

**PENGARUH KEYAKINAN, SIKAP DAN PERILAKU TERHADAP  
PENGUNAAN E-GOVERNMENT OLEH MASYARAKAT  
PADA APLIKASI *JOGJA SMART SERVICE*:  
STUDI DI KOTA YOGYAKARTA  
TAHUN 2021**



**Disusun Oleh:  
RIZALDI ILHAM  
20150520166**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2021**

**PENGARUH KEYAKINAN, SIKAP DAN PERILAKU TERHADAP  
PENGUNAAN E-GOVERNMENT OLEH MASYARAKAT  
PADA APLIKASI *JOGJA SMART SERVICE*:  
STUDI DI KOTA YOGYAKARTA  
TAHUN 2020 -2021**



**Disusun Oleh:**

**RIZALDI ILHAM**

**20150520166**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2021**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Rizaldi ilham

Nim : 20150520166

Program studi : Ilmu pemerintahan

Perguruan tinggi : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul skripsi : Pengaruh keyakinan, sikap, dan prilaku terhadap penggunaan *E-Government* oleh masyarakat pada aplikasi *jogja smart service* studi di kota Yogyakarta tahun 2021

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya merupakan karya tulis ilmiah saya sendiri dan bukan merupakan tiruan, salinan, atau duplikasi dari karya ilmiah lain, dan penulisan karya ilmiah ini merupakan syarat akhir penyelesaian masa stud saya di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Demikian surat pernyataan keaslian ini saya buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 2



Rizaldi ilham

## **PERSEMBAHAN**

Penelitian ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak Dr. Ulung pribadi, M. Si selaku pembimbing
2. Bapak Dr. Tunjung sulaksono, S. IP., M.Si selaku kaprodi studi ilmu pemerintahan
3. Bapak Dr. Takdir Ali Mukti, S.Sos., M.Si selaku Dekanat fakultas fisipol UMY
4. Ibu Dewi Sekar Kencono, S.IP., M., Si selaku dosen penguji 1
5. Bapak Isnaini Kualidin, S.IP., MPA selaku dosen pembimbing 2
6. Kedua orang tua saya
7. Seluruh teman-teman dan pihak yang sudah membantu dalam proses penulisan karya ilmiah ini

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan rasa puji dan syukur terhadap kehadiran Allah SWT, yang maha kuasa yang telah memberikan limpahan rahmat dan kasih sayang serta hidayahnya kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KEYAKINAN, SIKAP DAN PERILAKU TERHADAP PENGGUNAAN *E-GOVERNMENT* OLEH MASYARAKAT PADA APLIKASI *JOGJA SMART SERVICE*: STUDI DI KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2021”**

Sebagai syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana S-1 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Shalawat dan salam selalu dihaturkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga serta para sahabat, tabiin, tabi'ut, dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Pada kesempatan ini, ijinkanlah penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah berperan penting dalam membantu penyelesaian Skripsi ini, Ucapan terima kasih diberikan kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budianto, 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 kepala prodi Fakultas Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si, selaku Dosen pembimbing I saya yang telah bersedia meluangkan waktu, ilmu dalam membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan tepat pada waktunya.
5. Bapak Isnaini Mualidin, S.IP., M.Si, selaku Dosen pembimbing ke II saya yang selalu meluangkan waktu, memberikan ilmu, dan membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si selaku Dosen Penguji saya yang juga telah bersedia dalam membagi waktu, ilmu, bimbingan dan pengalamannya yang sangat bermanfaat untuk penulis sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
7. Seluruh Dosen-dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang senantiasa memberikan ilmunya.
8. Seluruh Tenaga Kependidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
9. Kedua orang tuaku yang sudah mendoakanku.
10. Seluruh teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi
11. Terimakasih untuk orang-orang di sekeliling penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu untuk pembelajaran yang luar biasa dan membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis sadar bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT semata. Sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang dapat membangun sangat diharapkan oleh penulis karena dengan adanya kritik dan saran diharapkan dapat membantu penulis agar dapat lebih baik lagi dan mengoreksi kesalahan-kesalahan yang telah dilakukan oleh penulis sendiri.

Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat untuk orang lain yang membacanya.  
Aminyarabbalalamin....

