

**PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI *E-OPEN* SEBAGAI
MEDIA PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN
CATATAN & SIPIL (DISDUKCAPIL) KOTA BEKASI
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT KOTA
BEKASI DALAM KONDISI PANDEMI *COVID-19***

SKRIPSI

Oleh :

Wandi Halomoan Nababan

(201610415272)



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

**PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI *E-OPEN* SEBAGAI
MEDIA PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN
CATATAN & SIPIL (DISDUKCAPIL) KOTA BEKASI
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT KOTA
BEKASI DALAM KONDISI PANDEMI *COVID-19***

SKRIPSI

Oleh :

Wandi Halomoan Nababan

(201610415272)



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan Aplikasi *E-Open* Sebagai Media Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Catatan & Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bekasi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bekasi Dalam Kondisi Pandemi *Covid-19*

Nama Mahasiswa : Wandi Halomoan Nababan
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610415272
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Januari 2022

Jakarta, 01 Februari 2022

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II


Drs. Hasyim Purnama, M.Si

NIDN. 0311076203


Muhamad Lukman Arifianto, S.Sos, M.Si

NIDN. 0305048405

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan Aplikasi *E-Open* Sebagai Media
: Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Catatan &
Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bekasi Terhadap Tingkat
Kepuasan Masyarakat Kota Bekasi Dalam Kondisi

Nama Mahasiswa : Wandi Halomoan Nababan
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610415272
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian : 18 Januari 2022

Jakarta, 01 Februari 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Saeful Mujab, S.Sos. M.Ikom
NIDN 0303108001
Penguji I : Dr. Wichitra Yasya, S.Si., M.Communi
NIDN 0303098405
Penguji II : Drs. Hasyim Purnama, M.Si
NIDN 0311076203

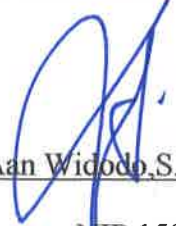
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi


Wa Ode Sitti Nurhaliza, S.I.Kom, M.I.Kom

NIP 1904409

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi


Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom

NIP 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

Skripsi yang berjudul Pengaruh Penggunaan Aplikasi *E-Open* Sebagai Media Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Catatan & Sipil (Disdukcapil) Kota Bekasi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bekasi Dalam Kondisi Pandemi *Covid-19*. Ini adalah benar-benar hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Saya memberikan izin kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 01 februari 2022



Wandi Halomoan Nababan

201610415272

ABSTRAK

Wandi Halomoan Nababan. 201610415272, Dalam memberikan pelayanan publik oleh instansi pemerintahan pada era *Covid-19* saat ini harus lebih memanfaatkan teknologi informasi sehingga pelayanan publik dapat lebih efektif dan efisien. Dalam penerapan *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi untuk memberikan pelayanan publik pada era *Covid-19* perlu diperhatikan tentang bagaimana Penggunaan Aplikasi *E-Open* sebagai media kepengurusan pelayanan publik di masa pandemi *Covid-19* ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat Kota Bekasi teradap penggunaan aplikasi *E-Open* ini sebagai media pelayanan publik di masa pandemi *Covid-19* ini. Menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner. Hasil penelitian ini menunjukan adanya pengaruh penggunaan aplikasi *E-Open* sebagai media pelayanan publik Dinas Kependudukan Catatan & Sipil (DISDUKCAPIL) terhadap kepuasan masyarakat Kota Bekasi sebesar 46%. Dan sesuai dengan Teori yang peneliti gunakan, Teori *Uses and Gratification*, Teori ini mengatakan bahwa pengguna media memainkan peran aktif untuk memilih dan menggunakan suatu media. Dan terbukti bahwa pengguna media seperti aplikasi *E-Open* dapat memilih media yang paling dalam usaha memenuhi kebutuhan kegiatan nya dengan Disdukcapil Kota Bekasi. Sedangkan manfaat yang dirasakan masyarakat sebagai penerima layanan yakni adanya kemudahan mendapat pelayanan sebab tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan yang dimana hal tersebut juga akan mengurangi resiko terjadinya kerumunan Masyarakat yang akan menyebabkan cluster baru *Covid-19*

