut ini :

Tabel 4.1
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-laki	91	53,5%
2.	Perempuan	79	46,5%
Total		170	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.1. dapat diketahui bahwa sebagian besar masyarakat Kecamatan Tugu - Semarang yang pernah menggunakan aplikasi

layanan publik digital LaporSemarang dan Sidenok berjenis kelamin laki-laki sebanyak 91 orang (53,5%), namun jumlah responden perempuan sebanyak 79 responden (46,5%). Kedua aplikasi telah digunakan secara inklusif oleh masyarakat tanpa adanya dominasi yang signifikan oleh salah satu gender. Sedikitnya selisih jumlah pengguna laki-laki dapat disebabkan oleh perbedaan tingkat aktivitas dalam mengurus layanan publik atau adaptasi teknologi. Temuan ini mengindikasikan bahwa strategi pengembangan layanan tidak perlu difokuskan pada aspek gender, melainkan lebih diarahkan pada peningkatan kualitas dan kemudahan penggunaan aplikasi bagi seluruh kelompok pengguna.

4.1.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Dari 170 responden yang merupakan masyarakat Kecamatan Tugu - Semarang yang pernah menggunakan aplikasi layanan publik digital LaporSemarang dan Sidenok berdasarkan kelompok usia dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2
Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi	Persentase
1.	30-40 tahun	62	36.5%
2.	41-50 tahun	73	42.5%
3.	51-60 tahun	33	19.4%
4.	> 60 tahun	2	1.2%
Total		170	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.2. dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang merupakan masyarakat Kecamatan Tugu - Semarang yang pernah

menggunakan aplikasi layanan publik digital LaporSemarang dan Sidenok berusia 18–27 tahun sebanyak 120 responden (100%). Hal ini mengindikasikan bahwa generasi muda memiliki tingkat literasi digital dan adaptasi teknologi yang lebih tinggi, sehingga lebih aktif memanfaatkan layanan publik berbasis aplikasi. Sebaliknya, rendahnya keterlibatan kelompok usia di atas 27 tahun dapat mencerminkan adanya kendala seperti keterbatasan pemahaman teknologi, kurangnya sosialisasi, atau preferensi terhadap layanan konvensional.

4.1.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dari 170 responden yang merupakan masyarakat Kecamatan Tugu - Semarang yang pernah menggunakan aplikasi layanan publik digital LaporSemarang dan Sidenok berdasarkan kelompok pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3
Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1.	SD	6	3.5%
2.	SMP	17	10.0%
3.	SLTA	92	54.1%
4.	Diploma	5	3.0%
5.	Sarjana (S1)	44	25.9%
6.	S2	6	3.5%
Total		170	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.3. dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang merupakan masyarakat Kecamatan Tugu - Semarang yang pernah

menggunakan aplikasi layanan publik digital LapoSemarang dan Sidenok berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 92 responden (54.1%). Hal ini mengindikasikan bahwa layanan publik digital cukup dapat diakses oleh masyarakat berpendidikan menengah, yang umumnya memiliki kemampuan dasar dalam menggunakan teknologi. Namun, dominasi kelompok ini juga mengisyaratkan bahwa tingkat pendidikan dapat memengaruhi literasi digital dan kecepatan adaptasi terhadap layanan berbasis aplikasi.

4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai sarana untuk mengetahui pengaruh antara Kualitas Layanan, Inovasi Layanan dan Kepuasan Masyarakat terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah. Kategori jawaban responden berdasarkan tanggapan responden dimana kategori jawaban dapat diperoleh sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Rentang skala (interval)} &= (\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}) / 5 \\ &= (5 - 1) / 5 = 0,8\end{aligned}$$

Dari penentuan rentang skala diatas dapat dikategori sebagai berikut :

- a. Interval 1 – 1,8 tergolong sangat buruk
- b. Interval 1,81 – 2,6 tergolong buruk
- c. Interval 2,61 – 3,4 tergolong cukup
- d. Interval 3,41 – 4,2 tergolong baik
- e. Interval 4,21 – 5,0 tergolong sangat baik

4.1.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan statistik deskripsi pada variabel Kualitas Layanan diketahui tanggapan responden dengan dilihat tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4.
Deskripsi Variabel Kualitas Layanan

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Mean
1	Aplikasi LapoSemarang dan Sidenok memproses laporan dengan cepat tanpa waktu tunggu lama.	63	83	19	5	0	4.20
2	Petugas merespons laporan dari aplikasi secara profesional dan efisien.	57	93	17	3	0	4.20
3	Prosedur pelaporan melalui aplikasi tidak berbelit-belit dan mudah dipahami.	59	84	22	4	1	4.15
4	Layanan yang tersedia di aplikasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat.	53	95	19	3	0	4.16
5	Informasi pada aplikasi cukup jelas dan membantu masyarakat menyelesaikan persoalan.	54	86	27	3	0	4.12
6	Aplikasi LapoSemarang dan Sidenok membantu menyelesaikan urusan administrasi publik.	61	87	16	6	0	4.19
7.	Aplikasi selalu dapat diakses saat dibutuhkan, tanpa gangguan berarti.	41	91	29	9	0	3.96
8.	Layanan tetap berjalan meskipun terjadi gangguan sistem atau jaringan.	40	75	43	12	0	3.84
9.	Aplikasi didukung dengan infrastruktur digital yang memadai (seperti server dan jaringan).	46	94	26	4	0	4.07

10.	Data pribadi pengguna dijamin keamanannya oleh pihak pengelola aplikasi.	67	84	17	2	0	4.27
11.	Saya merasa aman saat memberikan data pribadi melalui aplikasi tersebut.	48	90	28	4	0	4.07
12.	Informasi pribadi saya tidak disalahgunakan dalam aplikasi LaporSemarang/Sidenok.	64	80	25	1	0	4.22
Rata-rata Variabel Kualitas Layanan							4.12

Sumber : Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa dari jawaban responden dengan Skala Likert 1 – 5 pada variabel Kualitas Layanan menunjukkan rata-rata sebesar 4,12 yang termasuk kategori baik. Indikator dengan nilai tertinggi adalah jaminan keamanan data pribadi (mean 4,27), yang menandakan kepercayaan masyarakat terhadap perlindungan data dalam aplikasi. Keunggulan pada aspek keamanan data, yang menjadi indikator dengan nilai tertinggi, harus dipertahankan melalui penerapan enkripsi data, autentikasi ganda, dan audit keamanan secara rutin. Sosialisasi kepada masyarakat mengenai upaya perbaikan ini juga penting untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna terhadap layanan publik digital tersebut.

Sebaliknya, indikator dengan nilai terendah terdapat pada ketahanan layanan saat terjadi gangguan jaringan (mean 3,84), yang mengindikasikan perlunya perbaikan stabilitas sistem. Pemerintah Kota Semarang perlu melakukan upaya perbaikan infrastruktur dan stabilitas sistem agar akses aplikasi lebih andal. Langkah yang dapat

ditempuh antara lain meningkatkan kapasitas server, mengoptimalkan jaringan, serta menyiapkan sistem cadangan (backup server) untuk mengantisipasi gangguan teknis. Selain itu, pemerintah perlu melakukan pemeliharaan sistem secara berkala dan menyiapkan fitur pengaduan cepat serta notifikasi real-time kepada pengguna apabila terjadi gangguan.

Indikator pertama menyatakan bahwa aplikasi mampu memproses laporan dengan cepat tanpa waktu tunggu lama. Skor rata-rata 4,20 menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan efisiensi proses pelayanan digital yang mampu memangkas birokrasi berbelit-belit. Mayoritas responden setuju karena masyarakat merasakan perbedaan nyata dibandingkan layanan manual sebelumnya yang berbelit dan memakan waktu lama. Proses digital mengurangi birokrasi sehingga pengguna merasa lebih efisien. Namun, ada yang tidak setuju karena pengalaman pribadi menghadapi keterlambatan respon, kemungkinan akibat beban server tinggi atau kendala jaringan.

Indikator kedua tentang respons profesional dan efisien dari petugas juga memperoleh skor 4,20, menandakan bahwa kecepatan dan sikap profesional aparat sangat diapresiasi. Jawaban positif tinggi muncul karena petugas dinilai tanggap, tidak bertele-tele, serta memberi jawaban yang membantu. Hal ini menciptakan kesan bahwa aplikasi memang dijalankan secara serius oleh pemerintah. Mereka yang tidak setuju kemungkinan pernah mengalami respon petugas yang dianggap lambat, kurang detail, atau ada kasus laporan tidak segera ditindaklanjuti.

Indikator ketiga, yang menyoroti kemudahan prosedur pelaporan serta kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat, memperoleh skor rata-rata 4,15. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat merasakan adanya simplifikasi prosedur yang membuat mereka lebih mudah beradaptasi dengan layanan digital. Responden menilai langkah pelaporan sederhana dan jelas. Mayoritas terbantu dengan instruksi yang ringkas, sehingga mereka merasa tidak kesulitan mengikuti prosedur. Namun, beberapa responden masih menilai prosedur agak membingungkan, terutama bagi pengguna baru atau masyarakat yang kurang terbiasa dengan teknologi, sehingga muncul jawaban tidak setuju.

Indikator keempat, yang menyoroti kemudahan prosedur pelaporan serta kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat, memperoleh skor rata-rata 4,15–4,16. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat merasakan adanya simplifikasi prosedur yang membuat mereka lebih mudah beradaptasi dengan layanan digital. Banyak responden merasa fitur aplikasi relevan dengan permasalahan sehari-hari, seperti pengurusan aduan atau administrasi. Kesesuaian ini menumbuhkan rasa puas. Responden yang tidak setuju bisa jadi merasa ada fitur layanan yang belum mencakup persoalan tertentu, atau aplikasi belum sepenuhnya fleksibel untuk kebutuhan spesifik.

Pada indikator kelima, yang berkaitan dengan Informasi pada aplikasi jelas dan membantu, masyarakat memberikan skor 4,12. Temuan ini menunjukkan bahwa kejelasan informasi dalam aplikasi menjadi salah satu kunci kepuasan pengguna karena membantu mereka menyelesaikan persoalan lebih cepat. Responden menilai bahwa

panduan dan informasi dalam aplikasi cukup transparan sehingga memudahkan mereka menyelesaikan persoalan. Informasi dianggap cukup, meskipun masih ada ruang untuk penjelasan lebih rinci. Namun, sebagian kecil menilai informasi kurang lengkap atau masih membingungkan, misalnya istilah teknis yang tidak mudah dipahami.

Pada indikator keenam, yang berkaitan dengan Aplikasi membantu urusan administrasi publik, masyarakat memberikan skor 4,19. Temuan ini menunjukkan bahwa kejelasan informasi dalam aplikasi menjadi salah satu kunci kepuasan pengguna karena membantu mereka menyelesaikan persoalan lebih cepat. Mayoritas setuju karena aplikasi benar-benar mengurangi kerepotan, terutama dalam mengurus administrasi yang biasanya memerlukan banyak dokumen fisik. Efisiensi ini dirasakan langsung. Tetapi, ada sebagian kecil yang merasa aplikasi belum sepenuhnya membantu, mungkin karena ada kendala teknis atau masalah tetap memerlukan kunjungan langsung ke instansi.

Berbeda dengan indikator ketujuh, yaitu Akses aplikasi selalu tersedia, skor lebih rendah (3,96). Hal ini mengindikasikan adanya masalah teknis, terutama dalam hal kestabilan jaringan dan keandalan sistem. Artinya, meskipun aplikasi sudah baik secara konten, aspek teknis masih perlu ditingkatkan agar masyarakat merasa lebih nyaman. Nilai lebih rendah karena beberapa responden mungkin pernah mengalami kendala teknis, misalnya jaringan lambat atau server down. Namun secara umum, akses masih dianggap baik. Namun, nilai persetujuan tidak setinggi indikator lain karena ada

pengalaman aplikasi sulit diakses saat jam sibuk atau ketika server overload, sehingga beberapa responden memilih tidak setuju.

Berbeda dengan indikator kedelapan, yaitu Layanan tetap berjalan saat gangguan, skor lebih rendah (3,84). Hal ini mengindikasikan adanya masalah teknis, terutama dalam hal kestabilan jaringan dan keandalan sistem. Artinya, meskipun aplikasi sudah baik secara konten, aspek teknis masih perlu ditingkatkan agar masyarakat merasa lebih nyaman. Ini skor terendah. Responden menyadari aplikasi rentan gangguan jaringan atau sistem. Hal ini membuat sebagian masyarakat ragu pada keandalan aplikasi saat kondisi darurat. Mereka yang tidak setuju mungkin pernah mengalami aplikasi gagal digunakan saat gangguan terjadi.

Pada indikator kesembilan yang menilai dukungan infrastruktur digital, skor 4,07 menunjukkan bahwa masyarakat menilai ketersediaan server dan jaringan cukup memadai, meski perlu diperkuat. Responden menilai ketersediaan server dan jaringan cukup mendukung. Meski begitu, beberapa masih menganggap stabilitas belum optimal, sehingga rata-rata nilainya tidak setinggi aspek lain. Namun, ada sebagian kecil yang mengalami kendala teknis (seperti aplikasi error atau jaringan lambat), sehingga menilai infrastruktur belum sepenuhnya optimal.

Indikator kesepuluh, terkait Data pribadi dijamin aman, mendapatkan skor 4,27. Nilai ini merupakan yang tertinggi, menandakan bahwa aspek keamanan data menjadi kekuatan utama aplikasi dan faktor penting dalam membangun kepercayaan serta loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah. Mayoritas yakin pemerintah menjaga

keamanan data pribadi. Kepercayaan ini tumbuh dari keyakinan masyarakat pada regulasi serta janji pengelola aplikasi. Meski begitu, beberapa responden yang ragu memilih tidak setuju, mungkin karena kekhawatiran terhadap isu kebocoran data digital secara umum.

Indikator kesebelas, terkait Merasa aman saat memberikan data pribadi, mendapatkan skor 4,07. Responden cukup percaya diri dalam mengisi data, karena tidak pernah mendengar penyalahgunaan. Namun, sebagian kecil masih berhati-hati sehingga nilai tidak setinggi indikator 10. Namun, ada sebagian kecil yang merasa kurang aman akibat isu keamanan siber yang sering muncul di media, sehingga mereka menjawab tidak setuju.

Indikator keduabelas, terkait Informasi pribadi tidak disalahgunakan, mendapatkan skor 4,22. Mayoritas percaya bahwa aplikasi transparan dan tidak menyalahgunakan data. Hal ini diperkuat dengan belum adanya kasus publik terkait kebocoran data dalam aplikasi. Namun, ada segelintir yang tidak setuju, kemungkinan dipengaruhi oleh pengalaman pribadi atau skeptisisme terhadap aplikasi digital pemerintah.

4.1.2.2 Deskripsi Variabel Inovasi Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan statistik deskripsi pada variabel Inovasi Layanan diketahui tanggapan responden dengan dilihat tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.5.
Deskripsi Variabel Inovasi Layanan

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Mean
1	Aplikasi Laporsemarang dan Sidenok memberikan kemudahan dibanding layanan manual sebelumnya.	61	86	19	3	1	4.19
2	Saya merasa terbantu dengan hadirnya aplikasi layanan digital ini.	55	95	17	3	0	4.19
3	Aplikasi mempermudah saya mengurus keperluan administratif secara online.	58	94	16	2	0	4.22
4	Fitur-fitur aplikasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat digital saat ini.	51	92	26	1	0	4.14
5	Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi layanan ini.	49	97	22	2	0	4.14
6	Sistem dan fitur aplikasi mudah dipahami masyarakat.	38	94	36	2	0	3.99
7	Saya tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut.	48	90	31	3	0	4.05
8.	Fitur dalam aplikasi dirancang agar tidak membingungkan pengguna.	45	93	29	3	0	4.06
9.	Proses dalam aplikasi mudah digunakan oleh berbagai kalangan.	40	98	29	3	0	4.03
10	Saya dapat mencoba fitur layanan sebelum benar-benar menggunakannya.	36	107	25	2	0	4.04
11.	Pemerintah memberi ruang bagi masyarakat untuk mencoba fitur baru dalam aplikasi.	40	104	24	2	0	4.07

12	Ada kesempatan untuk mencoba sistem layanan digital ini sebelum digunakan secara luas.	42	94	32	2	0	4.04
13.	Perubahan layanan melalui aplikasi mudah saya amati.	42	97	28	3	0	4.05
14.	Saya melihat adanya dampak positif dari inovasi layanan melalui aplikasi ini.	46	98	23	3	0	4.10
15	Masyarakat dapat merasakan perbaikan layanan setelah aplikasi ini digunakan.	50	94	24	2	0	4.13
Rata-rata Variabel Inovasi Layanan							4.09

Sumber : Data primer yang diolah, 2025

Hasil analisis variabel inovasi layanan menunjukkan rata-rata sebesar 4,09, termasuk kategori baik. Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada kemudahan mengurus keperluan administratif secara online (mean 4,22), yang menandakan bahwa aplikasi telah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Pemerintah Kota Semarang perlu mempertahankan keunggulan pada aspek kemudahan pengurusan administrasi secara online dengan terus mengembangkan fitur yang relevan dan efisien.

Sebaliknya, indikator dengan nilai terendah berada pada kemudahan memahami sistem dan fitur (mean 3,99), sehingga diperlukan perbaikan desain antarmuka dan sosialisasi agar lebih ramah bagi semua pengguna. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan pada desain antarmuka agar lebih sederhana, intuitif, dan ramah bagi berbagai kalangan, termasuk pengguna dengan literasi digital rendah. Pemerintah dapat melakukan penyempurnaan tampilan

aplikasi, memperbanyak ikon atau panduan interaktif, serta menyediakan fitur bantuan seperti tutorial video dan pusat bantuan (help center). Selain itu, diperlukan program sosialisasi dan edukasi penggunaan aplikasi melalui media sosial, website resmi, maupun pelatihan di tingkat kelurahan untuk memastikan inovasi yang ada dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh masyarakat. Upaya ini tidak hanya akan meningkatkan kenyamanan pengguna, tetapi juga memperkuat keberhasilan transformasi layanan publik berbasis digital di Kota Semarang.

Indikator pertama terkait Aplikasi memberikan kemudahan dibanding layanan manual. Skor menunjukkan 4,19 membuktikan bahwa mayoritas setuju karena mereka merasakan perbedaan signifikan: layanan digital menghemat waktu dan tenaga dibanding harus datang langsung ke kantor pelayanan. Responden yang tidak setuju merasa aplikasi belum sepenuhnya praktis. Mereka menilai prosedur digital kadang lebih membingungkan dibanding datang langsung, terutama bagi yang terbiasa dengan sistem manual.

Indikator kedua terkait Aplikasi sangat membantu masyarakat. Skor tinggi 4,19 membuktikan bahwa jawaban positif muncul karena aplikasi dirasa menyelesaikan masalah administratif sehari-hari, sehingga responden merasa ada manfaat nyata yang langsung dirasakan. Sebagian kecil responden tidak setuju karena merasa aplikasi tidak banyak membantu dalam kasus tertentu. Misalnya, layanan tetap membutuhkan tatap muka sehingga aplikasi hanya jadi tambahan, bukan solusi utama.

Indikator ketiga tentang mempermudah pengurusan administrasi online. Skor menunjukkan 4,22 membuktikan bahwa fitur aplikasi benar-benar mengurangi birokrasi, terutama dalam pengajuan dan pelaporan. Responden melihat adanya efisiensi nyata. Responden yang tidak setuju kemungkinan pernah menghadapi error, aplikasi tidak merespon, atau tetap harus membawa berkas fisik. Hal ini membuat mereka menilai aplikasi belum benar-benar mempermudah.

Indikator keempat, terkait Fitur sesuai kebutuhan masyarakat digital, memperoleh skor 4,14. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mengapresiasi adanya upaya pemerintah dalam menyediakan fitur yang relevan dengan kebutuhan mereka. Responden setuju karena fitur yang ada dianggap relevan, misalnya untuk laporan cepat atau permohonan layanan publik. Artinya aplikasi menyesuaikan dengan kebutuhan zaman. Ada yang tidak setuju karena fitur yang tersedia belum mencakup semua kebutuhan, misalnya layanan tertentu belum terintegrasi penuh. Akibatnya, sebagian responden merasa aplikasi tidak relevan dengan masalah mereka.

Indikator kelima, terkait kesesuaian fitur dengan kebutuhan masyarakat digital serta kenyamanan penggunaan aplikasi, memperoleh skor 4,14. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mengapresiasi adanya upaya pemerintah dalam menyediakan fitur yang relevan dengan kebutuhan mereka. Mayoritas menilai nyaman karena antarmuka cukup sederhana dan tidak membingungkan. Meskipun begitu, beberapa masih menganggap perlu ada perbaikan tampilan. Jawaban tidak

setuju muncul dari pengguna yang merasa aplikasi kurang stabil, tampilan kurang ramah, atau ada bug yang membuat penggunaan tidak nyaman.

Namun, indikator keenam, yaitu kemudahan memahami sistem dan fitur aplikasi, mendapat skor terendah 3,99. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian pengguna, terutama dengan literasi digital rendah, masih mengalami kendala. Oleh karena itu, perbaikan antarmuka dan sosialisasi sangat diperlukan. Nilai lebih rendah karena sebagian responden dengan literasi digital terbatas masih kesulitan memahami navigasi atau istilah teknis dalam aplikasi. Sosialisasi dan desain yang lebih sederhana masih dibutuhkan. Responden yang tidak setuju biasanya berasal dari kelompok masyarakat dengan literasi digital rendah. Mereka merasa navigasi aplikasi masih membingungkan, terutama bagi yang jarang menggunakan layanan digital.

Indikator ketujuh (Tidak mengalami kesulitan saat menggunakan) mendapatkan skor 4,05. Ini berarti Mayoritas menilai aplikasi cukup mudah digunakan, meski sebagian kecil masih menghadapi kendala teknis atau kurang terbiasa dengan aplikasi. Beberapa responden menilai masih ada kesulitan, misalnya saat registrasi, login, atau memahami istilah teknis. Hal ini membuat mereka memilih tidak setuju meski mayoritas merasa mudah.

Indikator kedelapan (Fitur dirancang tidak membingungkan) mendapatkan skor 4,06. Ini berarti mayoritas responden setuju karena menu dan tombol cukup jelas, namun nilai tidak setinggi indikator lain karena masih ada pengguna yang

butuh panduan tambahan. Ada yang menilai beberapa fitur kurang jelas dalam petunjuk penggunaannya. Misalnya, menu tidak konsisten atau istilah yang digunakan kurang familiar sehingga membingungkan sebagian pengguna.

Indikator kesembilan (Proses mudah digunakan oleh berbagai kalangan) mendapatkan skor 4,03. Ini berarti mayoritas menjawab setuju, tapi nilai moderat menunjukkan bahwa kelompok usia lanjut atau berpendidikan rendah masih perlu pendampingan. Jawaban tidak setuju datang dari responden yang melihat kelompok tertentu masih kesulitan, terutama lansia atau masyarakat dengan perangkat terbatas. Artinya, aplikasi belum sepenuhnya inklusif.

Indikator kesepuluh terkait Dapat mencoba fitur layanan sebelum digunakan. Dengan skor 4,04, Nilai cukup tinggi karena adanya kesempatan mencoba membuat pengguna lebih percaya diri, walaupun tidak semua fitur bisa diuji coba sebelumnya. Ada yang tidak setuju karena tidak pernah mendapat kesempatan mencoba fitur. Kurangnya sosialisasi atau akses uji coba membuat sebagian masyarakat tidak merasakan hal tersebut.

Indikator kesebelas terkait Ada ruang mencoba fitur baru dari pemerintah. Dengan skor 4,07, menunjukkan responden melihat pemerintah memberi kesempatan untuk adaptasi, sehingga masyarakat merasa dilibatkan dalam penggunaan aplikasi. Responden yang tidak setuju beranggapan pemerintah kurang terbuka dalam melibatkan masyarakat. Mereka merasa fitur baru langsung dipakai tanpa kesempatan uji coba terlebih dahulu.

Indikator keduabelas terkait Ada kesempatan uji coba sebelum digunakan luas. Dengan skor 4,04, masyarakat menilai trial fitur membantu transisi, meski belum semua responden merasakan fasilitas ini. Ada sebagian responden yang merasa tidak pernah dilibatkan atau tidak tahu ada program uji coba. Hal ini menimbulkan persepsi bahwa sistem langsung diterapkan tanpa kesempatan simulasi.

Indikator ketiga belas hingga kelima belas, yang mengukur persepsi terhadap perubahan layanan, dampak positif inovasi, serta perbaikan layanan, mendapatkan skor 4,05–4,13. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya merasakan inovasi, tetapi juga mampu mengamati dampak nyata dari inovasi yang dilakukan pemerintah. Sebagian kecil tidak setuju karena mereka merasa pembaruan aplikasi tidak diinformasikan dengan jelas. Akibatnya, perubahan sulit diamati dan dianggap tidak transparan.

Indikator keempat belas, yang mengukur Ada dampak positif dari inovasi layanan, mendapatkan skor 4,10. Temuan ini menunjukkan bahwa responden merasa inovasi memberi manfaat nyata, seperti mempercepat pengurusan, sehingga menumbuhkan persepsi positif. Jawaban tidak setuju berasal dari masyarakat yang belum merasakan langsung manfaat aplikasi. Misalnya, pelayanan tetap dianggap lambat atau rumit meski sudah ada inovasi digital.

Indikator kelima belas, yang mengukur Ada perbaikan layanan setelah aplikasi digunakan, mendapatkan skor 4,13. Temuan ini menunjukkan bahwa

mayoritas menilai terjadi peningkatan kualitas layanan sejak aplikasi hadir, sehingga memberi keyakinan bahwa inovasi membawa perbaikan nyata. Responden yang tidak setuju menilai layanan masih sama seperti sebelumnya. Ada juga yang merasa birokrasi tetap panjang, hanya dipindahkan ke bentuk digital tanpa peningkatan signifikan.

4.1.2.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengolahan statistik deskripsi pada variabel Kepuasan Masyarakat diketahui tanggapan responden dengan dilihat tabel 4.6 berikut:

Tabel 4.6
Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Mean
1	Prosedur dalam aplikasi mudah dipahami masyarakat umum.	41	95	31	3	0	4.02
2	Penggunaan aplikasi tidak menyulitkan pengguna baru.	45	91	31	3	0	4.05
3	Informasi syarat dan alur pelaporan atau permohonan dalam aplikasi mudah ditemukan.	46	95	25	4	0	4.08
4	Syarat dalam aplikasi dijelaskan dengan transparan dan jelas.	46	95	26	3	0	4.08
5	Proses pengajuan melalui aplikasi tidak membutuhkan syarat yang rumit.	45	97	23	5	0	4.07
6	Saya puas karena aplikasi mempermudah dalam mengurus keperluan saya.	47	92	27	4	0	4.07

7	Petugas menjawab pertanyaan atau pengaduan melalui aplikasi dengan jelas.	44	95	28	3	0	4.06
8.	Respons petugas di aplikasi membantu saya memahami prosedur lebih baik.	42	97	27	4	0	4.04
9	Komunikasi petugas di aplikasi tidak membingungkan.	43	93	29	5	0	4.02
10.	Petugas melalui aplikasi menunjukkan kemampuan menangani pengaduan masyarakat.	39	101	29	1	0	4.05
11.	Tanggapan petugas di aplikasi menunjukkan pemahaman terhadap masalah yang disampaikan.	40	100	27	3	0	4.04
12	Saya puas dengan kemampuan petugas dalam menangani laporan atau permintaan saya via aplikasi.	45	95	27	3	0	4.07
13.	Proses layanan melalui aplikasi berjalan cepat dan efisien.	51	88	28	3	0	4.10
14.	Saya tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan tanggapan dari laporan/pengaduan saya.	46	91	30	3	0	4.06
15.	Laporan saya ditangani segera tanpa penundaan yang lama melalui aplikasi.	38	100	29	3	0	4.02
Rata-rata Variabel Kepuasan Masyarakat							4.05

Sumber : Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa hasil analisis variabel kepuasan masyarakat menunjukkan nilai rata-rata sebesar 4,05, yang termasuk kategori baik. Indikator dengan nilai tertinggi adalah proses layanan yang cepat dan efisien (mean 4,10), yang menegaskan bahwa aplikasi mampu memberikan kemudahan dalam

pengurusan keperluan publik. Pemerintah Kota Semarang perlu mempertahankan keunggulan pada aspek kecepatan dan efisiensi layanan yang menjadi indikator tertinggi dengan memastikan proses digital tetap sederhana dan tidak berbelit.

Sebaliknya, indikator dengan nilai terendah adalah kemudahan memahami prosedur (mean 4,02) dan kecepatan penanganan laporan (mean 4,02), yang menandakan perlunya peningkatan pada aspek sosialisasi dan responsivitas. Pemerintah perlu melakukan langkah strategis untuk meningkatkan aksesibilitas informasi dan responsivitas layanan. Upaya yang dapat dilakukan antara lain menyederhanakan alur prosedur di dalam aplikasi agar lebih mudah dipahami, menambahkan panduan interaktif atau fitur bantuan seperti chatbot, serta menyediakan informasi prosedur yang lebih jelas dan transparan. Selain itu, untuk meningkatkan kecepatan respon, pemerintah perlu memperkuat pengawasan terhadap kinerja petugas melalui sistem monitoring serta menetapkan standar waktu layanan agar laporan masyarakat dapat segera ditangani. Sosialisasi yang lebih intensif mengenai cara penggunaan aplikasi juga penting agar masyarakat lebih memahami prosedur layanan, sehingga kepuasan pengguna semakin meningkat dan kepercayaan terhadap layanan publik digital semakin kuat.

Indikator pertama (Prosedur dalam aplikasi mudah dipahami) memperoleh skor 4,02, menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju karena alur pelaporan di aplikasi cukup jelas dan ringkas. Namun, ada sebagian yang masih kesulitan, terutama pengguna dengan literasi digital rendah. Hal inilah yang membuat nilai rata-rata tidak

terlalu tinggi. Responden yang tidak setuju menilai prosedur masih membingungkan, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi atau tidak paham istilah teknis dalam aplikasi.

Indikator kedua (Aplikasi tidak menyulitkan pengguna baru) memperoleh skor 4,05, menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa aplikasi cukup ramah bagi pemula. Mereka dapat mengikuti instruksi awal dengan baik. Namun, sebagian kecil tetap membutuhkan panduan tambahan, sehingga rata-ratanya masih kategori “baik” tapi belum maksimal. Ada responden yang merasa aplikasi justru sulit untuk pengguna baru. Hal ini mungkin karena kurangnya panduan awal, tutorial yang terbatas, atau tampilan yang dianggap rumit.

