

**SKRIPSI**

**PENGARUH INOVASI, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP PENGGUNAAN *SMART GOVERNMENT*: STUDI PADA  
MASYARAKAT PENGGUNA PELAYANAN ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CILEGON TAHUN 2021**

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



**DISUSUN OLEH**

**AYU MELLINIA SARI**

**20180520214**

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

**2021**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ayu Mellinia Sari

NIM : 20180520214

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **"PENGARUH INOVASI, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENGGUNAAN SMART GOVERMENT: STUDI KASUS PADA MASYARAKAT PENGGUNA PELAYANAN ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CILEGON TAHUN 2021"** adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Perguruan Tinggi manapun.

Apabila pada kemudian hari terbukti skripsi ini hasil jiplakan saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Yogyakarta, 28 Januari 2022



Ayu Mellinia Sari

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih dan Penyayang, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat serta hidayah-Nya, sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan kemudahan tanpa ada hambatan yang berarti. Shalawat serta salam selalu tucurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita semua dari jalan kegelapan menuju zaman yang terang benderang seperti saat ini. Berkat limpahan nikmat dan kesempatan yang diberikan oleh Allah SWT sehingga penulis mampu menyusun Skripsi dengan judul **“PENGARUH INOVASI, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENGGUNAAN SMART GOVERNMENT: STUDI PADA MASYARAKAT PENGGUNA PELAYANAN ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CILEGON TAHUN 2021”** dengan cukup baik.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penyusun sangat menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan. Keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki serta berbagai hambatan dan kendala yang silih berganti mewarnai penyusunan skripsi ini namun berkat usaha, do'a, dan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak maka penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu pada kesempatan ini izinkanlah penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM. 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 Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si. selaku Dosen Pembimbing, yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan dalam membimbing penulis serta meluangkan waktu, memberikan tenaga, pemikiran, serta masukan yang sangat berarti bagi penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Dr. Suswanta, M.Si. selaku Dosen Penguji I yang telah meluangkan waktunya dan memberikan masukan dalam Seminar Proposal dan Sidang Skripsi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Bapak Drs. Juhari Sasmito Aji, M.Si. selaku Dosen Penguji II yang telah meluangkan waktunya dan memberikan masukan dalam Sidang Skripsi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Seluruh Dosen dan Staff Prodi Ilmu Pemerintahan UMY yang telah memberikan pembelajaran untuk Mahasiswa Ilmu Pemerintahan, khususnya kepada penulis.
8. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon, khususnya Bu Ayu yang telah memberikan penulis kesempatan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Kedua Orang Tua penulis yang sudah memberikan dukungan berupa moril, materiil, dan do'a sehingga penulis terus bersemangat dan diberikan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Adik-adik saya, Muhammad Nur Aziz dan Amaradita Asya Syakira yang walaupun nyebelin tapi selalu mendukung dan mendo'akan.
11. Sahabat penulis yang selalu menjadi support system dan pendengar keluh kesah yaitu Rafna, Amara, Rahma, Rika, Vicky, Ariq, Lia, Nurul, Rafdan, Dimas. Terima kasih udah mau temenan sama saya.
12. Teman-teman kelompok penelitian payung Pak Ulung (Rahma, Novera, Desky, Utami, Dita, Jaka, Iyan) terima kasih sudah saling mendukung satu sama lain.

13. Teman-teman angkatan 2018 dan followers b0o.itsme (Sinta, Laras, Melina, Muslimah, Thalia, Kaffa, Koneng, Nadip, dan banyak lagi).
14. Yusril Gunawan, yang sudah memberikan inspirasi dan secara tidak langsung membuat saya semangat. Semoga suatu saat nanti kita bisa ketemu ya aamiin.
15. Almamater tercinta yang telah menemani selama menjadi mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Maka dengan segala kerendahan hati tulisan ini disampaikan kepada pembaca untuk ditanggapi dan diberikan saran serta kritik yang konstruktif demi kesempurnaan hasil penelitian ini, dan segala kekurangan yang ada merupakan tanggung jawab penulis. Terimakasih. *Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, November 2021

Penyusun



**AYU MELLINIA SARI**

**NIM : 20180520214**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua. Berkat dukungan Do'a, Semangat, Motivasi, Inspirasi, Materi, dan Moril yang selalu mengiringi perjalanan perkuliahan hingga karir saya. Semoga saya bisa membalas segala kebaikannya dan memberikan yang terbaik kepada kedua orang tua saya. Aamiin.**

**Skripsi ini juga saya persembahkan untuk kedua adik saya yaitu :**

- **Muhammad Nur Aziz**
- **Amaradita Asya Syakira**

## HALAMAN MOTTO

*Karena Sesungguhnya Sesudah Kesulitan Itu Ada Kemudahan.*

*Sesungguhnya Sesudah Kesulitan Itu Ada Kemudahan.*

*(Qs. Al-Insyirah 5-6)*

*“Jika Kamu Tidak Sanggup Menahan Lelahnya Belajar  
Maka Kamu Harus Sanggup Menahan Perihnya Kebodohan”*

*(Imam Syafi'i)*

*“Hidup Itu Gak Mudah, Tiap Hari Isinya Pembelajaran.*

*Tinggal Kamu Mau Belajar atau Mau Nyerah”*

*(Kopioppi)*

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	3
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	6
HALAMAN MOTTO .....	7
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR GAMBAR .....	11
DAFTAR TABEL.....	12
Abstrak.....	14
BAB I.....	15
PENDAHULUAN .....	15
1.1 Latar Belakang Masalah .....	15
1.2. Rumusan Masalah.....	20
1.3. Tujuan Penelitian .....	20
1.4. Manfaat Penelitian .....	20
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	20
1.4.2. Manfaat Praktis .....	21
1.5. Kajian Pustaka ( <i>Literature Review</i> ) .....	21
1.6. Kerangka Teoritik ( <i>Theoretical Framework</i> ).....	26
1.6.1. <i>Smart Government</i> .....	26
1.6.2. Inovasi ( <i>Innovation</i> ).....	27
1.6.3. Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ).....	28
1.6.4. Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	29
1.7. Hipotesa .....	31
1.7.1. Inovasi Mempengaruhi Penggunaan <i>Smart Government</i> secara Positif dan Signifikan .....	31
1.7.2. Kualitas Informasi Mempengaruhi Penggunaan <i>Smart Government</i> secara Positif dan Signifikan .....	31