Yogyakarta, 23 April 2022

Rizaldi Ilham

## DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
PERSEMBAHAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR BAGAN .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
D. Tinjauan Pustaka .....	6
E. Kerangka Teoritik .....	9
F. Hipotesa Penelitian .....	13
G. Definisi Konseptual dan Operasional .....	14
H. Metode Penelitian .....	15
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....	20



A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	20
B. Kondisi Geografis Kota Yogyakarta .....	21
C. Kondisi Demografi Kota Yogyakarta .....	22
D. Kondisi Pemerintahan Kota Yogyakarta .....	23
E. Visi dan Misi Kota Yogyakarta .....	24
F. Lambang dan Identitas Kota Yogyakarta .....	24
G. Struktur Pemerintahan Kota Yogyakarta .....	25
H. Deskripsi Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> .....	27
BAB III PEMBAHASAN .....	33
A. Deskripsi Responden .....	33
B. Statistik Deskripsi .....	36
C. Factor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan <i>E-Government</i> oleh Masyarakat pada Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> di Kota Yogyakarta	39
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	49
A. Kesimpulan .....	49
B. Saran .....	49
DAFTAR PUSTAKA .....	51
LAMPIRAN .....	55

## DAFTAR TABEL

Table 1.1 Definisi Operasional .....	15
Table 2.1 Data Penduduk Kota Yogyakarta tahun 2021 .....	24
Table 3.1 Statistik Deskriptif Variabel Keyakinan .....	39
Table 3.2 Statistik Deskriptif Sikap .....	40
Table 3.3 Statistik Deskriptif Perilaku .....	41
Table 3.4 Statistik Deskriptif Penggunaan <i>E-Government</i> .....	41
Table 3.5 <i>Covergent validity</i> dan <i>Discriminant Validity</i> .....	45
Table 3.6 <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	46
Table 3.8 Hasil nilai R Square atau Hasil Uji Regresi .....	46
Table 3.9 Uji Hipotesa .....	48
Table 3.10 Hipotesa 1 Keyakinan -> Penggunaan .....	49
Table 3.11 Hipotesa 2 Sikap -> Penggunaan .....	50
Table 3.12 Hipotesa 1 Perilaku -> Penggunaan .....	51

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Konsep .....	14
---------------------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik <i>Jogja Smart Service</i> .....	3
Gambar 2.1 Peta Kota Yogyakarta .....	23
Gambar 2.2 Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> .....	28
Gambar 2.3 Panduan Instalasi .....	29
Gambar 2.4 Panduan Pendaftaran Melalui <i>Whatsapp</i> .....	29
Gambar 2.5 Panduan Pendaftaran Melalui <i>Email</i> .....	30
Gambar 2.6 Aktivasi Ulang Melalui <i>Whatsapp</i> .....	30
Gambar 2.7 Aktivasi Ulang Melalui <i>Email</i> .....	31
Gambar 2.8 Lupa <i>Password</i> Melalui <i>Whatsapp</i> .....	31
Gambar 2.9 Lupa <i>Password</i> Melalui <i>Email</i> .....	31
Gambar 2.10 Diagram Pemanfaat Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> berdasarkan artikel per sub domain .....	32
Gambar 2.11 Diagram Pemanfaat Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> berdasarkan artikel jurnalis .....	32
Gambar 2.12 Diagram Pemanfaat Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> berdasarkan artikel per kategori .....	33
Gambar 2.13 Diagram Pemanfaat Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> berdasarkan Advertisement .....	33
Gambar 2.14 Langkah Pembuatan/Pengajuan Akta Kelahiran .....	34
Gambar 2.15 Riwayat Permohonan atau Pelayanan .....	35
Gambar 3.1 Jumlah Responden berdasar Jenis Kelamin .....	36
Gambar 3.2 Jumlah Responden berdasar Umur .....	37
Gambar 3.3 Jumlah Responden berdasar Pendidikan .....	37
Gambar 3.4 Jumlah Responden Berdasar Pengalaman menggunakan SPBE ( <i>Jogja Smart Service</i> ) .....	38
Gambar 3.5 Perancangan <i>Outer Model</i> .....	42
Gambar 3.6 <i>Loading Factor</i> .....	43
Gambar 3.7 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	44
Gambar 3.8 Hasil <i>Bootstrapping</i> .....	48

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian