

**PENGARUH PEMANFAATAN APLIKASI SIMAWAR
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI DI KECAMATAN
AIR BATU KABUPATEN ASAHAN**

TUGAS AKHIR

Oleh :

REINA NURHASANAH

NPM : 2203100027

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Pembangunan**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SUMATERA UTARA
MEDAN 2026**

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Bismillahirrahmanirrahim

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas akhir ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh:

Nama : Reina Nurhasanah
NPM : 2203100027
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pemanfaatan Aplikasi Simawar Terhadap
Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan
Administrasi Kecamatan Air Batu

Medan, 08 April 2026

Pembimbing



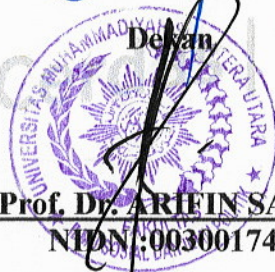
Ida Martinelli, S.H., M.M
NIDN : 0008036402

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi



ANANDA MAHARDIKA, S.Sos. M.SP.
NIDN : 0122118801

Dekan



Assoc. Prof. Dr. ARIEIN SALEH., M.SP.
NIDN : 0030017402

Unggul |  Terpercaya

BERITA ACARA PENGESAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara:

Nama : Reina Nurhasanah
NPM : 2203100027
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada Hari, tanggal : Kamis, 18 April 2026
Waktu : 09.00 - selesai

PENGUJI I : **Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.**

PENGUJI II : **SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.**

PENGUJI III : **IDA MARTINELLI, S.H., M.M**

(.....)
(.....)
(.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris


Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., M.SP.
NIDN : 0030017402


Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI., M.I.Kom.
NIDN:0111117804



PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, **Reina Nurhasanah**, NPM **2203100027**, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Tugas akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 20 April 2026

Yang Menyatakan,



REINA NURHASANAH

UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

PENGARUH PEMANFAATAN APLIKASI SIMAWAR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KECAMATAN AIR BATU KABUPATEN ASAHAN

Reina Nurhasanah
2203100027

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemanfaatan aplikasi SIMAWAR terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya transformasi digital dalam pelayanan publik sebagai upaya meningkatkan efektivitas, efisiensi, kemudahan akses, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Aplikasi SIMAWAR (Siap Melayani Warga Air Batu) merupakan inovasi pelayanan administrasi berbasis digital yang diterapkan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan berbagai dokumen administrasi secara lebih cepat dan praktis. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 400 responden, dengan jumlah kuesioner yang kembali dan dapat diolah sebanyak 373 responden. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi dengan bantuan program IBM SPSS Statistics V27. Selanjutnya, hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,842 yang berarti bahwa 84,2% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh pemanfaatan aplikasi SIMAWAR. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi SIMAWAR berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan. Semakin optimal pemanfaatan aplikasi SIMAWAR, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang diberikan. Dengan demikian, aplikasi SIMAWAR memiliki kontribusi yang sangat kuat dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan.

Kata Kunci: Pemanfaatan Aplikasi SIMAWAR, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Administrasi

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, serta shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabatnya hingga akhir zaman semoga kita mendapat syafaatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.Ap.) dalam Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Syukur alhamdulillah dengan rahmat dan ridho-Nya disertai dengan usaha-usaha dan kemampuan yang ada, Skripsi dengan judul “pengaruh pemanfaatan aplikasi simawar terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi di kecamatan air batu kabupaten asahan” dapat diselesaikan tepat pada waktu yang diinginkan.

Pada kesempatan ini, ingin disampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah banyak memberi bantuan dalam menyelesaikan Skripsi, terutama sekali Terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang tulus saya sampaikan kepada Ayahanda, Ramlan S.Pd, dan Almarhumah Ibunda Prawati, atas segala bantuan materil dan moril, bimbingan, doa, kasih sayang, serta pengorbanan yang tak ternilai dalam membesarkan penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat, karunia, dan keberkahan-Nya kepada Ayahanda dan Ibunda.

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M. AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos., M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammdiyah Sumatera Utara.

3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Assoc. Prof. Dra. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
7. Ibu Ida Martinelli S.H M.M selaku dosen pembimbing penulis yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing penulis
8. Terimakasih kepada Fadlan yang memberikan semangat, dukungan dan perhatian kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini
9. kepada sahabat seperjuangan Yofa, Nazwa, Erin, Dinda dan Adel yang sama-sama berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini terimakasih telah memberikan dukungan,semangat serta kebersamaannya selama penulisan skripsi ini. dan sahabat-sahabat lainnya yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu di sini.

Penulis menyadari bahwa isi skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan yang diharapkan oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mohon kritik dan saran yang sifatnya membangun dan guna melengkapi kesempurnaan Skripsi ini, yang kelak dapat berguna untuk semua pihak. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, baik sebagai sumber informasi maupun referensi dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

Penulis juga berharap karya ini dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan sesuai dengan bidang yang dikaji. Dengan segala keterbatasan yang ada, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari

sempurna, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga segala upaya yang telah dilakukan dalam penyusunan skripsi ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat dan bernilai bagi semua pihak.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Medan, 08 April 2026
Penulis,

REINA NURHASANAH
NPM ; 2203100027

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Konsep Layanan Publik	7
2.1.1 Pelayanan Prima.....	8
2.1.2 Digitalisasi Layanan Publik	9
2.1.3 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)	11
2.1.4 Aplikasi Pelayanan Publik Digital Daerah	12
2.1.5 Pengertian dan Pemanfaatan Aplikasi SIMAWAR.....	14
2.1.6 Teori Kepuasan Masyarakat	16
2.1.7 Hubungan antara Pemanfaatan Aplikasi Layanan Digital dan Kepuasan Masyarakat.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25

3.1 Metode Penelitian Kuantitatif.....	25
3.2 Kerangka Konsep.....	25
3.3 Definisi Operasional Variabel	26
3.4 Populasi Dan Sampel	27
3.4.1 Populasi	27
3.4.2 Sampel.....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data	29
3.6 Teknik Analisis Data	30
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	30
3.6.2 Uji validitas	31
3.6.3 Uji Signifikan	31
3.6.4 Uji Determinasi	31
3.6.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	32
3.7 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	32
3.7.1 Waktu Penelitian.....	32
3.7.2 Lokasi Penelitian	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	33
4.1.1 Distribusi Pengembalian Kuesioner	33
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	36
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
4.2 Analisis Data	38
4.2.1 Deskripsi Variabel Penelitian	38

4.2.1.1 Deskripsi Variabel Pemanfaatan Aplikasi SIMAWAR (X)	39
4.2.1.2 Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	41
4.2.2 Uji Instrumen Penelitian.....	43
4.2.2.1 Uji Statistik Deskriptif	43
4.2.2.2 Uji Validitas	44
4.2.2.3 Uji Reliability	45
4.2.2.4 Uji Normalitas	46
4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
4.2.4 Pengujian Hipotesis	49
4.2.4.1 Uji t.....	49
4.2.4.2 Koefisien Determinasi	50
4.3 PEMBAHASAN	51
4.3.1 Pengaruh pemanfaatan aplikasi SIMAWAR terhadap kepuasan masyarakat.....	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Simpulan	57
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	26
Tabel 3. 2 Penentuan Metode Kuesioner.....	30
Tabel 4. 1 Distribusi Pengembalian Kuesioner Penelitian	34
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	34
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	36
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
Tabel 4. 6 Jawaban Responden Mengenai Aplikasi SIMAWAR	39
Tabel 4. 7 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelayanan Masyarakat	41
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif.....	43
Tabel 4. 9 Uji Validitas	44
Tabel 4. 10 Uji Reliability	45
Tabel 4. 11 Uji Normalitas	46
Tabel 4. 12 Uji Koefisien Regresi	48
Tabel 4. 13 Hasil Uji t	49
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual	26
---------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat. Di era digital saat ini, tuntutan terhadap pelayanan publik yang cepat, akurat, dan transparan semakin meningkat seiring dengan berkembangnya teknologi informasi. Pemerintah, baik pusat maupun daerah, dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perubahan tersebut melalui inovasi layanan berbasis digital. Digitalisasi layanan publik juga merupakan bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, serta responsif terhadap berbagai kebutuhan masyarakat. Perubahan paradigma pelayanan dari sistem manual menuju sistem elektronik menjadi langkah strategis dalam mengatasi hambatan administratif yang selama ini menjadi keluhan umum masyarakat.

Secara nasional, kebijakan transformasi digital dalam pelayanan pemerintahan diterapkan melalui berbagai sistem informasi kependudukan, aplikasi layanan pemerintahan, serta platform berbasis web yang memudahkan masyarakat mengurus keperluan administrasi tanpa harus datang secara langsung ke kantor pemerintah. Inovasi ini tidak hanya bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga mereduksi berbagai permasalahan klasik seperti antrian panjang, waktu pelayanan yang lama, keterbatasan petugas, serta kurangnya akurasi data. Dengan

demikian, digitalisasi menjadi solusi strategis dalam mendukung pelayanan publik yang lebih modern dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Sejalan dengan itu, pemerintah daerah termasuk pemerintah kecamatan mulai menerapkan berbagai inovasi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, salah satunya melalui aplikasi SIMAWAR (Siap Melayani Warga Air Baru). Aplikasi ini dikembangkan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus dokumen administratif, seperti surat keterangan, permohonan layanan, maupun kebutuhan administrasi lainnya. Dengan adanya SIMAWAR, masyarakat dapat melakukan pengajuan layanan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan. Hal ini diharapkan mampu mempercepat proses pelayanan, mengurangi beban kerja petugas, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat di berbagai kondisi.

Namun, dalam praktiknya, pemanfaatan aplikasi digital dalam pelayanan publik tidak selalu berjalan mulus. Tingkat penguasaan teknologi masyarakat yang masih beragam, kendala jaringan internet di beberapa wilayah, kurangnya sosialisasi tentang penggunaan aplikasi, serta keengganan sebagian masyarakat untuk beralih dari cara manual menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah daerah. Oleh karena itu, keberhasilan pemanfaatan aplikasi pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh sejauh mana masyarakat memahami, menerima, dan memanfaatkan aplikasi tersebut dalam memenuhi kebutuhan administrasi mereka.

Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan merupakan salah satu wilayah yang telah menerapkan inovasi pelayanan melalui aplikasi SIMAWAR. Kecamatan ini

memiliki karakteristik masyarakat yang beragam, baik dari segi pendidikan, pekerjaan, maupun akses terhadap teknologi. Dengan jumlah penduduk yang cukup besar dan kebutuhan administrasi yang terus meningkat setiap tahunnya, keberadaan aplikasi SIMAWAR menjadi salah satu upaya pemerintah kecamatan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Penerapan SIMAWAR diharapkan dapat membantu masyarakat memperoleh layanan administrasi secara lebih cepat, lebih sederhana, dan lebih efisien dibandingkan dengan pelayanan manual.

