

Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan E-Lapor DIY Menggunakan Model *European Customer Satisfaction Index* (ECSI)

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat

Sarjana Sistem Informasi



Nur Ifani Haerunisya

NPM : 211711542

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN E-LAPOR DIY MENGGUNAKAN MODEL
EUROPEAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (ECSI)

yang disusun oleh

Nur Ifani Haerunisya

211711542

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 15 Oktober 2025

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Hendro Gunawan, S.Si., M.T.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Citra Yayu' Palangan, S.T., M.Sc.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Hendro Gunawan, S.Si., M.T.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 15 Oktober 2025

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Prof. Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T., IPU, ASEAN Eng.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

HALAMAN PENGESAHAN

Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap E-Lapor DIY Menggunakan Model European
Customer Satisfaction Index (ECSI)

Yogyakarta, Tanggal Bulan Tahun

Nur Ifani Haerunisya

211711542

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Hendro Gunawan, S.Si., M.T.
NPP

Citra Yuyu' Palangan, S.T., M. S
NPP

Penguji I

Penguji II

Nama Penguji I
NPP

Nama Penguji II
NPP

Mengetahui,

Kepala Program Studi Sistem Informasi

Julius Galih Prima Negara, S.Kom.,M.kom.

NPP

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama Lengkap : Nur Ifani Haerunisya
NPM : 211711542
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Menggunakan Model *European Customer Satisfaction Index* (ECSI)

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan Salinan Sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 24 September 2025

Yang mengatakan.



Nur Ifani Haerunisya
211711542

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan e-Lapor DIY Menggunakan Model *European Customer Satisfaction Index ECSI*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sistem Informasi pada Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T., IPU selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas dukungan dan fasilitas yang diberikan selama masa studi penulis.
2. Bapak Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang telah memberikan arahan dan dukungan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Hendro Gunawan, S.Si., M.T. selaku Dosen Pembimbing I yang telah dengan penuh kesabaran memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Citra Yuyu Palangan, S.T., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran memberikan kritik dan saran yang sangat membantu dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat yang tidak ternilai selama masa perkuliahan.
6. Bapak Asep Darsuli dan Ibu Asih selaku orang tua yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan kasih sayang yang tulus tidak ternilai harganya.
7. Almarhumah Mamah Tati Mulyati selaku ibu yang telah melahirkan terima kasih atas cinta dan kasih yang telah diberikan semoga ditempatkan disisi Allah dengan sebaik-baiknya.

8. Mahardika Dewayana dan Heti Resmiawati S.E selaku saudara penulis yang memberikan dukungan secara *financial* dan mental.
9. Anggota WIB selaku teman seperjuangan yang memberikan dukungan di saat kesulitan.
10. Seluruh civitas akademika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang senantiasa memberikan layanan, bantuan, serta menciptakan lingkungan belajar yang mendukung selama masa studi penulis.

Demikianlah kata pengantar ini penulis susun dengan segala keterbatasan yang ada. Penulis berharap karya ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak terkait. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua.

Yogyakarta, 24 September 2025



Nur Ifani Haerunisya

INTISARI

Layanan publik digital seperti E-Lapor DIY menjadi ranah penting untuk partisipasi masyarakat dan akuntabilitas pemerintah. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan E-Lapor DIY dengan mengadopsi model *European Customer Satisfaction Index* (ECSI). Permasalahan yang diangkat adalah perlunya pemahaman terhadap persepsi publik untuk memastikan efektivitas layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik survei daring kepada 250 responden yang merupakan pengguna E-Lapor DIY. Data dianalisis menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) untuk menguji 12 hipotesis yang diajukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berada pada level moderat, di mana faktor yang paling berpengaruh positif dan signifikan adalah nilai yang dirasakan (*Perceived Value*). Sebaliknya, kualitas perangkat lunak (*Software*) justru berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan. Loyalitas pengguna terbukti dipengaruhi secara positif oleh kepuasan dan citra layanan (*Image*). Hasil ini mengindikasikan bahwa peningkatan layanan E-Lapor DIY perlu difokuskan pada penguatan manfaat yang dirasakan pengguna serta perbaikan teknis pada perangkat lunak aplikasi.

Kata Kunci: E-Lapor DIY; Kepuasan Pengguna; ECSI; PLS-SEM; *E-Government*, Loyalitas

ABSTRACT

Digital public services such as E-Lapor DIY have become an essential channel for public participation and government accountability. This study aims to analyze public satisfaction with the E-Lapor DIY service by adopting the European Customer Satisfaction Index (ECSI) model. The core problem is the need to understand public perception to ensure the service's effectiveness. This research employed a quantitative method through an online survey of 250 E-Lapor DIY users. The data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) to test 12 proposed hypotheses. The results indicate a moderate level of user satisfaction, with Perceived Value being the most significant positive influencing factor. Conversely, Software quality was found to have a significant negative impact on satisfaction. User loyalty was proven to be positively influenced by satisfaction and the service's Image. These findings suggest that improving the E-Lapor DIY service should focus on enhancing the perceived user benefits and addressing technical issues within the application's software.