Kata kunci : *E-Open*, *Covid-19*, kepuasan pengguna media

ABSTRACT

Wandi Halomoan Nababan. 201610415272, *In providing public services by government agencies in the current Covid-19 era, they must make more use of information technology so that public services can be more effective and efficient. In implementing E-Government at the Bekasi City Population and Civil Registry Office to provide public services in the Covid-19 era, it is necessary to pay attention to how to use the E-Open Application as a medium for managing public services during the Covid-19 pandemi. This study aims to find out how much satisfaction the people of Bekasi City are with the use of this E-Open application as a public service medium during the Covid-19 pandemic. Using quantitative research methods. Data collection techniques using questionnaires. The results of this study indicate that there is a influence, namely the effect of using the E-Open application as a public service medium for the Civil Registry & Population Service (DISDUKCAPIL) on the satisfaction of the people of Bekasi City by 46%. And according to the theory that researchers use, Uses and Gratification Theory, this theory says that media users play an active role in choosing and using a media. And it is proven that media users such as the E-Open application can choose the most media in an effort to meet the needs of their activities with the Bekasi City Dsidukcapil. While the benefits felt by the community as service recipients are the ease of getting services because they no longer need to come to the office to get services which will also reduce the risk of crowds of people causing new clusters of Covid-19.*

Keywords: *E-Open, Covid-19, Media User Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Segala puji bagi ALLAH SWT, yang telah memberikan rahmatnya dan hidayah-nya kepada penulis, sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan Penelitian dan Pembuatan Skripsi dengan judul pengaruh Penggunaan Aplikasi *E-Open* Sebagai Media pelayanan publik Dinas Kependudukan Catatan & Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bekasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kota Bekasi dalam kondisi pandemi *Covid-19* dapat diselesaikan sesuai dengan yang penulis harapkan. Tak lupa ucapan terima kasih yang sebesar besarnya penulis haturkan kepada kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan doa restu kepada penulis. Penulis juga mendapatkan banyak bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

- 1) Bapak Irjen Pol (purn). Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
- 2) Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
- 3) Ibu Wa Ode Sitti Nurhaliza, S.I.Kom, M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
- 4) Bapak Drs Hasyim Purnama, M.Si selaku Dosen Pembimbing satu yang telah memberikan banyak bimbingan kepada penulis sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu
- 5) Bapak Muhamad Lukman Arifianto, S.Sos, M,Si. selaku Dosen Pembimbing dua yang telah memberikan banyak bimbingan kepada penulis sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu
- 6) Bapak beserta Ibu Dosen Fakultas Ilmu komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan seluruh rekan kerja akademik yang tidak mungkin saya sebutkansatu persatu yang telah berperan penting terhadap proses penulisan penelitian dan Skripsi

- 7) Saudara, Kerabat serta teman teman penulis yang telah memberikan semangat, dukungan dan bantuan kepada penulis selama proses penulisan Skripsi, Penulis juga menyadari bahwa di dalam pelaksanaan Penelitian maupun penyusunan Skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, sehingga laporan penulis selanjutnya dapat menjadi lebih baik. Akhir kata semoga Skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pembaca umumnya dan bagi penulis pada khususnya.

