

HALAMAN JUDUL

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT
MENGUNAKAN *E-SERVICE* DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2018**

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:

Sari Mulyani

20150520268

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

2019

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sari Mulyani

Nim : 20150520268

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi saya berjudul **“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan *E-Service* di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta Tahun 2018”** benar-benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi tulisan atau pikiran orang lain. Dan selanjutnya apabila dikemudian terdapat kesamaan dan kemiripan dengan karya orang lain, maka itu merupakan suatu hal yang tidak disengaja oleh penulis akan mempertanggungjawabkan hasil karya tulisan ini.

Yogyakarta, 23 Maret 2019

Sari Mulyani

Nim: 20150520268

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri serta saya persembahkan kepada Bapak dan Ibu:))”

MOTTO

“Do the best and let God do the rest”

Lakukan yang terbaik, dan biarkan Tuhan yang melakukan sisanya.

Dengan tidak mengurangi rasa hormat serta tidak mengesampingkan peran dari masing-masing pihak, penulis mengucapkan terima kasih kepada

1. Bapak Dr. Ir Gunawan Budiyanto, M.P, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta Wakil Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih S.IP., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak. Dr. Muchamad Zaenuri M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya ucapkan rasa terimakasih sebesar-besarnya karena telah membimbing skripsi hingga selesai.
5. Bapak Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.Si selaku Dosen Penguji I saya ucapkan rasa terimakasih telah meluangkan waktunya untuk menguji
6. Bapak Bachtiar Dwi Kurniawan, S.Fill., MPA selaku Dosen Penguji II saya ucapkan rasa terimakasih telah meluangkan waktunya untuk menguji
7. Bapak dan Ibu dosen jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu serta bimbingannya yang sangat berharga selama dibangku perkuliahan
8. Seluruh staff Tata Usaha jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah membantu demi kelancaran skripsi ini

9. Bapak Dodit Sugeng Murdowo, SH selaku Kepala Bidang data dan DIPM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan dan seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta.

Wassalamualaikum warahmatullahiwabarakatu

Yogyakarta, 23 Maret 2019

Sari Mulyani

20150520268

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
NASKAH PUBLIKASI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR DIAGRAM	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	vx
ABSTRAK	vxi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Tinjauan Pustaka	12
F. Kerangka Teori	19
1. <i>E-Government</i>	20
2. <i>E-Service</i>	23
a. Konsep <i>E-Service</i>	23
b. Definisi <i>E-Service</i>	24
c. Tantangan dan Manfaat dalam <i>E-Service</i>	25
3. <i>UTAUT</i>	27
a. <i>Performance Expectancy</i>	29
b. <i>Effort Expectancy</i>	31

c. <i>Sosial Influence</i>	32
d. <i>Faciliting Condition</i>	32
e. <i>Age</i>	33
f. <i>Pengalaman menggunakan Internet</i>	33
G. Kerangka Teoritik	34
H. Hipotesa	34
I. Definisi Konseptual	35
J. Definisi Operasional	36
K. Metode Penelitian	37
1. Jenis Penelitian	38
2. Lokasi Penelitian	40
3. Jenis dan Sumber Data	40
4. Teknik Pengumpulan Data	41
5. Populasi dan Sampel	43
6. Unit Analisa Data	46
7. Teknik Analisa Data	46
BAB II DESKRIPSI WILAYAH	
A. Profil Dinas Penanaman Kota Yogyakarta	
1. Sejarah DPMP Kota Yogyakarta	50
2. Visi dan Misi DPMP Kota Yogyakarta	53
3. Kedudukan dan Tupoksi	53
4. Tugas, Fungsi dan Unsur	59
5. Motto DPMP	60
BAB III PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	61
1. Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	62
2. Deskripsi Responden berdasarkan Usia	63
3. Deskripsi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
4. Deskripsi Responden berdasarkan Penggunaan Internet	65
B. Hasil	
1. Outer Model	66

