



SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SI D'NOK DI KOTA SEMARANG**

**Disusun untuk memenuhi pernyataan menyelesaikan Pendidikan Strata-1
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

DINA MAULIDAH

14020222146070

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2025**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Si
Tembalang Semarang Kode Pos 5
Telepon/Faksimile (024) 748
Laman: www.fisip.undip
Pos-el: fisip@undip

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap : Dina Maulidah
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020222146070
3. Tempat / Tanggal Lahir : Jepara, 16 Oktober 2003
4. Departemen / Program Studi : Administrasi Publik K. Rembang
5. Alamat : Jalan Mulawarman Selatan Dalam II, RT.4/RW.3, Kelurahan
Kramas Tembalang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :
"Hubungan Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SI D'nOK
Di Kota Semarang"

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, 10 Desember 2025

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Pembuat Pernyataan,

Dra. Nina Widowati, M.Si.
NIP. 196706021992032001

Dina Maulidah
NIM. 14020222146070

Ketua Program Studi

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

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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap
Kepuasan Pengguna Aplikasi SI D'nOK Di Kota Semarang
Nama Penyusun : Dina Maulidah
Departemen : SI Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I

Semarang, 24 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. Dra. Nina Widowati, M.Si.



Dosen Penguji Skripsi:

1. Mohammad Nurul Huda, S.AP.,MPA.



2. Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si.



3. Dra. Nina Widowati, M.Si.



HALAMAN MOTTO

“You’re doing fine. Sometimes you’re doing better. Sometimes you’re doing worse, but at the end it’s you. I want you to feel yourself grow and just to love yourself”

-Mark Lee-

“A little bit of fear gives that tiny reminder of just how much I value life”

-Maudy Ayunda-

“Jika kamu lelah maka beristirahatlah sejenak, janganlah sesekali kamu ingin menyerah.
Teruslah berusaha untuk menggapai mimpi”

-Dina Maulidah-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan petunjuk, karunia, dan rahma-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proses penelitian tugas akhir (skripsi) yang berjudul “Hubungan Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SI D’nOK Kota Semarang”. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah mendukung proses penyusunan penelitian skripsi ini hingga selesai. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Terima kasih kepada kedua orang tua penulis yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Terima kasih atas setiap tetes keringat dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis. Terima kasih untuk selalu memberikan motivasi, semangat, dan doa, serta dukungan kepada penulis dalam keadaan apapun sehingga penulis dapat bertahan sejauh ini. *Thank you so much. I love you more.*
2. Terima kasih kepada saudara kandung penulis yang tersayang atas dukungan secara moril maupun material yang telah diberikan. Terima kasih juga atas doa dan motivasi yang telah di berikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan ini sampai sarjana. *Thank you so much. I love you more.*
3. Terima kasih untuk seluruh keluarga yang telah memberikan doa, motivasi dan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman sebangkuan penulis Raissya Fairuz Arifin yang telah memberikan dukungan dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah memberikan support materialnya sehingga penulis dapat melaksanakan penulisan

skripsi ini dengan lancar. Terima kasih juga telah banyak membantu penulis dan telah menjadi tempat keluh kesah penulis selama proses penyusunan skripsi ini, *thank you. I will miss you!*

5. Teman-teman seperjuangan terutama Raissya, Arsika, Levi, Nonik, Genis, Hany, Puput dan Septy. Atas dukungan kebersamaan, motivasi dan semangat yang luar biasa yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi tempat berkeluh kesah, berbagi cerita dan canda tawa, *thank you guys*. Semangat dan sukses menggapai mimpi, semoga pertemanan kita selalu terjaga selamanya. *I will miss you guys!*
6. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan pengalaman dan pembelajaran selama di bangku kuliah, *see you guys*.
7. *Spotify* yang telah menjadi media hiburan dan semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Terakhir, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam untuk diri sendiri, Dina Maulidah. Terima kasih kepada diri sendiri yang telah belajar tentang arti ketekunan, keikhlasan, dan tanggung jawab dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan terima kasih telah bertahan sejauh ini, untuk terus berjuang keras dan tidak pernah meyerah disetiap rintangan yang dilalui. *I'm so proud of you Dina Maulidah. Thank you for yourself.*

