

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BATU AMONG TANI
TEKNOLOGI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Pada Masyarakat Desa Pesanggrahan)**

SKRIPSI

ADMINISTRASI PUBLIK



Oleh:

YORIS

NIM. 2015210125

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2020**

RINGKASAN

Batu Among Tani Teknologi (BATT) merupakan sebuah teknologi aplikasi *android* sejalan dengan konsep *smart city* dan dikembangkan oleh Pemerintah Daerah Kota Batu dengan bertujuan memberikan suatu pelayanan publik yang akan lebih baik untuk masyarakat Kota Batu. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Batu Among Tani Teknologi terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini memanfaatkan teknik *cluster sampling* dan dengan total sampel yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini, berjumlah sebanyak 100 sampel. Pengumpulan data peneliti menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Penyajian data dari keseluruhan hasil dalam penelitian ini memanfaatkan SPSS 24.0. Analisa data peneliti menggunakan analisa regresi linear sederhana, dengan hasil dari penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan Batu Among Tani Teknologi mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat, yaitu dengan persamaan regresi $Y = 7,773 + 0,608X$. Hal ini memberi arti bahwa setiap kali penambahan ataupun kenaikan 1% nilai variabel kualitas pelayanan (X), maka nilai variabel kepuasan masyarakat (Y) akan bertambah sebesar 0,608.

Keyword : BATT, kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan pada bidang teknologi, informasi dan komunikasi pada saat ini telah mengubah berbagai macam pola aktivitas masyarakat dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan keseharian mereka. Kemudahan masyarakat dalam menemukan ataupun menerima informasi dan kemudahan dalam melakukan komunikasi khususnya dibidang pelayanan publik, merupakan sebagai contoh dari suatu perkembangan yang terjadi pada teknologi, informasi dan komunikasi. Landasan penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Indonesia tertuang dalam UUD 1995 yang mengamanatkan kepada negara dan setiap kepala pemerintahan agar memenuhi setiap kebutuhan dasar warga masyarakatnya untuk kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem yang ada dalam pemerintahan sangat ditentukan oleh baik ataupun buruknya penyelenggaraan pelayanan publik (Mukarom dan Laksana, 2015:101). Perkembangan pada sebuah bidang teknologi, informasi dan komunikasi pada masa saat ini juga sangat mendatangkan keuntungan dibandingkan pada zaman dulu dengan lebih menggunakan cara-cara manual atau tradisional. Hal ini ditunjukkan dengan cepatnya masyarakat dalam menerima dan mendapatkan informasi melalui berbagai media yang disediakan oleh kecanggihan teknologi, informasi dan komunikasi pada masa ini yang semakin lebih baik.

Perlu kiranya pemerintahan agar memanfaatkan kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi yang bersifat digital, yang disebut sebagai *Electronic*

Government (E-government). *E-government* merupakan pemanfaatan layanan internet dimana bertujuan agar melakukan kegiatan pemerintahan atau penyedia suatu pelayanan publik yang baik dengan cara yang lebih mengacu pada pelayanan kepada masyarakat. Secara singkat tujuan hendak akan diraih dalam penerapan atau pelaksanaan *E-government* yaitu agar mempermudah sistem pelayanan seperti, antrian panjang hanya untuk memperoleh satu pelayanan yang sangat sederhana (Kasemin, 2015: 126). Perkembangan dalam sistem pelayanan publik manual menjadi *e-government* ini kemudian dikembangkan lagi oleh pemerintah daerah menjadi suatu konsep *smart city* atau dengan konsep kota cerdas. *Smart city* sendiri bisa diartikan atau dimaknai sebuah perwujudan kota yang melayani seluruh kebutuhan masyarakat dengan pengelolaan sumberdaya alam, manusia, infrastruktur, dan modal sosial, melalui penggunaan perkembangan dalam teknologi untuk merubah kehidupan masyarakat yang berkualitas dan pemerintahan yang berpartisipatif (Setiawan, 2018:234).

Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, Pemerintah Daerah Kota Batu merancang suatu teknologi yang digunakan untuk mensejahterakan atau melayani masyarakat Kota Batu. Nama teknologi rancangan Pemerintah Daerah Kota Batu itu ialah Batu Among Tani Teknologi (BATT) yang merupakan sebuah aplikasi *ios* dan *android*. Batu Among Tani Teknologi ini dibagi lagi dalam tiga jenis, diantaranya: Among Tani, Among Warga dan Among Kota. Among Tani digunakan khusus untuk para petani ataupun ahli tani dan konsumen atau pembeli baik dalam memasarkan hasil tani maupun membeli hasil tani. Among Warga digunakan masyarakat untuk mengajukan keluhan baik itu dalam bidang sarana

dan prasarana Kota Batu. Among Kota digunakan masyarakat untuk melihat berbagai informasi baik terkait dalam wisata yang tersedia di Kota Batu. (batukota.go.id). Pelayanan Batu Among Tani Teknologi yang diberikan pada penyelenggara pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat menjadi hal yang sangat menarik agar dapat dikaji. Oleh sebab itu, agar dapat menggali lebih dalam lagi mengenai tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat pada pelayanan yang disediakan oleh Batu Among Tani Teknologi, maka peneliti memutuskan penelitian ini judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Batu Among Tani Teknologi Terhadap Kepuasan Masyarakat”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan masalah yang telah dijelaskan di latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu: “Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan Batu Among Tani Teknologi terhadap kepuasan masyarakat?”

1.3. Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada latar belakang dan juga pada rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini, yaitu: “Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Batu Among Tani Teknologi terhadap kepuasan masyarakat”.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Hasil dalam penelitian agar bisa menjadi sebuah sumber referensi dalam menambahkan ilmu pengetahuan atau sebagai bahan bagi penelitian dimasa yang akan datang.

2. Hasil dari penelitian diharapkan bisa menjadi salah satu bahan tambahan keputakaan hingga memberi wawasan dan ilmu pengetahuan lebih luas terkait dengan kualitas pelayanan publik dalam kehidupan masyarakat.
3. Hasil dari penelitian diharapkan bisa menjadi sebuah gambaran ke depan dan sebagai bahan untuk pertimbangan Pemerintah Kota Batu dalam merancang kebijakan dan aktivitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Burhan, Bungin. 2017. *Etodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. Kencana.
- Darmawan, Deni. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Ghozali. 2016. *Aplikasi analisis multivariete IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kasemin, H.Kasiyanto. 2015. *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi*. Jakarta. Prenada Media.
- Kurniawan, Robert dan Yuniarto, Budi. 2016. *Analisis Regresi*. Jakarta. Kencana.
- Mukarom, H.Zaenal dan Laksana, Muhabidin Wijaya. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka setia.
- Mukarom, H.Zaenal dan Laksana, Muhabidin Wijaya. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Cetakan Kedua. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Purwanto, Erwan Agus dan Sulistyatuti, Dyah Ratih. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta. Gava Media
- Rukajat, Ajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif Quantitative Research Approach*. Yogyakarta. CV Budi Utama.
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Intansi Pemerintah*, Depok: Prenadamedia Group.
- Setiawan, Irfan. 2018. *Handbook Pemerintah Daerah*. Yogyakarta. Wahana Resolusi.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publising.

Sumber Dari Jurnal:

Buru, Orvini Oflyanti. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Vol. 7 No. 3. 120-123.

Saputra, Rendi. 2018. *Efektifitas Sistem Informasi Government And Smart City Landmark (Gencil) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kota Pontianak*. Vol. 5 No. 2. 1-14

Wanto, Alfi Haris. 2018. *Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City*. Vol. 2 No. 1. 39-43

Sumber Lain:

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu. 2019. *Among Tani Pemerintah Kota Batu*, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu, diakses 13 juni 2019. <https://batukota.go.id/Portal/aplikasi>.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPANRB) Nomor 36 tahun 2012 tentang *Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan*.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang *Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*