Indikator ketiga, yaitu Informasi syarat dan alur mudah ditemukan, mendapat skor 4,08. Mayoritas menilai transparansi informasi cukup memadai, sehingga mereka tidak kebingungan saat mengajukan laporan. Nilai tinggi ini menunjukkan kejelasan instruksi, meskipun ada pengguna yang merasa perlu penjelasan lebih detail. Sebagian kecil tidak setuju karena merasa informasi syarat dan alur pelaporan tidak selalu jelas atau sulit dicari di menu aplikasi, sehingga mereka butuh bantuan tambahan.

Indikator keempat, yaitu Syarat dijelaskan dengan jelas, mendapat skor 4,08. Jawaban positif tinggi karena syarat penggunaan aplikasi dianggap tidak bertele-tele. Responden menilai hal ini mengurangi potensi kebingungan dalam pelayanan. Responden yang tidak setuju beranggapan syarat pelayanan tidak ditampilkan secara

detail, atau masih ada informasi yang tidak konsisten antara aplikasi dengan kenyataan di lapangan.

Indikator kelima, yaitu Proses pengajuan tidak membutuhkan syarat rumit, mendapat skor 4,07. Sebagian besar responden puas karena syarat pengajuan layanan relatif sederhana. Hal ini sesuai dengan harapan masyarakat agar layanan publik digital tidak mengulang kerumitan birokrasi manual. Ada responden yang menilai syarat masih rumit, misalnya perlu dokumen tambahan atau langkah verifikasi yang panjang sehingga aplikasi tidak sepenuhnya praktis.

Indikator keenam (Aplikasi mempermudah keperluan) mendapat skor 4,07. Hal ini membuktikan bahwa Mayoritas setuju karena aplikasi terbukti mempersingkat waktu dalam urusan administratif. Efisiensi inilah yang mendorong jawaban dominan “setuju” dan “sangat setuju”. Sebagian kecil tidak setuju karena merasa aplikasi tidak selalu mempercepat, terkadang malah butuh waktu lebih lama ketika ada kendala teknis atau jaringan.

Indikator ketujuh (Petugas menjawab pertanyaan dengan jelas) mendapat skor 4,06. Hal ini membuktikan bahwa Responden menilai komunikasi petugas cukup membantu. Jawaban jelas membuat mereka merasa didampingi, meskipun ada sebagian kecil yang merasa jawaban belum detail. Responden yang tidak setuju mungkin pernah mendapatkan jawaban petugas yang singkat, tidak detail, atau kurang memecahkan masalah, sehingga dianggap belum jelas.

Indikator kedelapan (Respons petugas membantu memahami prosedur) mendapat skor 4,04. Hal ini membuktikan bahwa Mayoritas merasakan bahwa kejelasan respons dari petugas membuat mereka lebih mudah memahami prosedur. Nilai sedikit lebih rendah karena tidak semua responden mendapatkan respons cepat. Sebagian responden merasa petugas tidak selalu responsif atau penjelasannya tidak cukup memandu. Akibatnya, mereka merasa tidak terbantu memahami prosedur dengan baik.

Indikator kesembilan (Komunikasi petugas tidak membingungkan) memperoleh skor 4,02. Artinya, Responden menilai komunikasi secara umum sudah cukup baik. Namun, angka tidak terlalu tinggi menunjukkan masih ada kesan bahasa teknis atau penjelasan yang belum sederhana bagi semua kalangan. Ada responden yang tetap merasa komunikasi membingungkan, misalnya karena penggunaan bahasa yang terlalu formal atau instruksi yang tidak disertai langkah konkret.

Indikator kesepuluh (Petugas mampu menangani pengaduan masyarakat) memperoleh skor 4,05. Artinya, Mayoritas puas karena merasa laporannya ditangani dengan baik. Nilai cukup tinggi ini menegaskan adanya kompetensi petugas. Responden yang tidak setuju kemungkinan pernah mengalami laporan yang ditangani lama atau tidak terselesaikan dengan baik, sehingga menilai kemampuan petugas kurang maksimal.

Indikator kesebelas (Tanggapan petugas menunjukkan pemahaman masalah) memperoleh skor 4,04. Artinya, Responden menilai petugas memahami konteks

pengaduan, sehingga mereka merasa didengar. Nilai tidak lebih tinggi karena sebagian kecil pengguna mungkin masih menemukan tanggapan yang standar. Ada responden yang menilai tanggapan petugas tidak sesuai dengan keluhan yang disampaikan, misalnya jawaban terlalu umum atau hanya formalitas tanpa solusi.

Indikator kedua belas, terkait Puas dengan kemampuan petugas menangani laporan, memperoleh skor tertinggi 4,07. Mayoritas responden menilai kinerja petugas sudah baik dalam menyelesaikan aduan, sehingga tingkat kepuasan meningkat. Sebagian kecil tidak setuju karena pengalaman pribadi laporan mereka ditangani tidak tuntas, ditunda, atau membutuhkan tindak lanjut berulang kali.

Indikator ketiga belas, terkait Proses layanan cepat dan efisien, memperoleh skor tertinggi 4,10. Indikator ini mendapatkan nilai tertinggi karena responden benar-benar merasakan manfaat aplikasi dalam mempercepat proses layanan publik. Kecepatan dianggap sebagai aspek paling menonjol dalam kepuasan. Responden yang tidak setuju menilai proses layanan terkadang lambat, terutama pada jam sibuk atau ketika sistem mengalami gangguan, sehingga tidak efisien.

Indikator keempat belas, terkait Tidak perlu menunggu lama mendapat tanggapan, memperoleh skor 4,06. Ini menguatkan bahwa mayoritas puas karena laporan relatif cepat ditanggapi. Namun, ada pengalaman beberapa responden yang menunggu lebih lama, sehingga nilai tidak maksimal. Ada responden yang mengalami waktu tunggu cukup lama sebelum laporan ditanggapi, sehingga mereka menjawab tidak setuju karena ekspektasi kecepatan tidak terpenuhi.

Namun, indikator kelima belas (Laporan ditangani segera tanpa penundaan lama) hanya memperoleh skor 4,02. Hal ini menandakan nilai paling rendah karena sebagian responden masih merasakan adanya keterlambatan. Meski tetap dalam kategori “baik”, indikator ini menunjukkan adanya ekspektasi masyarakat agar penanganan lebih cepat. Sebagian kecil tidak setuju karena merasa laporan mereka ditunda, atau diproses belakangan dibanding laporan lain, sehingga muncul persepsi kurang adil dalam penanganan.

4.1.2.4 Deskripsi Variabel Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah

Berdasarkan hasil pengolahan statistik deskripsi pada variabel Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah diketahui tanggapan responden dengan dilihat tabel 4.7 sebagai berikut:

Tabel 4.7.
Deskripsi Variabel Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Mean
1	Saya akan terus menggunakan aplikasi LapoSemarang dan Sidenok untuk kebutuhan layanan publik.	52	90	26	1	1	4.12
2	Saya merasa puas sehingga akan menggunakan kembali aplikasi ini jika diperlukan.	58	84	23	4	1	4.14
3	Saya yakin aplikasi ini akan tetap menjadi pilihan saya di masa mendatang.	57	78	32	2	1	4.11
4.	Saya akan merekomendasikan aplikasi ini kepada orang lain.	53	89	24	4	0	4.12

5.	Saya sering menceritakan pengalaman baik saya menggunakan aplikasi ini ke orang sekitar.	49	84	32	5	0	4.04
6.	Saya yakin orang lain juga akan merasa terbantu menggunakan aplikasi ini.	54	81	30	4	1	4.08
7.	Saya tidak tertarik berpindah ke layanan manual karena aplikasi ini sudah sangat membantu.	58	76	30	6	0	4.09
8.	Saya lebih memilih aplikasi LapoSemarang dan Sidenok daripada layanan non-digital.	57	82	25	6	0	4.12
9.	Saya merasa seluruh kebutuhan layanan publik sudah terpenuhi melalui aplikasi ini.	49	86	31	4	0	4.06
Rata-rata Variabel Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah							4.09

Sumber : Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.7 diatas menunjukkan hasil analisis variabel loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah menunjukkan rata-rata 4,09, yang termasuk kategori baik. Nilai tertinggi terdapat pada indikator kesediaan menggunakan kembali aplikasi karena merasa puas (mean 4,14). Pemerintah Kota Semarang perlu mempertahankan indikator tertinggi yaitu kesediaan menggunakan kembali aplikasi karena merasa puas dengan terus menjaga kualitas layanan dan inovasi yang memudahkan pengguna.

Sedangkan nilai terendah pada indikator berbagi pengalaman kepada orang sekitar (mean 4,04). Temuan ini mengindikasikan bahwa loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah terhadap aplikasi LapoSemarang dan Sidenok cukup kuat, terutama dalam aspek penggunaan berulang dan rekomendasi. Perlunya strategi untuk mendorong

promosi organik dari pengguna. Upaya yang dapat dilakukan antara lain menciptakan program user engagement seperti kampanye berbasis testimoni, pemberian apresiasi atau insentif bagi pengguna yang merekomendasikan aplikasi, serta penguatan interaksi melalui media sosial resmi pemerintah agar masyarakat terdorong untuk berbagi pengalaman baik. Selain itu, pemerintah dapat mengadakan sosialisasi tatap muka dan digital untuk meningkatkan awareness terhadap manfaat aplikasi sehingga pengguna merasa bangga merekomendasikannya. Dengan langkah ini, loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah tidak hanya terjaga melalui penggunaan berulang, tetapi juga diperkuat melalui partisipasi aktif dalam mempromosikan layanan publik digital.

Pada indikator pertama, sebagian besar responden menyatakan akan terus menggunakan aplikasi untuk kebutuhan layanan publik dengan nilai rata-rata 4,12. Hal ini terjadi karena mereka merasa aplikasi sudah membantu menyelesaikan urusan administratif secara lebih cepat dibandingkan layanan manual. Sebagian responden tidak setuju karena merasa aplikasi kadang masih bermasalah, seperti error, lambat, atau tidak lengkap fiturnya. Hal ini membuat mereka ragu untuk terus menggunakannya dalam jangka panjang.

Pada indikator kedua, kesediaan menggunakan kembali aplikasi karena merasa puas memperoleh nilai tertinggi yaitu 4,14. Mayoritas responden memilih setuju atau sangat setuju karena pengalaman positif selama menggunakan aplikasi membuat mereka percaya layanan ini layak digunakan kembali. Ada responden yang tidak setuju

sebab pengalaman mereka belum sepenuhnya memuaskan. Misalnya, laporan ditangani lama atau harus tetap melengkapi dokumen manual, sehingga mereka tidak yakin akan kembali menggunakan aplikasi.

Selanjutnya pada indikator ketiga, keyakinan bahwa aplikasi akan tetap menjadi pilihan di masa mendatang juga tinggi dengan rata-rata 4,11. Alasan utama adalah persepsi responden bahwa aplikasi merupakan solusi jangka panjang untuk layanan publik berbasis digital, sehingga mereka optimis aplikasi ini tetap relevan. Sebagian kecil tidak setuju karena merasa aplikasi belum stabil dan bisa saja ada platform lain yang lebih baik di masa depan. Keraguan ini membuat mereka tidak yakin untuk berkomitmen.

Pada indikator keempat, niat merekomendasikan aplikasi kepada orang lain mendapat rata-rata 4,12. Hal ini menandakan bahwa mayoritas responden percaya aplikasi tersebut bermanfaat dan layak diketahui masyarakat lebih luas. Ada yang tidak setuju karena mereka tidak ingin orang lain mengalami kesulitan yang sama. Misalnya, aplikasi susah diakses pada jam tertentu, sehingga mereka tidak percaya diri untuk merekomendasikan.

Namun, pada indikator kelima, yaitu sering menceritakan pengalaman baik kepada orang sekitar, nilainya sedikit lebih rendah yaitu 4,04. Responden memang merasa puas, tetapi tidak semua terbiasa membagikan pengalaman secara aktif, sehingga promosi dari mulut ke mulut belum maksimal. Beberapa responden tidak setuju karena pengalaman mereka menggunakan aplikasi belum sepenuhnya positif.

Jika pengalaman lebih banyak masalah daripada manfaat, mereka cenderung enggan membagikan cerita baik.

Indikator keenam yang menilai keyakinan bahwa orang lain juga akan merasa terbantu memperoleh nilai 4,08. Responden yakin pengalaman mereka bisa dirasakan sama oleh pengguna lain. Responden yang tidak setuju menilai belum tentu semua orang merasa terbantu. Misalnya, kalangan lansia atau masyarakat pedesaan dengan akses internet terbatas mungkin akan kesulitan, sehingga persepsi manfaat tidak merata.

Pada indikator ketujuh, mayoritas responden setuju dengan pernyataan tidak tertarik kembali ke layanan manual, dengan nilai 4,09. Hal ini terjadi karena mereka sudah merasakan efisiensi digital yang jauh lebih baik. Ada responden yang tidak setuju karena masih menganggap layanan manual lebih meyakinkan. Mereka merasa dengan tatap muka, masalah lebih cepat terselesaikan daripada menunggu respon digital.

Indikator kedelapan menunjukkan preferensi responden terhadap layanan digital dibandingkan non-digital dengan skor 4,12, yang memperlihatkan bahwa digitalisasi sudah dianggap sebagai kebutuhan. Beberapa orang tetap tidak setuju karena mereka menilai layanan non-digital lebih jelas, bisa langsung konsultasi, dan minim kendala teknis. Aplikasi dinilai sebagai alternatif, bukan pilihan utama.

Terakhir, indikator kesembilan yang menilai terpenuhinya seluruh kebutuhan layanan publik melalui aplikasi mendapat rata-rata 4,06. Mayoritas responden setuju,

walaupun ada sebagian yang menilai masih ada layanan tertentu yang perlu ditingkatkan. Responden yang tidak setuju beranggapan aplikasi belum mencakup semua kebutuhan. Masih ada layanan tertentu yang tidak tersedia, sehingga mereka merasa aplikasi belum mampu menggantikan seluruh layanan publik.

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Analisis Kualitas Layanan terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah

1. Uji Korelasi

Hasil uji korelasi Pearson menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif antara kualitas layanan dengan Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah, dengan nilai korelasi $r = 0,774$ dan signifikansi $p = 0,000$ ($< 0,05$).

Artinya, semakin baik kualitas layanan aplikasi pemerintah Kota Semarang, semakin tinggi pula Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah dalam menggunakan aplikasi tersebut.

2. Uji Regresi Linier Sederhana

a. R Square

Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,598. Ini berarti 59,8% variasi Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, sedangkan sisanya 40,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

b. Uji ANOVA

Hasil uji ANOVA menunjukkan nilai F hitung = 250,341 dengan signifikansi $p = 0,000 (< 0,05)$. Hal ini berarti model regresi yang digunakan signifikan, sehingga kualitas layanan berpengaruh nyata terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah.

c. Uji Koefisien Regresi

Berdasarkan tabel koefisien, persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y=0,508 + 0,871X_1$$

Keterangan:

- Konstanta (a) = 0,508 → apabila kualitas layanan bernilai 0, maka Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah tetap ada sebesar 0,508.
- Koefisien regresi (b) = 0,871 → setiap peningkatan 1 satuan kualitas layanan akan meningkatkan Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah sebesar 0,871.

d. Uji t

Nilai t hitung = 15,822 dengan signifikansi $p = 0,000 (< 0,05)$, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah. Dari hasil analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah dalam menggunakan aplikasi

pemerintah Kota Semarang. Dengan kata lain, semakin baik kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi, semakin tinggi pula kecenderungan masyarakat untuk tetap menggunakan, merekomendasikan, dan loyal terhadap aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas layanan, baik dari sisi kecepatan, kemudahan penggunaan, fitur yang bermanfaat, maupun keandalan sistem, agar masyarakat semakin percaya dan terus menggunakan aplikasi layanan pemerintah Kota Semarang.