1.7.3. Kualitas Pelayanan Mempengaruhi Penggunaan <i>Smart Government</i> secara Positif dan Signifikan .....	31
1.8. Definisi Konsep dan Operasional .....	31
1.8.1. Definisi Konsep .....	31
1.8.1.1. Penggunaan <i>smart government</i> .....	31
1.8.1.2. Inovasi Layanan ( <i>Service Innovation</i> ) .....	31
1.8.1.3. Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) .....	31
1.8.1.4. Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ).....	32
1.8.2. Definisi Operasional .....	32
1.8.2.1. Indikator Penggunaan <i>Smart Government</i> meliputi: .....	32
1.8.2.2. Indikator Inovasi Pelayanan meliputi: .....	32
1.8.2.3. Indikator Kualitas Informasi meliputi: .....	33
1.8.2.4. Indikator Kualitas Pelayanan meliputi: .....	33
1.9. Metode Penelitian .....	33
1.9.1. Tipe Penelitian .....	33
1.9.2. Populasi dan Sampel .....	34
1.9.3. Teknik Pengumpulan Data .....	35
1.9.4. Instrumen dan Pengukuran Data Penelitian .....	36
1.9.5. Teknik Analisa Data .....	37
<b>BAB II</b> .....	39
<b>DESKRIPSI <i>SMART GOVERNMENT</i> DI KOTA CILEGON</b> .....	39
2.1. Sekilas Kota Cilegon dan Pemerintahannya .....	39
2.2. Dasar Hukum Pembentukan <i>Smart Government</i> .....	45
2.3. Bentuk-bentuk Nyata <i>Smart Government</i> di Kota Cilegon.....	52
2.4. Pelayanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon .....	55
2.6. Dukungan DPRD Terhadap <i>Smart Government</i> di Kota Cilegon.....	61
2.7. Dukungan Sumberdaya Manusia Pemda terhadap <i>Smart Government</i> di Kota Cilegon .....	61
2.8. Dukungan Anggaran untuk <i>Smart Government</i> di Kota Cilegon.....	62
2.9. Infrastruktur dan Peralatan dan Teknologi untuk <i>Smart Government</i> di Kota Cilegon .....	63

BAB III .....	66
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	66
A.... Deskripsi Responden.....	66
B.... Deskripsi Statistik .....	70
C.... Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Pelayanan Online Di Disdukcapil Kota Cilegon.....	74
1.  Perancangan Outer Model.....	74
2.  Pengujian Outer Loading .....	76
3.  Pengujian Inner Model.....	83
4.  Uji Hipotesa .....	84
D.... Implikasi Inovasi, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan.....	92
E.... Kekurangan Dalam Penerapan <i>Smart Governmet</i> .....	93
BAB IV .....	95
KESIMPULAN DAN SARAN.....	95
A.  Kesimpulan .....	95
B.  Saran .....	96
DAFTAR PUSTAKA .....	98
LAMPIRAN.....	102
A.  Kuesioner Penelitian .....	102
B.  Dokumentasi .....	102

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Teoritik .....	30
Gambar 2.1 Peta Wilayah Kota Cilegon.....	39
Gambar 2.2 Piramida Penduduk Kota Cilegon.....	42
Gambar 2.3 Logo Pemerintahan Kota Cilegon .....	45
Gambar 2.4 Portal Website Pemerintah Kota Cilegon .....	52
Gambar 2.5 Portal Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon .....	59
Gambar 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
Gambar 3.2 Responden Berdasarkan Usia.....	67
Gambar 3.3 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	68
Gambar 3.4 Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan <i>Smart Government</i> .....	69
Gambar 3.5 Perancangan Outer Model.....	75
Gambar 3.6 Outer Loading .....	76
Gambar 3.7 Diagram R Square.....	83
Gambar 3.8 Output <i>Resampling Bootstrap</i> Kota Cilegon .....	84

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Laju Pertumbuhan Penduduk Kota Cilegon .....	41
Tabel 2.2 Sumber Daya Manusia Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	62
Tabel 2.3 Dukungan Anggaran untuk <i>Smart Government</i> .....	63
Tabel 2.4 Infrastruktur yang Dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	64
Tabel 3.1 Statistik Deskriptif Variabel Penggunaan <i>Smart Government</i> .....	71
Tabel 3.2 Statistik Deskriptif Variabel Inovasi.....	72
Tabel 3.3 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Informasi .....	73
Tabel 3.4 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	74
Tabel 3.5 Validitas Konvergen .....	77
Tabel 3.6 Cross Loading .....	79
Tabel 3.7 Fornell-Larcker Criterion.....	81
Tabel 3.8 Composite Reliability dan Cronbach's Alpha .....	82
Tabel 3.9 Output <i>Path Coefficient</i> Kota Cilegon.....	85
Tabel 3.10 Uji Hipotesa Kota Cilegon.....	86
Tabel 3.11 Hipotesa 1 Variabel Inovasi.....	88
Tabel 3.12 Hipotesa 2 Variabel Kualitas Informasi.....	89
Tabel 3.13 Hipotesa 3 Variabel Kualitas Pelayanan.....	91