

**PENGUKURAN PENGGUNAAN MEDIA DAN KEPUASAN  
MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK DI *WEBSITE*  
[HTTPS://WWW.LAPOR.GO.ID](https://www.lapor.go.id) KOTA BEKASI**

**SKRIPSI**

Oleh:

Tiur Mega Uli Simangunsong

1971650009



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
JAKARTA  
2023**

**PENGUKURAN PENGGUNAAN MEDIA DAN KEPUASAN  
MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK DI *WEBSITE*  
HTTPS://WWW.LAPOR.GO.ID KOTA BEKASI**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.). Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia

Oleh:

**Tiur Mega Uli Simangunsong**

**1971650009**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

**JAKARTA**

**2023**



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.  
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884  
Email: [fisipol@uki.ac.id](mailto:fisipol@uki.ac.id), [sekretariatfisipol@gmail.com](mailto:sekretariatfisipol@gmail.com). Homepage : <https://www.uki.ac.id/>

**PENYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tiur Mega Uli Simangunsong

NIM : 19716500009

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul “Pengukuran Penggunaan dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik di *Website* <https://www.lapor.go.id> Kota Bekasi” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 03 Juli 2023



Tiur Mega Uli Simangunsong



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.  
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884  
Email: [fisipol@uki.ac.id](mailto:fisipol@uki.ac.id), [sekretariatfisipol@gmail.com](mailto:sekretariatfisipol@gmail.com). Homepage : <https://www.uki.ac.id/>

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

PENGUKURAN PENGGUNAAN MEDIA DAN KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP LAYANAN PUBLIK DI *WEBSITE* [HTTPS://WWW.LAPOR.GO.ID](https://www.lapor.go.id)  
KOTA BEKASI

Oleh:

Nama : Tiur Mega Uli Simangunsong

NIM : 19716500009

Program Studi : Ilmu Komunikasi

telah dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir dan sudah diperiksa dan setujui guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu/ pada Program Studi Hubungan Internasional, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia,

Jakarta, 03 Juli 2023

Menyetujui:

Pembimbing

(Dr. Melati Mediana Tobing, ST., S.I.Kom., M.Si)

NIDN. 0301067403

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi

Dekan Fakultas  
Ilmu Sosial dan Politik

(Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom.)

(Dr. Verdiana Robertua, S. Sos, M.Soc, Sc.)



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**



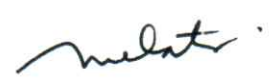
Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.  
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884  
Email: [fisipol@uki.ac.id](mailto:fisipol@uki.ac.id), [sekretariatfisipol@gmail.com](mailto:sekretariatfisipol@gmail.com). Homepage : <https://www.uki.ac.id/>

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada 03 Juli 2023 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Tiur Mega Uli Simangunsong  
NIM : 19716500009  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “Pengukuran Penggunaan dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik di *Website* <https://www.lapor.go.id> Kota Bekasi” oleh tim penguji yang terdiri dari:

No	Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1	Dr. Helen Diana Vida, S.Sos., M.I.Kom	Sebagai Ketua	
2	Singgih Sasongko, S.IP., M.Si.	Sebagai Anggota	
3	Dr. Melati Mediana Tobing, ST., S.I.Kom., M.Si	Sebagai Anggota	

Jakarta, 03 Juli 2023





**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.  
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884  
Email: [fisipol@uki.ac.id](mailto:fisipol@uki.ac.id), [sekretariatfisipol@gmail.com](mailto:sekretariatfisipol@gmail.com). Homepage : <https://www.uki.ac.id/>

**PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Nama : Tiur Mega Uli Simangunsong  
NIM : 19716500009  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Peminatan : Public Relations  
Judul Skripsi : Pengukuran Penggunaan dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik di Website <https://www.lapor.go.id> Kota Bekasi

Telah memperbaiki Skripsi sesuai dengan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi sebagaimana tertulis dalam “Berita Acara Hasil Ujian Skripsi” pada tanggal 03 Juli 2023.