4.2.2. Analisis Inovasi Layanan terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah

1. Uji Korelasi

Hasil uji korelasi Pearson menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif antara inovasi layanan dengan Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah, dengan nilai korelasi $r = 0,790$ dan signifikansi $p = 0,000 (< 0,05)$. Artinya, semakin baik inovasi layanan aplikasi pemerintah Kota Semarang, semakin tinggi pula Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah dalam menggunakan aplikasi tersebut.

2. Uji Regresi Linier Sederhana

a. R Square

Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,624. Ini berarti 62,4% variasi Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah dapat dijelaskan oleh

inovasi layanan, sedangkan sisanya 37,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

b. Uji ANOVA

Hasil uji ANOVA menunjukkan nilai F hitung = 279,091 dengan signifikansi $p = 0,000 (< 0,05)$. Hal ini berarti model regresi yang digunakan signifikan, sehingga inovasi layanan berpengaruh nyata terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah.

c. Uji Koefisien Regresi

Berdasarkan tabel koefisien, persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 0,121 + 0,971 X_2$$

Keterangan:

- Konstanta (a) = 0,121 → apabila kualitas layanan bernilai 0, maka Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah tetap ada sebesar 0,121.
- Koefisien regresi (b) = 0,971 → setiap peningkatan 1 satuan kualitas layanan akan meningkatkan Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah sebesar 0,971.

d. Uji t

Nilai t hitung = 16,706 dengan signifikansi $p = 0,000 (< 0,05)$, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah. Dari hasil analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan

memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah dalam menggunakan aplikasi pemerintah Kota Semarang. Dengan kata lain, semakin baik kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi, semakin tinggi pula kecenderungan masyarakat untuk tetap menggunakan, merekomendasikan, dan loyal terhadap aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas layanan, baik dari sisi kecepatan, kemudahan penggunaan, fitur yang bermanfaat, maupun keandalan sistem, agar masyarakat semakin percaya dan terus menggunakan aplikasi layanan pemerintah Kota Semarang.

4.2.3. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah

1. Uji Korelasi

Hasil uji korelasi Pearson menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif antara kepuasan masyarakat dengan Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah, dengan nilai korelasi $r = 0,618$ dan signifikansi $p = 0,000 (< 0,05)$. Artinya, semakin baik kepuasan masyarakat pada aplikasi pemerintah Kota Semarang, semakin tinggi pula Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah dalam menggunakan aplikasi tersebut.

2. Uji Regresi Linier Sederhana

a. R Square

Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,618. Ini berarti 61,8% variasi Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah dapat dijelaskan oleh kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya 38,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

b. Uji ANOVA

Hasil uji ANOVA menunjukkan nilai F hitung = 271,592 dengan signifikansi $p = 0,000 (< 0,05)$. Hal ini berarti model regresi yang digunakan signifikan, sehingga kepuasan masyarakat berpengaruh nyata terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah.

c. Uji Koefisien Regresi

Berdasarkan tabel koefisien, persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 0,519 + 0,883 X_3$$

Keterangan:

- Konstanta (a) = 0,519 → apabila kepuasan masyarakat bernilai 0, maka Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah tetap ada sebesar 0,519.
- Koefisien regresi (b) = 0,883 → setiap peningkatan 1 satuan kepuasan masyarakat akan meningkatkan Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah sebesar 0,883.

d. Uji Hipotesis

Nilai t hitung = 16,480 dengan signifikansi $p = 0,000 (< 0,05)$, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah. Dari hasil analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah dalam menggunakan aplikasi pemerintah Kota Semarang. Dengan kata lain, semakin baik kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi, semakin tinggi pula kecenderungan masyarakat untuk tetap menggunakan, merekomendasikan, dan loyal terhadap aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas layanan, baik dari sisi kecepatan, kemudahan penggunaan, fitur yang bermanfaat, maupun keandalan sistem, agar masyarakat semakin percaya dan terus menggunakan aplikasi layanan pemerintah Kota Semarang.

4.2.4. Analisis Kualitas Layanan, Inovasi Layanan dan Kepuasan Masyarakat terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah

1. Uji Korelasi

Hasil uji korelasi Pearson menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif antara kualitas layanan, inovasi layanan dan kepuasan masyarakat dengan Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah, dengan nilai

korelasi $r^2 = 0,708$. Artinya, semakin baik kualitas layanan aplikasi pemerintah Kota Semarang, semakin tinggi pula Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah dalam menggunakan aplikasi tersebut.

2. Uji Regresi Linier Berganda

a. R Square

Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,708. Ini berarti 70,8% variasi Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, inovasi layanan dan kepuasan masyarakat. Sedangkan sisanya 29,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

b. Uji ANOVA

Hasil uji ANOVA menunjukkan nilai F hitung = 133,977 dengan signifikansi $p = 0,000 (< 0,05)$. Hal ini berarti model regresi yang digunakan signifikan, sehingga kualitas layanan, inovasi layanan dan kepuasan masyarakat berpengaruh nyata secara bersama-sama terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah.

c. Uji Koefisien Regresi

Berdasarkan tabel koefisien, persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = -0,178 + 0,372 X_1 + 0,333 X_2 + 0,340 X_3$$

Keterangan:

- Konstanta (a) = 0,178 → apabila kualitas layanan, inovasi layanan dan kepuasan masyarakat bernilai 0, maka Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah tetap ada sebesar -0,178.
- Koefisien regresi (b1) = 0,372 → setiap peningkatan 1 satuan kualitas layanan akan meningkatkan Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah sebesar 0,372.
- Koefisien regresi (b2) = 0,333 → setiap peningkatan 1 satuan inovasi layanan akan meningkatkan Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah sebesar 0,333.
- Koefisien regresi (b3) = 0,340 → setiap peningkatan 1 satuan kepuasan masyarakat akan meningkatkan Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah sebesar 0,340.

e. Uji F

Dari hasil analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan, inovasi layanan dan kepuasan masyarakat secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah dalam menggunakan aplikasi pemerintah Kota Semarang. Dengan kata lain, semakin baik kualitas layanan, inovasi layanan dan kepuasan masyarakat secara simultan yang diberikan melalui aplikasi, semakin tinggi pula kecenderungan masyarakat untuk tetap

menggunakan, merekomendasikan, dan loyal terhadap aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas layanan, inovasi layanan dan kepuasan masyarakat secara simultan, baik dari sisi kecepatan, kemudahan penggunaan, fitur yang bermanfaat, maupun keandalan sistem, agar masyarakat semakin percaya dan terus menggunakan aplikasi layanan pemerintah Kota Semarang.

4.3.Pembahasan

4.3.1. Analisis Kualitas Layanan terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Layanan terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah. Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan penelitian oleh (Sefnedi, 2016); (Widiyaningsih & Raharusun, 2023); (Laemonta & Padmalia, 2016); (Najmudin et al., 2022), kualitas layanan dipengaruhi secara positif oleh loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah.

Hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh antara Kualitas Layanan terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi LaporanSemarang dan Sidenok, maka semakin tinggi tingkat loyalitas pengguna dalam memanfaatkan layanan tersebut. Hal ini berarti faktor-faktor seperti

kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, kemudahan prosedur, serta keamanan data yang menjadi bagian dari kualitas layanan berperan penting dalam membentuk kepercayaan dan kepuasan masyarakat, yang pada akhirnya mendorong mereka untuk terus menggunakan aplikasi dan merekomendasikannya kepada orang lain. Temuan ini menegaskan bahwa upaya peningkatan loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah harus dimulai dengan memastikan kualitas layanan tetap konsisten, responsif, dan memenuhi kebutuhan pengguna agar keberlanjutan penggunaan aplikasi layanan publik digital dapat terjaga.

Hasil penelitian yang menunjukkan pengaruh positif kualitas layanan, inovasi layanan, dan kepuasan masyarakat terhadap loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah sejalan dengan kerangka hukum di Indonesia mengenai pelayanan publik dan transformasi digital pemerintahan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara layanan publik wajib memberikan layanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan transparan. Hal ini mendukung temuan bahwa kualitas layanan yang baik menjadi kunci dalam membangun loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah.

Kualitas layanan yang ditunjukkan melalui kecepatan, kejelasan informasi, dan keamanan data sejalan dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan penyelenggara layanan publik

memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan profesional. Hal ini diperkuat dengan Perpres No. 76 Tahun 2013 dan PermenPAN RB No. 62 Tahun 2018 tentang pengelolaan SP4N LAPOR! sebagai sistem nasional pengaduan publik, serta Perwal Semarang No. 34 Tahun 2017 yang mengatur pengelolaan pengaduan di tingkat kota. Dengan dasar hukum tersebut, kualitas layanan yang baik bukan sekadar strategi teknis, melainkan kewajiban normatif yang mendorong terciptanya Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah terhadap aplikasi LaporSemarang.

Indikator dengan nilai tertinggi adalah jaminan keamanan data pribadi (mean 4,27), yang menandakan kepercayaan masyarakat terhadap perlindungan data dalam aplikasi. Keunggulan pada aspek keamanan data, yang menjadi indikator dengan nilai tertinggi, harus dipertahankan melalui penerapan enkripsi data, autentikasi ganda, dan audit keamanan secara rutin. Sosialisasi kepada masyarakat mengenai upaya perbaikan ini juga penting untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna terhadap layanan publik digital tersebut.

Sebaliknya, indikator dengan nilai terendah terdapat pada ketahanan layanan saat terjadi gangguan jaringan (mean 3,84), yang mengindikasikan perlunya perbaikan stabilitas sistem. Pemerintah Kota Semarang perlu melakukan upaya perbaikan infrastruktur dan stabilitas sistem agar akses aplikasi lebih andal. Langkah yang dapat ditempuh antara lain meningkatkan

kapasitas server, mengoptimalkan jaringan, serta menyiapkan sistem cadangan (backup server) untuk mengantisipasi gangguan teknis. Selain itu, pemerintah perlu melakukan pemeliharaan sistem secara berkala dan menyiapkan fitur pengaduan cepat serta notifikasi real-time kepada pengguna apabila terjadi gangguan.

4.3.2. Analisis Inovasi Layanan terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara Inovasi Layanan terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah. Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan penelitian oleh (Gunadi, 2022); (Prasetya, 2022) menemukan bahwa inovasi layanan berpengaruh positif pada loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah.

Hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh antara Inovasi Layanan terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah mengandung makna bahwa semakin tinggi tingkat inovasi yang diterapkan pada aplikasi LaporanSemarang dan Sidenok, semakin besar pula kemungkinan masyarakat untuk tetap setia menggunakan layanan tersebut. Inovasi yang dimaksud mencakup kemudahan akses, penyederhanaan proses administrasi, pengembangan fitur baru yang relevan, serta perbaikan berkelanjutan sesuai kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menghargai upaya pemerintah dalam menghadirkan solusi digital yang praktis dan sesuai

perkembangan teknologi. Dengan kata lain, inovasi tidak hanya meningkatkan kenyamanan dan pengalaman pengguna, tetapi juga menciptakan rasa percaya dan kepuasan, yang akhirnya memperkuat loyalitas mereka terhadap layanan publik berbasis digital.

Penerapan inovasi layanan digital sesuai dengan amanat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mendorong pemerintah untuk memanfaatkan teknologi informasi demi tercapainya pelayanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel. Dengan demikian, pengembangan fitur aplikasi LapoSemarang dan Sidenok yang ramah pengguna merupakan implementasi nyata dari kebijakan SPBE.

Inovasi layanan pada aplikasi Sidenok, seperti kemudahan administrasi online, integrasi data, dan pengembangan fitur digital merupakan implementasi dari Perwal Semarang No. 27 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menekankan integrasi data, layanan digital, dan keamanan informasi. Selain itu, PP No. 38 Tahun 2017 serta Permendagri No. 47 Tahun 2021 menjadi dasar hukum inovasi daerah yang mendorong pemerintah kota untuk mengembangkan layanan publik digital yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, inovasi layanan terbukti tidak hanya meningkatkan kenyamanan dan pengalaman

pengguna, tetapi juga mencerminkan kepatuhan pada regulasi SPBE dan inovasi daerah, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas.

Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada kemudahan mengurus keperluan administratif secara online (mean 4,22), yang menandakan bahwa aplikasi telah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Pemerintah Kota Semarang perlu mempertahankan keunggulan pada aspek kemudahan pengurusan administrasi secara online dengan terus mengembangkan fitur yang relevan dan efisien.

Sebaliknya, indikator dengan nilai terendah berada pada kemudahan memahami sistem dan fitur (mean 3,99), sehingga diperlukan perbaikan desain antarmuka dan sosialisasi agar lebih ramah bagi semua pengguna. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan pada desain antarmuka agar lebih sederhana, intuitif, dan ramah bagi berbagai kalangan, termasuk pengguna dengan literasi digital rendah. Pemerintah dapat melakukan penyempurnaan tampilan aplikasi, memperbanyak ikon atau panduan interaktif, serta menyediakan fitur bantuan seperti tutorial video dan pusat bantuan (help center). Selain itu, diperlukan program sosialisasi dan edukasi penggunaan aplikasi melalui media sosial, website resmi, maupun pelatihan di tingkat kelurahan untuk memastikan inovasi yang ada dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh masyarakat. Upaya ini tidak hanya akan meningkatkan

kenyamanan pengguna, tetapi juga memperkuat keberhasilan transformasi layanan publik berbasis digital di Kota Semarang.

4.3.3. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara Kepuasan Masyarakat terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah. Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan penelitian oleh (Widiyaningsih & Raharusun, 2023) dengan hasil kepuasan memberikan dampak positif terhadap loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah.

Hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh antara Kepuasan Masyarakat terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah mengandung makna bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi LaporanSemarang dan Sidenok, semakin besar kecenderungan mereka untuk tetap setia menggunakan layanan tersebut. Kepuasan yang muncul dari kemudahan prosedur, kecepatan proses, kejelasan informasi, dan respons petugas berperan penting dalam membentuk persepsi positif pengguna. Ketika masyarakat merasa puas, mereka tidak hanya akan menggunakan kembali aplikasi ini, tetapi juga cenderung merekomendasikannya kepada orang lain, sehingga loyalitas terhadap layanan publik digital semakin kuat. Temuan ini menegaskan bahwa upaya meningkatkan loyalitas harus diawali dengan menjaga dan meningkatkan

kepuasan melalui pelayanan yang responsif, transparan, dan sesuai harapan pengguna.

Dari sisi kepuasan masyarakat, hasil penelitian juga sejalan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya mengukur persepsi masyarakat sebagai dasar perbaikan layanan. Hal ini memperkuat bahwa upaya peningkatan kepuasan pengguna aplikasi publik digital bukan hanya sekadar pilihan, tetapi juga kewajiban normatif untuk menjamin keberlanjutan layanan.

Kepuasan masyarakat yang lahir dari prosedur sederhana, proses cepat, dan responsivitas petugas berperan penting dalam membangun persepsi positif dan kepercayaan masyarakat. Regulasi seperti PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat menegaskan bahwa pengukuran kepuasan adalah instrumen wajib untuk perbaikan layanan publik. Artinya, kepuasan masyarakat bukan hanya tujuan akhir, tetapi juga indikator keberhasilan implementasi regulasi layanan publik digital.

Indikator dengan nilai tertinggi adalah proses layanan yang cepat dan efisien (mean 4,10), yang menegaskan bahwa aplikasi mampu memberikan kemudahan dalam pengurusan keperluan publik. Pemerintah Kota Semarang perlu mempertahankan keunggulan pada aspek kecepatan dan efisiensi layanan

yang menjadi indikator tertinggi dengan memastikan proses digital tetap sederhana dan tidak berbelit.