Meskipun demikian, fenomena di lapangan menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi SIMAWAR belum sepenuhnya optimal. Sebagian masyarakat masih cenderung mengurus pelayanan secara langsung ke kantor kecamatan karena menganggap cara tersebut lebih mudah dan terbiasa. Selain itu, keterbatasan pemahaman mengenai cara penggunaan aplikasi, kurangnya pendampingan teknis, serta belum meratanya sosialisasi penggunaan SIMAWAR menjadi faktor yang memengaruhi tingkat pemanfaatan aplikasi tersebut. Tidak sedikit masyarakat yang belum mengetahui bahwa berbagai layanan administrasi tertentu sebenarnya dapat diajukan secara online tanpa harus menunggu lama di kantor pelayanan.

Demikian juga dari perspektif kepuasan masyarakat, penggunaan aplikasi digital seharusnya mampu meningkatkan pengalaman pelayanan yang lebih baik. Kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan administrasi tidak hanya diukur dari kecepatan proses, tetapi juga dari kemudahan akses, kejelasan informasi, ketepatan hasil layanan, serta responsivitas petugas dalam menangani permohonan. Namun, dalam kenyataannya, masih kerap ditemui masyarakat yang merasa aplikasi tidak memberikan kemudahan sebagaimana yang diharapkan, terutama

ketika terjadi kendala sistem, kesalahan penginputan data, atau lambatnya respon terhadap pengajuan online. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2022, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di daerah pedesaan seperti Kecamatan Air Batu masih relatif rendah, dengan angka sebesar 65%, yang menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan yang ada.

Selain itu, perubahan pola pelayanan dari manual ke digital membutuhkan proses adaptasi baik dari masyarakat maupun aparaturnya. Aparatur juga harus memiliki kemampuan teknis yang memadai dalam mengelola aplikasi, memberikan edukasi kepada masyarakat, serta menjamin bahwa layanan melalui SIMAWAR berjalan dengan baik. Apabila hal-hal tersebut belum sepenuhnya terpenuhi, maka akan memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Melihat fenomena ini, penting untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemanfaatan aplikasi SIMAWAR terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan. Penelitian ini diperlukan untuk mengetahui apakah penggunaan SIMAWAR benar-benar memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan atau justru masih memerlukan perbaikan pada aspek tertentu. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai tingkat pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi, serta hubungan antara keduanya.

Hasil penelitian ini akan memberikan manfaat bagi pemerintah kecamatan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis digital. Jika pemanfaatan SIMAWAR terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, maka pemerintah dapat memperkuat implementasi dan sosialisasi aplikasi tersebut. Sebaliknya, jika pengaruhnya masih rendah, maka perlu dilakukan perbaikan pada aspek teknis, kualitas layanan, maupun strategi komunikasi kepada masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini memiliki relevansi praktis maupun akademis dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang lebih responsif, efektif, dan sesuai kebutuhan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Seberapa besar pengaruh pemanfaatan aplikasi SIMAWAR terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan layanan digital SIMAWAR di Kecamatan Air Batu.
2. Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan digital SIMAWAR.
3. Menganalisis pengaruh layanan digital SIMAWAR terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Air Batu.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dalam bidang administrasi publik, khususnya terkait dengan layanan digital pemerintah dan hubungannya dengan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji tema serupa di wilayah atau konteks yang berbeda.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah Kecamatan Air Batu

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan digital SIMAWAR agar lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

b. Bagi Masyarakat Kecamatan Air Batu

Penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya pemanfaatan aplikasi digital dalam proses layanan administrasi publik yang lebih mudah dan transparan.

c. Bagi akademisi dan praktisi,

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pembelajaran serta dasar untuk mengembangkan inovasi pelayanan publik digital di daerah lain

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Layanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya kepada masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, pelayanan publik merupakan bentuk nyata dari kehadiran negara dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Menurut Martinelli & Dewi, (2021) pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyelenggaraan layanan yang efektif, efisien, dan mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

Menurut Dwiyanto (2018) pelayanan publik mencerminkan hubungan langsung antara birokrasi dan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi tolok ukur kinerja birokrasi pemerintah, karena masyarakat menilai keberhasilan pemerintah bukan hanya dari banyaknya kebijakan yang dikeluarkan, tetapi dari sejauh mana pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Hardiyansyah (2018) menambahkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah,

atau lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang baik harus memenuhi prinsip-prinsip dasar, antara lain kejelasan, keterbukaan, efisiensi, efektivitas, serta akuntabilitas (Dwiyanto, 2018). Pelayanan yang efisien tidak hanya menghemat sumber daya, tetapi juga menghindari pemborosan waktu dan biaya bagi masyarakat. Sedangkan prinsip efektivitas menekankan pada tercapainya tujuan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Prinsip akuntabilitas dan transparansi penting untuk menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, karena masyarakat dapat menilai sejauh mana proses pelayanan dijalankan secara jujur, terbuka, dan bertanggung jawab.

Dalam konteks modern, pelayanan publik tidak lagi sekadar memenuhi kebutuhan administratif masyarakat, tetapi juga menjadi sarana untuk membangun kepercayaan (trust) antara pemerintah dan warga negara (Osborne, 2020). Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah dituntut untuk melakukan inovasi dan peningkatan kualitas layanan agar tercipta pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat serta mendukung tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

2.1.1 Pelayanan Prima

Menurut Mukarom, Z., & Laksana (2018), pelayanan prima secara harfiah merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang berarti pelayanan yang “sangat baik” atau “terbaik”. Artinya, pelayanan prima bukan hanya sekadar memberikan layanan, tetapi pelayanan yang unggul dibandingkan standar ya

Menurut Freddy (2017) Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan.

Menurut Firmansyah, (2016) pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya; upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan; menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara Prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya ng biasa diberikan.

2.1.2 Digitalisasi Layanan Publik

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Transformasi menuju layanan digital menjadi kebutuhan utama dalam menjawab tuntutan masyarakat yang menginginkan kemudahan, kecepatan, dan transparansi dalam memperoleh layanan dari pemerintah. Menurut Indrajit (2016), pemanfaatan teknologi informasi dalam sektor publik memungkinkan pemerintah untuk melakukan modernisasi birokrasi melalui otomatisasi proses administrasi, integrasi data, dan peningkatan efisiensi kerja aparatur.

Digitalisasi pelayanan publik dapat diartikan sebagai proses penggunaan teknologi informasi untuk mengubah bentuk pelayanan tradisional menjadi layanan berbasis elektronik (e-service) yang dapat diakses secara daring. OECD (2019) mendefinisikan digital government sebagai penggunaan teknologi digital oleh

pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui digitalisasi, pemerintah tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga memperluas jangkauan akses bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk yang berada di daerah terpencil.

Menurut Mergel dkk, (2019) digitalisasi layanan publik memiliki tiga dimensi utama: (1) *technological dimension* penggunaan infrastruktur digital untuk mendukung layanan; (2) *organizational dimension* perubahan tata kelola dan manajemen birokrasi agar adaptif terhadap inovasi; dan (3) *citizen dimension* peningkatan partisipasi dan pengalaman pengguna layanan. Artinya, keberhasilan layanan publik digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan organisasi dan masyarakat. Di Indonesia, digitalisasi pelayanan publik mulai berkembang seiring dengan kebijakan reformasi birokrasi dan penerapan konsep *e-government*. Pemerintah berupaya meningkatkan efisiensi dan transparansi melalui penyediaan layanan berbasis elektronik di berbagai sektor. Nugroho (2020) menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik menjadi bagian penting dalam agenda reformasi administrasi publik untuk mewujudkan pemerintahan yang responsif, inovatif, dan berbasis kinerja.

Salah satu bentuk nyata digitalisasi pelayanan publik di Indonesia adalah pengembangan aplikasi layanan daerah berbasis daring. Melalui platform digital, masyarakat dapat mengurus administrasi kependudukan, perizinan, maupun layanan sosial dengan lebih mudah tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya perubahan paradigma dari *government to citizen* (G2C) yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pengguna layanan.

2.1.3 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Pemerintah Indonesia secara resmi memperkuat pelaksanaan digitalisasi melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE merupakan kerangka kebijakan nasional yang mengatur penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan keterpaduan, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik. Menurut Kementerian PANRB (2021), tujuan utama SPBE adalah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. SPBE memiliki beberapa komponen utama yang meliputi tata kelola SPBE, manajemen SPBE, dan layanan SPBE. Tata kelola SPBE mengatur bagaimana kebijakan, strategi, dan koordinasi dilakukan antarinstansi. Manajemen SPBE berfokus pada pengelolaan sumber daya TIK, data, keamanan informasi, serta sumber daya manusia. Sedangkan layanan SPBE mencakup seluruh aktivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, baik berupa layanan administrasi, perizinan, maupun informasi publik secara elektronik (Kemenpan-RB, 2021). Menurut Wibowo (2020), penerapan SPBE di Indonesia menjadi langkah strategis untuk membangun birokrasi yang adaptif terhadap perubahan zaman. SPBE tidak hanya berfungsi sebagai instrumen teknologi, tetapi juga sebagai pendekatan manajerial yang mengintegrasikan seluruh proses pemerintahan berbasis data dan informasi. Dengan SPBE, diharapkan tercipta interoperabilitas antarinstansi pemerintah sehingga layanan publik dapat diberikan secara cepat, efisien, dan terintegrasi.

Namun demikian, keberhasilan implementasi SPBE sangat bergantung pada tiga faktor utama, yaitu: (1) kesiapan infrastruktur teknologi, (2) kompetensi sumber daya manusia, dan (3) penerimaan masyarakat terhadap sistem digital (Kurniawan, 2022). Tanpa dukungan ketiga faktor tersebut, penerapan SPBE akan menghadapi kendala seperti ketidakterpaduan sistem, rendahnya literasi digital aparatur, dan resistensi dari masyarakat pengguna layanan. Oleh karena itu, pemerintah pusat maupun daerah perlu melakukan pelatihan, penguatan kapasitas, serta sosialisasi kepada masyarakat agar digitalisasi pelayanan publik dapat berjalan optimal. Dalam konteks daerah, SPBE menjadi dasar hukum dan pedoman bagi pemerintah kabupaten/kota dalam mengembangkan aplikasi pelayanan publik digital. Salah satu implementasinya di tingkat kecamatan adalah pengembangan aplikasi SIMAWAR (Siap Melayani Warga Air Batu) di Kecamatan Air Batu, Kabupaten Asahan. Aplikasi ini merupakan bentuk penerapan nyata SPBE di tingkat lokal, yang bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi.

