

SKRIPSI

**PENGARUH KULTUR ORGANISASI, KUALITAS INFORMASI, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENGGUNAAN *SMART
GOVERNMENT*: STUDI KASUS PADA MASYARAKAT PENGGUNA
PELAYANAN ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021**

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



Disusun Oleh :

RAHMA AYUNINGTYAS

NIM : 20180520246

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

2021

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahma Ayuningtyas

NIM : 20180520246

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“PENGARUH KULTUR ORGANISASI, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENGGUNAAN SMART GOVERNMENT: STUDI KASUS PADA MASYARAKAT PENGGUNA PELAYANAN ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PEMALANG 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


Rahma Ayuningtyas

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb. Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang dengan kehendak dan keMaha Agungan-Nya penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu terhaturkan kepada junjungan umat Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat yang menjadi suri tauladan bagi kita serta semoga kita semua yang mengikutinya termasuk umat yang mendapatkan syafa'atnya kelak dihari akhir Aamiin. Alhamdulillah, skripsi yang berjudul "Pengaruh Kultur Organisasi, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penggunaan *Smart Government*: Studi Kasus Pada Masyarakat Pengguna Pelayanan Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang Tahun 2021" telah selesai tersusun. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari peranan dan bantuan berbagai pihak. Penulis dengan rendah hati mengucapkan banyak terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmad dan hidayahnya hingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik
2. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto M.P., IPM., beserta jajarannya, beliau selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Dr. Takdir Al Mukti, S.Sos., M.Si beserta jajarannya, beliau selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si beserta jajarannya, beliau selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
5. Dr. Ulung Pribadi M.Si selaku Pembimbing Tugas Akhir yang dengan sabar dan perhatian sehingga penyusun begitu sangat terkesan dan semangat untuk mengerjakan karya ilmiah ini, juga tak henti-hentinya memberikan masukan dan motivasi, pengarahan serta bimbingan sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah ikut serta memberikan bantuan baik materi maupun nonmateri. Semoga amal baik beliau semua diterima Allah SWT, dan mendapatkan imbalan yang

berlipat ganda, Amiin. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mohon kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Penulis dengan sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, Terlebihnya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca umumnya dan khususnya bagi penulis sendiri. Amiin
Wassalamu'alaikum wr.wb

Yogyakarta, 1 Januari 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Rahma Ayuningtyas', with a long horizontal stroke extending to the left.

Rahma Ayuningtyas

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah robbil'alamin, dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, kupersembahkan karya ilmiah yang sederhana ini kepada:

1. Kedua orangtuaku tercinta, abahku Bapak Riyanto dan ibuku yaitu ibu Taryati yang telah mendidik dan membesarkanku dengan do'a, kesabaran dengan limpahan cinta yang tak terhingga, serta menunggu keberhasilanku dan yang selalu membuatku termotivasi serta selalu menyirami kasih sayang, mendoakanku, menasehatiku serta selalu meridhoiku untuk melakukan hal yang lebih baik
2. Kakakku yaitu Angga Pramudheta yang selalu memberi motivasi demi tercapainya cita-citaku.
3. Adikku tercinta Rasyiq Rabbani P.P yang sangat kusayangi yang senantiasa menanti keberhasilanku.
4. Sahabat-Sahabat karibku yang baik, selalu memberi motivasi dalam pencapaian studiku
5. Bapak Dr, Ulung Pribadi M.Si selaku dosen pembimbing skripsi saya, terima kasih banyak bapak sudah membantu selama ini, yang mana sudah menasehati, mengajarkan serta mengarahkan saya sampai skripsi ini selesai.
6. Teman-teman seperjuangan khususnya jurusan Ilmu Pemerintahan Angkatan 2018
7. Almamaterku tercinta Universitas Muhamadiyah Yogyakarta

MOTTO

“Libatkan Allah dalam segala urusan”

“Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu.” - *Ali bin Abi Thalib*

"Kurangi mengeluh tentang beban kehidupan karena bukan hidup yang bikin kita sulit, tapi kita sendiri yang bikin hidup itu sulit."