Sebaliknya, indikator dengan nilai terendah adalah kemudahan memahami prosedur (mean 4,02) dan kecepatan penanganan laporan (mean 4,02), yang menandakan perlunya peningkatan pada aspek sosialisasi dan responsivitas. Pemerintah perlu melakukan langkah strategis untuk meningkatkan aksesibilitas informasi dan responsivitas layanan. Upaya yang dapat dilakukan antara lain menyederhanakan alur prosedur di dalam aplikasi agar lebih mudah dipahami, menambahkan panduan interaktif atau fitur bantuan seperti chatbot, serta menyediakan informasi prosedur yang lebih jelas dan transparan. Selain itu, untuk meningkatkan kecepatan respon, pemerintah perlu memperkuat pengawasan terhadap kinerja petugas melalui sistem monitoring serta menetapkan standar waktu layanan agar laporan masyarakat dapat segera ditangani. Sosialisasi yang lebih intensif mengenai cara penggunaan aplikasi juga penting agar masyarakat lebih memahami prosedur layanan, sehingga kepuasan pengguna semakin meningkat dan kepercayaan terhadap layanan publik digital semakin kuat.

4.3.4. Analisis Kualitas Layanan, Inovasi Layanan dan Kepuasan Masyarakat terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas layanan, inovasi layanan dan kepuasan masyarakat terhadap loyalitas

penggunaan aplikasi pemerintah. Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan penelitian oleh (Sefnedi, 2016); (Widiyaningsih & Raharusun, 2023); (Laemonta & Padmalia, 2016); (Najmudin et al., 2022); (Gunadi, 2022) dengan hasil Kualitas layanan, inovasi layanan dan kepuasan masyarakat secara memberikan dampak positif pada loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah.

Hasil pengolahan data menggunakan SPSS menunjukkan bahwa kualitas layanan, inovasi layanan, dan kepuasan masyarakat secara simultan memiliki pengaruh yang kuat terhadap loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah. Hal ini ditunjukkan oleh nilai R-square sebesar 0,708, yang berarti 70% variasi pada loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah dapat dijelaskan oleh ketiga variabel bebas tersebut, sedangkan sisanya 30% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Lebih lanjut, hasil *bootstrapping* memperlihatkan bahwa ketiga variabel bebas memiliki nilai koefisien jalur positif dan signifikan terhadap loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah, dengan T-statistik $> 1,96$ dan P-value $< 0,05$. Hal ini berarti secara parsial maupun simultan, kualitas layanan, inovasi layanan, dan kepuasan masyarakat terbukti mampu mendorong masyarakat untuk tetap menggunakan aplikasi, merekomendasikannya kepada orang lain, serta menunjukkan komitmen terhadap layanan publik berbasis digital tersebut.

Pengaruh simultan ini mengandung makna bahwa upaya pemerintah dalam membangun loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah tidak cukup hanya fokus pada satu aspek, tetapi harus dilakukan secara menyeluruh. Kualitas layanan yang baik memberikan rasa aman dan nyaman, inovasi layanan yang relevan meningkatkan pengalaman pengguna, dan kepuasan masyarakat menciptakan kepercayaan serta rasa memiliki terhadap aplikasi. Sinergi dari ketiga faktor inilah yang pada akhirnya memperkuat loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah, sehingga mereka tidak hanya terus menggunakan aplikasi, tetapi juga menjadi agen promosi yang menyebarkan pengalaman positif kepada lingkungan sekitarnya.

BAB V

PENUTUP

5.1.Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh beberapa hasil penelitian antara lain :

1. Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah dengan R Square sebesar 0,598. Dengan demikian hipotesis pertama penelitian (H1) yaitu Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah, diterima. Kualitas layanan dinilai “baik” dengan rata-rata 4,12, khususnya pada aspek keamanan data pribadi (mean 4,27) yang menjadi indikator tertinggi, sementara kelemahan utama terletak pada ketahanan layanan saat terjadi gangguan jaringan (mean 3,84).
2. Inovasi Layanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah sebesar 0,624. Dengan demikian hipotesis kedua penelitian (H2) yaitu Inovasi Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah, diterima. Dari sisi inovasi layanan, responden memberikan rata-rata 4,09, menegaskan bahwa kemudahan pengurusan administrasi online (mean 4,22) dianggap sebagai manfaat nyata, meskipun pemahaman fitur masih menjadi tantangan (mean 3,99).

3. Kepuasan Masyarakat berpengaruh positif terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah sebesar 0,618. Dengan demikian hipotesis ketiga penelitian (H3) yaitu Kepuasan Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah, diterima. Pada variabel kepuasan masyarakat, skor rata-rata 4,05 menunjukkan bahwa proses layanan yang cepat dan efisien (mean 4,10) sangat diapresiasi, sedangkan pemahaman prosedur dan kecepatan penanganan laporan (mean 4,02) masih perlu ditingkatkan.
4. Kualitas layanan, inovasi layanan, dan kepuasan masyarakat secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah sebesar 0,708. Dengan demikian, kombinasi kualitas layanan yang baik, inovasi layanan yang relevan, serta kepuasan masyarakat yang tinggi terbukti menjadi faktor utama dalam memperkuat loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah terhadap penggunaan aplikasi layanan publik digital LaporSemarang dan Sidenok. Loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah dengan skor rata-rata 4,09 memperlihatkan bahwa mayoritas responden siap menggunakan kembali aplikasi karena kepuasan yang dirasakan (mean 4,14), meski masih kurang aktif dalam membagikan pengalaman positif (mean 4,04). Dengan demikian, kombinasi kualitas layanan yang konsisten, inovasi yang relevan, serta kepuasan masyarakat yang tinggi merupakan faktor kunci dalam memperkuat loyalitas dan mendorong adopsi berkelanjutan terhadap layanan publik digital ini.

5.2.Saran

Saran dari hasil penelitian antara lain :

1. Pada aspek kualitas layanan, pemerintah perlu mempertahankan keunggulan dalam hal keamanan data dengan memperkuat sistem enkripsi dan autentikasi ganda, serta secara rutin melakukan audit keamanan. Namun, perbaikan juga harus difokuskan pada peningkatan stabilitas sistem melalui penguatan infrastruktur digital, peningkatan kapasitas server, dan penyediaan sistem cadangan agar layanan tetap berjalan meskipun terjadi gangguan.

Indikator dengan nilai tertinggi adalah jaminan keamanan data pribadi, yang menandakan kepercayaan masyarakat terhadap perlindungan data dalam aplikasi. Keunggulan pada aspek keamanan data, yang menjadi indikator dengan nilai tertinggi, harus dipertahankan melalui penerapan enkripsi data, autentikasi ganda, dan audit keamanan secara rutin. Sosialisasi kepada masyarakat mengenai upaya perbaikan ini juga penting untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna terhadap layanan publik digital tersebut.

Sebaliknya, indikator dengan nilai terendah terdapat pada ketahanan layanan saat terjadi gangguan jaringan, yang mengindikasikan perlunya perbaikan stabilitas sistem. Pemerintah Kota Semarang perlu melakukan upaya perbaikan infrastruktur dan stabilitas sistem agar akses aplikasi lebih andal. Langkah yang dapat ditempuh antara lain meningkatkan kapasitas server, mengoptimalkan jaringan, serta menyiapkan sistem cadangan (backup server) untuk

mengantisipasi gangguan teknis. Selain itu, pemerintah perlu melakukan pemeliharaan sistem secara berkala dan menyiapkan fitur pengaduan cepat serta notifikasi real-time kepada pengguna apabila terjadi gangguan.

2. Untuk aspek inovasi layanan, pemerintah perlu melanjutkan pengembangan fitur yang memudahkan pengurusan administrasi online, sekaligus meningkatkan kemudahan penggunaan melalui perbaikan desain antarmuka yang lebih sederhana dan ramah pengguna. Sosialisasi yang intensif dan edukasi literasi digital juga penting agar inovasi yang ada dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat.

Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada kemudahan mengurus keperluan administratif secara online, yang menandakan bahwa aplikasi telah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Pemerintah Kota Semarang perlu mempertahankan keunggulan pada aspek kemudahan pengurusan administrasi secara online dengan terus mengembangkan fitur yang relevan dan efisien.

Sebaliknya, indikator dengan nilai terendah berada pada kemudahan memahami sistem dan fitur, sehingga diperlukan perbaikan desain antarmuka dan sosialisasi agar lebih ramah bagi semua pengguna. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan pada desain antarmuka agar lebih sederhana, intuitif, dan ramah bagi berbagai kalangan, termasuk pengguna dengan literasi digital rendah. Pemerintah dapat melakukan penyempurnaan tampilan aplikasi, memperbanyak ikon atau panduan interaktif, serta menyediakan fitur bantuan

seperti tutorial video dan pusat bantuan (help center). Selain itu, diperlukan program sosialisasi dan edukasi penggunaan aplikasi melalui media sosial, website resmi, maupun pelatihan di tingkat kelurahan untuk memastikan inovasi yang ada dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh masyarakat. Upaya ini tidak hanya akan meningkatkan kenyamanan pengguna, tetapi juga memperkuat keberhasilan transformasi layanan publik berbasis digital di Kota Semarang.

3. Pada aspek kepuasan masyarakat, pemerintah harus memastikan proses layanan tetap cepat dan efisien serta meningkatkan responsivitas petugas melalui monitoring kinerja dan penerapan standar waktu layanan. Penambahan fitur panduan interaktif, chatbot, dan informasi prosedur yang jelas juga dapat membantu pengguna memahami alur pelayanan dengan lebih baik. Secara keseluruhan, peningkatan kualitas, inovasi, dan kepuasan ini akan memperkuat loyalitas penggunaan aplikasi pemerintah terhadap penggunaan layanan publik digital, mendukung transformasi digital pemerintahan, dan mendorong tercapainya pelayanan publik yang efektif, transparan, dan inklusif.

Indikator dengan nilai tertinggi adalah proses layanan yang cepat dan efisien, yang menegaskan bahwa aplikasi mampu memberikan kemudahan dalam pengurusan keperluan publik. Pemerintah Kota Semarang perlu mempertahankan keunggulan pada aspek kecepatan dan efisiensi layanan yang

menjadi indikator tertinggi dengan memastikan proses digital tetap sederhana dan tidak berbelit.

Sebaliknya, indikator dengan nilai terendah adalah kemudahan memahami prosedur dan kecepatan penanganan laporan (mean 4,02), yang menandakan perlunya peningkatan pada aspek sosialisasi dan responsivitas. Pemerintah perlu melakukan langkah strategis untuk meningkatkan aksesibilitas informasi dan responsivitas layanan. Upaya yang dapat dilakukan antara lain menyederhanakan alur prosedur di dalam aplikasi agar lebih mudah dipahami, menambahkan panduan interaktif atau fitur bantuan seperti chatbot, serta menyediakan informasi prosedur yang lebih jelas dan transparan. Selain itu, untuk meningkatkan kecepatan respon, pemerintah perlu memperkuat pengawasan terhadap kinerja petugas melalui sistem monitoring serta menetapkan standar waktu layanan agar laporan masyarakat dapat segera ditangani. Sosialisasi yang lebih intensif mengenai cara penggunaan aplikasi juga penting agar masyarakat lebih memahami prosedur layanan, sehingga kepuasan pengguna semakin meningkat dan kepercayaan terhadap layanan publik digital semakin kuat.

4. Pemerintah perlu menjaga kualitas layanan, mendorong inovasi layanan yang berkelanjutan, dan memastikan kepuasan masyarakat agar terbentuk pengalaman positif dalam menggunakan aplikasi. Loyalitas pengguna tidak hanya ditunjukkan dengan penggunaan berulang, tetapi juga melalui kesediaan

mereka merekomendasikan aplikasi kepada orang lain. Loyalitas ini akan menjadi modal sosial yang berharga: memperkuat citra pemerintah sebagai penyedia layanan publik modern, meningkatkan kepercayaan masyarakat luas, mempercepat adopsi layanan digital, serta mendukung keberlanjutan transformasi digital di sektor pemerintahan.

Inti dari saran diatas yaitu yang terpenting adalah jangkauan internet pada setiap wilayah. Dimana dari penggunaan aplikasi, dibutuhkan jaringan Internet yang menjadikan titik tumpu utama dalam mengakses aplikasi tersebut. Dengan begitu, infrastruktur internet pada Pemerintah Daerah khususnya Kecamatan dan Kelurahan yang dianggap kurang khususnya Kecamatan Tugu yang berada perbatasan kota/kabupaten, dapat dibantu dengan infrastruktur internet yang memadai. Seperti contoh program internet gratis bagi setiap RT dapat dilanjutkan kembali oleh Pemerintah Kota Semarang, yang sebelumnya sudah pernah berjalan namun hanya beberapa RT di Kelurahan tertentu saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti. *Jurnal Progress – Jurnal Pendidikan Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1).
- Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1).
- Anderson, E. W., & Sullivan, M. W. (1993). The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firm. *Marketing Science*, 12, 124–143.
- Aryansah, J. E., Suryani, R. A., Rafinzar, R., & Ismail, R. G. (2024). Public Satisfaction Measurement Model in Government Services: A Multidimensional Approach and Practical Implementation. *Symposium of Literature, Culture, and Communication (SYLECTION)*, 4(1), 71–76. <https://doi.org/10.12928/sylection.v4i1.18698>
- Boulding, W., Staelin, R., Ehret, M., & Johnston, W. (2005). A customer relationship management roadmap: what is known, potential pitfalls, and where to go. *Journal of Marketing*, 69(4), 155–166.
- Deby, L., Putri, M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik: Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional Ke- 8 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah (APPPTMA)*, 1–16.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2020). *The New Public Service : Service Rather than Steering*. St. Martin Press.
- Dharmmesta, B. S., & Handoko, H. (2018). *Manajemen Pemasaran. Analisis Perilaku Konsumen* (1st ed.). Penerbit BPFE.
- Dompok, T. (2018). Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru. *Administrasi Negara Universitas Putera Batam*, 3(1).
- Engel, J. F., Roger, B. D., & Miniard, P. W. (2010). *Perilaku Konsumen* (1st ed.). Binarupa Aksara.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit UNDIP.
- Firmansyah, R. R., & Kristiningsih. (2024). Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan pada Konsumen PT Cipta Sarana Transportindo. *Prosiding Seminar Nasional Kusuma III*, 3, 3062–9365.
- Griffin. (2013). *Perilaku Organisasi Manajemen*. Salemba Empat.
- Gunadi, H. (2022). Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Inovasi Layanan (Studi Pada Production House Charprod). *Referensi : Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akutansi*, 1(1).
- Hurriyati. (2015). *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta.
- Kendana, E. M., Pengembangan, B., Daya, S., & Kementerian, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di