ABSTRAKSI

Aplikasi SI D'nOK merupakan inovasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor. Namun, fenomena di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang memilih menggunakan layanan konvensional karena terdapat berbagai keluhan yang diterima masyarakat pada saat menggunakan aplikasi SI D'nOK seperti responsivitas admin, seringnya *server down*, dan proses verifikasi yang lama. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan Kualitas Sistem (X1) dengan Kepuasan Pengguna (Y), hubungan Kualitas Layanan (X2) dengan Kepuasan Pengguna (Y), dan hubungan secara simultan antara Kualitas Sistem (X1) dan Kualitas Layanan (X2) dengan Kepuasan Pengguna (Y) pada aplikasi SI D'nOK. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif melalui pengumpulan data berupa kuesioner dan wawancara kepada pengguna aplikasi SI D'nOK berdasarkan teknik *purposive sampling* sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, korelasi Kendall Tau-b, Konkordansi Kendall W, dan Koefisien Determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Kualitas Sistem (X1) dengan Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 0,848 dan koefisien determinasi memberikan kontribusi sebesar 79,4%. Korelasi variabel lain juga menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Kualitas Layanan (X2) dengan Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 0,804 dan koefisien determinasi memberikan kontribusi sebesar 71% serta secara simultan terdapat hubungan positif dan signifikan antara Kualitas Sistem (X1) dan Kualitas Layanan (X2) dengan Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 0,75 dan koefisien determinasi memberikan kontribusi sebesar 82,5% dan sisanya sebesar 17,5% dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan untuk meningkatkan variabel kualitas sistem dan kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi SI D'nOK. Untuk penelitian selanjutnya disarankan menambahkan sampel penelitian dengan tujuan memperkuat hasil data statistik pada penelitian, serta dapat mempertimbangkan variabel lain seperti kemudahan pengguna dan *responsiveness* sehingga penelitian tentang kepuasan pengguna akan jauh lebih berkembang.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan

ABSTRACT

The SI D'nOK application is a digital-based population administration service innovation developed by the Semarang City Population and Civil Registration Office to make it easier for the public to manage population documents without having to come directly to the office. However, observations in the field show that many people still prefer to use conventional services due to various complaints received from the public when using the SI D'nOK application, such as admin responsiveness, frequent server downtime, and lengthy verification processes. The purpose of this study is to determine the relationship between System Quality (X1) and User Satisfaction (Y), the relationship between Service Quality (X2) and User Satisfaction (Y), and the simultaneous relationship between System Quality (X1) and Service Quality (X2) with User Satisfaction (Y) on the SI D'nOK application. This study used quantitative methods through data collection in the form of questionnaires and interviews with users of the SI D'nOK application based on purposive sampling techniques involving 100 respondents. The analysis techniques used were validity tests, reliability tests, Kendall Tau-b correlation, Kendall W concordance, and the coefficient of determination. The results of this study indicate that there is a positive and significant relationship between System Quality (X1) and User Satisfaction (Y) of 0.848, and the coefficient of determination contributes 79.4%. The correlation of other variables also shows a positive and significant relationship between Service Quality (X2) and User Satisfaction (Y) of 0.804, with the coefficient of determination contributing 71%. Simultaneously, there is a positive and significant relationship between System Quality (X1) and Service Quality (X2) with User Satisfaction (Y) of 0.75 and a coefficient of determination contributing 82.5%, with the remaining 17.5% influenced by other factors. Based on the results of the study, it is recommended to improve the variables of system quality and service quality in order to increase user satisfaction with the SI D'nOK application. For further research, it is recommended to add research samples with the aim of strengthening the statistical data results in the study, as well as considering other variables such as user convenience and responsiveness so that research on user satisfaction will be much more developed.

Keywords: *User Satisfaction, System Quality, and Service Quality*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan Rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian laporan akhir skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SI D’nOK Kota Semarang”. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan sarjana Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik dan lancar berkat bantuan, bimbingan, doa, semangat, motivasi, dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
2. Ibu Dr. AP. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si. selaku Ketua Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dr. Drs. R Slamet Santoso, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik PSDKU K. Rembang, sekaligus Dosen Wali yang telah memberikan doa dan dukungan.
4. Ibu Dra. Nina Widowati, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan, bimbingan, doa, dan waktunya dalam menyempurnakan penulisan skripsi ini, semoga Ibu selalu diberkahi dan dilancarkan segala urusannya.