Jakarta, 3 Juli 2023

Menyetujui:  
Ketua Sidang/Penguji I

(Dr. Helen Diana Vida, S.Sos., M.I.Kom)

Penguji II

Penguji III

(Singgih Sasongko, S.IP., M.Si)

(Dr. Melati Mediana Tobing, ST., S.I.Kom., M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom)



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.  
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884  
Email: [fisipol@uki.ac.id](mailto:fisipol@uki.ac.id), [sekretariatfisipol@gmail.com](mailto:sekretariatfisipol@gmail.com). Homepage : <https://www.uki.ac.id/>

**Pernyataan dan Persetujuan Publikasi Tugas Akhir**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tiur Mega Uli Simangunsong  
NIM : 1971650002  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi  
Judul : Pengukuran Penggunaan dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik di Website <https://www.lapor.go.id> Kota Bekasi

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Jakarta, 3 Juli 2023  
Yang Menyatakan



Tiur Mega Uli Simangunsong

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus atas segala berkat-Nya yang melimpah sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengukuran Tingkat Penggunaan Dan Kepuasan Masyarakat Kota Bekasi Terhadap Layanan Publik Di *Website* Lapor.go.id”. Disusunya skripsi ini untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana (S1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik di Universitas Kristen Indonesia. Penulisan dalam skripsi ini bukan tentang kerja keras saja tapi ada dukungan dari orang-orang terkasih dan beberapa pihak yang ikut memotivasi agar terselesaikannya skripsi ini. Oleh karena itu, tak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Melati Mediana Tobing, ST., S.I.Kom., M.Si Selaku Dosen Pembimbing yang selalu sabar dan senantiasa memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Keluarga Simangunsong : Mamah, Abang, Kakak dan Adik saya yang selalu jadi *support system* saya dan Almarhum bapak Jhony selaku papah saya, saya bisa kuliah, saya mau kuliah karena untuk memenuhi janji saya sama papah.
3. Keluarga Besar Gereja Suara Kebenaran Injil yang selalu mendoakan dan mendukung saya.
4. Rianda Triaditya adik aku tercinta yang senantiasa sabar membantu saya dalam mengelolah data spss, i love you.
5. Para Sahabat-Sahabat saya : Ela, Hana, Qesya, Nia, Sifra, Esti, Daud, Regen, dan Kiel yang selalu menyemangati saya dalam menulis skripsi ini.
6. Kepada Mas Er yang selalu ada untuk mendengar keluh kesah serta mendukung dan membantu saya dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Kepada teman-teman PUBG saya yang selalu membantu saya push rank disaat saya stres dalam mengerjakan skripsi ini.



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
<i>Abstract</i> .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Batasan Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penulisan .....	11
1.7 Penelitian Terdahulu.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	19
2.1 Landasan Teori.....	19
2.1.1 <i>Uses And Gratification Theory</i> .....	19
2.1.2 Penggunaan Media (Gratification Sought) .....	19
2.1.3 Kepuasan yang di peroleh (Gratification Obtained).....	20
2.2 Pelayanan Publik <i>Website</i> Lapor.go.id.....	23
2.2.1 E-Government.....	23
2.2.2 Government to Citizen (G2C)/Pemerintah ke warga .....	24
2.2.3 <i>Website</i> Lapor.go.id .....	24
2.3 Layanan Publik.....	27
2.4 Kerangka Teoritis .....	29
2.5 Hipotesis.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	33
3.1 Paradigma Penelitian .....	33
3.2 Pendekatan Penelitian.....	33
3.3 Metode Penelitian.....	34
3.4 Populasi dan Sampel.....	34
3.4.1 Populasi .....	34
3.4.2 Sampel.....	35
3.5 Data Sumber.....	36

