

**PENGARUH AKUNTABILITAS, KEPERCAYAAN PADA PEMERINTAH,
DAN KEPERCAYAAN PADA TEKNOLOGI TERHADAP PENGGUNAAN
SMART GOVERNMENT: STUDI KASUS PADA MASYARAKAT
PENGGUNA PELAYANAN DISDUKCAPIL ONLINE DI KOTA
MAKASSAR TAHUN 2021**



Andi Ihram Andi Baso Urung (20180520175)

Dosen Pembimbing : Dr. Ulung Pribadi, M.Si.

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

2021

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH AKUNTABILITAS, KEPERCAYAAN PADA PEMERINTAH,
DAN KEPERCAYAAN PADA TEKNOLOGI TERHADAP PENGGUNAAN
SMART GOVERNMENT: STUDI KASUS PADA MASYARAKAT
PENGGUNA PELAYANAN DISDUKCAPIL ONLINE DI KOTA
MAKASSAR TAHUN 2021**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

Andi Ihram Andi Baso Urung

20180520175

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021**

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andi Ihram Andi Baso Urung
NIM : 20180520175
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : PENGARUH AKUNTABILITAS, KEPERCAYAAN
PADA PADA PEMERINTAH, DAN KEPERCAYAAN PADA
TEKNOLOGI TERHADAP PENGGUNAAN *SMART
GOVERNMENT* : STUDI KASUS PADA MASYARAKAT
PENGGUNA PELAYANAN DISDUKCAPIL ONLINE KOTA
DI KOTS MAKASSAR TAHUN 2021

Dengan ini saya menyatakan yang sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya susun ini merupakan karya tulis saya sendiri dan belum pernah diajukan maupun dipublikasikan pada perguruan tinggi manapun. Saya mencantumkan sumber kutipan yang berasal dari karya orang lain secara jelas dan sesuai dengan perauran. Apabila di kemudian hari ditemukan bukti duplikasi maupun pihak lain yang berasa dirugikan, saya siap menerima sanksi dengan aturan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 07 Januari 2022
Yang membuat pernyataan,



STAMP: STAMPAN BERSAMA
METRICAL
TEMPEL
06582AJX337054392

Andi Ihram Andi Baso Urung

MOTTO HIDUP

“Kerjakanlah, ide itu datang sejalan dengan apa yang telah kamu mulai dan kerjakan”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbi'l'alamiin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Meskipun banyak Kendala yang dilalui, sebagai peneliti sudah sangat bangga telah sampai pada titik ini, hingga skripsi ini bisa terlaksana dengan tepat waktu. Shalawat dan salam saya Haturkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kitaa dari Zaman yang gelap atau gulita atau jahiliah menuju alam yang terang benderang seperti sekarang ini. Karya tulis sederhana ini saya persembahkan untuk orang-orang yang sudah menemani saya dari sampai saya sampai bisa ke titik ini.

1. Terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, Ibu (Nurhikma) dan Bapak (Akram Andi Baso Urung) yang selalu mendokan saya dan menjadi semangat saya selama ini didalam menyelesaikan tugas akhir saya .dan selalu memberi suport kepada saya didalam menjalankan pendidikan selama tiga tahun ini.
2. Terima kasih kepada diri sendiri, yang sudah bertahan, berusaha dan terus semangat untuk menyelesaikan karya tulis ini.
4. Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.si., selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan selalu memberi arahan, kepada saya dan teman teman lainnya.
5. Trima kasih kepada teman-teman ku yang selalu mensupport Reza, Pram, Fian, Farhan, Iksan, Agam, dan divisiku sekaligus keluarga kecilku di jogja yaitu Keluarga DPP. yang dimana selalu salinng mensupport didalam setiap keadaan

dan dalam pengerjaan skripsi ini hingga selesai, dan juga kepada semuanya Ilmu Pemerintahan 18 yang dimana sudah sama-sama berjuang hingga sampai di titik ini

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul dengan judul skripsi yang berjudul “Pengaruh Akuntabilitas, Kepercayaan Kepada Pemerintah, dan Kepercayaan Kepada teknologi didalam Penggunaan Smart Government: Studi Kasus Masyarakat Pengguna Pelayanan Disdukcapil Kota Makassar 2021”, dengan baik. Tak lupa pula peneliti memanjatkan shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari masa kebodohan menuju peradaban ilmu pengetahuan.

Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam penyusunan, peneliti mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
HALAMAN PENGESAHAN.....	2
MOTTO HIDUP.....	2
HALAMAN PERNYATAAN.....	3
MOTTO HIDUP.....	4
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	5
KATA PENGANTAR.....	6
DAFTAR GAMBAR.....	9
DAFTAR TABEL.....	10
SINOPSIS.....	11
BAB I. PENDAHULUAN.....	12
1.1. Latar Belakang Masalah.....	12
1.2. Rumusan Masalah.....	16
1.3. Tujuan Penelitian.....	16
1.4. Manfaat Penelitian.....	17
1.4.1. Manfaat teoritis.....	17
1.4.2. Manfaat Praktis.....	17
1.5. Kajian Pustaka (literature review).....	17
1.6. Kerangka Dasar Teoretik (theoretical framework).....	23
1.6.1. <i>Smart Government</i> (variable Y).....	23
1.6.2. Akuntabilitas (Accountability) (variable X1).....	24
1.6.3. Kepercayaan Kepada Pemerintah (Trust In Gomerment) (variable X2).....	25
1.6.4. Kepercayaan Kepada Teknologi (Trust In Goverment) (variable X3).....	26
1.7. Hipotesa.....	28
1.7.1. Akuntabilitas mempengaruhi penggunaan <i>smart government</i> secara positif dan signifikan.....	28
1.7.2. Kepercayaan Kepada Pemerintah mempengaruhi penggunaan <i>smart government</i> secara positif dan signifikan.....	29
1.7.3. Kepercayaan kepada teknologi mempengaruhi penggunaan <i>smart government</i> secara positif dan signifikan.....	29
1.8. Definisi Konsep dan Operasional.....	29

1.8.1. Definisi konsep.....	29
1.8.2. Definisi operasional.....	30
1.9. Metode Penelitian.....	31
1.9.1. Tipe Penelitian.....	31
1.9.2. Populasi dan Sample.....	32
1.9.3. Teknik Pengumpulan Data.....	34
1.9.4. Instrumen dan Pengukuran data Penelitian.....	35
1.9.5. Teknik analisa data.....	36
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	38
2.1. Sekilas Kota Makassar dan Pemerintahannya.....	38
2.2. Jumlah penduduk Menurut Umur Dan Jenis Klamin.....	40
2.3. Dasar Hukum Pembentukan Smart Government.....	41
2.3.1 Perpres Nomor 95 Tahun 2018.....	41
2.3.2. Undang Undang Nomor 21 Tahun 2013.....	42
2.3.3. UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.....	43
2.3.4. Peraturan Walikota Makassar No. 29 Tahun 2015.....	43
2.3.5.Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013.....	44
2.3.6. Peraturan Walikota Makassar nomor 94 tahun 2016 Disdukcapil kota makassar.....	45
2.4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.....	46
2.4.1. Tugas Pokok dan Fungsi.....	46
2.4.2. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Makassar	48
2.4.4. Pelayanan Online Disdukcapil Kota Makassar.....	50
2.5. Dukungan Sumberdaya Manusia Pemda terhadap <i>Smart Government</i> di kota Makassar.....	54
BAB III.....	56
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Deskripsi Responden.....	56
1. Menurut Jenais Klamin.....	57
2. Deskripsi Responden Menurut Usia.....	57
3. Deskripsi Responden Menurut Jenjang Pendidikan.....	58
4. Deskripsi Responden Penggunaan <i>Smart Government</i>	59
B. Deskripsi Statistik.....	60

C. Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.....	66
1. Perancangan Outer Model.....	66
2. Pengujian Outer Loading.....	66
3. Inner Model.....	72
D. Uji Hipotesa.....	73
1. Hasil Uji Hipotesa (1).....	76
2. Hasil Uji Hipotesa (2).....	78
3. Hasil Uji Hipotesa (3).....	80
BAB IV.....	83
KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
A. KESIMPULAN.....	83
B. SARAN.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1.....	35
Gambar 2. 2.....	45
Gambar 2. 3.....	48
Gambar 2. 4.....	49
Gambar 2. 5.....	50
Gambar 3. 1.....	53
Gambar 3. 2.....	54
Gambar 3. 3.....	55
Gambar 3. 4.....	56
Gambar 3. 5.....	62
Gambar 3. 6.....	64
Gambar 3. 7.....	65
Gambar 3. 8.....	69
Gambar 3. 9.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1.....	37
Tabel 2. 2.....	51
Tabel 2. 3.....	52
Tabel 3. 1.....	58
Tabel 3. 2.....	59
Tabel 3. 3.....	60
Tabel 3. 4.....	61
Tabel 3. 5.....	66
Tabel 3. 6.....	67
Tabel 3. 7.....	71
Tabel 3. 8.....	73
Tabel 3. 9.....	75
Tabel 3. 10.....	77