2.1.4 Aplikasi Pelayanan Publik Digital Daerah

Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya terjadi di tingkat pusat, tetapi juga semakin berkembang di tingkat pemerintah daerah. Pemerintah daerah memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat, sehingga inovasi berbasis teknologi menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas layanan. Menurut Kurniawan (2020), pemerintah daerah merupakan ujung tombak dalam implementasi pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Aplikasi pelayanan

publik digital daerah merupakan bentuk inovasi birokrasi yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi layanan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan prinsip *good governance* yang menekankan pada pelayanan yang cepat, murah, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat (Dwiyanto, 2018).

Menurut Wibisono dkk., (2021) terdapat beberapa keunggulan dari penerapan aplikasi pelayanan publik digital di daerah, antara lain:

1. Kemudahan akses informasi dan pelayanan. Masyarakat dapat memperoleh layanan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah.
2. Efisiensi waktu dan biaya. Digitalisasi mempersingkat proses pelayanan dan mengurangi biaya administrasi.
3. Transparansi dan akuntabilitas. Data pelayanan dapat dipantau secara real time dan tercatat secara otomatis.
4. Peningkatan partisipasi masyarakat. Aplikasi digital membuka ruang bagi masyarakat untuk memberikan masukan dan umpan balik terhadap pelayanan yang diterima.

Penerapan layanan digital di daerah juga didorong oleh kebijakan nasional seperti *Roadmap E-Government Indonesia* yang dikembangkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) serta kebijakan *Smart City* yang digagas oleh Kementerian Dalam Negeri. Menurut Putra (2021), keberhasilan implementasi aplikasi pelayanan publik digital di daerah sangat bergantung pada dukungan

infrastruktur teknologi, kemampuan aparatur, serta literasi digital masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik daerah, inovasi digital dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti aplikasi pelayanan administrasi kependudukan, sistem perizinan terpadu, dan platform pengaduan masyarakat. Pemerintah daerah dituntut untuk melakukan inovasi berkelanjutan agar layanan yang diberikan sesuai dengan prinsip efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Hutabarat, 2022). Dengan demikian, pengembangan aplikasi pelayanan publik digital di daerah merupakan langkah strategis untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat serta menciptakan sistem pelayanan yang cepat, tepat, dan terpercaya.

2.1.5 Pengertian dan Pemanfaatan Aplikasi SIMAWAR

Aplikasi SIMAWAR (Siap Melayani Warga Air Batu) merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Kecamatan Air Batu, Kabupaten Asahan. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi pemerintahan secara daring, seperti pengurusan surat keterangan domisili, surat pengantar nikah, surat keterangan usaha, dan dokumen administratif lainnya.

Menurut data dari Kecamatan Air Batu (2023), SIMAWAR dikembangkan sebagai implementasi dari kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Melalui SIMAWAR, pelayanan administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual kini dapat diakses secara digital dengan proses yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Berdasarkan hasil studi yang dilakukan oleh Sari dan Lubis (2023),

aplikasi layanan publik digital seperti SIMAWAR memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dalam hal kecepatan, kemudahan, dan transparansi. Aplikasi ini juga meminimalisir praktik-praktik birokrasi berbelit, karena setiap permohonan layanan tercatat dan terpantau secara sistematis.

Adapun manfaat utama dari pemanfaatan aplikasi SIMAWAR bagi masyarakat antara lain:

1. Aksesibilitas tinggi. Masyarakat dapat mengajukan layanan tanpa harus datang ke kantor kecamatan, cukup melalui gawai atau komputer.
2. Transparansi proses layanan. Setiap tahapan pelayanan dapat dipantau secara daring.
3. Efisiensi waktu dan biaya. Pengguna layanan tidak perlu mengantri atau mengeluarkan biaya transportasi.
4. Akuntabilitas dan keamanan data. Dokumen terekam secara digital dan tersimpan dengan aman.

Menurut Simanjuntak (2022), inovasi pelayanan publik seperti SIMAWAR menjadi simbol transformasi digital yang tidak hanya mengubah cara kerja birokrasi, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Dengan aplikasi ini, pemerintah kecamatan dapat mengoptimalkan fungsi pelayanan sekaligus memperkuat prinsip transparansi dan tanggung jawab publik. Dari sisi aparatur pemerintah, penggunaan SIMAWAR juga membantu dalam manajemen administrasi internal, karena data permohonan dan dokumen

masyarakat dapat dikelola secara terpusat. Hal ini mendukung efisiensi kerja pegawai, mengurangi kesalahan input manual, serta mempercepat proses pelaporan administrasi kepada pemerintah kabupaten.

Dengan demikian, SIMAWAR merupakan bentuk nyata dari penerapan layanan publik digital di tingkat kecamatan yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna utama.

2.1.6 Teori Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan publik. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dengan harapannya. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat diartikan sebagai tingkat perasaan masyarakat setelah menerima pelayanan dari pemerintah dibandingkan dengan harapan mereka terhadap kualitas layanan tersebut.

Menurut Wirtz (2021) kepuasan pengguna jasa publik dipengaruhi oleh lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu:

1. Reliability (keandalan) – kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat.
2. Responsiveness (ketanggapan) – kesediaan dan kecepatan aparatur dalam membantu masyarakat serta memberikan pelayanan dengan segera.

3. Assurance (jaminan) – kemampuan aparaturnya untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat melalui sikap sopan, kompetensi, dan keamanan layanan.
4. Empathy (empati) – perhatian dan kepedulian aparaturnya terhadap kebutuhan individu pengguna layanan.
5. Tangibles (bukti fisik) – penampilan sarana, fasilitas, dan perlengkapan pelayanan yang memadai.

Menurut Menurut Nugraha et al., (2024) kualitas pelayanan publik sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat karena kepuasan terbentuk dari penilaian masyarakat terhadap kesesuaian pelayanan yang diterima dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Di Indonesia, pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik diatur melalui PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Dalam peraturan tersebut, kepuasan masyarakat diukur melalui beberapa unsur pelayanan seperti prosedur, waktu pelayanan, biaya, produk layanan, kompetensi pelaksana, serta penanganan pengaduan.

Menurut Hidayat (2020), tingkat kepuasan masyarakat merupakan refleksi dari efektivitas pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya. Semakin tinggi kepuasan masyarakat, semakin besar pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan publik. Kepuasan masyarakat juga dapat dipengaruhi oleh penggunaan teknologi dalam pelayanan publik. Penelitian oleh

Rahmawati (2021) menunjukkan bahwa penerapan aplikasi digital pelayanan publik meningkatkan kepuasan masyarakat karena mempercepat proses, meningkatkan transparansi, dan memberikan kemudahan akses. Dengan demikian, aplikasi seperti SIMAWAR menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah daerah.

2.1.7 Hubungan antara Pemanfaatan Aplikasi Layanan Digital dan Kepuasan Masyarakat

Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik memiliki hubungan yang sangat erat dengan tingkat kepuasan masyarakat. Semakin baik kualitas dan kemudahan penggunaan aplikasi digital, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan pemerintah. Hubungan ini didasarkan pada teori *Expectancy-Disconfirmation Model* yang dikemukakan oleh Oliver (1980), di mana kepuasan terjadi jika kinerja layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pengguna. Menurut Nasution (2018), layanan publik digital mampu meningkatkan kepuasan masyarakat melalui tiga aspek utama, yaitu kemudahan akses (*accessibility*), kecepatan pelayanan (*responsiveness*), dan transparansi informasi (*transparency*). Ketiga aspek tersebut memberikan pengalaman positif kepada masyarakat sehingga memperkuat persepsi terhadap kualitas layanan pemerintah.

Dalam konteks pelayanan publik digital seperti SIMAWAR, hubungan antara pemanfaatan aplikasi dan kepuasan masyarakat dapat dijelaskan melalui beberapa mekanisme berikut:

1. Kemudahan dan kepraktisan layanan.

Masyarakat dapat mengakses layanan administrasi tanpa batasan waktu dan tempat. Menurut Kurniawan (2021), kemudahan ini meningkatkan kepuasan karena pengguna merasa dilayani dengan efisien.

2. Transparansi dan akuntabilitas proses pelayanan.

Aplikasi digital memungkinkan masyarakat memantau status permohonan secara langsung. Hal ini menumbuhkan kepercayaan publik dan mengurangi potensi keluhan (Putra & Siregar, 2020).

3. Kecepatan dan efisiensi waktu.

Sistem digital mempercepat alur birokrasi sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama. Efisiensi ini menjadi faktor utama dalam peningkatan kepuasan (Simanjuntak, 2022).

4. Interaksi dua arah antara masyarakat dan pemerintah.

Aplikasi digital memungkinkan komunikasi langsung antara pengguna dan aparat, misalnya melalui fitur pengaduan dan notifikasi otomatis. Hal ini meningkatkan rasa dilayani dengan baik (Lestari, 2021).

5. Pengalaman pengguna (*user experience*).

Desain antarmuka yang ramah pengguna, informasi yang jelas, serta proses yang sederhana meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam menggunakan aplikasi (Rahmawati, 2021).

Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis (1989), kepuasan pengguna terhadap suatu sistem teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan). Dalam konteks aplikasi SIMAWAR, jika masyarakat menilai bahwa aplikasi tersebut berguna dalam mempercepat dan mempermudah urusan administrasi, maka mereka akan merasa puas dan bersedia menggunakannya secara berkelanjutan.

Penelitian yang dilakukan oleh Santoso dan Hidayat (2022) menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dalam penggunaan aplikasi pelayanan publik digital. Dengan demikian, keberhasilan implementasi aplikasi SIMAWAR tidak hanya diukur dari jumlah pengguna, tetapi juga dari persepsi masyarakat terhadap kemanfaatan, kemudahan, serta kualitas pelayanan yang mereka rasakan.

2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Kajian terhadap penelitian terdahulu penting dilakukan untuk memperkuat landasan teoretis dan menunjukkan posisi penelitian ini dalam konteks ilmiah yang lebih luas. Berikut beberapa penelitian yang relevan dengan tema pemanfaatan layanan digital dan kepuasan masyarakat:

1. Izahsyah et al., (2022) “Formulasi administrasi desa melalui pengembangan Kampung Digital di Desa Pematang Johar Kabupaten Deli Serdang”.

Hasil pengabdian yang dicapai Pertama, Konsep New Public Service (NPS) telah terimplementasi dengan baik pada mitra hal ini dibuktikan dengan perbaikan informasi pelayanan di website dan portal informasi desa. Kedua, Praktik pengelolaan pelayanan berbasis digital dengan pendekatan Komunikasi dan Advokasi kebijakan kepada masyarakat telah dilaksanakan dengan konsep pelayanan melalui jaringan desa dan internet desa misalnya : BUMDES, pendidikan dan pelaku usaha mikro lainnya.

2. Lubis dan Mahardika (2024) “Efektivitas Pelayanan Prima Pada Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi Kota Medan.”

