

SKRIPSI

**PENGARUH PERCEIVED COST, TRUST IN GOVERNMENT DAN TRUST IN
TECHNOLOGY TERHADAP PENGGUNAAN *SMART GOVERNMENT*: STUDI
PADA MASYARAKAT PENGGUNA PELAYANAN ONLINE DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KOTABARU TAHUN
2021**

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



**DISUSUN OLEH
JAKA RAHARJA
20180520234**

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

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Jaka Raharja

NIM : 20180520234

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya susun dengan judul:

PENGARUH PERCEIVED COST, TRUST IN GOVERNMENT DAN TRUST IN TECHNOLOGY TERHADAP PENGGUNAAN *SMART GOVERNMENT*: STUDI PADA MASYARAKAT PENGGUNA PELAYANAN ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KOTABARU TAHUN 2021

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiasi dari skripsi atau karya ilmiah orang lain dan tidak berisi materi yang telah dipublikasikan/ditulis orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya). Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Yogyakarta, 26 April 2022

Pembuat Pernyataan



JAKA RAHARJA

20180520234

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan kepada saya tanpa henti serta mengirimkan doa-doanya untuk saya.

Allah SWT. Segala nikmat yang Allah SWT limpahkan kepada saya, waktu, rejeki, kesehatan jasmani dan rohani tak pernah berhenti mengalir hingga pada akhir skripsi ini selesai dikerjakan.

Norhayati. Lahir dari rahimnya merupakan sebuah kebahagiaan bagiku tak pernah ada kata menyesal dalam hidupku, pribadi yang sabar dalam mendidik anaknya berhasil menanamkan karakter yang kuat pantang menyerah dan selalu bersyukur.

Taraharja. Ayah yang selalu memberikan semangat kepadaku, memberikan doa-doa terbaiknya kepadaku. Serta senantiasa bekerja keras untuk keluarga kecil kami.

Siti Shalihah. Kakak yang selalu memberikan dukungan moril kepadaku, pribadi yang ceria dan penyabar selalu memberikan canda tawa, dan memberikan masukan dalam hidupku.

KATA PENGANTAR

“Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”

Dengan segala Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan Hidayah-Nya dan atas do'a dan dukungan dari orang tercinta, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Perceived Cost, Trust In Government Dan Trust In Technology Terhadap Penggunaan *Smart Government*: Studi Pada Masyarakat Pengguna Pelayanan Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotabaru Tahun 2021” dengan tepat waktu. Tak lupa Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW yang telah menuntun kita dari zaman kegelapan hingga zaman terang-menerang seperti saat ini

Penulisan skripsi ini di ajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing dan dosen penguji serta pihak-pihak yang terlibat dalam penyusunan ini, terimakasih sudah berpartisipasi dan memberikan dukungan dan rasa cintanya.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
DAFTAR GAMBAR	5
DAFTAR TABEL.....	6
Abstract	7
BAB I	8
PENDAHULUAN	8
1.1 Latar Belakang Masalah	8
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1Manfaat Teoritis	12
1.4.2Manfaat Praktis	12
1.5 Kajian Pustaka.....	12
1.6 Kerangka Teoretik.....	16
1.6.1.Smart Government dan Electronic Government	16
1.6.2.Kepercayaan biaya (Perceived Cost).....	18
1.6.3.Kepercayaan pada pemerintah (Trust in Government).....	20
1.6.4.Kepercayaan pada teknologi (Trust in Technology)	21
1.7. Hipotesa	23
1.7.1 Kepercayaan Biaya (Perceived Cost) mempengaruhi penggunaan smart government secara negatif dan signifikan.	23
1.7.2 Kepercayaan pada pemerintah (Trust in Government) mempengaruhi penggunaan smart government secara positif dan signifikan.	23
1.7.3 Kepercayaan pada teknologi (Trust in Technology) mempengaruhi penggunaan smart government secara positif dan signifikan.	23
1.8 Definisi Konsep dan Operasional.....	23
1.8.1. Definisi konsep.....	23
1.8.1.1. Penggunaan smart government	23