“Hanya ada dua pilihan untuk memenangkan kehidupan: keberanian, atau keikhlasan. Jika tidak berani, ikhlaslah menerimannya. jika tidak ikhlas, beranilah mengubahnya”. - *Lenang Manggala*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	3
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	5
HALAMAN MOTTO.....	6
DAFTAR ISI	7
DAFTAR GAMBAR.....	10
DAFTAR TABEL	11
Abstract	12
BAB I.....	14
PENDAHULUAN.....	14
1.1 Latar belakang masalah	14
1.2 Rumusan Masalah	20
1.3 Tujuan Penelitian.....	20
1.4 Manfaat Penelitian	21
1.4.1. Manfaat teoritis	21
1.4.2 Manfaat Praktis.....	21
1.5 Kajian Pustaka (<i>literature review</i>)	21
1.6 Kerangka Teoretik (theoretical framework)	30
1.6.1 Smart Government.....	30
1.6.2. Kultur Organisasi (Employee’s Culture.....	32
1.6.3 Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>).....	34
1.6.4 Kualitas pelayanan (Service Quality	35
1.7 Hipotesa	38
1.8 Definisi Konsep dan Operasional	38
1.8.1 Definisi konsep.....	38
1.8.2. Definisi operasional.....	39
1.9. Metode Penelitian	41
1.9.1. Tipe Penelitian	41
1.9.2. Lokasi Penelitian	41
1.9.3. Populasi dan Sample	41
1.9.4. Teknik Pengumpulan Data.....	43
1.9.5. Instrumen dan Pengukuran data Penelitian	43

1.9.6. Teknik Analisa Data	44
BAB II	47
DESKRIPSI SMART GOVERNMENT	47
DI KABUPATEN PEMALANG	47
2.1.1 Kondisi Geografis Kabupaten Pemalang.....	47
2.1.2. Letak Astronomis Kabupaten Pemalang	48
2.1.3. Kondisi Topografi Kabupaten Pemalang	49
2.1.4 Kondisi Demografi Kabupaten Pemalang	51
2.1.5. Pemerintahan Kabupaten Pemalang.....	53
2.2 Dasar Hukum Pembentukan Smart Government Di Kabupaten Pemalang.....	54
2.3. Bentuk-bentuk Nyata Smart Government di Kabupaten Pemalang	58
2.4. Pelayanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang.....	60
2.5 Standar Operating Prosedur Pelayanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang	72
2.6 Dukungan DPRD terhadap <i>Smart Government</i> di Kabupaten Pemalang	73
2.7 Dukungan Sumberdaya Manusia Pemerintah Daerah terhadap Smart Government di Kabupaten Pemalang	73
2.8 Dukungan Anggaran Untuk Smart Government Di Kabupaten Pemalang.....	76
2.9. Infrastruktur dan Peralatan dan Teknologi untuk Smart Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang	77
BAB III	80
HASIL DAN PEMBAHASAN	80
A. Deskripsi Responden	80
B. Deskripsi Statistic	83
C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Pelayanan Online Di Disdukcapil Kabupaten Pemalang.....	88
1. Perancangan Outer Model	88
2. Pengujian Outer Loading	89
3. Pengujian Inner Model.....	93
4. Uji Hipotesa	97
BAB IV.....	109
KESIMPULAN DAN SARAN	109
A. Kesimpulan	109

B. Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA	112
Jurnal	112
Undang-Undang	116
Website.....	117
LAMPIRAN	119
A. Kuesioner Penelitian	119
B. Dokumentasi.....	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.....	37
Gambar 2.1.....	48
Gambar 2.2.....	48
Gambar 2.3.....	51
Gambar 2.4.....	53
Gambar 2.5.....	63
Gambar 2.6.....	65
Gambar 2.7.....	66
Gambar 2.8.....	67
Gambar 2.9.....	67
Gambar 2.10	68
Gambar 2.11	69
Gambar 2.12	69
Gambar 2.13	70
Gambar 2.14	70
Gambar 2.15	71
Gambar 2.16	71
Gambar 3.1.....	80
Gambar 3.2.....	81
Gambar 3.3.....	82
Gambar 3.4.....	82
Gambar 3.5.....	88
Gambar 3.6.....	89
Gambar 3.7.....	94
Gambar 3.8.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	74
Tabel 2.2	75
Tabel 2.3	76
Tabel 2.4	77
Tabel 2.5	78
Tabel 2.6	79
Tabel 3.1	84
Tabel 3.2	85
Tabel 3.3	86
Tabel 3.4	87
Tabel 3.5	91
Tabel 3.6	92
Tabel 3.7	99
Tabel 3.8	99
Tabel 3.9	102
Tabel 3.10	104
Tabel 3.11	106