Hasil penelitian, diketahui bahwa pelayanan yang diberikan PDAM Tirtanadi kepada masyarakat dengan program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) sudah berjalan sejak dimulainya program tersebut pada tahun 2020, namun pelayanan yang diberikan terhadap program belum bisa dikatakan prima. Hal ini dikarenakan pelayanan tersebut belum sepenuhnya memenuhi indikator pelayanan prima. PDAM Tirtanadi belum mampu memberikan sosialisasi atau pemahaman menyeluruh sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya program tersebut. Akan tetapi, PDAM Tirtanadi mampu memberikan penyusunan jadwal yang cukup sistematis, sehingga pelaksanaan penyedotan dapat berlangsung dengan lebih mudah dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

3. Hajar et al., (2024) Co-creating public value into digital-based public service innovation in the village governance.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital berpengaruh positif signifikan terhadap penciptaan nilai publik, , Dengan menerapkan sistem elektronik dalam tata kelola pemerintahan, Desa Hamparan Perak dapat melakukan co-creation nilai publik dengan memenuhi triangle strategis dan berkaitan dengan komponen-komponen utama yang dapat membedakan pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dan swasta

4. Sari dan Lubis (2023) “Analisis Pengaruh Layanan Digital terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi di Kecamatan Percut Sei Tuan.”

Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi pelayanan digital memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat, khususnya pada aspek kemudahan penggunaan dan transparansi layanan.

5. Santoso dan Hidayat (2022) “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Publik di Jawa Timur.”

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menemukan bahwa kualitas sistem dan kemudahan penggunaan merupakan faktor paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi positif antara pemanfaatan aplikasi layanan publik digital dengan tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini akan memperkuat temuan sebelumnya dengan fokus khusus pada implementasi aplikasi SIMAWAR di Kecamatan Air

Batu, Kabupaten Asahan, yang memiliki karakteristik sosial dan infrastruktur berbeda dengan daerah lainnya.

2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan hasil kajian teoritis yang telah diuraikan pada bab ini serta temuan dari berbagai penelitian terdahulu yang relevan, maka dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian ini berupaya menguji secara empiris seberapa besar pengaruh pemanfaatan aplikasi SIMAWAR (Siap Melayani Warga Air Batu) terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan. Oleh karena itu, hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

H_0 : Pemanfaatan aplikasi SIMAWAR (Siap Melayani Warga Air Batu) tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan.

H_1 : Pemanfaatan aplikasi SIMAWAR (Siap Melayani Warga Air Batu) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

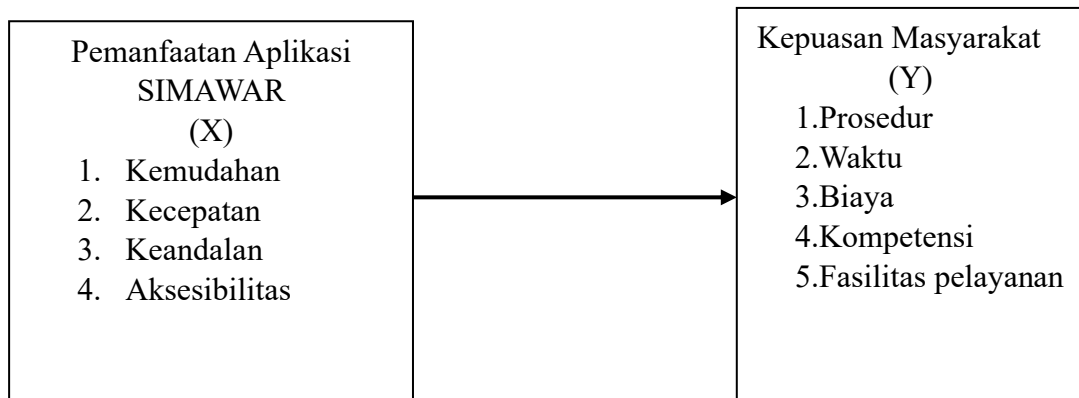
3.1 Metode Penelitian Kuantitatif

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan yang menekankan pada pengukuran variabel dalam bentuk angka dan analisis menggunakan teknik statistik. Pendekatan ini dipilih karena mampu menghasilkan data yang objektif dan terukur sesuai tujuan penelitian. Menurut (Sugiyono, 2019) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, serta analisis data bersifat statistik.

3.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep dalam suatu penelitian harus disusun dengan jelas agar tidak menimbulkan perbedaan penafsiran antara peneliti dan pembaca. Ketidakjelasan konsep dapat menyebabkan pemahaman yang keliru terhadap maksud penelitian. Oleh karena itu, setiap konsep penelitian perlu dirumuskan secara tepat agar permasalahan yang dikaji memiliki batasan yang jelas. Penegasan batasan konsep tidak hanya berfungsi untuk mencegah kesalahan persepsi, tetapi juga penting sebagai dasar dalam penyusunan kerangka berpikir, perumusan hipotesis, serta penentuan indikator penelitian.

Gambar 3. 1
Kerangka Konseptual



3.3 Definisi Operasional Variabel

Pemanfaatan Aplikasi SIMAWAR adalah tingkat sejauh mana masyarakat Kecamatan Air Batu menggunakan dan merasakan manfaat dari aplikasi Siap Melayani Warga Air Batu (SIMAWAR) sebagai media pelayanan administrasi digital.

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator
Variabel Independen (X) Pemanfaatan Aplikasi SIMAWAR	Menurut Davis (1989) – <i>Technology Acceptance Model</i> 1. Kemudahan penggunaan, Sejauh mana aplikasi mudah dioperasikan dan dipahami oleh pengguna. 2. Kecepatan Sejauh mana aplikasi membantu mempercepat dan

Variabel	Indikator
	<p>mempermudah proses pelayanan administrasi.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Aksesibilitas layanan, Kemampuan aplikasi untuk diakses kapan saja dan di mana saja oleh masyarakat. 4. Keandalan system, Kestabilan dan ketepatan sistem aplikasi dalam memberikan layanan
<p>Variabel Dependen (Y) Kepuasan Masyarakat</p>	<p>Menurut Kotler, P., & Keller (2016)–<i>Marketing Management</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pelayanan Kejelasan dan kemudahan tahapan pelayanan administrasi. 2. Waktu pelayanan Kecepatan proses pelayanan yang diberikan melalui aplikasi. 3. Biaya pelayanan, Kesesuaian biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diperoleh. 4. Kompetensi dan sikap petugas kemampuan serta keramahan petugas dalam melayani masyarakat. 5. Fasilitas pelayanan Kelengkapan dan kenyamanan sarana yang disediakan melalui aplikasi.

3.4 Populasi Dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Air Batu yang telah memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP). Pemilihan kriteria tersebut didasarkan pada ketentuan bahwa salah satu syarat untuk dapat menggunakan layanan digital SIMAWAR adalah telah memiliki KTP sebagai identitas kependudukan yang sah. Dengan demikian, responden yang terpilih merupakan masyarakat yang memenuhi syarat administratif dan telah berpotensi atau pernah menggunakan aplikasi SIMAWAR dalam pengurusan dokumen kependudukan maupun administrasi lainnya. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (2024) Kabupaten Asahan jumlah penduduk Kecamatan Air Batu untuk tahun 2024 sebanyak 14.615 penduduk.

3.4.2 Sampel

Menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena jumlah populasi diketahui. Sementara itu, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu. Adapun kriteria responden adalah masyarakat Kecamatan Air Batu yang telah memiliki KTP dan pernah menggunakan layanan administrasi melalui aplikasi SIMAWAR. Dengan jumlah populasi sebesar 47.858 orang pengguna aktif aplikasi SIMAWAR dan tingkat kesalahan (e) sebesar 5%, maka jumlah sampel dihitung dengan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan (error tolerance) 5% atau 0.05

$$n = \frac{47.858}{1 + 47.858 (0.05)^2} = \frac{47.858}{1 + 119,645} = \frac{47.858}{120.645} = 397$$

Maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 397 responden.

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih responden yang memenuhi kriteria tertentu, yakni masyarakat yang:

1. Berdomisili di Kecamatan Air Batu.
2. Sudah memiliki KTP (Kartu Tanda Penduduk)
3. Bersedia menjadi responden penelitian.
4. Pernah menggunakan layanan SIMAWAR minimal 1 kali

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap krusial dalam setiap penelitian. Tanpa adanya proses pengumpulan data, penelitian tidak dapat berjalan. Namun, keberhasilan penelitian tidak semata-mata ditentukan oleh jumlah data yang diperoleh. Kualitas penelitian sangat bergantung pada metode pengumpulan data yang digunakan, karena cara data diperoleh akan memengaruhi validitas dan reliabilitas data, dan selanjutnya menentukan mutu keseluruhan dari hasil penelitian (Sugiyono, 2019).

Penelitian ini menggunakan skala likert sebagai teknik pengukuran variabel. Skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap suatu fenomena sosial. Menurut Sugiyono (2019), skala likert memberikan kemudahan bagi responden untuk menilai suatu pernyataan melalui pilihan jawaban yang terurut dari tingkat sangat setuju sampai sangat tidak setuju. Setiap alternatif jawaban diberi skor numerik sehingga data yang diperoleh dapat dianalisis secara kuantitatif.

Tabel 3. 2 Penentuan Metode Kuesioner

Kriteria	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis regresi linier berganda. Dalam analisis data, penelitian menggunakan SPSS 25 (*Statistical Program For Social Science*).

3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat

kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2019).

3.6.2 Uji validitas

Uji validitas dilakukan untuk menilai sejauh mana suatu alat ukur diyakini dapat dipergunakan untuk mengukur suatu pernyataan dalam kuesioner. Valid berarti item-item yang ada dapat digunakan untuk mengukur apa yang harusnya diukur. Nilai validitas dapat dilihat pada kolom corrected-item total correlation, nilai tersebut merupakan nilai r hitung dengan kriteria : jika r hitung > r tabel maka butir pernyataan tersebut dinyatakan valid, tetapi sebaliknya jika r hitung < r tabel maka item pernyataan kuesioner dinyatakan tidak valid. Pengujian instrumen dalam penelitian ini menggunakan bantuan software SPSS 25.0 for Windows dengan hasil sebagai berikut:

3.6.3 Uji Signifikan

Untuk menguji tingkat signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah dengan menggunakan rumus uji T, yaitu (Sugiyono, 2015):

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

r : koefisien korelasi

n : jumlah sampel

3.6.4 Uji Determinasi

Untuk mengukur seberapa besar hubungan antara variabel x dan variabel y dengan menggunakan rumus determinasi, yaitu (Sugiyono, 2015):

$$D = (r^2) \times 100\%$$

3.6.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis linier berganda digunakan apabila penelitian yang akan dilakukan bermaksud untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan) nilainya (Sugiyono, 2019). Analisis regresi berganda digunakan untuk mendapatkan koefisien regresi yang akan menentukan apakah hipotesis yang dibuat akan diterima atau ditolak (Ghozali, 2021).

