

**SKRIPSI**

**PENGARUH RISIKO YANG DIYAKINI, KEPERCAYAAN PADA PEMERINTAH, DAN  
KEPERCAYAAN PADA TEKNOLOGI TERHADAP PENGGUNAAN *SMART GOVERNMENT*:  
STUDI PADA MASYARAKAT PENGGUNA PELAYANAN ONLINE DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK TAHUN 2021**

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dosen Pembimbing: Dr. Ulung Pribadi, M. Si



**Disusun Oleh :**

**UTAMI NUR**

**20180520010**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2021**

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Utami Nur  
NIM : 20180520010  
Program Studi : SI Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : PENGARUH RISIKO YANG DIYAKINI, KEPERCAYAAN PADA PEMERINTAH, DAN KEPERCAYAAN PADA TEKNOLOGI TERHADAP PENGGUNAAN *SMART GOVERNMENT* : STUDI PADA MASYARAKAT PENGGUNA PELAYANAN ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK TAHUN 2021

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dan tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri serta belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sejauh pengetahuan saya, tidak terdapat karya yang pernah dituliskan dan diterbitkan orang lain, kecuali disebutkan dalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini.

Yogyakarta, 1 Desember 2021

Yang membuat pernyataan



Utami Nur

20180520010

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Diri sendiri, yang telah kuat melewati banyak hal-hal sulit dan bisa menyelesaikan skripsi ini sehingga bisa mewujudkan mimpi untuk memiliki gelar S.IP.
2. Kedua orang tua saya, Ayah Erpendi Putra dan Ibu Nurbaya yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi saya dijenjang S1 ini.
3. Keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan saya, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi saya dijenjang S1 ini.
4. Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing, terima kasih banyak telah membimbing dan memberikan masukan-masukan bagi penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas dukungan dan semangatnya kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Almamater yang saya cintai dan saya banggakan Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sudah menjadi tempat bersejarah untuk saya dalam proses belajar demi mencapai cita-cita saya.
6. Teman-teman seperjuangan, Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Angkatan 2018 yang telah mewarnai masa-masa kuliah saya selama tiga tahun dua bulan ini.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

*Al-hamdu lillahi rabbil 'alamin*, puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho dan hidayah-Nya, sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH RISIKO YANG DIYAKINI, KEPERCAYAAN PADA PEMERINTAH, DAN KEPERCAYAAN PADA TEKNOLOGI TERHADAP PENGGUNAAN *SMART GOVERNMENT*: STUDI PADA MASYARAKAT PENGGUNA PELAYANAN ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK TAHUN 2021”. Shalawat serta salam penulis panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan kita dari zaman yang penuh kegelapan menuju zaman yang terang benderang.

*Al-hamdu lillahi rabbil 'alamin*, skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan maka dari itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak untuk menjadi bahan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.

Dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan yang berupa bimbingan, arahan, nasihat, dukungan dan doa-doa dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Dr. Takdir Ali Mukti, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing, terima kasih banyak telah membimbing dan memberikan masukan-masukan bagi penyusunan skripsi ini
5. Bapak Isnaini Muallidin, S.IP., M.PA selaku Dosen Penguji I yang telah menguji karya ilmiah ini dan memberikan masukan-masukan bagi penulis

6. Ibu Dewi Sekar Kencono, S.IP., M. Si selaku Dosen Penguji II yang telah menguji karya ilmiah ini dan memberikan masukan-masukan bagi penulis
7. Bapak Drs. Juhari Sasmito Aji, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
8. Seluruh dosen dan staff pengajar di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
9. Seluruh pegawai Tata Usaha Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak memberikan informasi dan membantu proses administrasi selama penulis menjadi mahasiswa.
10. Seluruh pegawai Tata Usaha FISIPOL Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak memberikan informasi dan membantu proses administrasi selama penulis menjadi mahasiswa.
11. Seluruh pegawai Laboratorium Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak memberikan informasi dan membantu proses administrasi selama penulis menjadi mahasiswa.
12. Seluruh pegawai Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak memberikan informasi dan membantu proses administrasi selama penulis menjadi mahasiswa.
13. Ibu Fanny Fonnyanita, S.H. selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak yang telah membantu dan mengarahkan penulis selama proses penelitian.
14. Kedua orang tua, Ayahanda Erpendi Putra, Mama tersayang Nurbaya, Kakak kandung Kak Mulyani Nur dan Abang Ipar Bang Tian yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih telah mendukung penulis dalam hal apapun sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
15. Seluruh sepupu-sepupu dan seluruh keluarga besar yang telah mendukung dan selalu memberikan semangat kepada penulis selama ini.
16. Sahabat-sahabat semasa SMA Bang Aan, Kak Nindya, Kak Alya, Kak Nadya, Bang Rizky, Bang Rego, dan Bang Fajar