- Kecamatan Bogor Barat Kota Bogor. *TheJournalish: Social and Government*, 4(1). <https://doi.org/10.55314/tsg.v4i1.437>
- Kotler, P. (2016). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Bumi Aksara.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran* (14th ed.). Penerbit Erlangga.
- Laemonta, J. H., & Padmalia, M. (2016). Pengaruh Inovasi dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen Terang Bulan-Martabak 93. *Jurnal Entrepreneur Dan Entrepreneurship*, 5(2).
- Lamb, C. W., Hair, J., & Mcdaniel, C. (2012). *Pemasaran*. Salemba Empat.
- Latupeirissa, J. J. P., Arniti, N. K., & Lestari, N. L. Y. (2023). Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10(2).
- Lupiyoadi, R., & Hamdani. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Lynn, L. E. (2006). *Public Management: Old and New*. Routledge.
- Najmudin, M., Widiyanto, A., Dwiwinarno, T., & Setyanta, B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman “Kirimaja” Yogyakarta. *JCM : Jurnal Cahaya Mandalika*, 1, 61.70.
- Nasution, M. I. (2017). Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Medical Representative. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(3).
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Media Sahabat Cendekia.
- Oliver, R. W. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perpective on The Customer*. McGraw-Hill.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1990). The Behavioral Consequences Of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.
- Pham, T. S. H., Limbu, Y. B., Le, L. T. T., & Nguyen, D. H. (2023). E-government Service Quality, Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty: Evidence from a Newly Emerging Country. *Journal of Public Policy*, 43(1), 144–167. <https://doi.org/https://doi.org/10.1017/S0143814X22000221>
- Prasetya, D. M. J. (2022). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Inovasi Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Pertanian. *Seminar Nasional Pariwisata Dan Kewirausahaan (SNPK)*.
- Qohirie, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat Pada Pengadilan Negeri Medan. *Jurnal Universitas Sumatera Utara*, 1(1).
- Qomariah, N., Widiatmoko, B., Sanosra, A., & Nursaid. (2022). Dapatkah Inovasi dan Kualitas Layanan Meningkatkan Tingkat Kunjungan dan Kepuasan Pengunjung Pada Lounge Pemda Banyuwangi? *Jurnal Prosenama*, 2(1), 165–180. www.setneg.go.id,
- Rahman, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan & Inovasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Area Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 301–310.
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur

- (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1).
- Rosenbloom, D. H. (2005). *Public Administration: Understanding Management, Politics, and Law in the Public Sector*. McGraw-Hill.
- Rustantono, H., Ani, H. M., Rofiah, L., & Maida, N. Al. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Member Frans Studio Dance Company Malang. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, Dan Ilmu Sosial*, 17(1). <https://doi.org/10.19184/jpe.v17i1.35997>
- Salsabila, S. Q., Zulistiani, & Ratnanto, S. (2023). Pengaruh Inovasi, Kreativitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Mina Bunga Cempaka Di Kabupaten Tulungagung. *SENMEA: Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNP Kediri*.
- Salsabillah, N. W., Zuhri, S., & Swastiawati, Y. (2024). Analisis Kualitas Layanan Publik Berbasis Digital di Jakarta: Metode E-Governance Quality (E-Govqual) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 7(2), 163–173. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v7i2.4236>
- Sarwito, Sanosra, A., & Thamrin, M. (2022). Pengaruh Kualitas Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Dengan Kepercayaan Sebagai Intervening (Studi Pada Lapas Kelas IIB Bondowoso). *JSMBI: Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 12(2), 117–130.
- Sayekti, F., Tarigan, B., Endang Wijayanti, L., & Utami, R. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Layanan Jasa. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing*, 9(1), 16–27.
- Sefnedi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Publik Dengan Kepuasan Publik Sebagai Variabel Intervening: Peran Nilai Pelanggan Sebagai Moderasi. *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 4(3).
- Sucahyo, I., & Solovida, G. T. (2022). Analisis Pengaruh Servicescape Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Tentang Pelayanan Pendaftaran Haji di Kota Semarang). *Jurnal Magisma*, X(2).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Syahbani, A., Kartika Kusmayati, N., & Dhyah Wulansari. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. *JAB: Journal Of Accounting and Business*, 3, 27–36. <https://doi.org/10.30649/jab.v3i1.191>
- Tedja, B., Al Musadieg, M., Kusumawati, A., & Yulianto, E. (2024). Systematic literature review using PRISMA: exploring the influence of service quality and perceived value on satisfaction and intention to continue relationship. *Future Business Journal*, 10(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s43093-024-00326-4>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Penerbit Andi.
- Vargo, S. L., Fehrer, J. A., Wieland, H., & Nariswari, A. (2024). The Nature and Fundamental Elements of Digital Service Innovation. *Journal of Service*

Management, 35(2), 227–252. <https://doi.org/10.1108/JOSM-02-2023-0052>

Widiyaningsih, D., & Raharusun, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pasien Di Puskesmas Pleret Bantul. *ALBAMA: Jurnal Bisnis Administrasi Dan Manajemen*, 16(2), 58–66. <http://jurnal.amayogyakarta.ac.id/index.php/albama>

Widuri, A., Ginting, A. M. P., Harsono, M., Qomariah, N., & Nursaid, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Sobo Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi. *BUDGETING: Journal of Business, Management and Accounting*, 5(2), 870–883. <https://doi.org/10.31539/budgeting.v5i2.7832>

Yuliati, S. W., & Wahyuningsih, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi di Kelurahan Pandean Lamper Kecamatan Gayamsari Kota Semarang). *Fokus Ekonomi*, 14(2). <http://ejournal.stiepena.ac.id/index.php/fe>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.e



LAMPIRAN- LAMPIRAN

KUESIONER

Bapak/Ibu, saudara/i responden yang terhormat, dalam rangka pengumpulan data untuk sebuah penelitian dan kepentingan ilmiah, saya mohon Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab dan mengisi beberapa pernyataan dari kuesioner yang diberikan di bawah ini.

Atas waktu yang Anda luangkan, Saya ucapkan banyak terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Berilah tanda silang pada jawaban yang sesuai dengan identitas anda dan isilah titik-titik berikut !

Nama : (boleh tidak diisi)

Alamat : (boleh tidak diisi)

Jenis Kelamin : a. Laki-laki

b. Perempuan

Usia : tahun

Pendidikan : a. Tamat SD

b. Tamat SLTP

c. Tamat SLTA

d. Tamat Diploma

e. Tamat Sarjana (S1)

f. Lainnya,

Berikan tanda (√) pada kolom jawaban yang telah tersedia di setiap pertanyaan tersebut.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju (5)

S : Setuju (4)

CS : Cukup Setuju (3)

TS : Tidak Setuju (2)

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

1. KUALITAS LAYANAN

No.	Pernyataan	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Cukup Setuju (CS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
Efisiensi						
1	Aplikasi Laporsemarang dan Sidenok memproses laporan dengan cepat tanpa waktu tunggu lama.					
2	Petugas merespons laporan dari aplikasi secara profesional dan efisien.					
3	Prosedur pelaporan melalui aplikasi tidak berbelit-belit dan mudah dipahami.					
Pemenuhan kebutuhan						
4	Layanan yang tersedia di aplikasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat.					
5	Informasi pada aplikasi cukup jelas dan membantu masyarakat menyelesaikan persoalan.					
6	Aplikasi Laporsemarang dan Sidenok membantu menyelesaikan urusan administrasi publik.					
Ketersediaan sistem						
7.	Aplikasi selalu dapat diakses saat dibutuhkan, tanpa gangguan berarti.					
8.	Layanan tetap berjalan meskipun terjadi gangguan sistem atau jaringan.					
9.	Aplikasi didukung dengan infrastruktur digital yang memadai (seperti server dan jaringan).					
Privasi						
10.	Data pribadi pengguna dijamin keamanannya oleh pihak pengelola aplikasi.					
11.	Saya merasa aman saat memberikan data pribadi melalui aplikasi tersebut.					
12.	Informasi pribadi saya tidak disalahgunakan dalam aplikasi Laporsemarang/Sidenok.					

2. INOVASI LAYANAN

No.	Pernyataan	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Cukup Setuju (CS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
Relative advantage						
1	Aplikasi Laporsemarang dan Sidenok memberikan kemudahan dibanding layanan manual sebelumnya.					
2	Saya merasa terbantu dengan hadirnya aplikasi layanan digital ini.					
3	Aplikasi mempermudah saya mengurus keperluan administratif secara online.					
Compatibility						
4	Fitur-fitur aplikasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat digital saat ini.					
5	Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi layanan ini.					
6	Sistem dan fitur aplikasi mudah dipahami masyarakat.					
Complexity						
7	Saya tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut.					
8.	Fitur dalam aplikasi dirancang agar tidak membingungkan pengguna.					
9.	Proses dalam aplikasi mudah digunakan oleh berbagai kalangan.					
Trialibility						
10	Saya dapat mencoba fitur layanan sebelum benar-benar menggunakannya.					
11.	Pemerintah memberi ruang bagi masyarakat untuk mencoba fitur baru dalam aplikasi.					
12	Ada kesempatan untuk mencoba sistem layanan digital ini sebelum digunakan secara luas.					
Observability						
13.	Perubahan layanan melalui aplikasi mudah saya amati.					
14.	Saya melihat adanya dampak positif dari inovasi layanan melalui aplikasi ini.					
15	Masyarakat dapat merasakan perbaikan layanan setelah aplikasi ini digunakan.					

3. KEPUASAN MASYARAKAT

No.	Pernyataan	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Cukup Setuju (CS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
Prosedur pelayanan						
1	Prosedur dalam aplikasi mudah dipahami masyarakat umum.					
2	Penggunaan aplikasi tidak menyulitkan pengguna baru.					
3	Informasi syarat dan alur pelaporan atau permohonan dalam aplikasi mudah ditemukan.					
Persyaratan pelayanan						
4	Syarat dalam aplikasi dijelaskan dengan transparan dan jelas.					
5	Proses pengajuan melalui aplikasi tidak membutuhkan syarat yang rumit.					
6	Saya puas karena aplikasi mempermudah dalam mengurus keperluan saya.					
Kejelasan petugas pelayanan						
7	Petugas menjawab pertanyaan atau pengaduan melalui aplikasi dengan jelas.					
8.	Respons petugas di aplikasi membantu saya memahami prosedur lebih baik.					
9	Komunikasi petugas di aplikasi tidak membingungkan.					
Kemampuan petugas pelayanan						
10.	Petugas melalui aplikasi menunjukkan kemampuan menangani pengaduan masyarakat.					
11.	Tanggapan petugas di aplikasi menunjukkan pemahaman terhadap masalah yang disampaikan.					
12	Saya puas dengan kemampuan petugas dalam menangani laporan atau permintaan saya via aplikasi.					

Kecepatan pelayanan						
13.	Proses layanan melalui aplikasi berjalan cepat dan efisien.					
14.	Saya tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan tanggapan dari laporan/pengaduan saya.					
15.	Laporan saya ditangani segera tanpa penundaan yang lama melalui aplikasi.					

4. LOYALITAS MASYARAKAT

No.	Pernyataan	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Cukup Setuju (CS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
Pembelian Ulang						
1	Saya akan terus menggunakan aplikasi LaporSemarang dan Sidenok untuk kebutuhan layanan publik.					
2	Saya merasa puas sehingga akan menggunakan kembali aplikasi ini jika diperlukan.					
3	Saya yakin aplikasi ini akan tetap menjadi pilihan saya di masa mendatang.					
Rekomendasi						
4.	Saya akan merekomendasikan aplikasi ini kepada orang lain.					
5.	Saya sering menceritakan pengalaman baik saya menggunakan aplikasi ini ke orang sekitar.					
6.	Saya yakin orang lain juga akan merasa terbantu menggunakan aplikasi ini.					
Tidak berkeinginan mencoba jasa lain						
7.	Saya tidak tertarik berpindah ke layanan manual karena aplikasi ini sudah sangat membantu.					
8.	Saya lebih memilih aplikasi LaporSemarang dan Sidenok daripada layanan non-digital.					
9.	Saya merasa seluruh kebutuhan layanan publik sudah terpenuhi melalui aplikasi ini.					

--- Sekian dan terima kasih atas partisipasinya ---

TABULASI DATA

NO	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan
1	Laki - Laki	41-50 Tahun	S2
2	Laki - Laki	51-60 Tahun	SD
3	Perempuan	30-40 Tahun	S1
4	Perempuan	30-40 Tahun	SLTA
5	Laki - Laki	30-40 Tahun	DIII
6	Laki - Laki	30-40 Tahun	SLTA
7	Laki - Laki	41-50 Tahun	SLTA
8	Perempuan	> 60 Tahun	SLTA
9	Perempuan	51-60 Tahun	S1
10	Perempuan	30-40 Tahun	S1
11	Laki - Laki	41-50 Tahun	SLTA
12	Perempuan	41-50 Tahun	SLTA
13	Laki - Laki	51-60 Tahun	SLTA
14	Laki - Laki	30-40 Tahun	SLTA
15	Laki - Laki	41-50 Tahun	SLTA
16	Laki - Laki	41-50 Tahun	S1
17	Perempuan	41-50 Tahun	SLTP
18	Perempuan	41-50 Tahun	S1
19	Laki - Laki	41-50 Tahun	SLTA
20	Perempuan	41-50 Tahun	SLTA
21	Perempuan	41-50 Tahun	SLTA
22	Perempuan	51-60 Tahun	SLTA
23	Perempuan	41-50 Tahun	SLTA
24	Perempuan	41-50 Tahun	S2
25	Laki - Laki	30-40 Tahun	S1
26	Laki - Laki	51-60 Tahun	S1
27	Laki - Laki	51-60 Tahun	S2
28	Perempuan	41-50 Tahun	SLTA
29	Laki - Laki	41-50 Tahun	SLTA
30	Laki - Laki	51-60 Tahun	SLTA
31	Laki - Laki	30-40 Tahun	SLTA
32	Perempuan	41-50 Tahun	SD
33	Perempuan	30-40 Tahun	SLTA
34	Laki - Laki	51-60 Tahun	SLTA
35	Perempuan	41-50 Tahun	D3
36	Laki - Laki	41-50 Tahun	SLTA
37	Laki - Laki	30-40 Tahun	S1
38	Laki - Laki	30-40 Tahun	S1

39	Perempuan	30-40 Tahun	SLTA
40	Laki - Laki	51-60 Tahun	S1
41	Laki - Laki	41-50 Tahun	S2
42	Perempuan	41-50 Tahun	S1
43	Perempuan	51-60 Tahun	D3
44	Laki - Laki	41-50 Tahun	S1
45	Laki - Laki	41-50 Tahun	SLTP
46	Laki - Laki	51-60 Tahun	S1
47	Perempuan	41-50 Tahun	S1
48	Laki - Laki	41-50 Tahun	D3
49	Laki - Laki	41-50 Tahun	SLTA
50	Perempuan	41-50 Tahun	SLTA
51	Laki - Laki	51-60 Tahun	SLTP
52	Laki - Laki	51-60 Tahun	SLTA
53	Perempuan	41-50 Tahun	S1
54	Perempuan	41-50 Tahun	S1
55	Perempuan	51-60 Tahun	SLTA
56	Perempuan	30-40 Tahun	SLTA
57	Laki - Laki	41-50 Tahun	SLTA
58	Laki - Laki	41-50 Tahun	SLTA
59	Perempuan	51-60 Tahun	SLTA
60	Perempuan	30-40 Tahun	S1
61	Laki - Laki	51-60 Tahun	SLTA
62	Laki - Laki	30-40 Tahun	SLTA
63	Perempuan	41-50 Tahun	SLTA
64	Perempuan	51-60 Tahun	SLTP
65	Perempuan	41-50 Tahun	SLTA
66	Perempuan	30-40 Tahun	S1
67	Laki - Laki	51-60 Tahun	SLTA
68	Laki - Laki	41-50 Tahun	SLTA
69	Laki - Laki	51-60 Tahun	SLTA
70	Laki - Laki	41-50 Tahun	S1
71	Laki - Laki	41-50 Tahun	SLTA
72	Laki - Laki	41-50 Tahun	SLTA
73	Laki - Laki	41-50 Tahun	SLTA
74	Perempuan	30-40 Tahun	SLTA
75	Laki - Laki	51-60 Tahun	S1
76	Perempuan	41-50 Tahun	SD
77	Perempuan	30-40 Tahun	SLTA
78	Perempuan	41-50 Tahun	SLTP
79	Perempuan	41-50 Tahun	SLTA