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh pemanfaatan aplikasi SIMAWAR (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan masyarakat

X = Pemanfaatan aplikasi SIMAWAR

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

e = Error

3.7 Waktu dan Lokasi Penelitian

3.7.1 Waktu Penelitian

Waktu penelitian merujuk pada periode pelaksanaan penelitian skripsi ini untuk memperoleh data yang dibutuhkan dari responden yang menjadi objek penelitian. Penelitian ini dilaksanakan sekitar bulan November 2025.

3.7.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah wilayah atau tempat di mana seluruh kegiatan penelitian dilaksanakan untuk memperoleh data yang diperlukan dari para responden yang menjadi objek penelitian. Penentuan lokasi penelitian sangat penting agar data yang dikumpulkan relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, lokasi yang dipilih adalah Kabupaten Asahan, tepatnya di Kecamatan Air Batu. Kecamatan ini dipilih karena merupakan wilayah yang memiliki layanan administrasi publik digital melalui aplikasi SIMAWAR, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengamati secara langsung implementasi layanan digital dan menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah pemanfaatan aplikasi SIMAWAR dalam pelayanan administrasi publik di Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan. Aplikasi ini digunakan untuk membantu proses pengurusan administrasi masyarakat secara lebih cepat dan terstruktur. Penelitian difokuskan pada penggunaan aplikasi SIMAWAR dalam mendukung pelayanan administrasi serta pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dilihat dari kemudahan pelayanan, kecepatan proses, ketepatan informasi, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Pemilihan Kecamatan Air Batu sebagai lokasi penelitian didasarkan pada penerapan sistem pelayanan berbasis digital yang relevan untuk mengukur hubungan antara pemanfaatan aplikasi dengan tingkat kepuasan masyarakat.

4.1.1 Distribusi Pengembalian Kuesioner

Distribusi pengembalian kuesioner dilakukan untuk mengetahui jumlah kuesioner yang disebar, diterima kembali, dan layak digunakan sebagai data penelitian

Tabel 4. 1
Distribusi Pengembalian Kuesioner Penelitian

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Kuesioner yang disebar	400	100 %
2	Kuesioner yang kembali	373	93 %
3	Kuesioner yang tidak kembali	27	7 %
4	Kuesioner yang dapat diolah	373	93%

Sumber : Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan tabel distribusi pengembalian kuesioner diatas, jumlah kuesioner yang disebar kepada responden sebanyak 400 lembar yang disebar melalui *google form*. Dari jumlah tersebut, sebagian besar kuesioner berhasil dikembalikan oleh responden sebanyak 373 lembar kuesioner, sedangkan sebagian kecil tidak kembali berjumlah 27 lembar kuesioner. Kuesioner yang kembali kemudian digunakan sebagai data penelitian karena memenuhi kebutuhan analisis yang dilakukan.

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Identifikasi responden berdasarkan jenis kelamin dilakukan untuk mengetahui distribusi responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

Tabel 4. 2
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-Laki	148	30,7 %
2	Perempuan	225	60,3 %
Jumlah		373	100%

Sumber : Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan tabel jenis kelamin responden, dapat diketahui bahwa komposisi responden dalam penelitian ini terdiri dari laki-laki dan perempuan. Perbedaan jumlah responden menunjukkan bahwa partisipasi dalam penelitian berasal dari kedua kelompok jenis kelamin sehingga dapat memberikan gambaran yang beragam terhadap penilaian pemanfaatan aplikasi SIMAWAR dalam pelayanan administrasi. Sebagian besar responden berjenis kelamin Perempuan berjumlah 225 responden, sementara responden laki-laki berjumlah 148, lebih sedikit dibandingkan dengan perempuan. Hal ini menunjukkan adanya dominasi responden perempuan dalam penelitian yang dilakukan.

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Pengelompokan responden berdasarkan usia dilakukan untuk mengetahui dominasi kelompok umur dalam penelitian yang dilaksanakan.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	17-25 Tahun	148	39,7 %
2	26-35 Tahun	161	43,2 %
3	36-45 Tahun	54	14,5 %
4	46-55 Tahun	10	2,7 %
5	>56 Tahun	0	0
	Jumlah	373	100 %

Sumber : Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan tabel usia responden, dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini berasal dari beberapa kelompok umur yang berbeda. Kelompok usia

26–35 tahun merupakan jumlah responden terbanyak, yaitu sebanyak 161 orang atau 43,2% dari total responden. Selanjutnya, kelompok usia 17–25 tahun berjumlah 148 orang atau 39,7%. Pada kelompok usia 36–45 tahun, jumlah responden tercatat sebanyak 54 orang atau 14,5%. Sementara itu, responden dengan usia 46–55 tahun berjumlah 10 orang atau 2,7%. Adapun pada kelompok usia di atas 56 tahun tidak terdapat responden. Data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada usia produktif, sehingga dapat menggambarkan bahwa pengguna layanan administrasi melalui aplikasi SIMAWAR lebih banyak berasal dari kelompok usia dewasa muda yang relatif aktif dalam memanfaatkan layanan berbasis digital.

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir menunjukkan adanya variasi tingkat pendidikan dari responden yang terlibat dalam penelitian.

Tabel 4. 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	0	0
2	SMP	0	0
3	SMA	143	38,3 %
4	D3/S1	211	56,6 %
5	S2/S3	19	5,1 %

Sumber : Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, responden dalam penelitian ini memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda. Responden terbanyak berasal dari tingkat pendidikan D3/S1, yaitu sebanyak 211 orang atau 56,6% dari total responden. Selanjutnya, responden dengan pendidikan SMA berjumlah 143 orang atau 38,3%. Pada tingkat pendidikan S2/S3, jumlah responden tercatat sebanyak 19 orang atau 5,1%. Sementara itu, pada tingkat pendidikan SD dan SMP tidak terdapat responden. Data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan menengah hingga pendidikan tinggi, sehingga dapat menggambarkan bahwa sebagian besar masyarakat yang terlibat dalam penelitian memiliki kemampuan memahami penggunaan layanan administrasi berbasis digital seperti SIMAWAR dengan cukup baik.

4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data pekerjaan responden memberikan gambaran mengenai latar belakang aktivitas utama responden dalam penelitian ini.

Tabel 4. 5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	107	28,7 %
2	Pegawai Negeri	54	14,5 %
3	Swasta	115	30,8 %
4	Wirausaha	68	18,2 %
5	Lainnya	29	7,8 %

Sumber : Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan jenis pekerjaan, responden dalam penelitian ini berasal dari berbagai latar belakang pekerjaan. Responden terbanyak berasal dari kelompok swasta, yaitu sebanyak 115 orang atau 30,8% dari total responden. Selanjutnya, responden yang berstatus pelajar/mahasiswa berjumlah 107 orang atau 28,7%. Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wirausaha tercatat sebanyak 68 orang atau 18,2%, sedangkan pegawai negeri berjumlah 54 orang atau 14,5%. Adapun responden dengan kategori lainnya sebanyak 29 orang atau 7,8%. Data tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian didominasi oleh masyarakat yang bekerja di sektor swasta dan pelajar/mahasiswa. Kondisi ini menggambarkan bahwa penggunaan layanan administrasi melalui aplikasi SIMAWAR menjangkau berbagai kelompok pekerjaan dalam masyarakat.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi hasil penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tanggapan responden terhadap variabel pemanfaatan aplikasi SIMAWAR sebagai variabel independen dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan. Analisis dilakukan melalui perhitungan skor rata-rata jawaban responden yang kemudian diinterpretasikan berdasarkan interval kategori skala Likert menurut Sugiyono (2019).

4.2.1.1 Deskripsi Variabel Pemanfaatan Aplikasi SIMAWAR (X)

Pemanfaatan aplikasi SIMAWAR merupakan penggunaan sistem pelayanan administrasi berbasis aplikasi yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara lebih cepat, efektif, dan efisien. Pengukuran variabel pemanfaatan aplikasi SIMAWAR dilakukan dengan 4 item pernyataan sehingga diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel 4. 6
Jawaban Responden Mengenai Aplikasi SIMAWAR

No	Indikator	SS	S	N	TS	STS	Skor
1	Kemudahan	158 (790)	194 (776)	21 (63)	1 (2)	1 (1)	1.632
2	Kecepatan	158 (790)	191 (764)	22 (66)	2 (40)	1 (1)	1.661
3	Keandalan	154 (770)	197 (788)	21 (63)	2 (4)	1 (1)	1.626
4	Aksesibilitas	156 (780)	194 (776)	21 (63)	1 (2)	1 (2)	1.623
	Jumlah						6.542

Sumber : Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap variabel pemanfaatan aplikasi SIMAWAR, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan positif pada setiap indikator yang diukur. Hal ini terlihat dari dominasi jawaban setuju (S) dan sangat setuju (SS) pada seluruh indikator penelitian. Pada indikator kemudahan sebagian besar responden memilih jawaban setuju dan sangat setuju dengan total skor 1.632 yang menunjukkan bahwa aplikasi SIMAWAR

dinilai mudah digunakan dalam proses pelayanan administrasi. Responden menilai bahwa fitur-fitur yang tersedia cukup membantu dalam memahami prosedur pelayanan.

Pada indikator kecepatan, diperoleh total skor 1.661, yang merupakan skor tertinggi di antara indikator lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa responden menilai aplikasi SIMAWAR mampu mempercepat proses pelayanan administrasi dibandingkan dengan pelayanan secara manual. Indikator keandalan memperoleh total skor 1.626, yang menunjukkan bahwa aplikasi SIMAWAR dinilai cukup dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Hal ini berarti sistem dinilai mampu menjalankan fungsi pelayanan dengan baik. Selanjutnya, indikator aksesibilitas memperoleh total skor 1.623, yang menunjukkan bahwa aplikasi SIMAWAR relatif mudah diakses oleh masyarakat ketika dibutuhkan dalam pelayanan administrasi. Secara keseluruhan, jumlah skor seluruh indikator sebesar 6.542, sehingga dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi SIMAWAR berada dalam kategori baik, karena mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap penggunaan aplikasi dalam mendukung pelayanan administrasi di Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan.