Keywords: *E-Lapor DIY; Customer Satisfaction; ECSI; PLS-SEM; E-Government; Loyalty;*

DAFTAR ISI

Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan E-Lapor DIY Menggunakan Model <i>European Customer Satisfaction Index</i> (ECSI)	1
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PRAKATA	iv
INTISARI	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Bagan Keterkaitan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Studi Sebelumnya	6
2.2 Dasar Teori	18
2.2.1 Pelayanan Publik Digital	18
2.2.2 Kepuasan pengguna	19
2.2.3 Partisipasi Publik dan aspirasi publik	19
2.2.4 E-Lapor DIY	20
2.2.5 Model <i>European Customer Satisfaction Index</i> (ECSI)	22
2.2.6 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	25
2.3 Pengembangan Hipotesis	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Tahap Penelitian	33
3.2 Metode Penelitian	33

3.2.1. Studi Literatur	33
3.2.2. Menentukan hipotesis	34
3.2.3. Perancangan Kuesioner.....	34
3.2.4. <i>Pilot Study</i>	38
3.3. Pengumpulan Data.....	39
3.3.1 Analisis Data.....	40
3.3.2 Uji Outer Model	41
3.3.3 Uji <i>Inner Model</i>	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1. Hasil <i>Pilot Study</i>	46
4.1.1 Uji Validitas	46
4.1.2. Uji Reliabilitas.....	48
4.2. Demografi Responden	49
4.2.1. Jenis Kelamin.....	49
4.2.1. Usia	49
4.2.3. Tingkat Pendidikan Terakhir	50
4.2.4. Pekerjaan	50
4.2.5. Domisili	51
4.2.6. Penggunaan Sistem E-Lapor	51
4.2.7. Seberapa Sering Akses E-Lapor	52
4.2.8. Tujuan Penggunaan E-Lapor	52
4.3 Analisis Data	53
4.3.1. Uji Validitas <i>Konvergen</i>	53
4.3.1.1 <i>Outer Loading</i>	53
4.3.1.2 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	55
4.3.2 Uji Validitas Discriminant	56
4.3.2.1 <i>Fornell- Lacker Criterion</i>	56
4.3.2.2 <i>Cross Loading</i>	56
4.3.2.3 Heterotrait Monotrait Rasio (HTMT)	57
4.3.3 Uji Reliabilitas.....	58
4.3.3.1 <i>Composite Reliability</i>	58
4.3.3.2. <i>Cronbach's Alpha</i>	58

4.3.4 Evaluasi <i>Inner Model</i>	59
4.3.4.1 Uji Determinasi (<i>R-Square</i>)	59
4.3.4.2 Prediactive Relevance (Q^2).....	60
4.3.4.3 Uji hipotesis	60
4.3.5. Analisis Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Konstruk Customer Satisfaction .	72
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Bagan Penelitian.....	5
Gambar 2. 1. Laporan E-lapor 2024	21
Gambar 2.2. Model ECSI	22
Gambar 2.3. Hipotesis.....	26
Gambar 3.1. Tahapan penelitian.....	33
Gambar 4.1. Diagram Lingkaran Jenis Kelamin.....	49
Gambar 4.2. Diagram Lingkaran Usia	49
Gambar 4.3. Tingkat Pendidikan Terakhir	50
Gambar 4.4. Pekerjaan.....	50
Gambar 4.5. Domisili (Kabupaten/Kota di DIY).....	51
Gambar 4.6. Penggunaan Sistem E-Lapor.....	51
Gambar 4.7. Demografi Seberapa Sering Akses	52
Gambar 4.8. Tujuan Penggunaan E- Lapor DIY	52
Gambar 4.9. Model Penelitian	53
Gambar 4.10. <i>Outer Loading</i>	54
Gambar 4.11. Hasil Penelitian.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Model kepuasan pengguna	25
Tabel 3.1. Hipotesis Penelitian	34
Tabel 3.2. Konstruk <i>Image</i> (IMG)	34
Tabel 3.3. Konstruk <i>Expectation</i> (EXP)	35
Tabel 3.4. Konstruk <i>Hardware</i> (HQ)	35
Tabel 3.5. Konstruk <i>Software</i> (SW)	36
Tabel 3.6. Konstruk <i>Perceived Value</i> (PV).....	36
Tabel 3.7. Konstruk <i>Customer Satisfaction</i> (CS)	37
Tabel 3.8. Konstruk <i>Loyalty</i> (LY).....	38
Tabel 3.9. Scoring Pertanyaan	39
Tabel 3.10. Skor Jawaban Kuesioner	41
Tabel 3.11. Skoring Kuesioner	41
Tabel 4.1. Uji Validitas	46
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.3. Tabel <i>Outer Loading</i>	54
Tabel 4.4. Tabel <i>Average Variance Extracted</i>	55
Tabel 4.5. Hasil pengujian <i>Fornell-Lacker Criterion</i>	56
Tabel 4.6. Nilai <i>Cross Loading</i>	56
Tabel 4.7. Nilai <i>Composite Reliability</i>	58
Tabel 4 8. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	59
Tabel 4.9. Nilai R- Square	59
Tabel 4.10. Nilai Predictive Relevance (Q^2)	60
Tabel 4.11. Nilai Uji Hipotesis.....	61