

**SKRIPSI**  
**PENGARUH TRANSPARANSI, KUALITAS INFORMASI, DAN INOVASI**  
**PELAYANAN TERHADAP PENGGUNAAN *SMART GOVERNMENT***  
**DALAM PELAYANAN PUBLIK ONLINE DI MASA PANDEMI COVID 19**  
**(STUDI KASUS DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**GUNUNG KIDUL)**

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



**Disusun Oleh :**

**Albayanka Dewantoro**

**20180520031**

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

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

**2021**

## **HALAMAN JUDUL**

**PENGARUH TRANSPARANSI, KUALITAS INFORMASI, DAN INOVASI  
PELAYANAN TERHADAP PENGGUNAAN *SMART GOVERNMENT*  
DALAM PELAYANAN PUBLIK ONLINE DI MASA PANDEMI COVID 19  
(STUDI KASUS DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
GUNUNG KIDUL)**

## **PENULISAN KARYA ILMIAH**

Diajukan Guna Melengkapi Dan Memenuhi Untuk Mmep peroleh Gelar  
Kesarjanaan Dalam Strata 1 (S1) Pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu  
Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun oleh:

**Albayanka Dewantoro**

**20180520031**

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

**2021**



## MOTTO

***“Hidup hanya sekali itu salah. Kita hidup setiap hari dan mati sekali”.***

(Penulis)

***“Hanya pendidikan yang bisa menyelamatkan masa depan, tanpa pendidikan indonesia tak mungkin bertahan”.***

(Najwa Shihab)

***“Hanya kepada Engkaulah kami menyembah dan hanya kepada Engkaulah kami mohon pertolongan”.***

(QS. Al Fatihah: 5)

***“Dan tidak ada sesuatu yang setara dengan Dia”***

(QS Al Ikhlas: 4)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya Karya Penulisan Ilmiah ini penulis mempersembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta kemudahan dan kelancaran untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Nabi Muhammad SAW yang membawa umat manusia menuju zaman yang terang dengan ilmu pengetahuan.
3. Teruntuk kedua orang tua saya, Bapak H. Ir Andry Budiwangsh dan Ibu Hj. Marlina Tamar yang sudah mendoakan, mendukung dan berkorban apapun untuk saya. Terimakasih sudah menjadi orang tua terbaik yang selalu mengusahakan yang terbaik untuk saya.
4. Teruntuk Saudara saya kakak Bintang Ramadhan, S.T dan adik saya Muhammad Akbar Budiwangsh yang selalu mendoakan dan memberikan semangat agar bisa membahagiakan orang tua.
5. Teruntuk Keluarga besar di kampung yang selalu mendukung dan mendoakan agar skripsi ini berjalan lancar.
6. Teruntuk pasangan saya Puteri Cahya Safitri N yang selalu memberikan semangat dan dukungan moral agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kawan-kawan yang mendukung dan membantu dalam penulisan ini : Ikwanul Khoiri S.IP, Didan Rizal Praratama M, Adhib Lazwar Irkhani, Vivid Samodra A dan kawan-kawan semua yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu
8. Teman-teman seperjuangan dan sedosen bimbingan Pak Ulung.

## KATA PENGANTAR

### *Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

Alhamdulillahirabbil'alamin, dengan rahmat Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang selalu senantiasa memberikan nikmat dan ridho nya yang tak terhingga sehingga saya dapat menyelesaikan karya penulisan ilmiah dengan judul **“PENGARUH TRANSPARANSI, KUALITAS INFORMASI DAN INOVASI PELAYANAN TERHADAP PENGGUNAAN SMART GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK ONLINE DI MASA PANDEMI COVID 19 (STUDI KASUS DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL GUNUNGKIDUL)”**. Shalawat serta salam penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi umat Islam.

Karya penulisan ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan Strata-1 sekaligus pertanggungjawaban akhir penulis sebagai mahasiswa program studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa dalam menyusun karya penulisan ilmiah ini masih ada kesalahan dan kekurangan, maka dari itu penulis dengan segala kerendahannya sangat membutuhkan dan menerima kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan karya penulisan ilmiah ini.

Penulisan karya penulisan ilmiah ini dapat terselesaikan karena adanya kerja keras, tanggungjawab serta doa, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si. yang selalu senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing saya dengan sabar sehingga penulisan karya ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Prof. Dr. Dyah Mutiarin, S.IP., M.Si. dan Dr. Phil. Ridho Al-Hamdi, MA. selaku dosen penguji saya yang telah memberikan arahan dan saran perbaikan di dalam pengerjakan penulisan karya ilmiah ini.
3. Seluruh dosen, staf pengajar Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Ibu Sri Purwanti selaku Kesekretariatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul atas kesediaannya untuk berpartisipasi dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan penulisan karya ilmiah ini.
5. Seluruh masyarakat Gunungkidul yang telah membantu dan memberikan informasi yang dibutuhkan.
6. Keluarga besar, sahabat dan teman-teman yang selalu mendukung dan memberikan doa.

Bagi seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terimakasih yang mendalam atas segala bantuan, dukungan, dan partisipasinya. Mohon maaf jika ada kesalahan yang dilakukan penulis selama proses penulisan karya ilmiah ini. Semoga amal kebaikan dan bantuannya mendapatkan balasan yang baik dari Allah SWT dan penulis berharap penulisan karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak dan kalangan, Aamiin.