Jakarta, 01 Februari 2022

Hormat saya



Wandi Halomoan Nababan

201610415272



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PESETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5.1 Kegunaan Teoritis	7
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8

2.2	Kerangka Konsep	11
2.2.1	Pengertian <i>E-Government</i>	11
2.2.1.1	Prinsip-Prinsip <i>E-Government</i>	11
2.2.1.2	Jenis-Jenis <i>E-Government</i>	11
2.2.1.3	Manfaat <i>E-Government</i>	12
2.2.2	Unsur-Unsur Komunikasi	12
2.2.3	Media Komunikasi	13
2.2.3.1	Jenis-Jenis Media Komunikasi	13
2.2.4	Pelayanan Publik	15
2.2.4.1	Jenis-Jenis Pelayanan Publik	15
2.2.4.2	Unsur-Unsur Pelayanan Publik	16
2.2.5	Kepuasan Pengguna Media	17
2.2.6	Teknologi Informasi	18
2.3	Kerangka Teori	19
2.3.1	Teori <i>Uses and Gratification</i>	19
2.4	Kerangka Pemikiran	22
2.5	Hipotesis Penelitian	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		23
3.1	Jenis Penelitian	23
3.2	Populasi dan Sampel	23
3.2.1	Populasi	23
3.2.2	Sampel	24
3.3	Operasional Variabel	26
3.4	Skala Pengukuran	27

3.5	Teknik Pengumpulan Data	28
3.6	Teknik Analisis Data.....	30
3.6.1	Validitas Penelitian	30
3.6.2	Realibilitas.....	31
3.6.3	Analisis Regresi Linier Sederhana	32
3.7	Uji Hipotesis.....	35
3.8	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		37
4.1	Subjek Penelitian.....	37
4.1.1	Gambaran Disdukcapil Kota Bekasi	37
4.1.2	<i>E-Open</i>	38
4.2	Karakteristik Responden.....	40
4.3	Deskriptif Statistik Variabel Penelitian.....	42
4.3.1	Variabel X.....	42
4.3.2	Variabel Y	56
4.4	Hasil Uji Hipotesis	62
4.5	Pembahasan.....	65
BAB V PENUTUP.....		68
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Logo Disdukcapil Kota Bekasi.....	37
Gambar 4.2 Prosedur Pelayanan Aplikasi E-Open.....	39



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : BIODATA DIRI

LAMPIRAN 2 : KUISIONER PENELITIAN

LAMPIRAN 3 : SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN 3 : FORM KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

LAMPIRAN 4 : FORM PERBAIKAN SKRIPSI



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jenis Pelayanan Di Disdukcapil Kota Bekasi.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3.1 Nilai Interval Variabel X.....	27
Tabel 3.2 Nilai Interval Variabel Y.....	34
Tabel 3.3 Butir Pernyataan <i>Pearson Correlation</i> Variabel X.....	33
Tabel 3.4 Butir Pernyataan <i>Pearson Correlation</i> Variabel Y.....	34
Tabel 3.5 Reliabilitas Penelitian.....	34
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian.....	35
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 4.4 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Butir 1.....	42
Tabel 4.5 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Butir 2.....	43
Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Butir 3.....	44
Tabel 4.7 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Butir 4.....	45
Tabel 4.8 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Butir 5.....	46
Tabel 4.9 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Butir 6.....	47
Tabel 4.10 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Butir 7.....	48
Tabel 4.11 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Butir 8.....	49
Tabel 4.12 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Butir 9.....	50
Tabel 4.13 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Butir 10.....	51
Tabel 4.14 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Butir 11.....	52

Tabel 4.15 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Butir 12.....	53
Tabel 4.16 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Butir 13.....	54
Tabel 4.17 Rekapitulasi Variabel X.....	55
Tabel 4.18 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Butir 1.....	56
Tabel 4.19 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Butir 2.....	57
Tabel 4.20 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Butir 3.....	58
Tabel 4.21 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Butir 4.....	59
Tabel 4.22 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Butir 5.....	60
Tabel 4.23 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Butir 6.....	61
Tabel 4.24 Rekapitulasi Variabel Y.....	62
Tabel 4.25 Variabel Entered.....	63
Tabel 4.26 Model <i>Summary</i>	64
Tabel 4.27 Koefisien Analisis Regresi Sederhana.....	64

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
-----------------------------------	----

