

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PENGGUNA, DAN
AKSESIBILITAS TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA
LAYANAN *E-GOVERNMENT*
(Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Magelang Tahun 2023)

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Derajat Sarjana Ilmu
Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Ulung Pribadi, M.Si.



ANINDA MAR'ATUL CHUSNA

NIM: 20200520108

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2024

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aninda Mar'atul Chusna
NIM : 20200520108
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PENGGUNA, DAN AKSESIBILITAS TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA LAYANAN E-GOVERNMENT (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang Tahun 2023)**" merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak ada pengutipan atau penjiplakan yang diluar dan tidak sesuai etika keilmuan dalam penulisan karya ilmiah. Dengan pernyataan ini, jika ada pelanggaran duplikasi atau ada pihak yang dirugikan terhadap etika penulisan karya ilmiah saya siap bertanggung jawab dan menerima konsekuensinya.

Yogyakarta, 27 April 2024

Penulis,



Aninda Mar'atul Chusna

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah Subhanahu Wa Ta'ala dengan segala limpahan karunia serta ridho-Nya dan puji syukur kita panjatkan kepada Nabi besar kita Muhammad SAW. Atas segala rahmat dari Allah SWT yang senantiasa selalu memberikan kekuatan dan kemudahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proses awal hingga selesainya penulisan skripsi ini. Dengan kerendahan hati saya haturkan terima kasih banyak dan saya persembahkan skripsi saya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta kemudahan dan kelancaran dari proses awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Purwanto dan Ibu Hidayati Laily yang sangat saya cintai dan selalu berjuang untuk membesarkan saya dengan penuh cinta kasih dan pengorbanan. Terima kasih atas kerja kerasnya yang selalu berusaha memberikan pendidikan dan segalanya yang terbaik untuk anaknya.
3. Kepada seluruh keluarga besar saya, terimakasih atas doa dan dukungannya.
4. Dosen pembimbing yang saya hormati, Bapak Prof. Dr. Ulung Pribadi, M.Si. yang telah membimbing sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Kepada Keluarga Cuple Piknik, Kucingan Bagong, dan teman-teman SAPA Nusantara yang tidak bisa saya cantumkan satu persatu, terimakasih sudah memberikan doa dan dukungannya.

6. Kepada sahabat kuliah saya Caul, Annisa, dan Aule, terimakasih telah senantiasa memberikan dukungan.
7. Terimakasih untuk teman-teman kuliah saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, saya sangat berterima kasih sudah mau berteman dengan saya dan menjadi orang baik serta memberikan hal positif yang berada di lingkungan saya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum.Wr. Wb

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpaham rahmat dan karuna Allah SWT sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PENGGUNA, DAN AKSESIBILITAS TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA LAYANAN *E-GOVERNMENT* (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang Tahun 2023)”**. Shalawat serta salam peneliti haturkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW yang kita tunggu syafa'atnya di Yaumul Akhir.

Penulisan skripsi ini digunakan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Peneliti sangat menyadari bahwa penulisan skripsi ini memiliki kekurangan dan tidak luput dari kesalahan, maka peneliti menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Selain itu peneliti menerima kritikan dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk kesempurnaan skripsi ini agar menjadi lebih baik.

Keberhasilan penulisan skripsi ini tentu saja didukung dengan adanya usaha, tanggungjawab, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Ucapan terimakasih ingin peneliti sampaikan secara mendalam kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Gunawan Budiyanto, M.P., IP.M., ASEAN.Eng. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

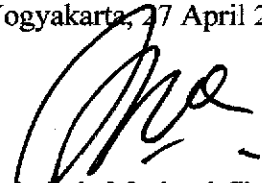
2. Bapak Dr. Takdir Ali Mukti, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Prof. Dr. Ulung Pribadi, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya yang senantiasa membimbing dalam penyusunan skripsi hingga selesai dengan baik.
5. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si. selaku dosen penguji I yang telah memberikan masukan dan sangat membantu dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Suranto, M.Pol. selaku dosen penguji II yang telah memberikan masukan dan sangat membantu dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama saya menempuh pendidikan di UMY.
8. Seluruh Staff TU dan LAB IP Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih atas informasi yang telah diberikan baik yang berkaitan dengan administrasi perkuliahan hingga proses skripsi.
9. Seluruh kabid, kasubid, dan staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang yang telah bersedia membantu mempermudah pencarian data dan informasi terkait penelitian saya.

10. Serta seluruh masyarakat pengguna layanan elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang yang telah bersedia menjadi responden penelitian, sehingga sangat membantu kelancaran dalam penelitian skripsi ini.

Demikian ungkapan syukur dan terima kasih yang peneliti sampaikan, mohon maaf apabila penulis tidak dapat menyebutkan satu persatu pihak yang telah terlibat, semoga kebaikan yang telah diberikan untuk membantu peneliti mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT. Peneliti juga mengharapkan segala bentuk masukan maupun kritikan yang dapat membangun, karena peneliti menyadari bahwa skripsi ini memiliki kekurangan dan keterbatasan baik dalam pengetahuan maupun kemampuan penulisan. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb

Yogyakarta, 27 April 2024



Aninda Mar'atul Chusna

NIM 20200520108

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
SINOPSIS	xvi
SYNOPSIS.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	18
1.1. Latar Belakang Masalah.....	18
1.2. Rumusan Masalah.....	22
1.3. Tujuan Penelitian	22
1.4. Manfaat Penelitian	22
1.4.1. Manfaat teoritis	22
1.4.2. Manfaat Praktis.....	22
1.5. Kajian Pustaka (<i>literature review</i>).....	22
1.6. Kerangka Teoretik (<i>theoretical framework</i>).....	26
1.6.1. Kepercayaan masyarakat pada layanan <i>E-Government</i> (<i>public trust in E-Government services</i>) (variabel Y).....	27
1.6.2. Kualitas pelayanan (<i>service quality</i>) (variabel X1).....	29
1.6.3. Kepuasan Pengguna (<i>user satisfaction</i>) (variabel X2).....	30
1.6.4. Aksesibilitas (<i>accessibility</i>) (variabel X3).....	32
1.7. Hipotesa	34
1.7.1. Kualitas Pelayanan (<i>service quality</i>) mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada layanan <i>E-Government</i> (<i>public trust in E-Government services</i>).	34
1.7.2. Kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>) mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada layanan <i>E-Government</i> (<i>public trust in E-Government</i>).	34

1.7.3. Aksesibilitas (<i>accessibility</i>) mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada layanan <i>E-Government (public trust in E-Government)</i>	34
1.8. Definisi Konsep dan Operasional.....	34
1.8.1. Definisi konsep.....	34
1.8.2. Definisi operasional	35
1.9. Metode Penelitian.....	37
1.9.1. Tipe Penelitian.....	37
1.9.2. Populasi (N) dan Sample (n).....	37
1.9.3. Teknik Pengumpulan Data.....	39
1.9.4. Instrumen dan Pengukuran data Penelitian	40
1.9.5. Teknik analisa data	40
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	42
2.1.Deskripsi Kabupaten Magelang.....	42
2.2.Deskripsi Pemerintah Kabupaten Magelang	44
2.3.Deskripsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang.....	44
2.3.1 Tugas Pokok	45
2.3.2 Fungsi.....	45
2.4 Dasar Hukum	47
2.4.1 Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan	47
2.4.2 Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.....	48
2.4.3 Peraturan Bupati Magelang Nomor 26 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magelang.....	48
2.5 Jenis Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang	50
2.6 Standar Pelayanan Penyelenggaraann Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang	52
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
3.1 Profil Demografis Responden.....	55
3.2 Uji Validitas dan Reabilitas	60
3.2.1 Uji Validitas	60
3.2.2 Uji Reabilitas	64
3.3 Deskriptif Statistik Variabel.....	66

3.3.1 Deskriptif Variabel Kepercayaan Masyarakat Pada Layanan <i>E-Government</i>	67
3.3.2 Deskriptif Variabel Kualitas pelayanan.....	68
3.3.3 Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna.....	69
3.3.4 Deskriptif Variabel Aksesibilitas	70
3.4 Uji Hipotesa	70
3.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Pada Layanan <i>E-Gov</i>	73
3.4.2 Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kepercayaan Masyarakat Pada Layanan <i>E-Gov</i>	75
3.4.3 Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Kepercayaan Masyarakat Pada Layanan <i>E-Gov</i>	77
3.5 Besaran Pengaruh	78
3.5.1 Dampak Kualitas Pelayanan pada Kepercayaan Masyarakat Pada Layanan <i>E-Gov</i>	79
3.5.2 Dampak Kepuasan Pengguna pada Kepercayaan Masyarakat Pada Layanan <i>E-Gov</i>	79
3.5.2 Dampak Aksesibilitas pada Kepercayaan Masyarakat Pada Layanan <i>E-Gov</i>	80
3.5.4 Dampak Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, dan Aksesibilitas pada Kepercayaan Masyarakat Pada Layanan <i>E-Gov</i>	81
BAB IV PENUTUP	82
4.1 Kesimpulan	82
4.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	90
A. Kuesioner Penelitian	90
B. Dokumentasi Penelitian	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kajian Pustaka.....	23
Tabel 2. 1 Kecamatan di Kabupaten Magelang	43
Tabel 2. 2 Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Magelang	50
Tabel 3. 1 Cross Loading	62
Tabel 3. 2 3 Cronbach's Alpha dan Composite Reality	65
Tabel 3. 3 3 nilai hasil olah data Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	65
Tabel 3. 4 Statistik Deskriptif Variabel Y (Kepercayaan Masyarakat Pada Layanan E- Gov).....	67
Tabel 3. 5 Statistik Deskriptif Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)	68
Tabel 3. 6 Statistik Deskriptif Variabel X2 (Kepuasan Pengguna)	69
Tabel 3. 7 Statistik Deskriptif Variabel X3 (Aksesibilitas)	70
Tabel 3. 8 Uji Hipotesis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang	72
Tabel 3. 9 Uji Hipotesa Variabel X1 (Kualitas Pelayanan).....	73
Tabel 3. 10 Uji Hipotesa Variabel X2 (Kepuasan Pengguna)	75
Tabel 3. 11 Uji Hipotesa Variabel X3 (Aksesibilitas).....	77
Tabel 3. 12 Dampak Kualitas Pelayanan pada Kepercayaan Masyarakat Pada Layanan E- Gov	79
Tabel 3. 13 Dampak Kepuasan Pengguna pada Kepercayaan Masyarakat Pada Layanan E-Gov.....	80
Tabel 3. 14 Dampak Aksesibilitas pada Kepercayaan Masyarakat Pada Layanan E-Gov	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Teoritik.....	34
<i>Gambar 2. 1 Bagan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang</i>	47
Gambar 2. 2 Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang .	52
Gambar 3. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Gambar 3. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Umur	56
Gambar 3. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	57
Gambar 3. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Lama Bekerja	58
Gambar 3. 5 Jumlah Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan TIK	59
Gambar 3. 6 Outer Model	61
Gambar 3. 7 Average Variance Extracted (AVE).....	63
Gambar 3. 8 Output Bootstrapping Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang	71
Gambar 3. 9 Diagram r-square	81

DAFTAR LAMPIRAN

A. Kuesioner Penelitian	90
B. Dokumentasi Penelitian	92