17. Sahabat-sahabat seangkatan semasa SMA Lintang Fafa, Iis Istianti, Nur Ikhsan, Clarissa, Eka, Dina dan seluruh anak anak ACSON IPA 1 yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
18. Sahabat terbaik semasa kuliah yaitu Leoni Indah Putrianto. Terima kasih banyak untuk segala dukungan dan bantuannya selama ini.
19. Sahabat-sahabatku Dinny Fauziati Nur, Miftakhul Khairiyah, Melly, Yuwafi, Dhea, Safira, MReza Andrea, Uni Ulva, Mba Putri, Mba Hanni, Mba Dhanti, Selvy Putri, Satriyo Nugraha, Yudha Nugraha, Reza Nasution, Satria Imam, Hayckal Nur, Habi Nur, Aziz, Alfian, dan sahabat lainnya yang selalu ada dalam suka dan duka serta selalu memberikan dukungan, nasehat serta doa-doa baik.
20. Teman-teman seangkatan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Angkatan 2018.
21. Teman-teman KKN IT Kelompok 9 Tahun 2020/2021 beserta Dosen Pembimbing Lapangan yaitu Bapak Sigit Widadi, S.Kom., M.Kom.
22. Senior-senior Angkatan 2015-2017 di Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang selalu memberikan arahan dan bimbingan kepada adik-adik tingkatnya.
23. Bagi semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terima kasih banyak atas segala doa dan dukungannya.

Semoga amal kebaikan dan bantuan berbagai pihak mendapat balasan yang baik dari Allah SWT dan penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan saran dan masukan dari semua pihak. Akhir kata penulis menyampaikan permohonan maaf atas segala kekurangan dan kekhilafan apapun yang pernah terjadi.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Yogyakarta, 1 Desember 2021

Peneliti



Utami Nur

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<u>1.1</u> Latar Belakang Masalah .....	1
<u>1.2</u> Rumusan Masalah .....	5
<u>1.3</u> Tujuan Penelitian .....	5
<u>1.4</u> Manfaat Penelitian .....	5
<u>1.4.1</u> Manfaat Teoritis .....	5
<u>1.4.2</u> Manfaat Praktis .....	6
<u>1.5</u> Kajian Pustaka .....	6
<u>1.6</u> Kerangka Teoritik .....	7
<u>1.6.1</u> Penggunaan Smart Government (Usage of Smart Government) dan Pemerintahan Elektronik (E-Government).....	7
<u>1.6.2</u> Risiko yang diyakini (Perceived Risk) .....	12
<u>1.6.3</u> Kepercayaan pada Pemerintah (Trust in Government) .....	14
<u>1.6.4</u> Kepercayaan pada Teknologi (Trust in Teknologi) .....	17
<u>1.7</u> Hipotesa Penelitian .....	20
<u>1.7.1</u> Risiko yang diyakini (Perceived Risk) mempengaruhi penggunaan smart government signifikan.....	20
<u>1.7.2</u> Kepercayaan Pada Pemerintah (Trust In Government) mempengaruhi penggunaan smart government secara positif dan signifikan. ....	20

<u>1.7.3</u> Kepercayaan Pada Teknologi (Trust In Technology) mempengaruhi penggunaan smart government secara positif dan signifikan. ....	20
<u>1.8</u> Definisi Konsep dan Operasional.....	20
<u>1.8.1</u> Defenisi Konsep.....	20
<u>1.8.1.1</u> Penggunaan Smart Government (Usage of Smart Government) dan Pemerintahan Elektronik (E-Government).....	20
<u>1.8.1.2</u> Risiko yang diyakini (Perceived Risk) .....	21
<u>1.8.1.3</u> Kepercayaan pada Pemerintah (Trust in Government) .....	21
<u>1.8.1.4</u> Kepercayaan pada Teknologi (Trust in Technology).....	21
<u>1.8.2</u> Definisi Operasional.....	21
<u>1.9</u> Metode Penelitian .....	22
<u>1.9.1</u> Tipe Penelitian .....	22
<u>1.9.2</u> Lokasi Penelitian.....	23
<u>1.9.3</u> Populasi dan Sampel.....	23
<u>1.9.4</u> Teknik Pengumpulan Data .....	24
<u>1.9.5</u> Instrumen dan Pengukuran Data Penelitian.....	25
<u>1.9.6</u> Teknik Analisis Data .....	26
<b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
2.1 Gambaran Umum Kota Pontianak .....	28
2.1.1 Kondisi Geografis Kota Pontianak .....	28
2.1.2 Kondisi Demografi Kota Pontianak .....	32
2.1.3 Kondisi Pemerintahan Kota Pontianak .....	36
2.1.3.1 Visi Misi Kota Pontianak .....	36
2.1.4 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak .....	38
2.1.4.1 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak .....	38



