

**PENGARUH KEAMANAN DATA, PERSONALISASI LAYANAN, SERTA  
LITERASI DIGITAL, TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT  
ATAS LAYANAN *E-GOVERNMENT***

(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi  
Tahun 2024)

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



Disusun Oleh:

Agha Batrisyia Ramadhan

NIM:20200520012

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

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agha Batrisyia Ramadhan  
NIM : 20200520012  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEAMANAN DATA, PERSONALISASI LAYANAN, LITERASI DIGITAL TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT ATAS LAYANAN E-GOVERNMENT (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi 2024)”** 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, 23 Juni 2024



Agha Batrisyia Ramadhan

## **HALAMAN MOTTO**

“YAKIN KAN DENGAN IMAN, USAHAKAN DENGAN ILMU,  
SAMPAIKAN DENGAN AMAL”. YAKIN USAHA SAMPAI

“Seburuk apapun masalahmu, masa depanmu belum ternodai. Kamu masih punya kesempatan dengan lembar hitam atau putih”. Gus Mike (Hamim Tohari Djazuli)

“Tidak ada orang jatuh miskin karna kedermawanannya dan tiada orang kesusahan karna menolong orang”. Kh. Zainuddin MZ

“Tidak akan terputus rezeki seseorang itu,selagi dia tidak meninggalkan doa kepada ibu dan ayahnya”. Mbah Maimoen Zubair

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Bismillahirrahmanirrahim. Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Untuk diri saya sendiri yang telah berjuang sekuat tenaga untuk menyelesaikan skripsi ini dan meraih gelar S.IP.
2. Kedua orangtua saya yang sangat saya cintai dan saya sayangi dan juga menjadi penyemangat sekaligus mentor saya yaitu Bapak Hasyim dan Ibu Nurhasimah. Terimakasih atas doa, nasehat, dukungan serta semua usaha yang telah diberikan hingga saya mendapatkan pendidikan yang tinggi serta dapat memperoleh gelar S.IP.
3. Paman saya Rudiyanto telah memberikan contoh serta nasehat kepada saya agar saya bisa menjadi lebih baik lagi.
4. Keluarga besar Mbah Maryono yang selalu memberi saya support dan doa sehingga saya bisa berada di titik ini.
5. Keluarga Besar Mbah Slamet Karto yang selalu memberikan saya support dan doa sehingga saya bisa berada dititik ini.
6. Teman terbaik saya Tyas cicilia, Harpa Pasa, Khairina Amali Terima kasih atas dukungan, semangat dan doa yang terbaik untuk saya.
7. Teman Satu kontrakan, Muhammad Daffa, Thoriq Abdul Karim, Fajar Rizky Fadillah. Terima kasih atas semua pelajaran hidup, kebaikan dan ketulusan selama berteman dan menjadi teman satu rumah selama 3 tahun.

8. Teman-teman dari Mahasiswa baru yaitu teman-teman grup Basecamp yang sudah menjadi teman terbaik dari 2020-sekarang yang sudah saya anggap seperti keluarga saya selama di jogja.
9. Seluruh Teman-teman Ilmu Pemerintahan angkatan 2020. Teman-teman di HMI MPO Fisipol UMY khususnya angkatan 2020. Terima kasih telah berjuang bersama dan mendukung satu sama lain untuk berkembang menjadi lebih baik, hijau hitam selalu melekat di hati Senior-senior di HMI MPO Fisipol UMY. Terkhusus, Kanda Iqbal, Kanda Ikhwan. Terima kasih atas semua pelajaran dan dukungan serta saran yang telah diberikan sehingga saya menjadi orang yang lebih baik dari sebelumnya.
10. Teman-teman HMI MPO cabang Yogyakarta terima kasih atas Pelajaran dan proses dukungan serta saran yang diberikan sehingga saya menjadi manusia yang lebih bijak.

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatu

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang senantiasa memberikan Rahmat dan pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “PENGARUH KEAMANAN DATA, PERSONALISASI LAYANAN, SERTA LITERASI DIGITAL TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT ATAS LAYANAN E-GOVERNMENT: Sudi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi 2023”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh dan mendapatkan gelar Sarjana di Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas atas bantuan, dukungan dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ini berterima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto M.P., IPM., beserta jajarannya, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Takdir Ali Mukti, S.Sos., M.Si. Selaku Dekan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si. Beserta jajarannya, selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Prof. Dr. Ulung Pribadi, M.Si, Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan serta saran yang sangat bermanfaat dalam penyusunan Skripsi ini.

5. Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si. Sebagai dosen penguji ujian skripsi atas arahan dan bimbingannya dalam merevisi skripsi sehingga dapat selesai dengan maksimal.

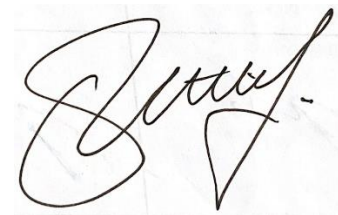
6. Dr. Isnaini Muallidin, S.IP., MPA. Sebagai dosen penguji ujian skripsi atas arahan dan bimbingannya dalam merevisi skripsi sehingga dapat selesai dengan maksimal.

7. Seluruh Dosen dan Staff Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan fasilitas serta wadah untuk selalu belajar dalam mengimbah ilmu.

8. Kepada Bagian Tata Pemerintahan dan Kemantren Kota Yogyakarta dan seluruh narasumber, terima kasih atas kesediaannya untuk berpartisipasi dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penyajian skripsi.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 07 Juli 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Agha Batrisyia Ramadhan', written over a light blue grid background.

Agha Batrisyia Ramadhan

## DAFTAR ISI

HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABLE .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1. Manfaat teoritis.....	6
1.4.2. Manfaat Praktis.....	6
1.5. Kajian Pustaka (Literature Riview).....	7
1.6. Kerangka Teoritik.....	13
1.6.1 Teori Kepercayaan pada layanan E-Government ( <i>Public trust in E-Government services</i> ).....	13
1.6.2 Teori Keamanan Data.....	14
1.6.3 Teori Literasi Digital.....	17
1.6.4 Teori Personalisasi Layanan .....	18
1.7 Hipotesa .....	20
1.8 Definisi Konsep dan Operasional .....	21
1.8.1 Definisi konsep .....	21
1.8.1.1 Kepercayaan Masyarakat atas Layanan <i>e-Government</i> .....	21
1.8.1.2 Personalisasi Layanan .....	21
1.8.1.3 Literasi Digital.....	22
1.8.1.4 Keamanan Data.....	22
1.8.2 Definisi Operasional.....	22
1.8.2.1 Kepercayaan Masyarakat atas Layanan e-government.....	23



1.8.2.2	Keamanan Data.....	23
1.8.2.3	Personalisasi Layanan .....	23
1.8.2.4	Literasi Digital.....	24
1.9	Metode Penelitian .....	24
1.9.1	Tipe Penelitian.....	24
1.9.2	Populasi (N) dan Sampel (n).....	25
1.9.3	Teknik Pengumpulan Data .....	27
1.9.4	Intrumen dan Pengukuran Data Penelitian .....	28
1.9.5	Teknik Analisa Data .....	29
<b>BAB II</b>	.....	<b>31</b>
<b>DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN</b>	.....	<b>31</b>
2.1	Deskripsi Kabupaten Muaro Jambi.....	31
2.2	Deskripsi Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi.....	32
2.2.1	Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi.....	35
2.3	Profile Dinas Disdukcapil Kabupaten Muaro Jambi.....	39
2.4.1	Intruksi Presiden Nomer 3 tahun 2003 .....	41
2.4.2	Peraturan Bupati No 77 tahun 2020 Tentang RENCANA INDUK PELAKSANAAN E-GOVERNMENT KABUPATEN MUARO JAMBI TAHUN 2020-2024 .....	42
2.5	Standar Operating Prosedur Pelaksanaan (SOP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi.....	43
<b>BAB III</b>	.....	<b>44</b>
3.1	Karakteristik Responden .....	44
3.1.1	Menurut Jenis Kelamin .....	44
3.1.2	Menurut Usia.....	45
3.1.3	Menurut Tingkat Pendidikan .....	46
3.1.4	Lama Bekerja .....	48
3.1.5	Pengalaman menggunakan TIK .....	49
3.2	Deskripsi Statistik .....	50
3.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument.....	54
3.3.1	Perancangan <i>Outer Model</i> .....	54
3.3.2	Uji Validitas (Pengujian <i>Outer Model</i> ).....	55
3.4	Uji R-Square.....	61
3.5	Uji Hipotesa .....	66

<b>BAB IV</b> .....	74
<b>PENUTUP</b> .....	74
<b>4.1 Kesimpulan</b> .....	74
<b>4.2 Saran</b> .....	77
<b>Daftar Pustaka</b> .....	78
<b>LAMPIRAN</b> .....	82

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Peta Geografis Provinsi Jambi .....	31
Gambar 2. 2 Stuktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi.....	41
Gambar 3. 1Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Gambar 3.2 Jumlah responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Gambar 3.3 Jumlah responden berdasarkan Pendidikan.....	47
Gambar 3.4 Jumlah responden berdasarkan Lama Bekerja .....	48
Gambar 3.5 Jumlah responden berdasarkan Lama menggunakan internet.....	49
Gambar 3.6 Perancangan Outer Model pada Layanan e-Government .....	55
Gambar 3.7 Loading Faktor pada Layanan e-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi 2024.....	56
Gambar 3.8 Average Extracted (AVE) .....	58
Gambar 3.9 Pengujian Inner Model pada Layanan e-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Muaro Jambi 2024 .....	61
Gambar 3.10 Hasil R-Square pada Layanan e-Government Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Muaro Jambi 2024 .....	65

## DAFTAR TABLE

Table 1.1 Kajian Pustaka.....	7
Table 2. 1 .....	32
Table 3.1 Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan Masyarakat (y) pada Layanan e-Government website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Muaro Jambi 2024 .....	52
Table 3.2 Statistik Deskriptif Variable Keamanan Data (X1) pada Layanan website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi 2024 .....	53
Table 3.3 Statistik Variable Personalisasi Layanan (X2) pada Layanan website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi 2024 .....	53
Table 3.4 Statistik Variable Literasi Digital (X3) pada Layanan wesite Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi 2024 .....	54
Table 3.5 Convergent Validity dan Discriminant Validity Pada Layanan e-Government Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi 2024.....	57
Table 3.6 Composite dan Crobach' alpha Pada Layanan e-Government Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Muaro Jambi 2024 .....	59
Table 3.7 Hasil Uji R-Square Keamanan Data pada Layanan e-Government Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Muara Jambi 2024 .....	62
Table 3.8 Hasil Uji R-Square Personalisasi Layanan pada Layanan e-Government Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Muara Jambi 2024 .....	63
Table 3.9 Hasil Uji R-Square Literasi Digital pada Layanan e-Government Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Muara Jambi 2024 .....	64
Table 3.10 Hasil R-Square pada Layanan e-Government Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Muara Jambi 2024 .....	65
Table 3.11 Uji Hipotesa Pada Layanan e-Government Dinas Kepndudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Muara Jambi 2024 .....	66
Table 3.12 Hipotesa X1 variable Keamanan Data .....	68
Table 3.13 Hipotesa X2 Variable Personalisasi Layanan.....	70
Table 3.14 Hipotesa X3 Variable Literasi Digital .....	72