2. Inner Model	70
C. Pembahasan	
1. <i>Utilization of E-Service (Perizinan Online)</i>	76
a. Hasil dan Pembahasan	76
b. Diskusi	82
2. <i>Performance Expectancy</i>	84
a. Hasil dan Pembahasan	84
b. Hipotesa	92
c. Diskusi	94
3. <i>Effort Expectancy</i>	96
a. Hasil dan Pembahasan	96
b. Hipotesa	102
c. Diskusi	102
4. <i>Sosial Influence</i>	104
a. Hasil dan Pembahasan	104
b. Hipotesa	109
c. Diskusi	110
5. <i>Facilitating Condition</i>	112
a. Hasil dan Pembahasan	112
b. Hipotesa	115
c. Diskusi	115
6. <i>Behavioral Intention</i>	117
a. Hasil dan Pembahasan	117
b. Hipotesa	119
c. Diskusi	120
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	122
B. Saran	123
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

<i>Tabel 3.1 Outer Loading</i>	69
<i>Tabel 3.2 Output R-Square</i>	71
<i>Tabel 3.3. Nilai AVE dan Akar AVE E-Service</i>	72
<i>Tabel 3.4 Latent Variable</i>	72
<i>Tabel 3.5 Analisis Akar AVE dan Nilai Korelasi antar Variabel Laten (E-Service)</i> . 73	
<i>Tabel 3.6 Path Coefficient (Mean, STDEV, T-Values)</i>	75
<i>Tabel 3.7 Analisis Sampel Original E-Service Perizinan Online</i>	75
<i>Tabel 3.8. Indikator menggunakan Perizinan Online</i>	776
<i>Table 3.9 Indikator menggunakan website</i>	787
<i>Tabel 3.10. Indikator Aplikasi Online</i>	80
<i>Tabel 3.11 Indikator pekerjaan leboh cepat</i>	84
<i>Table 3.12 Indikator memberikan keuntungan</i>	87
<i>Table 3.13 Indikator menjadi lebih efektif</i>	89
<i>Tabel 3.14. Indikator meningkatkan kualitas kinerja</i>	91
<i>Tabel 3.15 Path Coefficients PE terhadap behavior Intention</i>	93
<i>Table 3.16. indikator mudah dipahami</i>	96
<i>Table 3.17 Indikator mudah dioperasikan</i>	97
<i>Table 3.18. Indikator dapat menambah pengetahuan</i>	101
<i>Tabel 3.19. Pengaruh Effort Expectancy terhadap Behavior Intention</i>	102
<i>Table 3.20. Indikator ajakan dari teman</i>	1054
<i>Table 3.21. Indikator sosialisasi dari pemerintah</i>	106
<i>Table 3.22. Indikator pengaruh dari sosial media</i>	107
<i>Tabel 3.23. Pengaruh Sosial Influence terhadap Behavior Intention</i>	109
<i>Table 3.24 Indikator ketersediaan perangkat</i>	112
<i>Table 3.25 Indikator adanya rasa nyaman</i>	113
<i>Tabel 3.26. Pengaruh Sosial Influence terhadap Behavior Intention</i>	115
<i>Table 3.27. Indikator selalu menggunakan perizinan online</i>	117
<i>Table 3.28. Indikator adanya minat pemanfaatan</i>	118
<i>Tabel 3.29. Pengaruh Behavior Intention terhadap penggunaan E-Service</i>	119

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Diagram 1.2 Data Responden Berdasarkan Usia	63
Diagram 1.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
Diagram 1.4 Data Responden Berdasarkan Penggunaan Internet	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Rancangan Outer Model	66
Gambar 3.2 Loading Factor	67
Gambar 3.3 Rancangan Inner Model.....	71
Gambar 3.4 Website Jogja Smart Service	81
Gambar 3.5 Aplikasi Online Jogja Smart Service	81
Gambar 3.6 Persyaratan Perizinan Online	86
Gambar 3.7 Monitoring berkas izin online	88
Gambar 3.8 SK Penelitian	90
Gambar 3.9 Login Jogja Smart Service	99
Gambar 3.10 Fitur perizinan online	100
Gambar 3.11 Koran Online	108