1.8.1.1. Kepercayaan biaya (Perceived Cost).....	23
1.8.1.1. Kepercayaan pada pemerintah (Trust in Government).....	24
1.8.1.1. Kepercayaan kepada teknologi (Trust in Technology).....	24
1.8.2. Definisi operasional.....	24
1.8.2.1. Indikator penggunaan smart government	24
1.8.2.2. Indikator kepercayaan biaya (Perceived Cost).....	24
1.8.2.3. Indikator kepercayaan pada pemerintah (Trust in Government)	24
1.8.2.4. Indikator kepercayaan pada teknologi (Trust in Technology).....	25
1.9 Metode Penelitian.....	25
1.9.1. Tipe Penelitian	25
1.9.2. Populasi dan Sample.....	25
1.9.3. Teknik Pengumpulan Data.....	27
1.9.4. Instrumen dan Pengukuran Data Penelitian	27
1.9.5 Teknik Analisa Data	28
BAB II.....	30
DESKRIPSI SMART GOVERNMENT DI KABUPATEN KOTABARU	30
2.1. Sekilas Kabupaten Kotabaru dan Pemerintahannya.....	30
1.1.1. Kondisi Geografis Kabupaten Kotabaru.....	30
1.1.2. Kondisi Demografi Kabupaten Kotabaru	31
1.1.3. Pemerintahan Kabupaten Kotabaru	33
2.2. Dasar Hukum Pembentukan Smart Government	37
2.2.1. Peraturan Presiden Nomer 95 Tahun 2018	37
2.2.2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring atau pelayanan online	37
2.2.3. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003	38
2.2.4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018	39
2.2.5. Peraturan Daerah Kabupaten Kotabaru Nomor 03 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Perizinan dan Non Perizinan.....	39
2.3. Bentuk-bentuk Nyata Smart Government di Kabupaten Kotabaru.....	40

2.4. Pelayanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotabaru ...	41
2.5. Standar Operating Prosedur Pelayanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotabaru.....	45
2.6. Dukungan DPRD Terhadap Smart Government di Kabupaten Kotabaru	46
2.7. Dukungan Sumberdaya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Smart Government di Kabupaten Kotabaru	46
2.8. Dukungan Anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotabaru ..	47
2.9. Infrastruktur dan Peralatan dan Teknologi untuk Smart Government di Kabupaten Kotabaru	48
BAB III.....	49
HASIL DAN PEMBAHASAN	49
3.1. Deskripsi Responden	49
3.2. Deskripsi Statistik	52
3.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotabaru	56
1. Perancangan Outer Model	56
2. Pengujian Outer Loading	57
3. Pengujian Inner Model	61
4. Uji Hipotesa	62
BAB IV.....	73
KESIMPULAN DAN SARAN	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	80
A. Kuesioner Penelitian.....	80
B. Draft Wawancara.....	81
C. Dokumentasi	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	22
Gambar 2. 1	32
Gambar 2. 2	37
Gambar 2. 3	41
Gambar 2. 4	45
Gambar 2. 5	46
Gambar 3. 1	50
Gambar 3. 2	51
Gambar 3. 3	51
Gambar 3. 4	52
Gambar 3. 5	57
Gambar 3. 6	58
Gambar 3. 7	59
Gambar 3. 8	62
Gambar 3. 9	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	32
Tabel 2. 2	46
Tabel 2. 3	47
Tabel 2. 4	48
Tabel 3. 1	52
Tabel 3. 2	53
Tabel 3. 3	54
Tabel 3. 4	55
Tabel 3. 5	58
Tabel 3. 6	60
Tabel 3. 7	63
Tabel 3. 8	63
Tabel 3. 9	65
Tabel 3. 10	67
Tabel 3. 11	69