80	Laki - Laki	41-50 Tahun	SLTA
81	Laki - Laki	41-50 Tahun	S1
82	Laki - Laki	41-50 Tahun	SLTA
83	Laki - Laki	30-40 Tahun	S1
84	Laki - Laki	30-40 Tahun	SLTP
85	Laki - Laki	41-50 Tahun	SLTP
86	Perempuan	41-50 Tahun	S1
87	Laki - Laki	30-40 Tahun	S1
88	Laki - Laki	30-40 Tahun	SLTA
89	Laki - Laki	51-60 Tahun	SLTP
90	Perempuan	30-40 Tahun	S1
91	Perempuan	30-40 Tahun	D3
92	Laki - Laki	51-60 Tahun	S1
93	Perempuan	51-60 Tahun	SLTP
94	Perempuan	30-40 Tahun	SLTA
95	Perempuan	41-50 Tahun	SLTA
96	Perempuan	30-40 Tahun	S2
97	Perempuan	30-40 Tahun	S1
98	Laki - Laki	41-50 Tahun	SLTA
99	Perempuan	41-50 Tahun	SLTA
100	Laki - Laki	30-40 Tahun	SLTA
101	Laki - Laki	41-50 Tahun	SLTA
102	Laki - Laki	30-40 Tahun	SLTA
103	Laki - Laki	51-60 Tahun	S1
104	Laki - Laki	30-40 Tahun	SLTA
105	Perempuan	30-40 Tahun	SLTA
106	Perempuan	30-40 Tahun	S1
107	Perempuan	41-50 Tahun	SLTA
108	Perempuan	30-40 Tahun	SLTA
109	Perempuan	30-40 Tahun	SD
110	Laki - Laki	41-50 Tahun	S1
111	Perempuan	30-40 Tahun	SLTA
112	Laki - Laki	30-40 Tahun	S1
113	Laki - Laki	41-50 Tahun	SLTA
114	Perempuan	41-50 Tahun	SLTA
115	Laki - Laki	30-40 Tahun	S1
116	Laki - Laki	30-40 Tahun	SLTA
117	Perempuan	30-40 Tahun	SLTA
118	Laki - Laki	41-50 Tahun	S1
119	Perempuan	30-40 Tahun	S1
120	Laki - Laki	30-40 Tahun	S1

121	Laki - Laki	51-60 Tahun	SLTA
122	Laki - Laki	30-40 Tahun	SLTA
123	Perempuan	30-40 Tahun	SLTA
124	Perempuan	30-40 Tahun	SLTP
125	Laki - Laki	30-40 Tahun	SLTA
126	Laki - Laki	41-50 Tahun	SLTA
127	Laki - Laki	30-40 Tahun	S1
128	Laki - Laki	30-40 Tahun	SLTA
129	Laki - Laki	30-40 Tahun	SLTA
130	Perempuan	41-50 Tahun	SLTA
131	Laki - Laki	30-40 Tahun	S1
132	Perempuan	41-50 Tahun	SLTA
133	Laki - Laki	30-40 Tahun	S1
134	Perempuan	30-40 Tahun	SLTA
135	Perempuan	30-40 Tahun	SLTP
136	Perempuan	41-50 Tahun	SLTA
137	Laki - Laki	30-40 Tahun	SLTA
138	Laki - Laki	41-50 Tahun	SLTA
139	Perempuan	41-50 Tahun	SLTA
140	Perempuan	51-60 Tahun	SLTA
141	Perempuan	51-60 Tahun	SLTA
142	Laki - Laki	41-50 Tahun	SD
143	Perempuan	30-40 Tahun	SLTP
144	Perempuan	41-50 Tahun	SLTA
145	Laki - Laki	30-40 Tahun	S1
146	Perempuan	51-60 Tahun	SLTA
147	Perempuan	30-40 Tahun	SLTP
148	Laki - Laki	30-40 Tahun	SLTA
149	Perempuan	51-60 Tahun	SLTA
150	Perempuan	51-60 Tahun	S2
151	Laki - Laki	30-40 Tahun	SLTP
152	Laki - Laki	30-40 Tahun	SD
153	Laki - Laki	> 60 Tahun	SLTA
154	Laki - Laki	41-50 Tahun	SLTP
155	Laki - Laki	41-50 Tahun	SLTA
156	Laki - Laki	30-40 Tahun	SLTA
157	Laki - Laki	51-60 Tahun	S1
158	Laki - Laki	30-40 Tahun	SLTA
159	Perempuan	41-50 Tahun	SLTA
160	Perempuan	30-40 Tahun	S1
161	Perempuan	41-50 Tahun	SLTP

162	Laki - Laki	41-50 Tahun	S1
163	Laki - Laki	51-60 Tahun	S1
164	Perempuan	41-50 Tahun	SLTA
165	Perempuan	41-50 Tahun	SLTA
166	Perempuan	41-50 Tahun	SLTA
167	Laki - Laki	41-50 Tahun	SLTA
168	Perempuan	41-50 Tahun	SLTA
169	Perempuan	41-50 Tahun	S1
170	Laki - Laki	51-60 Tahun	SLTP

39	3	4	3	4	3	5	3	3	4	5	4	4	3.75
40	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4.00
41	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4.67
42	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4.08
43	2	3	2	4	3	2	2	2	3	5	4	3	2.92
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
45	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4.75
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
47	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3.58
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
52	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3.50
53	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4.25
54	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4.50
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
56	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.08
57	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4.00
58	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3.92
59	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3.83
60	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3.00
61	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4.08
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
63	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4.50
64	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4.33
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3.08
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4.08
67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2.50
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4.08
70	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.08
71	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3.83
72	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4.75
73	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.92
74	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4.42
75	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4.25
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
78	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3.75
79	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4.58

80	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4.42
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
82	4	3	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4.17
83	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3.25
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
86	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.08
87	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3.92
88	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4.50
89	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4.50
90	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3.08
91	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3.67
92	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4.33
93	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4.00
94	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3.92
95	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4.08
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	3.92
97	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4.25
98	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3.58
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
100	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3.42
101	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4.50
102	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4.50
103	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3.17
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
105	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4.33
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
107	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2.58
108	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4.58
109	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3.50
110	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4.00
111	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3.00
112	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4.92
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
117	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00
118	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3.00
119	5	4	4	4	4	5	3	3	5	4	3	5	4.08
120	5	4	1	4	4	5	3	3	4	5	5	4	3.92

162	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4.42
163	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
164	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4.33
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
166	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3.25
167	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4.08
168	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3.58
169	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4.25
170	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4.00

80	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4.33
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
82	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4.00
83	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.80
84	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.93
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
86	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.07
87	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.87
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4.93
89	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4.20
90	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.07
91	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4.13
92	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4.13
93	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4.20
94	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3.47
95	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4.33
96	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3.93
97	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4.27
98	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4.20
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4.07
100	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3.60
101	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4.87
102	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4.47
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
104	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.93
105	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4.20
106	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4.53
107	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3.27
108	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3.80
109	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.93
110	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	3.93
111	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2.87
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4.93
113	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4.73
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4.93
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.93
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4.93
117	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2.73
118	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3.53
119	5	4	4	5	3	5	3	5	5	4	3	4	5	3	5	4.20
120	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4.53

162	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4.33
163	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4.87
164	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5	5	4.13
165	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.93
166	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3.80
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4.07
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3.07
169	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4.40
170	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4.07

39	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.93
40	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3.40
41	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	3.73
42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.93
43	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2.60
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3.93
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.93
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4.93
47	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.87
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.93
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.93
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
52	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3.47
53	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.93
54	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.93
55	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.93
56	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.93
57	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.93
58	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2.87
59	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2.93
60	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2.93
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3.93
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4.93
63	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4.00
64	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4.27
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.93
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.93
67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00
68	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.93
69	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
70	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4.67
71	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4.13
72	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.93
73	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.93
74	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2.93
75	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4.07
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4.93
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.93
78	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3.00
79	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4.40

80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4.80
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.93
82	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4.07	
83	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3.53	
84	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.53	
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	
86	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.07	
87	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.93	
88	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4.73	
89	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.13	
90	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.07	
91	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4.07	
92	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4.20	
93	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4.13	
94	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3.93	
95	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4.33	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4.07	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4.07	
98	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4.13	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4.07	
100	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3.40	
101	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4.93	
102	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4.53	
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	
104	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.93	
105	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.93	
106	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.73	
107	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.93	
108	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4.73	
109	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.93	
110	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3.87	
111	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2.93	
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4.93	
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4.93	
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4.93	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.93	
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4.93	
117	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2.33	
118	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.20	
119	4	5	4	5	4	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	4.00	
120	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4.27	

162	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4.47
163	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
164	4	4	5	5	4	5	5	3	3	5	4	5	4	4	5	4.33
165	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4.07
166	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4.13
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4.07
168	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3.53
169	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4.27
170	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4.13

80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
81	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4.11
82	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3.89
83	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4.11
84	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3.22
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
86	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4.11
87	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3.89
88	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4.89
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
91	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.89
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
95	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4.56
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
97	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4.78
98	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4.22
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
100	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3.22
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
102	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4.89
103	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3.11
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
105	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4.11
106	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4.22
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
108	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4.11
109	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4.11
110	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4.67
111	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3.00
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
115	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4.89
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
117	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2.11
118	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3.00
119	4	5	3	4	5	5	3	5	4	4.22
120	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4.11

121	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4.22
122	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.89
123	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.89
124	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.89
125	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4.00
126	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4.22
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
128	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4.89
129	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4.11
130	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3.89
131	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3.56
132	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4.11
133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
135	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4.67
136	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4.56
137	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4.22
138	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4.67
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
140	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3.67
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
142	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4.44
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
145	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4.00
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
147	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3.78
148	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4.56
149	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3.78
150	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4.33
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
152	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4.78
153	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.89
154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
155	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
157	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4.89
158	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
159	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3.78
160	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4.89
161	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4.11

162	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4.44
163	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
164	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4.22
165	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4.11
166	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3.78
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
168	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3.67
169	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4.67
170	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4.22

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - Laki	91	53.5	53.5	53.5
	Perempuan	79	46.5	46.5	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Usia Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> 60 Tahun	2	1.2	1.2	1.2
	30-40 Tahun	62	36.5	36.5	37.6
	41-50 Tahun	73	42.9	42.9	80.6
	51-60 Tahun	33	19.4	19.4	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	4	2.4	2.4	2.4
	DIII	1	.6	.6	2.9
	S1	44	25.9	25.9	28.8
	S2	6	3.5	3.5	32.4
	SD	6	3.5	3.5	35.9
	SLTA	92	54.1	54.1	90.0
	SLTP	17	10.0	10.0	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

KL1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	2.9	2.9	2.9
	3.00	19	11.2	11.2	14.1
	4.00	83	48.8	48.8	62.9
	5.00	63	37.1	37.1	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

KL2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	1.8	1.8	1.8
	3.00	17	10.0	10.0	11.8
	4.00	93	54.7	54.7	66.5
	5.00	57	33.5	33.5	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

KL3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.6	.6	.6
	2.00	4	2.4	2.4	2.9
	3.00	22	12.9	12.9	15.9
	4.00	84	49.4	49.4	65.3
	5.00	59	34.7	34.7	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

KL4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	1.8	1.8	1.8
	3.00	19	11.2	11.2	12.9
	4.00	95	55.9	55.9	68.8
	5.00	53	31.2	31.2	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

KL5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	1.8	1.8	1.8
	3.00	27	15.9	15.9	17.6
	4.00	86	50.6	50.6	68.2
	5.00	54	31.8	31.8	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

KL6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	3.5	3.5	3.5
	3.00	16	9.4	9.4	12.9
	4.00	87	51.2	51.2	64.1
	5.00	61	35.9	35.9	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

KL7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	9	5.3	5.3	5.3
	3.00	29	17.1	17.1	22.4
	4.00	91	53.5	53.5	75.9
	5.00	41	24.1	24.1	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

KL8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	12	7.1	7.1	7.1
	3.00	43	25.3	25.3	32.4
	4.00	75	44.1	44.1	76.5
	5.00	40	23.5	23.5	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

KL9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	2.4	2.4	2.4
	3.00	26	15.3	15.3	17.6
	4.00	94	55.3	55.3	72.9
	5.00	46	27.1	27.1	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

KL10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.2	1.2	1.2
	3.00	17	10.0	10.0	11.2
	4.00	84	49.4	49.4	60.6
	5.00	67	39.4	39.4	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

KL11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	2.4	2.4	2.4
	3.00	28	16.5	16.5	18.8
	4.00	90	52.9	52.9	71.8
	5.00	48	28.2	28.2	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

KL12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.6	.6	.6
	3.00	25	14.7	14.7	15.3
	4.00	80	47.1	47.1	62.4
	5.00	64	37.6	37.6	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

IL1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.6	.6	.6
	2.00	3	1.8	1.8	2.4
	3.00	19	11.2	11.2	13.5
	4.00	86	50.6	50.6	64.1
	5.00	61	35.9	35.9	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

IL2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	1.8	1.8	1.8
	3.00	17	10.0	10.0	11.8
	4.00	95	55.9	55.9	67.6
	5.00	55	32.4	32.4	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

IL3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.2	1.2	1.2
	3.00	16	9.4	9.4	10.6
	4.00	94	55.3	55.3	65.9
	5.00	58	34.1	34.1	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

IL4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.6	.6	.6
	3.00	26	15.3	15.3	15.9
	4.00	92	54.1	54.1	70.0
	5.00	51	30.0	30.0	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

IL5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.2	1.2	1.2
	3.00	22	12.9	12.9	14.1
	4.00	97	57.1	57.1	71.2
	5.00	49	28.8	28.8	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

IL6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.2	1.2	1.2
	3.00	36	21.2	21.2	22.4
	4.00	94	55.3	55.3	77.6
	5.00	38	22.4	22.4	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

IL7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	1.8	1.8	1.8
	3.00	31	18.2	18.2	20.0
	4.00	90	52.9	52.9	72.9
	5.00	46	27.1	27.1	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

IL8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	1.8	1.8	1.8
	3.00	29	17.1	17.1	18.8
	4.00	93	54.7	54.7	73.5
	5.00	45	26.5	26.5	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

IL9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	1.8	1.8	1.8
	3.00	29	17.1	17.1	18.8
	4.00	98	57.6	57.6	76.5
	5.00	40	23.5	23.5	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

IL10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.2	1.2	1.2
	3.00	25	14.7	14.7	15.9
	4.00	107	62.9	62.9	78.8
	5.00	36	21.2	21.2	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

IL11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.2	1.2	1.2
	3.00	24	14.1	14.1	15.3
	4.00	104	61.2	61.2	76.5
	5.00	40	23.5	23.5	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

IL12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.2	1.2	1.2
	3.00	32	18.8	18.8	20.0
	4.00	94	55.3	55.3	75.3
	5.00	42	24.7	24.7	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

IL13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	1.8	1.8	1.8
	3.00	28	16.5	16.5	18.2
	4.00	97	57.1	57.1	75.3
	5.00	42	24.7	24.7	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

IL14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	1.8	1.8	1.8
	3.00	23	13.5	13.5	15.3
	4.00	98	57.6	57.6	72.9
	5.00	46	27.1	27.1	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

IL15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.2	1.2	1.2
	3.00	24	14.1	14.1	15.3
	4.00	94	55.3	55.3	70.6
	5.00	50	29.4	29.4	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