3.5.1	Data Primer.....	36
3.5.2	Data Sekunder.....	36
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	36
3.7	Operasionalisasi Konsep .....	37
3.8	Teknik Analisis dan Interpretasi Data.....	45
3.8.1	Statistik Deskriptif .....	45
3.8.2	Statistik Inferensial.....	45
3.9	Keabsahan Data .....	46
3.9.1	Uji Validitas.....	46
3.9.2	Uji Realibilitas.....	47
3.9.3	Uji Asumsi Klasik.....	47
3.9.4	Uji Normalitas.....	47
3.9.5	Uji Multikolinieritas.....	48
3.9.6	Uji Heteroskedastisitas.....	48
3.9.7	Uji Linieritas.....	49
3.9.8	Uji Analisis Regresi Linieritas Sederhana.....	49
3.9.9	Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	49
3.9.10	Koefisien Determinasi .....	50
3.9.11	Uji Parsial (Uji T) .....	50
3.9.12	Uji Pengaruh Simultan (Uji F).....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		52
4.1	Gambaran Umum Populasi .....	52
4.2	Pemaparan Hasil Pengolahan Data Penelitian.....	53
4.3	Hasil Uji Statistik.....	66
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	70
4.4.1	Uji Normalitas.....	70
4.4.2	Uji Multikolinearitas .....	71
4.4.3	Uji Herokedastisitas .....	72
4.5	Uji Linieritas .....	73
4.6	Uji Linieritas Sederhana.....	73
4.7	Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	75
4.8	Uji Hipotesis.....	76
4.8.2	Hasil Uji T (Parsial) .....	76
4.8.3	Hasil Uji F (Simultan).....	77
4.9	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	78
4.10	Uji Descriptive Statistic Penggunaan dan Kepuasan terhadap Pelayanan Publik .....	78

4.11 Pembahasan.....	79
4.12 Diskusi.....	80
BAB V PENUTUP .....	81
5.1 Kesimpulan .....	81
5.2 Saran .....	82
5.2.1 Saran Akademis .....	82
5.2.2 Saran Praktis .....	83
5.2.3 Saran Sosial .....	83
DAFTAR PUSTAKA .....	84
DAFTAR LAMPIRAN.....	86



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Persentase Pengaduan Online Selama 2022 .....	4
Gambar 1. 2 Pelapor yang Menggunakan fitur anonim untuk melakukan pengaduan .....	8
Gambar 1. 3 Pelapor yang tidak Menggunakan fitur anonim.....	9
Gambar 2. 1 Masyarakat yang melapor di <i>Website</i> Lapor.go.id .....	25
Gambar 2. 2 Respon dari pihak <i>Website</i> Lapor.go.id .....	26
Gambar 2. 3 Respon dari pihak penyelenggara yang di tuju .....	26
Gambar 4. 1 .....	70
Gambar 4. 2 .....	71
Gambar 4. 3 .....	72





## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 .....	7
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Konsep .....	37
Tabel 3. 2 .....	40
Tabel 3. 3 .....	42
Tabel 4. 1 .....	52
Tabel 4. 2 .....	53
Tabel 4. 3 .....	53
Tabel 4. 4 .....	54
Tabel 4. 5 .....	54
Tabel 4. 6 .....	55
Tabel 4. 7 .....	56
Tabel 4. 8 .....	56
Tabel 4. 9 .....	57
Tabel 4. 10 .....	58
Tabel 4. 11 .....	58
Tabel 4. 12 .....	59
Tabel 4. 13 .....	59
Tabel 4. 14 .....	60
Tabel 4. 15 .....	61
Tabel 4. 16 .....	62
Tabel 4. 17 .....	62
Tabel 4. 18 .....	63
Tabel 4. 19 .....	64
Tabel 4. 20 .....	64
Tabel 4. 21 .....	65
Tabel 4. 22 .....	66
Tabel 4. 23 .....	67
Tabel 4. 24 .....	67
Tabel 4. 25 .....	68
Tabel 4. 26 .....	69
Tabel 4. 27 .....	69
Tabel 4. 28 .....	69
Tabel 4. 29 .....	72
Tabel 4. 30 .....	73
Tabel 4. 31 .....	74
Tabel 4. 32 .....	74
Tabel 4. 33 .....	75
Tabel 4. 34 .....	76
Tabel 4. 35 .....	77
Tabel 4. 36 .....	78

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	86
Lampiran 2 Penyebaran Kuesioner .....	91
Lampiran 3 Uji Validitas .....	92
Lampiran 4 Jawaban Responden Tentang Penggunaan .....	93



## ABSTRAK

Penelitian ini di latar belakang dengan adanya suatu perantara antara Masyarakat dengan Pemerintah. Perantara tersebut yaitu SP4N-LAPOR, SP4N-LAPOR ini merupakan saluran perantara di mana masyarakat bisa menggunakan untuk mengeluarkan aspirasi atau keluhan mereka. masyarakat bisa mengakses SP4N-LAPOR di: (1) *Website* [www.Lapor.go.id](http://www.Lapor.go.id), (2) sms ke nomor **1708**, (3) twitter **@lapor1708**, dan (4) **Aplikasi**. Menurut data dari *Website* Lapor.go.id. (14 April 2023), jumlah pelaporan melalui *Website* menempati urutan terbanyak dengan jumlah 15.340 laporan. Berdasarkan fenomena tersebut, maka Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar persentase Penggunaan Media dan seberapa besar tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Layanan Publik yang ada di *Website* <https://www.lapor.go.id> tersebut. Penelitian membangun hipotesis berdasarkan Teori *Uses And Gratification* sebagai pedoman penelitian. Metode Penelitian kuantitatif diterapkan dengan menyebarkan kuesioner kepada Masyarakat Kota Bekasi sebanyak 100 Responden yang menggunakan teknik random sampling. Dalam pendekatan kuantitatif ada beberapa pengujian yang harus dilakukan, hasil dari uji tersebut ialah: Penggunaan Media (X1) terhadap Variabel Layanan Publik (Y) sebesar 0,027 yang artinya nilai sig nya lebih besar dari 0,005. Maka dapat di simpulkan terdapat pengaruh hubungan yang linear antara Variabel bebas dan Variabel terikat. Dengan hasil nilai *Mean* sebesar 88,2% pada Variabel Penggunaan (X1) sedangkan, Linearity pada Variabel Kepuasan (X2) terhadap Variabel Layanan Publik (Y) sebesar 0,138 yang artinya nilai sig nya lebih besar dari 0,005. Maka dapat di simpulkan terdapat pengaruh hubungan yang linear antara Variabel bebas dan Variabel terikat, dengan hasil *Mean* sebesar 90,4% untuk Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bekasi terhadap Layanan Publik pada *Website* <https://www.lapor.go.id>

Kata kunci: Penggunaan Media, Layanan Publik, Tingkat Kepuasan

### **Abstract**

*This research is motivated by the existence of an intermediary between the community and the government. The intermediary is SP4N-LAPOR, SP4N-LAPOR is an intermediary channel where the public can use to express their aspirations or complaints. People can access SP4N-LAPOR at: (1) Website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), (2) sms to number 1708, (3) twitter @lapor1708, and (4) Application. According to data from the Lapor.go.id Website. (April 14, 2023), the number of reports through the Website ranks the most with a total of 15,340 reports. Based on this phenomenon, this research aims to find out how big the percentage of Media Use and how big the level of Public Satisfaction in Public Services on the Website <https://www.lapor.go.id>. The research builds a hypothesis based on Uses And Gratification Theory as a research guideline. Quantitative research methods are applied by distributing questionnaires to the Bekasi City Community as many as 100 Respondents using random sampling techniques. In a quantitative approach there are several tests that must be carried out, the results of these tests are: Media Usage (X1) on Public Service Variables (Y) of 0.027 which means the sig value is greater than 0.005. So it can be concluded that there is a linear relationship between the independent variable and the dependent variable. With the results of the Mean value of 88.2% in the Usage Variable (X1), while the Linearity in the Satisfaction Variable (X2) on the Public Service Variable (Y) is 0.138, which means that the sig value is greater than 0.005. So it can be concluded that there is a linear relationship between the independent variable and the dependent variable, with the results of a Mean of 90.4% for the Bekasi City Community Satisfaction Level with Public Services on the <https://www.lapor.go.id> Website.*

*Keywords: Media Use, Public Services, Satisfaction Level*