Persamaan regresi yang diperoleh menunjukkan bahwa setiap peningkatan pemanfaatan aplikasi SIMAWAR akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat. Kondisi ini menegaskan bahwa penggunaan aplikasi dalam pelayanan administrasi mampu memberikan kemudahan, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

4.2.1.2 Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Kepuasan masyarakat merupakan respon atau penilaian masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang diberikan, terutama terkait kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat. Pengukuran variabel kepuasan masyarakat dilakukan melalui 5 item pernyataan sehingga diperoleh hasil penelitian sebagai berikut :

Tabel 4. 7
Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelayanan Masyarakat

No	Indikator	SS	S	N	TS	STS	Skor
1	Prosedur	157 (785)	195 (780)	21 (63)	1 (2)	0	1.630
2	Waktu	159 (795)	193 (772)	21 (63)	2 (4)	0	1.634
3	Biaya	163 (815)	192 (768)	19 (57)	1 (2)	0	1.642
4	Kompetensi	159 (795)	194 (776)	20 (60)	2 (4)	0	1.635
5	Fasilitas pelayanan	162 (810)	193 (772)	18 (54)	2 (4)	0	1.640
	Jumlah						8.181

Berdasarkan hasil pengolahan data pada variabel kepuasan masyarakat, terlihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap pelayanan administrasi yang diterima. Hal ini dapat dilihat dari dominasi jawaban Sangat Setuju (SS) dan Setuju (S) pada seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian. Pada indikator prosedur total skor yang diperoleh sebesar 1.630 yang

menunjukkan bahwa responden menilai prosedur pelayanan administrasi sudah cukup jelas dan mudah dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa tahapan pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Indikator waktu memperoleh total skor 1.634 yang menunjukkan bahwa responden merasa waktu pelayanan yang diberikan relatif sesuai dan tidak terlalu lama dalam proses penyelesaian administrasi. Pada indikator biaya, diperoleh total skor sebesar 1.642, yang merupakan skor tertinggi di antara seluruh indikator. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai biaya pelayanan administrasi sudah sesuai dan dapat diterima. Indikator kompetensi memperoleh total skor 1.635 yang menunjukkan bahwa petugas pelayanan dinilai memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Indikator fasilitas pelayanan memperoleh total skor 1.640, yang menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan dinilai cukup mendukung kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan. Secara keseluruhan jumlah skor variabel kepuasan masyarakat sebesar 8.181, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan berada dalam kategori baik, karena sebagian besar responden memberikan tanggapan positif terhadap pelayanan yang diterima

Kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat menunjukkan adanya respon positif terhadap pelayanan administrasi berbasis digital yang diterapkan. Hal ini menggambarkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan melalui

aplikasi SIMAWAR, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

4.2.2 Uji Instrumen Penelitian

4.2.2.1 Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, nilai minimum, dan maksimum. Menurut Imam Ghozali (2021), statistik deskriptif memberikan gambaran mengenai karakteristik data penelitian tanpa digunakan untuk pengujian hipotesis

Tabel 4. 8
Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
KEPUASAN_MASYARAKAT_Y	87,4182	6,89724	373
PEMANFAATAN_APLIKASI_SIMAWAR_X	69,5657	5,80638	373

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics, variabel kepuasan masyarakat (Y) memiliki nilai mean sebesar 87,4182 dengan standar deviasi 6,89724, sedangkan variabel pemanfaatan aplikasi SIMAWAR (X) memiliki mean sebesar 69,5657 dengan standar deviasi 5,80638. Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi SIMAWAR dan kepuasan masyarakat berada pada kategori baik. Standar deviasi yang lebih kecil dari mean

menunjukkan bahwa data responden relatif homogen. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pemanfaatan aplikasi SIMAWAR, maka kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi cenderung meningkat.

4.2.2.2 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji ketepatan setiap item pernyataan dalam kuesioner agar mampu mengukur variabel penelitian secara akurat. Menurut Sugiyono (2019) instrumen dikatakan valid apabila dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Tabel 4. 9
Uji Validitas

Correlations			
		PEMANFAATAN_ APLIKASI_ SIMAWAR_X	KEPUASAN_ MASYARAKAT_Y
PEMANFAATAN_ APLIKASI_SIMAWAR_X	Pearson Correlation	1	.918**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	373	373
KEPUASAN_ MASYARAKAT_Y	Pearson Correlation	.918**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	373	373

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics versi 27 uji validitas dengan jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 373 orang, sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar 0,101 dengan derajat kebebasan (df) = n –

2, yaitu 371. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics, diperoleh nilai r hitung sebesar 0,918 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai r hitung sebesar 0,918 lebih besar dari r tabel 0,101 ($0,918 > 0,101$), maka instrumen penelitian dinyatakan valid. Selain itu, nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa hubungan antar variabel memiliki tingkat signifikansi yang kuat. Dengan demikian, instrumen penelitian layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

4.2.2.3 Uji Reliability

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Menurut Imam Ghozali (2021), suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memberikan hasil yang konsisten ketika digunakan berulang kali pada kondisi yang sama.

Tabel 4. 10
Uji Reliability

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,950	2

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan IBM SPSS Statistics, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,950 dengan jumlah item sebanyak 2. Menurut Imam Ghozali (2021), suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Karena nilai $0,950 > 0,60$, maka instrumen

penelitian dinyatakan sangat reliabel, yang berarti item pernyataan dalam penelitian memiliki tingkat konsistensi yang sangat tinggi.

4.2.2.4 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal atau tidak. Menurut Imam Ghazali (2021), data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

Tabel 4. 11
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		PEMANFAATAN_ APLIKASI_ SIMAWAR_X	KEPUASAN_ MASYARAKAT_ Y
N		373	373
Normal Parameters _{a,b}	Mean	69,5657	87,4182
	Std. Deviation	5,80638	6,89724
Most Extreme Differences	Absolute	0,286	0,276
	Positive	0,150	0,161
	Negative	-0,286	-0,276
Test Statistic		0,286	0,276
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		0,000	0,000
Sig.		0,000	0,000
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	99% Confidence Interval	Lower Bound	0,000
		Upper Bound	0,000
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.			

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov pada IBM SPSS Statistics, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) untuk variabel pemanfaatan aplikasi SIMAWAR (X) sebesar 0,000 dan variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,000. Karena kedua nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data pada kedua variabel tidak berdistribusi normal. Namun demikian, jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 373 orang, sehingga data tetap dapat digunakan untuk analisis statistik parametrik. Hal ini sesuai dengan pendapat Imam Ghozali (2021) yang menjelaskan bahwa pada sampel besar, penyimpangan normalitas dapat diabaikan karena distribusi data cenderung mendekati normal berdasarkan *Central Limit Theorem*.

4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan metode analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan serta besarnya pengaruh beberapa variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Dalam penelitian ini, variabel independen pemanfaatan aplikasi SIMAWAR terhadap variabel dependen kepuasan masyarakat. Hasil pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics versi 27 disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 12
Uji Koefisien Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,590	1,711		6,774	0,000
	PEMANFAATAN_ APLIKASI_SIMAWAR_X	1,090	0,025	0,918	44,473	0,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN_MASYARAKAT_Y

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics diperoleh hasil regresi sebagai berikut:

$$Y = 11,590 + 1,090X$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 11,590 menunjukkan bahwa apabila variabel pemanfaatan aplikasi SIMAWAR dianggap bernilai nol, maka nilai kepuasan masyarakat tetap sebesar 11,590.
2. Koefisien regresi variabel pemanfaatan aplikasi SIMAWAR sebesar 1,090 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada pemanfaatan aplikasi SIMAWAR akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 1,090 satuan. Hal ini menunjukkan adanya hubungan positif antara pemanfaatan aplikasi SIMAWAR dengan kepuasan masyarakat.

Selain itu, hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 44,473 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel pemanfaatan aplikasi SIMAWAR berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Menurut Imam Ghozali, apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

4.2.4 Pengujian Hipotesis

4.2.4.1 Uji t

Menurut Imam Ghozali (2021) uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel independen secara individual dalam menjelaskan variabel dependen. Oleh karena itu, dalam penelitian ini uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh pemanfaatan aplikasi SIMAWAR terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 4. 13
Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,590	1,711		6,774	0,000
	PEMANFAATAN_APLIKASI_SIMAWAR_X	1,090	0,025	0,918	44,473	0,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN_MASYARAKAT_Y

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics, diperoleh nilai t hitung untuk variabel pemanfaatan aplikasi SIMAWAR sebesar 44,473, sedangkan nilai t tabel dengan jumlah responden 373 pada taraf signifikansi 5% adalah 1,966. Karena t hitung ($44,473 > 1,966$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka variabel pemanfaatan aplikasi SIMAWAR berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan pemanfaatan aplikasi SIMAWAR berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan diterima.

Secara substantif hasil uji t mengindikasikan bahwa semakin optimal pemanfaatan aplikasi SIMAWAR dalam proses pelayanan administrasi, maka tingkat kepuasan masyarakat juga cenderung meningkat. Kondisi tersebut terjadi karena penggunaan aplikasi mampu memberikan kemudahan, kecepatan, serta efisiensi dalam pelayanan public.

4.2.4.2 Koefisien Determinasi

Menurut Imam Ghozali (2021) koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi pemanfaatan aplikasi SIMAWAR terhadap kepuasan Masyarakat.

Tabel 4. 14
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.918 ^a	0,842	0,842	2,74487
a. Predictors: (Constant),				

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics diperoleh nilai R Square sebesar 0,842. Menurut Imam Ghozali (2021) nilai koefisien determinasi menunjukkan besarnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai 0,842 menunjukkan bahwa 84,2% kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel pemanfaatan aplikasi SIMAWAR, sedangkan 15,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini yang tidak dimasukkan dalam model analisis. Selain itu, nilai R sebesar 0,918 menunjukkan bahwa hubungan antara pemanfaatan aplikasi SIMAWAR dengan kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat kuat.

4.3 PEMBAHASAN

Pembahasan penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan hasil analisis data yang telah diperoleh serta menghubungkannya dengan teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Hasil penelitian mengenai pengaruh pemanfaatan aplikasi SIMAWAR terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan dianalisis berdasarkan hasil pengujian statistik dan dikaitkan dengan teori yang mendukung.

4.3.1 Pengaruh pemanfaatan aplikasi SIMAWAR terhadap kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa variabel pemanfaatan aplikasi SIMAWAR berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan. Hasil ini ditunjukkan melalui uji parsial (uji t) yang menghasilkan nilai t hitung sebesar 44,473, lebih besar dari t tabel 1,966, dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis penelitian diterima, sehingga pemanfaatan aplikasi SIMAWAR terbukti memberikan pengaruh nyata terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Secara teoritis, hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Philip Kotler (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja yang diterima. Dalam konteks pelayanan publik, masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan secara cepat, tepat, dan mudah diakses. Hasil Penelitian dari Pritami (2023) juga mendukung hasil penelitian ini, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berbasis digital berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kemudahan akses, kesesuaian layanan, dan kecepatan pelayanan menjadi faktor utama meningkatnya kepuasan pengguna layanan publik digital. Pemanfaatan aplikasi SIMAWAR sebagai media pelayanan administrasi telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administrasi tanpa melalui proses yang rumit.

Dari hasil analisis deskriptif, indikator pemanfaatan aplikasi SIMAWAR menunjukkan nilai yang tinggi, terutama pada aspek kemudahan, kecepatan, keandalan, dan aksesibilitas. Kondisi ini menggambarkan bahwa masyarakat menilai aplikasi tersebut cukup membantu dalam proses pelayanan administrasi. Kemudahan penggunaan aplikasi memungkinkan masyarakat memperoleh pelayanan dengan prosedur yang lebih sederhana, sedangkan kecepatan sistem membantu mengurangi waktu tunggu pelayanan.

Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,842, yang berarti bahwa 84,2% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh pemanfaatan aplikasi SIMAWAR, sedangkan sisanya 15,8% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Besarnya kontribusi ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan melalui aplikasi memiliki peran dominan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Menurut pendapat peneliti keberadaan aplikasi SIMAWAR tidak hanya menjadi alat bantu administrasi, tetapi juga merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang relevan dengan perkembangan teknologi saat ini. Penggunaan aplikasi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik mulai bergerak menuju sistem yang lebih modern dan berorientasi pada kenyamanan masyarakat. Namun demikian, efektivitas aplikasi tetap perlu didukung oleh kesiapan petugas pelayanan, kestabilan sistem, serta kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital. Dengan demikian, semakin optimal pemanfaatan aplikasi SIMAWAR, maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan. Kondisi ini menunjukkan

bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh pemanfaatan aplikasi SIMAWAR terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi SIMAWAR terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji parsial yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 44,473 lebih besar dari t tabel 1,966, dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis penelitian diterima.

Persamaan regresi yang diperoleh menunjukkan bahwa setiap peningkatan pemanfaatan aplikasi SIMAWAR akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat. Kondisi ini menegaskan bahwa penggunaan aplikasi dalam pelayanan administrasi mampu memberikan kemudahan, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat menunjukkan adanya respon positif terhadap pelayanan administrasi berbasis digital yang diterapkan. Hal ini menggambarkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi SIMAWAR, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

Selain itu, hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,842, yang berarti bahwa 84,2% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh pemanfaatan aplikasi SIMAWAR, sedangkan 15,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, aplikasi SIMAWAR memiliki kontribusi yang sangat kuat dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah Kecamatan Air Batu

Pemerintah disarankan untuk terus melakukan pengembangan dan pembaruan pada aplikasi SIMAWAR, terutama pada aspek kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, serta keandalan sistem. Evaluasi rutin melalui survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan agar masukan pengguna dapat dijadikan dasar peningkatan kualitas layanan digital secara berkelanjutan.

2. Bagi Masyarakat Kecamatan Air Batu

Diharapkan masyarakat semakin aktif memanfaatkan aplikasi SIMAWAR dalam pengurusan administrasi, sehingga proses layanan menjadi lebih cepat dan transparan. Pemerintah juga dianjurkan untuk memberikan sosialisasi dan pelatihan sederhana kepada masyarakat, khususnya bagi pengguna yang kurang familiar dengan teknologi digital, agar pemanfaatan aplikasi dapat optimal.

3. Bagi Akademisi dan Praktisi

Penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengembangan model pelayanan publik berbasis digital. Akademisi dan praktisi disarankan untuk melakukan studi lanjutan, misalnya dengan membandingkan efektivitas aplikasi digital di berbagai kecamatan atau daerah lain, mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi, serta mengevaluasi model inovasi pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2024). *Kabupaten Asahan dalam Angka 2024*.
<https://asahan.bps.go.id/publication/2024>
- Dwiyanto. (2018). *Kualitas pelayanan publik pengurusan paspor pada kantor imigrasi kelas 1 di kota pekanbaru*. *IV*(1), 498–508.
- Firmansyah, Y. (2016). Strategi pelayanan prima (SPP) untuk kepentingan serta kepuasan pelanggan dan masyarakat. *Ilmiah Widya*, 3(1), 164-165.
- Freddy, R. (2017). *Customer Care Excellent : Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima* (1st ed.). PT Gramedia Pustaka Utama,.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10* (10th ed.). Universitas Diponegoro.
- Hajar, S., & Arma, N. A. (2024). *Co-creating public value into digital-based public service innovation in the village governance*. *14*(3), 516–538.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Gava Media.
- Izharsyah, J. R., & Dkk. (2022). Formulasi Administrasi Desa Melalui Pengembangan Kampung Digital Di Desa Pematang Johar Kabupaten Deli Serdang. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 6(5).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Lubis, A. K., & Mahardika, A. (2024). *Efektivitas Pelayanan Prima Pada Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi Kota Medan The Effectiveness of Excellent Service*

in The Scheduled Fecal Sludge Service Program (SFSS) at The Waste Water Marketing Branch Office Of PDAM Tirtanadi Medan City. 3(1), 25–36.

Martinelli, I., & Dewi, N. P. (2021). Manajemen Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan Program Kartu Pra Kerja di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik Dan Kebijakan (JAPK)*, 1, 1–13. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JAPK>

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation : Results from expert interviews ☆. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>

Mukarom, Z., & Laksana, W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik* (revisi). Pustaka Setia.

Nugraha, J. T., Orbawati, E. B., Mukti, A., & Ikhtiara, S. (2024). *Public Service Quality dan Customer Satisfaction : Mengeplorasi Atribut Kualitas Pelayanan Pada Sektor Publik. 9(2), 167–174.*

Osborne, S. (2020). *Public Service Logic Creating Value for Public Service Users, Citizens, and Society Through Public Service Delivery* (1st Editio).

Pritami, I. F. (2023). *Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Si Rancak di Dinas Kependudukan dan. 7, 16215–16226.*

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet.


Wibisono, Setiawan, Wahyudi, Sobana, & Setiadiputra. (2021). Pengembangan Layanan Digital untuk Mendukung Program Desa Digital. *Jurnal Aplikasi Dan Teori Ilmu Komputer* |, 4(1), 13–21.

<https://ejournal.upi.edu/index.php/JATIKOM>

Wirtz, J. (2021). *Services Marketing: People, Technology, Strategy, 8th edition*

(Issue March 2016). <https://doi.org/10.1142/y0001>

LAMPIRAN



JAPK
Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan

JAPK

(JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK DAN KEBIJAKAN)

ISSN 2807-6729



JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

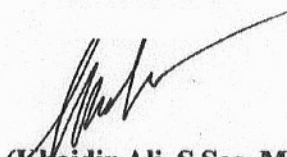
LETTER OF ACCEPTANCE FOR PUBLICATION

Dear Ms. Reina Nurhasanah

Thank you for submitting a paper for JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK DAN KEBIJAKAN (JAPK), accredited Google Scholar, e- 2807-6729. This journal is published by the public administration of the Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. We are glad to inform you that your paper *“Pengaruh Pemanfaatan Aplikasi Simawar Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan”* has been accepted post-review process and will be published at JAPK Vol 5 No 2 December (2026). We hope that publication will benefit us all. Thank you for your attention.

Medan, April 14, 2026

Editor In Chief



(Khaidir Ali, S.Sos.,MPA)
NIDN. 0104089401

Homepage : <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JAPK/index>

Contact: 082160559891

HASIL OLAH DATA SPSS

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
KEPUASAN_MASYARAKAT_Y	87,4182	6,89724	373
PEMANFAATAN_APLIKASI_SIMAWAR_X	69,5657	5,80638	373

Correlations			
		PEMANFAATAN_APLIKASI_SIMAWAR_X	KEPUASAN_MASYARAKAT_Y
PEMANFAATAN_APLIKASI_SIMAWAR_X	Pearson Correlation	1	.918**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	373	373
KEPUASAN_MASYARAKAT_Y	Pearson Correlation	.918**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	373	373

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Collinearity Diagnostics^a					
Model		Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	PEMANFAATAN_APLIKASI_SIMAWAR_X
1	1	1,997	1,000	0,00	0,00
	2	0,003	24,036	1,00	1,00

a. Dependent Variable: KEPUASAN_MASYARAKAT_Y

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		PEMANFA ATAN_APL	KEPUASA N_MASYA	
		IKASI_SIM AWAR_X	RAKT_Y	
N		373	373	
Normal Parameter ^{a,b}	Mean	69,5657	87,4182	
	Std. Deviation	5,80638	6,89724	
Most Extreme Difference ^c	Absolute	0,286	0,276	
	Positive	0,150	0,161	
	Negative	-0,286	-0,276	
Test Statistic		0,286	0,276	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		0,000	0,000	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	0,000	0,000	
	99% Confidenc e Interval	Lower Bound	0,000	0,000
		Upper Bound	0,000	0,000
a. Test distribution is Normal.				
b. Calculated from data.				
c. Lilliefors Significance Correction.				
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo				

Model Summary^b										
Model	R	R Square ^d	Adjusted R Square	Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin- Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.918 ^a	0,842	0,842	2,74487	0,842	1977,816	1	371	0,000	1,767
a. Predictors: (Constant), PEMANFAATAN_APLIKASI_SIMAWAR_X										
b. Dependent Variable: KEPUASAN_MASYARAKT_Y										

Reliability	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,950	2

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	#####	1,711		6,774	0,000		
	PEMANFAATAN_APLIKASI_SIMAWAR_X	1,090	0,025	0,918	44,473	0,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN_MASYARAKT_Y

DOKUMENTASI PENELITIAN



Bersama pegawai Kantor Camat Air Batu



Bersama Responden



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAH-PT/AK.KP/PT/XU/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisp.umsu.ac.id> fisp@umsu.ac.id [fisp@umsu.ac.id](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjerah baik ya agar diabaikan nomor dan langgan

Nomor : 150/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026
Lampiran : -,-
Hal : *Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 26 Rajab 1447 H
15 Januari 2026 M

Kepada Yth : Camat Kecamatan Air Batu, Kabupaten Asahan, Sumut
di-
Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di Kecamatan Air Batu, Kabupaten Asahan, Sumut, atas nama :

Nama mahasiswa : REINA NURHASANAH
N P M : 2203100027
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa : PENGARUH PEMANFAATAN APLIKASI
SIMAWAR TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI DI KECAMATAN AIR BATU
KAB. ASAHAN

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.



Dr. ARIFAN SALEH, S.Sos., MSP.
NIDN.0036017402





UMSU
Unggul | Cordat | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Bondu arkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1013/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XX/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtzr Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 6622467 Fax. (061) 6625474 - 6631003
https://fisp.umsu.ac.id fisp@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 21 Oktober 2025.

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : REINA NURHASANAH
N.P.M : 2203100027
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
Tabungan sks : 12.0 sks, IP Kumulatif 3.65

Mengajukan permohonan persetujuan judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah):

No	Judul	Persetujuan
1	PENGARUH PEMANFAATAN APLIKASI SIMAWAR TERHADAP KEPuasan MASYARAFAT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KECAMATAN AIR BATU KAB. ASAHAN.	17/10 2025 <i>Handwritten signature</i>
2	PERAN KECAMATAN DALAM PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR JALAN DI DESA SEI ALUM Ulu KECAMATAN AIR BATU.	
3	PARTISIPASI MASYARAFAT DALAM PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR JALAN DESA SEI ALUM Ulu KECAMATAN AIR BATU.	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Program Studi:
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.
Medan, tgl. 20....

Ketua
Handwritten signature
(ANANDA MAHAR DIKA M.SOS.M.P)
NIDN:

09 PB : IDA MARTINELLY S.H.MM

Pemohon,
Handwritten signature
(REINA NURHASANAH...)
Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi: ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

(IDA MARTINELLY S.H.MM...)
NIDN: 0008036402





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAH-PT/AK.Pp/PT/IIU/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
🌐 <https://fisip.umsu.ac.id> ✉ fisip@umsu.ac.id 📱 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

Sk-2

SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
Nomor : 1946/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : 17 Oktober 2025, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **REINA NURHASANAH**
N P M : 2203100027
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) : **PENGARUH PEMANFAATAN APLIKASI SIMAWAR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KECAMATAN AIR BATU KAB. ASAHAN**
Pembimbing : **IDA MARTINELLI, .S.H., M.M.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 009.22.310 tahun 2025.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 17 April 2026.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 07 Djumadil Awal 1447 H
30 Oktober 2025 M


Asst. Prof. Dr. **ARIFIN SALEH., MSP.**
NIDN. 0030017402



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.



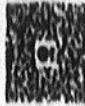


**UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Nomor : Z204/UND/IL3.AU/UMSU-GSF/2025

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Jumat, 19 Desember 2025
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai
Tempat : AULA FISIP UMSU LI. 2
Pemohon Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.

SK-4



No.	NAMA MAHASISWA	KOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PENYEMING	JUDUL PROPOSAL DAN TUGAS AKHIR
1	DINA NABILA HASSUAN	Z203100084	KHADIR ALI, S.Sos., MPA	DA MARTINELLI, S.H., M.M.	EFEKTIVITAS FUNGSI CONTROLLING PADA PROGRAM PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR DI KELUHAN PAUD BERAYAN DARAT 1 UTARA MEDAN
2	DANCA MELLYSA PUTRI	Z203100001	Dr. DEE AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	Dr. NALL KHARIRAH, S.P., M.Pd.	EFEKTIVITAS FUNGSI GOOD GOVERNANCE DALAM PROGRAM BUDIDAYA IKAN PATIN PADA SUMBER SAMBER RESEDI DI DESA SUKA MALU, KECAMATAN TANJUNGPINANG
3	AULIA LUBIS	Z203100040	Dr. DEE AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	Dr. NALL KHARIRAH, S.P., M.Pd.	EFEKTIVITAS FUNGSI ORGANISING PROGRAM SAMPAH MELUKU BERSYAH (SEKORAH) DI KECAMATAN MEDAN TENJUNG
4	ZKY ZAKIYAH AZ-ZAHRO	Z203100029	KHADIR ALI, S.Sos., MPA	Dr. NALL KHARIRAH, S.P., M.Pd.	EFEKTIVITAS PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PENGELOMPOKAN UNIT SIMPAN PINJAM (USPA) PADA KOPERASI UNIT DESA (KUD) DI DESA TELUK PALEH II
5	PERNA NURHASANAH	Z203100027	Dr. JEHAN RIDHO CHARSYAH, S.Sos., M.Si.	DA MARTINELLI, S.H., M.M.	PENGARUH PEMERINTAHAN APLIKASI SUMBER TENAGA TERKAP KEMASAN MASTAMKAT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KECAMATAN AIR SATU KAS, ASAHAN

Medan, 27 Desember 2025
Diproses di
Medan, 27 Desember 2025





UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila mahasiswa baru itu agar dibuktikan
kemahasiswaannya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/KU/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp: (061) 6622400 - 6622467 Fax: (061) 6625474 - 6631003
https://falsp.umsu.ac.id falsp@umsu.ac.id umsamedan umsamedan umsamedan umsamedan

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 08 Desember 2025

Assalamu'alaikun wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : REINA NURHASANAH.....
N P M : 220310027.....
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK.....

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor: 1996 /SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2025.. tanggal 30 Oktober 2025 dengan judul sebagai berikut :

PENGARUH PEMANFAATAN APLIKASI SIMAWAR TERHADAP KEBUAIAN
MASYARAKAT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KECAMATAN AIR
BATU KABUPATEN ASAHAN.

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Permohonan Persetujuan Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-1);
2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-2);
3. DKAM/ Transkrip Nilai Sementara yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa;
7. Kartu Kuning Peninjau Seminar Proposal;
8. Semua berkas difotocopy rangkap 1 dan dimasukkan ke dalam MAP berwarna BIRU;
9. Proposal Tugas Akhir Mahasiswa yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3).

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Diketahui oleh Ketua
Program Studi

Menyetujui
Pembimbing

Permohonan

(AWANDA NURAFDITA N.SOS.MSP) (IDA MAESTINELLY S.H.MM) (REINA NURHASANAH)

NIDN:

NIDN: 0008036902





UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/IAK/KP/PT/KU/2022
Pusat Administrasi: Jalan Muhtar Basri No. 3 Medan 20228 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631093
🌐 <https://falsp.umsu.ac.id> ✉ falsp@umsu.ac.id 📺 [umsuamedan](#) 📺 [umsuamedan](#) 📺 [umsuamedan](#) 📺 [umsuamedan](#)

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

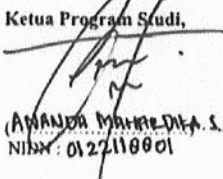
Nama lengkap : REINA NURHASANAH
N P M : 2203100027
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
Judul Skripsi : PENARUH PEMANTAPAN APLIKASI SIMAWAR TERHADAP KERUSAKAN MAHABERAT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KECAMATAN AIR BAW KABUPATEN AIRAHAN.

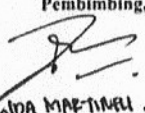
No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	15.11.2025	Bimbingan Proposal Bab I - II - III	Z
2.	21.11.2025	Bimbingan Proposal Bab I - II - III	Z
3.	06.12.2025	Bimbingan Proposal Bab I - II - III	Z
4.	08.12.2025	Acc Proposal	Z
5.	12.01.2026	Bimbingan Kuesioner Penelitian	Z
6.	15.01.2026	Acc Kuesioner Penelitian	Z
7.	6.02.2026	Bimbingan proposal bab IV - V	Z
8.	09.02.2026	Bimbingan proposal bab IV - V	Z
9.	8.04.2026	Acc Sidang Skripsi	Z

Medan, 08 April 2024 ..

Dehan,
Ketua Program Studi,

Drs. Agilina Kletir, S.Sos., MSP.
NIDN: 0630117902

Pembimbing,

AMANDA MAHARDIKA, S.I.K., M.Pd.
NIDN: 0122110801


IDA MARDIANA, SH, MM
NIDN: 08036402





PEMERINTAH KABUPATEN ASAHAN KECAMATAN AIR BATU

Jln. Jendral Ahmad Yani No.1 Air Batu

Kode Pos : 21272

Air Batu, 13 April 2026

Nomor : 400.14.5.4/113
Sifat : Penting
Lamp : -
Perihal : Balasan Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth :
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)**
di -

T e m p a t

Menindaklanjuti surat Saudara perihal permohonan izin penelitian mahasiswa, maka dengan ini Pemerintah Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan menyampaikan bahwa:

1. Pada prinsipnya kami **menerima dan tidak keberatan** atas permohonan Saudara untuk memberikan izin penelitian kepada mahasiswa:
Nama : REINA NURHASANAH
NPM : 2203100027
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
2. Mahasiswa yang bersangkutan diperkenankan untuk melakukan pengambilan data dan penelitian di wilayah Kecamatan Air Batu sesuai dengan judul penelitian: "PENGARUH PEMANFAATAN APLIKASI SIMAWAR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KECAMATAN AIR BATU KABUPATEN ASAHAN"
3. Dalam pelaksanaan penelitian, mahasiswa diharapkan dapat berkoordinasi dengan pihak Kecamatan Air Batu serta menjaga etika, sopan santun, dan peraturan yang berlaku.

Demikian surat balasan ini disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Sk-10



UMSU
In Vision, Good Values, Better Quality

UNDANGAN PANGGILAN UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Nomor : 897/UND/III.3.AJ/UMSU-03/F/2026

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Sabtu, 16 April 2026
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2
Pembukaan : 08:15 WIB

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	Waktu	TIM PENGUJI			Judul Ujian Tugas Akhir
				PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
21	ASTHA SALSAPILA	2203100046		Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	RAFEOAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	Dr. AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	STRATEGI PERENCANAAN PARTISIPATIF KEPALA SEKOLAH DALAM OPTIMALISASI KINERJA GURU DI SD NEGERI 101783 DESA KLUMPANG KAMPUNG
22	NAJWA AQILA GAUTAMA	2203100057		Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si	WINDA S MELIALA, S.Sos., MSP	ANANDA MAHARCIKA, S.Sos., M.SP	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG PERLINDINGAN TERHADAP TENDAK KKERASAN DALAM RUMAH TANGGA DI KANTOR DP3APMPKB KOTA MEDAN
23	REINA NURHA-SANAH	2203100027		Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	SYAFRUDDIN, S.Sos. M.H M.	IDA MARTINELLY, SH., M.	PENGARUH PEMANFAATAN APLIKASI SIMAWAR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KECAMATAN AIR BATU KAB. ASAHAN
24	CINDY WIRA OCTOVIA	2203100079		Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si	KHAIDIR ALI, S.Soc., M.PA.	ANANDA MAHARCIKA S.Sos., M.SP	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG PENCEGAHAN PENYALAHGUNAAN NARKOTIKA, PSIKOTROPIKA DAN ZAT ADIKTIF LAINNYA DI KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
25	PUTRI ANDARI	2203100008		Dr. NALLIL KHAIRIATI, S.IP M.Pd	Dr. AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	KHAIDIR ALI, S.Soc., M.PA.	IMPELEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 10 TAHUN 2021 TENTANG LARANGAN AKTIVITAS USAHA PADA RUANG PUBLIK DI KOTA MEDAN

Nobilita Sidang

1.

Ditandatangani oleh:
Prof. Dr. Rektor
Wakil Rektor

Prof. Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum.

Ketua

Medan, 28 Syawal 1447 H
16 Maret 2026 M



Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., MSP.

Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI., M.LK.com



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DATA PRIBADI

Nama : Reina Nurhasanah
NPM : 2203100027
Tempat/Tanggal Lahir : Sei Alim Ulu, 03 November 2004
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak ke : 3 Dari 3 Bersaudara
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Sei Alim Ulu, Kecamatan Air Batu, Kabupaten
Asahan

DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Ramlan
Nama Ibu : Prawati
Alamat : Sei Alim Ulu, Kecamatan Air Batu, Kabupaten
Asahan

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2009-2010 : TK DARUL IHSAN
2. 2010-2016 : SD Negeri 013837 Sei Alim Ulu
3. 2016-2019 : SMP Negeri 1 Air Batu
4. 2019-2022 : SMK Negeri 1 Kisaran
5. 2022-2026 : Strata-1(S1) Ilmu Administrasi Publik FISIP
UMSU

Demikian riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya