



**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN
WEBSITE SAKURA DI KABUPATEN KLATEN**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata I
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

**Penyusun
Bahij Zufar Zain
14020222136037**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2025

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Bahij Zufar Zain
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020222136037
3. Tempat / Tanggal Lahir : Klaten, 15 Februari 2003
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik K.Rembang
5. Alamat : Tegal Kragilan, Brangkal, Karanganom, Klaten

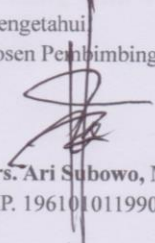
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul : **Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Website Sakura Di Kabupaten Klaten**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

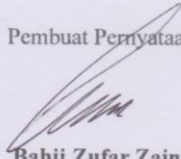
Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 2 Desember 2025

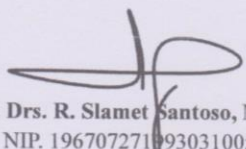
Mengetahui
Dosen Pembimbing


Drs. Ari Subowo, M.Si
NIP. 196101011990011001

Pembuat Pernyataan,


Bahij Zufar Zain

Ketua PS S1 Administrasi Publik


Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si
NIP. 196707271993031005

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Website Sakura
Di Kabupaten Klaten
Nama Penyusun : Bahij Zufar Zain
NIM : 14020222136037
Departemen : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada
Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Diponegoro, Semarang.

Semarang, 22 Desember 2025

Dekan



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

Wakil Dekan I



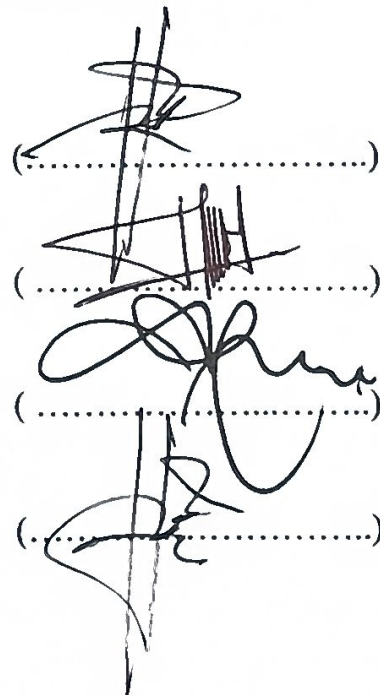
S. Rouli Manalu, S.Sos., MCommSt., Ph.D.
NIP. 198209282005012001

Dosen Pembimbing :

1. Drs. Ari Subowo, M.A

Dosen Penguji Skripsi :

1. Asih Widi Lestari, S.AP., M.AP.
2. Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si
3. Drs. Ari Subowo, M.A



HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Website Sakura
Di Kabupaten Klaten
Nama Penyusun : Bahij Zufar Zain
NIM : 14020222136037
Departemen : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada
Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Diponegoro, Semarang.

Semarang, 22 Desember 2025

Dekan

Wakil Dekan I

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

S. Rouli Manalu, S.Sos., MCommSt., Ph.D.
NIP. 198209282005012001

Dosen Pembimbing :

1. Drs. Ari Subowo, M.A (.....)

Dosen Penguji Skripsi :

1. Asih Widi Lestari, S.AP., M.AP. (.....)

2. Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si (.....)

3. Drs. Ari Subowo, M.A (.....)

HALAMAN MOTTO

Hanya Tidak Mudah, Bukan Tidak Mungkin

*Mungkin Kita Sampai, Mungkin Saja Tidak Tugas Kita Hanyalah
Berjalan*

-The Jeblogs

Kadang Kita Takkan Mendapatkan Yang Diinginkan Dan Diimpikan

-The Adams

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada Allah SWT, skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Kemajuan pendidikan Bangsa Indonesia, semoga penelitian ini menjadi salah satu pendorong kemajuan pendidikan di Indonesia.
2. Teruntuk kedua orang tua tercinta, Ayahanda Purwanta dan Ibunda Menik Sriyanti yang selalu memberikan cinta kasih sayang yang tak terhingga sejak penulis kecil hingga sekarang. Terimakasih atas semua perjuangan dan doa yang telah diberikan.
3. Teruntuk kakak saya Aziizah Qurrotu Ainii, S.IP yang selalu memberikan semangat, dukungan dan motivasi untuk penulis. Terimakasih telah menjadi kakak yang senantiasa mendampingi penulis.
4. Diri Sendiri
5. Sahabat-sahabat penulis sejak kecil yaitu Ikhsan Hidayat, Abdurrahman Harits dan Satria Mahendra yang menjadi teman bertukar pikiran selama kuliah.
6. Teman-teman satu angkatan Administrasi Publik K. Rembang 2022 yang sedang bersama-sama menggapai mimpi. Tetap semangat, sukses selalu.
7. Teman-teman Komunitas Pendaki Amatir yang senantiasa memberikan semangat dan tempat bercerita di kesibukan perkuliahan
8. Teman-teman penulis selama hidup di Rembang yaitu Irul, Bima, Helmi, Khanza, Sholeh, Rifat, Lazim dan masih banyak lagi. Yang telah memberikan pengalaman berharga selama di Rembang

9. Keluarga HMPSAPR periode 2022-2024 yang telah menjadi tempat penulis mengembangkan kemampuan penulis.
10. Teman-teman KKN 77 Tim 1 Kaligawe yang telah memberikan cerita berkesan untuk penulis selama melakukan KKN di Semarang
11. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penulisan skripsi ini.
Terimakasih banyak.

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN WEBSITE SAKURA DI KABUPATEN KLATEN

Abstrak

Transformasi digital pelayanan publik mendorong pemerintah daerah menyediakan layanan daring. Kabupaten Klaten melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan Website Sakura (Sistem Layanan Administrasi Kependudukan dalam Jaringan) untuk mempermudah administrasi kependudukan, namun implementasinya belum optimal, ditandai dengan fluktuasi jumlah pengguna dan keluhan gangguan sistem. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara keandalan sistem dan desain antarmuka terhadap kepuasan pengguna Website Sakura. Metode penelitian ini bersifat kuantitatif dengan populasi masyarakat Kabupaten Klaten pengguna Website Sakura. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, korelasi tau-Kendall, dan Konkordansi Kendall Tau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan sistem dan desain antarmuka berpengaruh positif signifikan secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pengguna Website Sakura. Temuan tersebut menegaskan pentingnya kualitas sistem layanan digital khususnya aspek keandalan dan antarmuka dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah daerah.

Kata kunci: Website Sakura; keandalan sistem; desain antarmuka; kepuasan pengguna; pelayanan publik.

AN ANALYSIS OF PUBLIC SATISFACTION WITH THE SAKURA WEBSITE SERVICE IN KLATEN REGENCY

Abstract

Digital transformation in public services has encouraged local governments to provide online services. In response, Klaten Regency through the Department of Population and Civil Registration launched the Sakura Website (Sistem Layanan Administrasi Kependudukan dalam Jaringan / Online Population Administration Service System) to simplify civil administration processes. However, its implementation has not been optimal, as indicated by fluctuating user numbers and recurring system issues. This study aims to analyze the relationship between system reliability and user interface design on user satisfaction with the Sakura Website. The research employs a quantitative approach, with the population consisting of Sakura Website users in Klaten Regency. The sampling technique used is purposive sampling, with a total of 100 respondents. Data were analyzed using validity and reliability tests, Kendall's tau correlation, and Kendall's Tau Concordance. The results show that both system reliability and interface design have a significant positive effect both simultaneously and partially on user satisfaction with the Sakura Website. These findings underscore the importance of digital service quality, particularly system reliability and interface design, in enhancing public satisfaction with local government digital services.