5. Seluruh Dosen Program Studi Adminitrasi Publik PSDKU K. Rembang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro yang dengan tulus mendidik dan membekali berbagai ilmu pengetahuan selama penulis menjadi mahasiswa.
6. Seluruh Tendik Program Studi Administrasi Publik PSDKU K. Rembang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro yang selalu membantu proses administrasi selama penulis menjadi mahasiswa.
7. Seluruh narasumber yang telah memberikan data, informasi, dan bantuan selama penulis melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Semarang.
8. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang dengan tulus telah membantu dan memberikan dukungan pada proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari akan kekurangan yang mungkin ditemukan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi rujukan bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Semarang, 02 Desember 2025



Dina Maulidah

NIM. 14020222146070

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAKSI.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	16
1.2.1 Identifikasi Masalah	16
1.2.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Kegunaan Penelitian	17
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	17
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	17
1.5 Kerangka Teori / Konsep	19
1.5.1 Penelitian Terdahulu.....	19

1.5.2 Administrasi Publik	24
1.5.3 Paradigma Administrasi Publik	25
1.5.4 Manajemen Publik	28
1.5.5 Pelayanan Publik	29
1.5.6 E-government	30
1.5.7 Kepuasan Pengguna (Y)	32
1.5.8 Kualitas Sistem (X1)	39
1.5.9 Kualitas Layanan (X2)	42
1.5.10 Hubungan Antara Variabel Kualitas Sistem (X1) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	44
1.5.11 Hubungan Antara Variabel Kualitas Layanan (X2) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	45
1.5.12 Hubungan Antara Variabel Kualitas Sistem (X1) dan Kualitas Layanan (X2) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	46
1.5.13 Kerangka Teori	47
1.6 Hipotesis	48
1.7 Definisi Konsep	49
1.8 Definisi Operasional	50
1.9 Metode Penelitian	52
1.9.1 Tipe Penelitian	53
1.9.2 Populasi dan Sample	53
1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel	54
1.9.4 Jenis dan Sumber Data	55
1.9.5 Skala Pengukuran	56
1.9.6 Teknik Pengumpulan Data	57
1.9.7 Teknik Analisis	58

BAB II.....	63
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	63
2.1 Gambaran Umum Kota Semarang	63
2.1.1 Kondisi Geografis	65
2.1.2 Kondisi Topografis	65
2.1.3 Kondisi Demografis	66
2.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Semarang.....	69
2.2.1 Visi dan Misi	69
2.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi	70
2.2.3 Struktur Organisasi.....	72
2.3 Aplikasi SI D'nOK di Kota Semarang.....	73
BAB III	75
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	75
3.1 Identitas Responden.....	75
3.2 Uji Kualitas Data	80
3.2.1 Uji Validitas.....	80
3.1.2 Uji Reliabilitas.....	82
3.2 Deskripsi Variabel Penelitian	83
3.2.1 Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	83
3.2.2 Deskripsi Variabel Kualitas Sistem (X1)	87
3.2.3 Deskripsi Varibel Kualitas Layanan (X2)	92
3.3 Pengujian Hipotesis	99
3.3.1 Hubungan Antara Kualitas Sistem (X1) Dengan Kepuasan Pengguna (Y) Pada Aplikasi SI D'nOK.....	99

3.3.2 Hubungan Antara Kualitas Layanan (X2) Dengan Kepuasan Pengguna (Y) Pada Aplikasi SI D'nOK	105
3.3.3 Hubungan Antara Kualitas Sistem (X1) dan Kualitas Layanan (X2) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Pada Aplikasi SI D'nOK	112
BAB IV	118
PENUTUP	118
4.1 Simpulan	118
4.2 Saran	120
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN	122

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pertumbuhan Pengguna Aplikasi SI D'nOK	6
Tabel 1. 2 Statistik Tindak Lanjut Aduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (2023)	8
Tabel 1. 3 Data Error Aplikasi SI D'nOK	14
Tabel 1. 4 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 1. 5 Definisi Operasional	50
Tabel 1. 6 Bobot Nilai Jawaban Skala Likert	57
Tabel 1. 7 Keeratan Korelasi	61
Tabel 2. 1 Luas Wilayah Kota semarang 2023	67
Tabel 2. 2 Kepadatan Penduduk Kota Semarang Tahun 2024.....	68
Tabel 2. 3 Kepadatan Penduduk Kota Semarang Tahun 2024.....	68
Tabel 3. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 3. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	76
Tabel 3. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	76
Tabel 3. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Kelurahan	77
Tabel 3. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Kecamatan.....	79
Tabel 3. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Dokumen yang diurus	80
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem (X1).....	81
Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X2).....	81
Tabel 3. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	82
Tabel 3. 10 Hasil Uji Reabilitas	83
Tabel 3. 11 Layanan yang diberikan pada aplikasi SI D'nOK sudah sesuai dengan harapan pengguna (Y1).....	84
Tabel 3. 12 Aplikasi SI D'nOK memberikan kemudahan dan kecepatan layanan sesuai dengan kebutuhan pengguan (Y2).....	84
Tabel 3. 13 Pengguna bersedia menggunakan kembali aplikasi SI D'nOK untuk mengurus dokumen kependudukan (Y3)	85
Tabel 3. 14 Pengguna merasa puas menggunakan layanan aplikasi SI D'nOK sehingga direkomendasikan kepada orang lain (Y4).....	86