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh***

Yogyakarta, 4 November 2022



Albayanka Dewantoro

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	xiii
<b>BAB 1</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.1.1. Manfaat Teoritis.....	6
1.1.2. Manfaat Praktis.....	6
1.5. Kajian Pustaka (literature review) .....	7
1.6. Kerangka Teoritik (theoretical framework).....	13
1.6.1 Penggunaan smart government (variabel Y) .....	13
1.6.2 Transparansi (variabel X1).....	14
1.6.3 Kualitas informasi (variabel X2) .....	15
1.6.4 Inovasi pelayanan (variabel X3).....	16
1.7. Hipotesis.....	18
1.7.1 Hipotesis mayor .....	18
1.7.2 Hipotesis minor .....	18
1.8. Definisi Konsep dan Operasional .....	18
1.8.1.1 Penggunaan smart government.....	18
1.8.1.2 Transparansi.....	19
1.8.1.3 Kualitas informasi .....	19
1.9. Definisi operasional .....	19
1.10. Metode Penelitian .....	20
1.10.1. Tipe Penelitian.....	20
1.10.2. Lokasi Penelitian .....	20
1.10.3. Populasi dan Sampel.....	21
1.10.4. Teknik Pengumpulan Data .....	22
1.10.5. Instumen dan Pengukuran Data Penelitian .....	23
1.10.6. Teknik Analisa Data.....	23
<b>BAB II</b> .....	26
<b>DESKRIPSI SMART GOVERNMENT DI KABUPATEN GUNUNG KIDUL</b> .....	26
2.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	26



2.2 Dasar Hukum Pembentukan Smart Governmet di Kabupaten Gunung kidul.....	35
2.2.1 Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.....	35
2.2.2 Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 .....	35
2.2.3 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 atas Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.....	36
2.2.4 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	37
2.2.5 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi secara Daring/Online .....	37
2.2.6 Peraturan Bupati Gunung kidul Nomor 48 Tahun 2019 tentang Masterplan Smart City Kabupaten Gunung kidul.....	38
2.3. Bentuk-bentuk nyata Smart Government di Kabupaten Gunung kidul.....	39
2.4. Pelayanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul.....	39
2.5. Standar Operating Prosedur Pelayanan Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul .....	42
2.6. Dukungan Bupati terhadap Smart Government di Kabupaten Gunungkidul.....	44
2.7. Dukungan Sumberdaya Manusia Pemerintah Daerah terhadap Smart Governemt di Kabupaten Gunungkidul.....	44
2.8. Dukungan Anggaran untuk Smart Government di Kabupaten Gunungkidul.....	45
<b>BAB III</b> .....	47
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	47
3.1 Deskripsi Responden .....	47
3.2 Deskripsi Statistik.....	51
3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Pelayanan Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul .....	56
3.3.1. Perancangan Outer Model .....	56
3.3.2. Pengujian Outer Loading .....	57
3.3.3. Pengujian Inner Model .....	64
3.3.4. Uji Hipotesa .....	66
<b>BAB IV</b> .....	76
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	76
Kesimpulan .....	76
Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	79

a. Kuesioner .....	84
b. Dokumentasi .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Teoritik/Model Penelitian .....	17
Gambar 2. 1 Peta Kabupaten Gunung kidul .....	27
Gambar 2. 2 Logo Pemerintah Kabupaten Gunung kidul.....	34
Gambar 2. 3 Portal website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Gunungkidul .....	40
Gambar 2. 4 Portal Website Pelayanan Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul.....	41
Gambar 2. 5 Portal Website Layanan Pendaftaran Produk Dukcapil melalui WhatsApp Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Gunungkidul .....	41
Gambar 2. 6 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul .....	42
Gambar 2. 7 Sumber Daya Manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul Tahun 2022 .....	45
Gambar 3. 1 Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Gambar 3. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	48
Gambar 3. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	49
Gambar 3. 4 Responden berdasarkan pengalaman menggunakan Smart Governmet .....	50
Gambar 3. 5 Perancangan Outer Model .....	56
Gambar 3. 6 Outer Loading .....	57
Gambar 3. 7 Rata-Rata Varians Diekstrak/Average Variance Extracted (AVE) ..	58
Gambar 3. 8 Diagram R-Square .....	65
Gambar 3. 9 Output Resampling Bootstrap Kabupaten Gunungkidul.....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Luas dan Pembagian Wilayah Administratif Kabupaten Gunungkidul . . . . .	28
Tabel 2. 2 Data penduduk Kabupaten Gunung kidul semester 1 tahun 2021 . . . . .	29
Tabel 2. 3 Dukungan Anggaran untuk Smart Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul . . . . .	46
Tabel 3. 1 Statistik Deskriptif Variabel Penggunaan Smart Government . . . . .	51
Tabel 3. 2 Statistik Deskriptif Variabel Transparansi . . . . .	52
Tabel 3. 3 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Informasi. . . . .	53
Tabel 3. 4 Statistik Deskriptif Variabel Inovasi Pelayanan . . . . .	55
Tabel 3. 5 Convergent Validity . . . . .	59
Tabel 3. 6 Fornell Larcker Criterion . . . . .	61
Tabel 3. 7 Cross Loading. . . . .	62
Tabel 3. 8 Cronbachs Alpha dan Composite Reliability . . . . .	63
Tabel 3. 9 Output Path Coefficient . . . . .	67
Tabel 3. 10 Predictive relevance . . . . .	68
Tabel 3. 11 Model fit . . . . .	69
Tabel 3. 12 Uji Hipotesa Kabupaten Gunungkidul . . . . .	69
Tabel 3. 13 Hipotesa 1 Variabel Transparansi . . . . .	71
Tabel 3. 14 Hipotesa 2 Variabel Kualitas Informasi . . . . .	73
Tabel 3. 15 Hipotesa 3 Variabel Inovasi Pelayanan . . . . .	74