

**SKRIPSI**

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMENGARUHI**  
**MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN**  
**APLIKASI DUKCAPIL SMART BANTUL TAHUN 2020**



Disusun Oleh:  
OKTA RACHMA PRATIWI  
20170520088

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

**2021**

**HALAMAN JUDUL**

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMENGARUHI MASYARAKAT DALAM  
MENGUNAKAN LAYANAN APLIKASI DUKCAPIL SMART BANTUL  
TAHUN 2020**

**SKRIPSI**

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

Disusun Oleh:

**Okta Rachma Pratiwi**

**20170520088**

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

**2021**

Dipindai dengan CamScanner

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Okta Rachma Pratiwi

NIM : 20170520088

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya berjudul "Faktor-Faktor yang Memengaruhi Masyarakat dalam Menggunakan Layanan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul Tahun 2020" benar-benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi tulisan atau pikiran orang lain. Dan selanjutnya, apabila di kemudian hari terdapat kesamaan dan kemiripan dengan karya orang lain, maka itu merupakan suatu hal yang tidak disengaja oleh penulis, untuk itu penulis akan mempertanggungjawabkan hasil karya tulis ini.

Yogyakarta, 12 April 2021

Penulis,

A yellow official stamp with the Garuda Pancasila emblem and the text "METRAI TEMPEL" and "194AJX158953693". A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Okta Rachma Pratiwi

NIM. 20170520088

## **MOTTO**

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al Baqarah : 286)

“Spirit For Better Lillahi Ta’ala”

-Okta Rachma Pratiwi-

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Alhamdu lillahi rabbil'alam, sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselasaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk:

1. Kedua orangtuaku tercinta, Ibu Suprpti dan Bapak Abdul Rachman yang telah memberikan kasih sayang, secara dukungan, ridho, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Terima kasih Ibu dan Bapak selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku serta selalu meridhoiku melakukan hal yang lebih baik.
2. Kakakku tersayang, Mas Febri Pratikno tanpa inspirasi, dorongan, dan dukungan yang telah kakak berikan, adikmu mungkin bukan apa-apa saat ini. Terima kasih kakak sudah memberikan dan mengajari banyak hal bermanfaat untuk hidupku.
3. Untuk seluruh keluarga besarku yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas doa, nasehat, masukan dan semangatnya selama ini.

4. Sahabat-sahabat baikku satu daerah Dinna Madaningsih, Parasdya Inci Sanitya dan Rizva Diah Pitaloka yang telah kebersamai hingga saat ini dan selalu ada untuk memberi bantuan saat aku membutuhkan. Terima kasih sudah menjadi sahabatku.
5. Teman terdekatku dari awal kuliah sampai sekarang Shada Izdihar, Ria Nuris, Alifbatatsarel Andra, Nabiilah Suhaimah, Dwi Ambarsari, Nur Ikhlassiyah. Terima kasih sudah mau berproses bersama-sama dengan aku, semoga kita tetap berteman walaupun terpisahkan dengan jarak nantinya.
6. Seluruh pihak yang terlibat langsung dalam skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih semoga Allah SWT membalas jasa budi ini dikemudian hari.

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Faktor-faktor Yang Memengaruhi Masyarakat Dalam Menggunakan Layanan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul Tahun 2020” dengan lancar. Tak lupa penulis panjatkan shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari masa kebodohan menuju peradaban ilmu pengetahuan.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata 1 (S1) guna memperoleh gelar sarjana di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna maka dari itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharpakan dan menerima kritik serta saran dari berbagai pihak untuk menjadi bahan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.

Dalam proses penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada :

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Dr. Titin Purwaningsih, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Drs. H Muchammad Zaenuri, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. Ulung Pribadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan beserta bimbingan dan masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si. selaku dosen penguji I atas waktu yang telah diluangkan untuk memberi masukan dan saran yang menunjang demi perbaikan skripsi ini.
6. Dr. Isnaini Muallidin, S.IP., MPA., selaku dosen penguji II atas waktu yang telah diluangkan untuk memberi masukan dan saran yang menunjang demi perbaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen, staff pengajar dan staf Tata Usaha Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
8. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang telah memfalsifikasi dan membantu mengumpulkan data penelitian.
9. Seluruh responden penelitian atas kesediaanya untuk berpartisipasi dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi.
10. Keluarga besarku, sahabat dan kawan-kawanku terima kasih banyak atas dukungan yang diberikan selama ini.



11. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, almamater tercinta yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman selama menempuh pendidikan Strata 1 (S1).

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dari penulisan skripsi ini. Namun demikian, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi teman-teman pembaca. Akhir kata, penulis menyampaikan permintaan maaf atas segala kekurangan dan kekhilafan yang ada.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Yogyakarta, 12 April 2021

Okta Rachma Pratiwi

## ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul membuat sebuah inovasi program Aplikasi Dukcapil Smart Bantul sebagai sarana untuk memberikan pelayanan pencatatan kependudukan kepada masyarakat berbasis online. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi masyarakat dalam menggunakan layanan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul tahun 2020. Jenis penelitian ini yaitu deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat pengguna Aplikasi Dukcapil Smart Bantul di Kabupaten Bantul. Sampel dalam penelitian ini pengguna Aplikasi Dukcapil Smart Bantul di Kabupaten Bantul sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan yaitu SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor – faktor yang memengaruhi masyarakat berupa variabel X yaitu efisiensi, kepercayaan, keandalan, dukungan warga negara memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Y penggunaan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul. Berdasarkan hasil analisa variabel yang memiliki nilai paling tertinggi yakni *reliability* (keandalan) dengan nilai T Statistics sebesar 3.984. Layanan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul mendapatkan respon yang baik dari masyarakat karena cepat untuk mengurus administrasi kependudukan, aman digunakan, tampilan fitur praktis, dan pelayanan pegawai baik.

**Kata Kunci :** Aplikasi Dukcapil Smart Bantul, E-Government, Layanan Online.

## ABSTRACT

Regional Population and Civil Registry Office of Bantul Districts create an innovation Dukcapil Smart Bantul Application program as a tool to provide online-based population services. This research aims to know the factors affecting public in using Dukcapil Smart Bantul Application services in 2020. This type of research is descriptive with quantitative approach. The data collection was carried out through questionnaire, interview and documentation. The population in this research is the entire public that was using Dukcapil Smart Bantul application in Bantul District. The sample of this research are users of the Dukcapil Smart Bantul application in Bantul districts were 100 respondents. The data analysis method used was smartPLS.

The result of the research shows that factors affecting public are variable X, namely efficiency, believe, reliability, citizen support which has a positive and significant effect towards variable Y in the use of the Dukcapil Smart Bantul application. Based on the results of the analysis of the variable that has the highest value, namely reliability with a T Statistics value of 3.984. The Dukcapil Smart Bantul Application Service received a good response from the community because it was fast to take care of population administration, was safe to use, displayed practical features, and good employee service.

**Keywords:** Dukcapil Smart Bantul Application, E-Government, Online Services.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	9
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	9
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	9
<b>E. Tinjauan Pustaka</b> .....	10
<b>F. Kerangka Teoritik</b> .....	16
1. Pelayanan Publik.....	16
2. <i>E-Government</i> .....	26
3. <i>E-Government Quality (E-GovQual)</i> .....	31
<b>G. Hipotesa</b> .....	38
<b>H. Definisi Konseptual dan Operasional</b> .....	39
1. Definisi Konseptual .....	39
2. Definisi Operasional .....	40
<b>I. Metode Penelitian</b> .....	41
1. Jenis dan Tahapan Penelitian .....	41
2. Lokasi dan Target Responden.....	43
3. Jenis dan Sumber Data.....	44
4. Teknik Pengumpulan Data.....	46
5. Populasi dan Sampel.....	48