Tabel 3. 15 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	86
Tabel 3. 16 Aplikasi SI D'nOK mudah digunakan saat pertama kali menggunakannya (X1.1).....	88
Tabel 3. 17 Pengguna merasa menu dan tampilan pada aplikasi SI D'nOK jelas dan mudah diakses (X1.2).....	88
Tabel 3. 18 Aplikasi dapat digunakan untuk berbagai jenis layanan kependudukan (X1.3)	89
Tabel 3. 19 Aplikasi SI D'nOK dapat menampilkan data yang akurat dan terhubung dengan databesa kependudukan (X1.4).....	90
Tabel 3. 20 Sistem dalam aplikasi SI D'nOK dapat mendeteksi kesalahan input dengan cepat (X1.5)	90
Tabel 3. 21 Proses verifikasi data pada aplikasi SI D'nOK berlangsung dengan cepat (X1.6).....	91
Tabel 3. 22 Rekapitulasi Variabel Kualitas Sistem (X1)	92
Tabel 3. 23 Aplikasi SI D'nOK membantu saya mengurus dokumen kependudukan dengan lebih cepat (X2.1).....	93
Tabel 3. 24 Aplikasi SI D'nOK memberikan kemudahan dalam proses penngurusan dokumen kependudukan (X2.2)	94
Tabel 3. 25 Data pribadi saya aman ketika menggunakan aplikasi SI D'Nok (X2.3)	94
Tabel 3. 26 Proses pengajuan layanan melalui aplikasi SI D'nOK berlangsung dengan transparan dan dapat dipercaya (X2.4)	95
Tabel 3. 27 Aplikasi SI D'nOK dapat diakses dimana saja tanpa mengalami error (X2.5)	96
Tabel 3. 28 Petugas cepat memberikan respon saat pengguna mengalami keluhan dalam menggunakan aplikasi SI D'Nok (X2.6).....	97
Tabel 3. 29 Petugas memberikan petunjuk yang jelas saat pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi SI D'Nok (X2.7)	97
Tabel 3. 30 Rekapitulasi Variabel Kualitas Layanan (X2)	98
Tabel 3. 31 Hasil tabulasi silang antara variabel kualitas sistem (X1) dengan variabel kepuasan pengguna (Y)	100

Tabel 3. 32 Hasil uji korelasi kendall's tau-b antara variabel kualitas sistem (X1) dengan kepuasan pengguna (Y)	101
Tabel 3. 33 Model Summary	105
Tabel 3. 34 Hasil tabulasi silang antara variabel kualitas layanan (X2) dengan variabel kepuasan pengguna (Y)	106
Tabel 3. 35 Hasil uji korelasi kendall's tau-b antara variabel kualitas layanan (X2) dengan kepuasan pengguna (Y)	108
Tabel 3. 36 Model Summary	111
Tabel 3. 37 Hasil Uji Konkordansi Kendall W	112
Tabel 3. 38 Model Summary	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peresentase Penetrasi Internet	2
Gambar 1. 2 Fenomena Masih Ramainya Layanan Secara Langsung di Dispendukcapil4	
Gambar 1. 3 Dasbor Aplikasi SI D'nOK.....	5
Gambar 1. 4 Penurunan Rating Aplikasi SI D'nOK.....	7
Gambar 1. 5 Rating dan Jumlah Ulasan Aplikasi SI D'nOK	7
Gambar 1. 6 Keluhan Pengguna Dalam Layanan Aplikasi SI D'nOK.....	9
Gambar 1. 7 Keluhan Pengguna Dalam Layanan Aplikasi SI D'nOK.....	10
Gambar 1. 8 Keluhan Pengguna Dalam Layanan Aplikasi SI D'nOK.....	11
Gambar 1. 9 Keluhan Pengguna Dalam Layanan Aplikasi SI D'nOK.....	12
Gambar 1. 10 Keluhan Pengguna Dalam Layanan Aplikasi SI D'nOK.....	13
Gambar 2. 1 Peta Kota Semarang.....	63
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Dispendukcapil Kota Semarang	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	127
Lampiran 2 Surat Pernyataan Penyelesain Penelitian	128
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian	129
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian	131
Lampiran 5. Data Kuesioner Responden	135
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas	143
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas	146
Lampiran 8. Distribusi Frekuensi	147
Lampiran 9. Hasil Tabulasi Silang (Crosstab).....	152
Lampiran 10. Hasil Uji Kendall Tau-b	153
Lampiran 11. Hasil Uji Korkondasi Kendall W	153
Lampiran 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi	154