Keywords: Sakura Website, system reliability, interface design, user satisfaction, public service.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT karena berkat taufik, hidayah beserta inayahNya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Website Sakura Di Kabupaten Klaten". Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi tidak lepas dari bimbingan dan bantuan beberapa pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tulus serta rasa hormat kepada:

1. Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang
2. Dr. A.P. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang
3. Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si selaku Ketua Prodi S-1 Administrasi Publik Kampus Rembang
4. Drs. Ari Subowo, M.A selaku dosen pembimbing dalam penulisan dan penelitian skripsi yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam mengarahkan serta membimbing dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si selaku dosen wali yang telah memberikan arahan selama menempuh pendidikan di Departemen Administrasi Publik dan juga selaku dosen penguji skripsi saya.

6. Segenap Dosen dan akademika FISIP UNDIP yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman selama penulis menyelesaikan S1.
7. Ketua Lembaga dan segenap civitas PSDKU UNDIP Rembang yang telah memberikan pengalaman berharga.
8. Kedua orang tua saya Purwanta dan Menik Sriyanti serta kakak saya Aziizah Qurrotu Ainii yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis selama kuliah.
9. Diri sendiri
10. Bapak Drs. Amin Mustofa dan jajarannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten yang telah bersedia memberikan izin terkait penelitian skripsi ini.
11. Masyarakat Kabupaten Klaten yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data dan informasi penelitian.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masi banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengucapkan mohon maaf atas kekurangan dan keterbatasan yang ada dalam skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan juga bagi pihak-pihak lain yang membutuhkan sebagai bahan untuk menambah pengetahuan. Terimakasih.

Klaten, 30 november 2025

Bahij Zufar Zain

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
Abstrak	viii
Abstract	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	17
1.1 Latar Belakang	17
1.2 Perumusan Masalah	28
1.2.1 Identifikasi Masalah	28
1.2.2 Rumusan Masalah	29
1.3 Tujuan Penelitian.....	29
1.4 Kegunaan Penelitian.....	30
1.5 Kerangka Teori.....	31
1.5.1 Penelitian Terdahulu.....	31
1.5.2 Administrasi Publik.....	36
1.5.3 Paradigma Administrasi Publik.....	37
1.5.4 Manajemen Publik	39
1.5.7 Pelayanan Publik.....	42
1.5.8 Kepuasan Pengguna	43
1.5.9 Keandalan Sistem.....	44
1.5.10 Desain Antarmuka	46
1.5.11 Kerangka Teoritis	48

1.6	Hipotesis.....	49
1.7	Definisi Konsep.....	49
1.7.1	Kepuasan Pengguna	50
1.7.2	Keandalan Sistem.....	50
1.7.3	Desain Antarmuka	51
1.8	Definisi Operasional.....	51
1.9	Metode Penelitian.....	53
1.9.1	Tipe Penelitian.....	53
1.9.2	Populasi & Sampel.....	53
1.9.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	55
1.9.4	Jenis & Sumber Data.....	55
1.9.5	Skala Pengukuran.....	56
1.9.7	Teknik Analisis.....	57
BAB II <u>DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN</u>		64
2.1	Gambaran Umum Kabupaten Klaten	64
2.2	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	65
2.3	Struktur Organisasi Dindikcapil Kabupaten Klaten.....	67
2.4	Visi & Misi Dindikcapil Kabupaten Klaten	67
2.5	Tugas Pokok & Fungsi Dindikcapil Kabupaten Klaten	68
2.6	Komposisi Sumber Daya Manusia Dindikcapil Klaten	71
2.7	Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Dalam Jaringan (SAKURA)	71
BAB III <u>HASIL DAN PEMBAHASAN</u>		73
3.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	73
3.2	Deskripsi Variabel Penelitian	77
3.3	Uji Hipotesis	99
BAB IV <u>KESIMPULAN DAN SARAN</u>		110
4.1	Kesimpulan	110
4.2	Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA		113
LAMPIRAN.....		119