KM1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	1.8	1.8	1.8
	3.00	31	18.2	18.2	20.0
	4.00	95	55.9	55.9	75.9
	5.00	41	24.1	24.1	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

KM2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	1.8	1.8	1.8
	3.00	31	18.2	18.2	20.0
	4.00	91	53.5	53.5	73.5
	5.00	45	26.5	26.5	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

KM3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	2.4	2.4	2.4
	3.00	25	14.7	14.7	17.1
	4.00	95	55.9	55.9	72.9
	5.00	46	27.1	27.1	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

KM4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	1.8	1.8	1.8
	3.00	26	15.3	15.3	17.1
	4.00	95	55.9	55.9	72.9
	5.00	46	27.1	27.1	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

KM5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	2.9	2.9	2.9
	3.00	23	13.5	13.5	16.5
	4.00	97	57.1	57.1	73.5
	5.00	45	26.5	26.5	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

KM6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	2.4	2.4	2.4
	3.00	27	15.9	15.9	18.2
	4.00	92	54.1	54.1	72.4
	5.00	47	27.6	27.6	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

KM7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	1.8	1.8	1.8
	3.00	28	16.5	16.5	18.2
	4.00	95	55.9	55.9	74.1
	5.00	44	25.9	25.9	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

KM8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	2.4	2.4	2.4
	3.00	27	15.9	15.9	18.2
	4.00	97	57.1	57.1	75.3
	5.00	42	24.7	24.7	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

KM9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	2.9	2.9	2.9
	3.00	29	17.1	17.1	20.0
	4.00	93	54.7	54.7	74.7
	5.00	43	25.3	25.3	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

KM10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.6	.6	.6
	3.00	29	17.1	17.1	17.6
	4.00	101	59.4	59.4	77.1
	5.00	39	22.9	22.9	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

KM11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	1.8	1.8	1.8
	3.00	27	15.9	15.9	17.6
	4.00	100	58.8	58.8	76.5
	5.00	40	23.5	23.5	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

KM12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	1.8	1.8	1.8
	3.00	27	15.9	15.9	17.6
	4.00	95	55.9	55.9	73.5
	5.00	45	26.5	26.5	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

KM13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	1.8	1.8	1.8
	3.00	28	16.5	16.5	18.2
	4.00	88	51.8	51.8	70.0
	5.00	51	30.0	30.0	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

KM14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	1.8	1.8	1.8
	3.00	30	17.6	17.6	19.4
	4.00	91	53.5	53.5	72.9
	5.00	46	27.1	27.1	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

KM15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	1.8	1.8	1.8
	3.00	29	17.1	17.1	18.8
	4.00	100	58.8	58.8	77.6
	5.00	38	22.4	22.4	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

LM1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.6	.6	.6
	2.00	1	.6	.6	1.2
	3.00	26	15.3	15.3	16.5
	4.00	90	52.9	52.9	69.4
	5.00	52	30.6	30.6	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

LM2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.6	.6	.6
	2.00	4	2.4	2.4	2.9
	3.00	23	13.5	13.5	16.5
	4.00	84	49.4	49.4	65.9
	5.00	58	34.1	34.1	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

LM3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.6	.6	.6
	2.00	2	1.2	1.2	1.8
	3.00	32	18.8	18.8	20.6
	4.00	78	45.9	45.9	66.5
	5.00	57	33.5	33.5	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

LM4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	2.4	2.4	2.4
	3.00	24	14.1	14.1	16.5
	4.00	89	52.4	52.4	68.8
	5.00	53	31.2	31.2	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

LM5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	2.9	2.9	2.9
	3.00	32	18.8	18.8	21.8
	4.00	84	49.4	49.4	71.2
	5.00	49	28.8	28.8	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

LM6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.6	.6	.6
	2.00	4	2.4	2.4	2.9
	3.00	30	17.6	17.6	20.6
	4.00	81	47.6	47.6	68.2
	5.00	54	31.8	31.8	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

LM7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	3.5	3.5	3.5
	3.00	30	17.6	17.6	21.2
	4.00	76	44.7	44.7	65.9
	5.00	58	34.1	34.1	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

LM8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	3.5	3.5	3.5
	3.00	25	14.7	14.7	18.2
	4.00	82	48.2	48.2	66.5
	5.00	57	33.5	33.5	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

LM9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	2.4	2.4	2.4
	3.00	31	18.2	18.2	20.6
	4.00	86	50.6	50.6	71.2
	5.00	49	28.8	28.8	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
KL1	170	2.00	5.00	4.2000
KL2	170	2.00	5.00	4.2000
KL3	170	1.00	5.00	4.1529
KL4	170	2.00	5.00	4.1647
KL5	170	2.00	5.00	4.1235
KL6	170	2.00	5.00	4.1941
KL7	170	2.00	5.00	3.9647
KL8	170	2.00	5.00	3.8412
KL9	170	2.00	5.00	4.0706
KL10	170	2.00	5.00	4.2706
KL11	170	2.00	5.00	4.0706
KL12	170	2.00	5.00	4.2176
Kualitas Layanan	170	2.00	5.00	4.1222
IL1	170	1.00	5.00	4.1941
IL2	170	2.00	5.00	4.1882
IL3	170	2.00	5.00	4.2235
IL4	170	2.00	5.00	4.1353
IL5	170	2.00	5.00	4.1353
IL6	170	2.00	5.00	3.9882
IL7	170	2.00	5.00	4.0529
IL8	170	2.00	5.00	4.0588
IL9	170	2.00	5.00	4.0294
IL10	170	2.00	5.00	4.0412
IL11	170	2.00	5.00	4.0706
IL12	170	2.00	5.00	4.0353
IL13	170	2.00	5.00	4.0471
IL14	170	2.00	5.00	4.1000
IL15	170	2.00	5.00	4.1294
Inovasi Layanan	170	2.07	5.00	4.0950
KM1	170	2.00	5.00	4.0235
KM2	170	2.00	5.00	4.0471
KM3	170	2.00	5.00	4.0765
KM4	170	2.00	5.00	4.0824
KM5	170	2.00	5.00	4.0706
KM6	170	2.00	5.00	4.0706
KM7	170	2.00	5.00	4.0588
KM8	170	2.00	5.00	4.0412
KM9	170	2.00	5.00	4.0235
KM10	170	2.00	5.00	4.0471
KM11	170	2.00	5.00	4.0412
KM12	170	2.00	5.00	4.0706
KM13	170	2.00	5.00	4.1000
KM14	170	2.00	5.00	4.0588
KM15	170	2.00	5.00	4.0176
Kepuasan Masyarakat	170	2.00	5.00	4.0545
LM1	170	1.00	5.00	4.1235
LM2	170	1.00	5.00	4.1412
LM3	170	1.00	5.00	4.1059
LM4	170	2.00	5.00	4.1235
LM5	170	2.00	5.00	4.0412
LM6	170	1.00	5.00	4.0765
LM7	170	2.00	5.00	4.0941
LM8	170	2.00	5.00	4.1176
LM9	170	2.00	5.00	4.0588
Loyalitas Masyarakat	170	1.67	5.00	4.0984
Valid N (listwise)	170			

Scale: ALL VARIABLES (KUALITAS LAYANAN)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	43.7500	40.618	.818	.940
KL2	43.6000	43.095	.761	.943
KL3	43.7500	40.618	.900	.938
KL4	43.7000	41.589	.832	.940
KL5	43.9000	40.832	.787	.942
KL6	43.6500	42.134	.730	.943
KL7	43.8500	41.608	.805	.941
KL8	44.0000	43.474	.548	.950
KL9	43.8000	43.116	.665	.945
KL10	43.4500	43.524	.709	.944
KL11	43.6500	42.555	.768	.942
KL12	43.6000	42.463	.740	.943

Reliability (INOVASI LAYANAN)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.916	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IL1	56.8000	29.221	.525	.918
IL2	56.6500	29.924	.796	.905
IL3	56.6000	31.200	.659	.909
IL4	56.6000	30.253	.845	.904
IL5	56.7000	32.432	.404	.916
IL6	56.8000	28.484	.830	.902
IL7	56.7500	29.882	.788	.905
IL8	56.8000	32.063	.632	.911
IL9	56.7000	30.432	.636	.910
IL10	56.6500	32.239	.398	.917
IL11	56.6500	30.345	.607	.911
IL12	56.8000	29.747	.644	.910
IL13	56.6500	30.976	.611	.911
IL14	56.7000	32.011	.645	.911
IL15	56.6500	31.397	.539	.913

Reliability (KEPUASAN MASYARAKAT)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.970	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KM1	55.2500	65.461	.529	.973
KM2	55.2000	62.379	.841	.967
KM3	55.1000	61.884	.859	.967
KM4	55.0000	62.947	.849	.967
KM5	54.9500	66.682	.619	.970
KM6	55.0500	61.839	.812	.968
KM7	55.0500	64.155	.783	.968
KM8	54.9500	63.524	.852	.967
KM9	55.0000	62.737	.870	.966
KM10	55.0500	63.524	.852	.967
KM11	54.9500	63.313	.875	.966
KM12	55.1500	59.924	.916	.966
KM13	55.0500	63.103	.782	.968
KM14	55.1500	60.976	.909	.966
KM15	55.1000	61.779	.869	.966

Reliability (LOYALITAS MASYARAKAT)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.972	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LM1	30.6500	47.292	.924	.967
LM2	30.7500	45.355	.912	.967
LM3	30.7500	48.724	.800	.972
LM4	30.7000	46.537	.892	.968
LM5	30.7500	49.461	.806	.972
LM6	30.9000	43.253	.939	.967
LM7	30.7500	44.934	.893	.968
LM8	30.8000	45.116	.914	.967
LM9	30.7500	46.513	.870	.969

Regression (X1 terhadap Y)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Loyalitas Masyarakat	4.0984	.68576	170
Kualitas Layanan	4.1222	.60907	170

Correlations

		Loyalitas Masyarakat	Kualitas Layanan
Pearson Correlation	Loyalitas Masyarakat	1.000	.774
	Kualitas Layanan	.774	1.000
Sig. (1-tailed)	Loyalitas Masyarakat	.	.000
	Kualitas Layanan	.000	.
N	Loyalitas Masyarakat	170	170
	Kualitas Layanan	170	170

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Layanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Masyarakat

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.774 ^a	.598	.596	.43587

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	47.560	1	47.560	250.341	.000 ^b
	Residual	31.917	168	.190		
	Total	79.476	169			

a. Dependent Variable: Loyalitas Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.508	.229		2.215	.028
	Kualitas Layanan	.871	.055	.774	15.822	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Masyarakat

Regression (X2 terhadap Y)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Loyalitas Masyarakat	4.0984	.68576	170
Inovasi Layanan	4.0950	.55784	170

Correlations

		Loyalitas Masyarakat	Inovasi Layanan
Pearson Correlation	Loyalitas Masyarakat	1.000	.790
	Inovasi Layanan	.790	1.000
Sig. (1-tailed)	Loyalitas Masyarakat	.	.000
	Inovasi Layanan	.000	.
N	Loyalitas Masyarakat	170	170
	Inovasi Layanan	170	170

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Inovasi Layanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Masyarakat

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.790 ^a	.624	.622	.42162

a. Predictors: (Constant), Inovasi Layanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	49.612	1	49.612	279.091	.000 ^b
	Residual	29.864	168	.178		
	Total	79.476	169			

a. Dependent Variable: Loyalitas Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Inovasi Layanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.121	.240		.504	.615
	Inovasi Layanan	.971	.058	.790	16.706	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Masyarakat

Regression (X3 terhadap Y)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Loyalitas Masyarakat	4.0984	.68576	170
Kepuasan Masyarakat	4.0545	.61064	170

Correlations

		Loyalitas Masyarakat	Kepuasan Masyarakat
Pearson Correlation	Loyalitas Masyarakat	1.000	.786
	Kepuasan Masyarakat	.786	1.000
Sig. (1-tailed)	Loyalitas Masyarakat	.	.000
	Kepuasan Masyarakat	.000	.
N	Loyalitas Masyarakat	170	170
	Kepuasan Masyarakat	170	170

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Masyarakat ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: Loyalitas Masyarakat
 b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.786 ^a	.618	.616	.42520

- a. Predictors: (Constant), Kepuasan Masyarakat

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	49.103	1	49.103	271.592	.000 ^b
	Residual	30.374	168	.181		
	Total	79.476	169			

- a. Dependent Variable: Loyalitas Masyarakat
 b. Predictors: (Constant), Kepuasan Masyarakat

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.519	.220		2.365	.019
	Kepuasan Masyarakat	.883	.054	.786	16.480	.000

- a. Dependent Variable: Loyalitas Masyarakat

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Loyalitas Masyarakat	4.0984	.68576	170
Kualitas Layanan	4.1222	.60907	170
Inovasi Layanan	4.0950	.55784	170
Kepuasan Masyarakat	4.0545	.61064	170

Correlations

		Loyalitas Masyarakat	Kualitas Layanan	Inovasi Layanan	Kepuasan Masyarakat
Pearson Correlation	Loyalitas Masyarakat	1.000	.774	.790	.786
	Kualitas Layanan	.774	1.000	.786	.760
	Inovasi Layanan	.790	.786	1.000	.857
	Kepuasan Masyarakat	.786	.760	.857	1.000
Sig. (1-tailed)	Loyalitas Masyarakat	.	.000	.000	.000
	Kualitas Layanan	.000	.	.000	.000
	Inovasi Layanan	.000	.000	.	.000
	Kepuasan Masyarakat	.000	.000	.000	.
N	Loyalitas Masyarakat	170	170	170	170
	Kualitas Layanan	170	170	170	170
	Inovasi Layanan	170	170	170	170
	Kepuasan Masyarakat	170	170	170	170

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Masyarakat, Kualitas Layanan, Inovasi Layanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Masyarakat

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.841 ^a	.708	.702	.37409

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Masyarakat, Kualitas Layanan, Inovasi Layanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	56.246	3	18.749	133.977	.000 ^b
	Residual	23.230	166	.140		
	Total	79.476	169			

a. Dependent Variable: Loyalitas Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Masyarakat, Kualitas Layanan, Inovasi Layanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	-.178	.218		-.815	.416
	Kualitas Layanan	.372	.079	.331	4.691	.000
	Inovasi Layanan	.333	.109	.271	3.043	.003
	Kepuasan Masyarakat	.340	.095	.303	3.582	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Masyarakat



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SEMARANG

E-mail : isip@untagsmg.ac.id

Jl. Pawiyatan Luhur, Bendan Dhuwur Telp. (024) 8441821 Fax. 8441821 Semarang- 50233

Nomor: 378-a/2/S2/F.03.03MI/2025

Semarang, 21 Juli 2025

Lamp.

Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth. Kepada Yth. Camat Tugu
Kota Semarang
Di
Tempat.

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon bantuannya untuk memberikan um penelitian bagi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nam a : Dimas Dzakwan Putro Widagdo
NIM : 231003631010595
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Konsentrasi : Administrasi Publik
Judul Tesis : Kajian Kualitas Layanan, Inovasi Layanan dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Loyalitas Penggunaan Aplikasi Pemerintah Kota Semarang (Studi Di Kecamatan Tugu Kota Semarang)

Data tersebut semata-rnata adalah untuk penyusunan Tesis Program Magister Administrasi Publik Konsentrasi Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Semarang.

Atas bantuan yang sangat bermanfaat bagi pengembangan Tri Dharma Perguruan *Tinggi*, kami sampaikan hormat dan terima kasih.



Prof. D
NIDN.

Rini Werdininsib M.S.
1901

PROGRAM STUDI

Magister Administrasi Publik (S2)

Administrasi Publik (S1)

Administrasi Bisnis (S1)