6. Unit Analisis Data.....	51
7. Teknik Analisis Data.....	52
<b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>58</b>
<b>A. Deskripsi Kabupaten Bantul.....</b>	<b>58</b>
1. Kondisi Geografis dan Luas Wilayah .....	58
2. Administratif.....	59
3. Kependudukan .....	60
4. Visi dan Misi.....	62
<b>B. Deskripsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul .....</b>	<b>63</b>
1. Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul... 63	
2. Makna dan Arti Lambang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.....	64
3. Visi dan Misi.....	66
4. Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi .....	67
<b>C. Aplikasi Dukcapil Smart Bantul.....</b>	<b>70</b>
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>74</b>
<b>A. Deskripsi Data Responden .....</b>	<b>74</b>
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	75
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	76
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	77
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan E-Government... 78	
<b>B. Statistik Deskriptif .....</b>	<b>79</b>
<b>C. Hasil dan Pembahasan .....</b>	<b>87</b>
1. Evaluasi Outer Model .....	87
2. Pengujian Inner Model.....	93
3. Uji Hipotesis .....	94
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>112</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>112</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>113</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>115</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>119</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Bantul Tahun 2019.....	2
Gambar 1. 2 Penetrasi Pengguna Internet Tahun 2019.....	4
Gambar 1. 3 Aplikasi Dukcapil Smart Bantul .....	5
Gambar 1. 4 Tutorial Penggunaan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul .....	6
Gambar 1. 5 Skema E-Government .....	28
Gambar 1. 6 Model Konseptual E-GovQual.....	32
Gambar 1. 7 Model Konseptual E-GovQual Final.....	34
Gambar 1. 8 Kerangka Teori.....	38
Gambar 1. 9 Tahapan penelitian .....	43
Gambar 1. 10 Lokasi Penelitian.....	44
Gambar 1. 11 Rumus Uji Validitas.....	54
Gambar 1. 12 Rumus Uji Reliabilitas .....	55
Gambar 2. 1 Peta Kabupaten Bantul .....	58
Gambar 2. 2 Lambang Disdukcapil Kabupaten Bantul.....	64
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Dukcapil Kabupaten Bantul .....	69
Gambar 2. 4 Fitur Layanan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul .....	71
Gambar 3. 1 Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	75
Gambar 3. 2 Distribusi Usia Responden .....	76
Gambar 3. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	77
Gambar 3. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan E- Government.....	78
Gambar 3. 5 Perancangan Outer Model.....	87
Gambar 3. 6 Loading Factors.....	89
Gambar 3. 7 Output Bootstrapping .....	95
Gambar 3. 8 Nomor Telepon Pengaduan Tiap Layanan pada Aplikasi Dukcapil Smart Bantul.....	110

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pengguna Pelayanan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul Bulan Juni-Desember Tahun 2020 .....	7
Tabel 1. 2 Tinjauan Pustaka .....	11
Tabel 1. 3 Dimensi Atribut E-GovQual .....	32
Tabel 1. 4 Skala Dimensi E-GovQual Final.....	34
Tabel 1. 5 Definisi Operasional .....	41
Tabel 1. 6 Keterangan Skor Skala Likert .....	47
Tabel 1. 7 Sasaran Narasumber.....	48
Tabel 2. 1 Wilayah Administratif Kabupaten Bantul.....	60
Tabel 2. 2 Jumlah Penduduk Kabupaten Bantul Tahun 2020 .....	61
Tabel 2. 3 Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.....	69
Tabel 3. 1 Sampel dan Tingkat Pengembalian.....	79
Tabel 3. 2 Statistik Deskriptif Variabel Penggunaan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul....	81
Tabel 3. 3 Statistik Deskriptif Variabel Efficiency (Efisiensi) .....	82
Tabel 3. 4 Statistik Deskriptif Variabel Trust (Kepercayaan).....	83
Tabel 3. 5 Statistik Deskriptif Variabel Reliability (Keandalan) .....	84
Tabel 3. 6 Statistik Deskriptif Variabel Citizen Support (Dukungan Warga Negara) .....	85
Tabel 3. 7 Convergent Validity dan Discriminal Validity .....	90
Tabel 3. 8 Composite reliability dan Cronbach's alpha .....	91
Tabel 3. 9 Hasil Regresi .....	93
Tabel 3. 10 Uji Hipotesa .....	95
Tabel 3. 11 Hipotesa 1 Efficiency (Efisiensi) -> Penggunaan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul.....	97
Tabel 3. 12 Hipotesa 2 Trust (Kepercayaan) -> Penggunaan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul.....	100
Tabel 3. 13 Hipotesa 3 Reliability (Keandalan) -> Penggunaan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul.....	104
Tabel 3. 14 Hipotesa 3 Citizen Support (Dukungan Warga Negara) Penggunaan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul.....	108

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	119
Lampiran 2. Hasil Kuesioner .....	123
Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Wawancara .....	127
Lampiran 4. Dokumentasi.....	130