2.1.4.2 Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak .....	38
2.1.4.3 Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak .....	38
2.1.4.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak .....	41
2.1.4.5 Logo Pemerintah Kota Pontianak .....	43
2.2 Dasar Hukum Pembentukan Smart Government di Kota Pontianak .....	43
2.2.1 Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik .....	43
2.2.2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah	44
2.2.3 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 atas Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan .....	46
2.2.4 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi secara Daring/Online .....	47
2.2.5 Peraturan Walikota 25 Tahun 2019 tentang Masterplan Pontianak Smart City Tahun 2019-2028 .....	48
2.3 Bentuk-bentuk Nyata Smart Government di Kota Pontianak .....	49
2.4 Pelayanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak .....	50
2.5 Standar Operating Prosedur Pelayanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak .....	51
2.6 Dukungan Sumber Daya Manusia Pemerintah Daerah terhadap Smart Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak	51
2.7 Infrastruktur dan Peralatan dan Teknologi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak .....	53
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>

3.1 Deskripsi Responden.....	48
3.2 Deskripsi Statistik.....	55
3.3 Faktor - faktor yang mempengaruhi penggunaan pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.....	60
a. Perancangan Outer Model.....	60
b. Pengujian Outer Loading.....	61
c. Pengujian Inner Model.....	67
d. Uji Hipotesa.....	68
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>78</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>83</b>
4.1 Kesimpulan.....	75
4.2 Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>
A. Kuesioner Penelitian.....	82
B. Dokumentasi Penelitian.....	83

## DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 1.1 Kerangka Teoritik/Model Penelitian.....</u>	19
<u>Gambar 2.1 Denah Peta Kota Pontianak .....</u>	32
<u>Gambar 2.2 Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak khusus pendaftaran dan pelayanan online.....</u>	40
<u>Gambar 3.1 Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.....</u>	55
<u>Gambar 3.2 Responden berdasarkan usia.....</u>	56
<u>Gambar 3.3 Responden berdasarkan pendidikan .....</u>	57
<u>Gambar 3.4 Responden Berdasarkan Penggunaan Smart Government .....</u>	57

<u>Gambar 3.5 Perancangan Outer model.....</u>	<u>63</u>
<u>Gambar 3.6 Loading factor.....</u>	<u>64</u>
<u>Gambar 3.7 Average Variance Extracted (AVE).....</u>	<u>65</u>
<u>Gambar 3.8 Diagram R Square.....</u>	<u>70</u>
<u>Gambar 3.9 Output Bootstrapping Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.....</u>	<u>71</u>

### **DAFTAR TABEL**

<u>Tabel 1.1 Definisi Operasional.....</u>	<u>21</u>
<u>Tabel 2.1 Luas kecamatan yang ada di Kota Pontianak.....</u>	<u>29</u>
<u>Tabel 2.2 Batas Daerah Kota Pontianak.....</u>	<u>29</u>
<u>Tabel 2.3 Batas antar kecamatan di Kota Pontianak.....</u>	<u>30</u>
<u>Tabel 2.4 Data Penduduk Kabupaten Kota Pontianak Tahun 2021.....</u>	<u>33</u>
<u>Tabel 2.5 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.....</u>	<u>41</u>
<u>Tabel 2.6 Sumber Daya Manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Maret 2021.....</u>	<u>51</u>
<u>Tabel 2.7 Sarana dan Prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak Januari s/d Maret 2021.....</u>	<u>54</u>
<u>Tabel 3.1 Statistik Deskriptif Variabel Penggunaan Smart government.....</u>	<u>59</u>
<u>Tabel 3.2 Statistik Deskriptif Variabel Risiko yang Diyakini.....</u>	<u>60</u>
<u>Tabel 3.3 Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan pada Pemerintah.....</u>	<u>61</u>
<u>Tabel 3.4 Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan pada Teknologi.....</u>	<u>62</u>
<u>Tabel 3.5 Convergent Validity dan Discriminant Validity.....</u>	<u>66</u>
<u>Tabel 3.6 Cronbach's Alpha Dan Composite Reliability.....</u>	<u>68</u>

<u>Tabel 3.7 Uji Hipotesa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak</u>	<u>72</u>
<u>Tabel 3.8 Hipotesa 1 Variabel Risiko yang diyakini (perceived risk)</u>	<u>74</u>
<u>Tabel 3.9 Hipotesa 2 Variabel Kepercayaan kepada Pemerintah (trust in government)</u>	<u>76</u>
<u>Tabel 3.10 Hipotesa 3 Variabel Kepercayaan terhadap Teknologi (trust in technology)</u>	<u>78</u>

### **DAFTAR LAMPIRAN**

A. Kuisisioner Penelitian	80
B. Dokumentasi Penelitian	82