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 1.2 Tabel Definisi Operasional.....	51
Tabel 1.3 Skala Pengukuran.....	56
Tabel 2.1 Data Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna.....	73
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan Sistem.....	74
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Desain Antarmuka.....	74
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna.....	75
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas Keandalan Sistem.....	76
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas Desain Antarmuka.....	76
Tabel 3. 7 Distribusi Penilaian Mudah Dalam Mengakses Menu.....	77
Tabel 3. 8 Distribusi Penilaian Proses Penggunaan Tidak Rumit.....	78
Tabel 3. 9 Distribusi Penilaian Website Jarang Mengalami Erros.....	79
Tabel 3. 10 Distribusi Penilaian Informasi Tersedia Sesuai Kebutuhan.....	80
Tabel 3. 11 Distribusi Penilaian Informasi Selalu Diperbaharui.....	81
Tabel 3. 12 Distribusi Penilaian Merasa Puas Dalam Mengakses Website.....	82
Tabel 3. 13 Distribusi Penilaian Bersedia Menggunakan Kembali.....	83
Tabel 3. 14 Hasil Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pengguna.....	84
Tabel 3. 15 Distribusi Penilaian Website Dapat Diakses Kapan Saja.....	85
Tabel 3. 16 Distribusi Penilaian Website Jarang Mengalami Error.....	86
Tabel 3. 17 Distribusi Penilaian Informasi Sesuai Dengan Layanan Offline.....	87
Tabel 3. 18 Distribusi Penilaian Respon Website Cepat.....	88
Tabel 3. 19 Distribusi Penilaian Sistem Merespons Dengan Tepat Waktu.....	89
Tabel 3. 20 Hasil Rekapitulasi Variabel Keandalan Sistem.....	90
Tabel 3. 21 Distribusi Penilaian Tampilan Mudah Dipahami.....	91
Tabel 3. 22 Distribusi Penilaian Menu Yang Tersedia Mudah Dipahami.....	92
Tabel 3. 23 Distribusi Penilaian Tata Letak Menu Konsisten.....	93

Tabel 3. 24 Distribusi Penilaian Simbol Yang Digunakan Konsisten	94
Tabel 3. 25 Distribusi Penilaian Struktur Menu Jelas	94
Tabel 3. 26 Distribusi Penilaian Bahasa Mudah Dipahami.....	95
Tabel 3. 27 Distribusi Penilaian Fitur Berfungsi Dengan Baik.....	96
Tabel 3. 28 Distribusi Penilaian Informasi Yang Tersedia Mudah Dipahami	97
Tabel 3. 29 Hasil Rekapitulasi Variabel Desain Antarmuka	98
Tabel 3. 30 Tabulasi Silang Keandalan Sistem dengan Kepuasan Pengguna	99
Tabel 3. 31 Uji Koefisien Korelasi Kendall Tau Keandalan Sistem dengan Kepuasan Pengguna	102
Tabel 3. 32 Tabulasi Silang Desain Antarmuka dengan Kepuasan Pengguna	103
Tabel 3. 33 Uji Koefisien Korelasi Kendall Tau Desain Antarmuka dengan Kepuasan Pengguna	106
Tabel 3. 34 Statistik Uji Konkordansi (W) Kendall Antara Keandalan Sistem (X1) dan Desain Antarmuka (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	108
Tabel 3. 35 Koefisien Determinasi Keandalan Sistem dan Desain Antarmuka terhadap Kepuasan Pengguna	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Indeks Pengembangan E-Government ASEAN.....	19
Gambar 1. 2 Tampilan Beranda Website Sakura.....	22
Gambar 1. 3 Jumlah Pengguna Sakura Tahun 2022-2025	23
Gambar 1. 4 Tangkapan Layar Aduan Masyarakat Terkait Error Sistem Website SAKURA	24
Gambar 1. 5 Tangkapan Layar Aduan Masyarakat terhadap Website Sakura	24
Gambar 1. 6 Kerangka Teoritis	48
Gambar 2. 1 Peta Kabupaten Klaten	64
Gambar 2. 2 Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten..	66
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Klaten	67