

**PENGARUH KETERSEDIAAN PELAYANAN, KETERLIBATAN WARGA, RELIABILITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT ATAS LAYANAN E-
GOVERNMENT**

(Studi Kasus Masyarakat Pengguna Layanan online pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kabupaten Bantul 2023)

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



Disusun oleh:

Muhammad Fadlie Sarjono Putra

20200520259

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

2023

HALAMAN PERNYATAAN


Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mohammad Fadlie
NIM : 20200520259
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KETERSEDIAAN PELAYANAN, KETERLIBATAN WARGA, RELIABILITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT ATAS LAYANANAN E-GOVERMERNT (Studi Kasus Masyarakat Pengguna Layanan Online Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul 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, 13 Juni 2024

Penulis,


Mohammad Fadlie

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 Sarjono dan Ibu Zurchria Muthalib S.H 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 terutama kakak saya tercinta IPDA Mutiara Faradilla S.Kom 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 sahabat terbaik saya riza anggitasari dan teman-teman kuliah saya daffa, diva nugraha,edwin,eric,terimakasih telah senantiasa memberikan dukungan beserta teman-teman grup basecamp.
6. 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 KETERSEDIAAN PELAYANAN,KETERLIBATAN WARGA,RELIABILITAS PELAYANANAN TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT ATAS LAYANAN E-GOVERNMENT (Studi Kasus Masyarakat Pengguna Layanan online pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul 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. Bapak Dr.Muchamat Zaenuri, M.Si selaku dosen penguji I saya yang telah memberikan masukan dan sangat membantu dalam proses penulisan skripsi ini.
6. 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.
7. 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.

8. Seluruh kabid, kasubid, dan staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang telah bersedia membantu mempermudah pencarian data dan informasi terkait penelitian saya.
9. Serta seluruh masyarakat pengguna layanan elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul 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 ,



Mohammad Fadlie

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1. Manfaat teoritis	5
1.4.2. Manfaat Praktis	5
1.5. Tinjauan Pustaka (<i>literature review</i>).....	6
1.6. Kerangka Teoretik (<i>theoretical framework</i>).....	14
1.6.1. Kepercayaan masyarakat pada layanan <i>e-government</i> (<i>public service in e-government</i>) (variabel Y)	14
1.6.2. Ketersediaan pelayanan (<i>Service Availabillity</i>) (variabel X1)	15
1.6.3. Keterlibatan Warga (<i>Citizen Engagement</i>) (variabel X2).....	16
1.6.4. Reliabilitas Pelayanan (<i>Service Realibility</i>) (variabel X3)	16
1.7. Hipotesa.....	17
1.7.1. Ketersediaan pelayanan(<i>Services Availabillity</i>) mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada layanan <i>e- govermenrt</i> (<i>public</i> <i>trust in government</i>) secara positif dan signifikan	17
1.7.2. Keterlibatan Warga (<i>Citizen Engagement</i>) mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada layanan <i>e-government</i> (<i>public trust in government</i>) secara positif dan signifikan	17
1.7.3. Reliabilitas pelayanan (<i>Service Reliabilitty</i>) mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada layanan <i>e-government</i> (<i>public trust in government</i>) secara positif dan signifikan	17
1.8. Definisi Konsep dan Operasional	18
1.8.1. Definisi konsep	18
1.8.2. Definisi operasional.....	18
1.9. Metode Penelitian	19
1.9.1. Tipe Penelitian.....	19
1.9.2. Populasi (N) dan Sample (n).....	20
1.9.3. Teknik Pengumpulan Data	21
1.9.4. Instrumen dan Pengukuran data Penelitian	22

1.9.5. Teknik analisa data	22
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	24
2.1.Deskripsi Kabupaten Bantul.....	24
2.2.Deskripsi Pemerintah Kabupaten Bantul.....	25
2.3.Deskripsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.....	27
2.4 Dasar Hukum.....	31
2.4.1 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi dan Kabupaten Kota	31
2.4.2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penyederhanaan Struktur Organisasi pada instansi Pemerintah untuk Penyederhanaan Birokrasi	31
2.4.3 Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nompur 9 Tahun 2016 Tentang Urusan Pemerintah Daerah.....	32
2.5 Jenis Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul	32
2.6 Standar Oprasional Pelayanan.....	35
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
3.1 Karakteristik Responden.....	36
3.2 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen.....	41
3.2.1 Perancangan Outer Model	41
3.2.2 Uji Validitas	42
3.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif	46
3.4 Uji Hipotesa	50
3.4.1 Uji Hipotesa 1	53
3.4.2 Uji Hipotesa 2.....	55
3.4.3 Uji Hipotesa 3.....	57
3.5 Besaran Pengaruh.....	59
3.5.1 Pengaruh Ketersediaan Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat atas Layanan E-Government.....	59
3.5.2 Pengaruh Keterlibatan Warga terhadap Kepercayaan Masyarakat atas Layanan E-Government.....	60
3.5.3 Pengaruh Reliabilitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat atas Layanan E-Government.....	61
3.5.4 Besaran Pengaruh Ketersediaan Pelayanan, Keterlibatan Warga, dan Reliabilitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat atas Layanan E-Government.....	62
BAB IV PENUTUP	64

4.1 Kesimpulan	64
4.2 Saran	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kajian Pustaka	6
Tabel 1.2 Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul	32
Tabel 3.1 Convergen Validity dan Discriminant Validity	44
Tabel 3.2 Cronbachs Alpha dan Composite Realibility	45
Tabel 3.3 Statistik Deskriptif Variabel Y Kepercayaan Masyarakat Atas Layanan E-Government	47
Tabel 3.4 Statistik Deskriptif Variabel X1 Ketersediaan Pelayanan	48
Tabel 3.5 Statistik Deskriptif Variabel X2 Keterlibatan Warga.....	49
Tabel 3.6 Statistik Deskriptif Variabel X3 Reliabilitas Pelayanan	50
Tabel 3.7 Uji Hipotesis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul.....	52
Tabel 3.8 Uji Hipotesa Variabel X1 (Ketersediaan Pelayanan).....	53
Tabel 3.9 Uji Hipotesa Variabel X2 (Keterlibatan Warga).....	55
Tabel 3.10 Uji Hipotesa Variabel X3 (Reliabilitas Pelayanan)	57
Tabel 3.11 Hasil Nilai r-square Variabel Ketersediaan Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat atas Layanan E-Government	59
Tabel 3.12 Hasil Nilai r-square Variabel Keterlibatan Warga terhadap Kepercayaan Masyarakat atas Layanan E-Government	60
Tabel 3.13 Hasil Nilai r-square Variabel Reliabilitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat atas Layanan E-Government	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.0 Kerangka Teoretik	17
Gambar 1.1 Bagan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul ..	31
Gambar 3.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Gambar 3.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	38
Gambar 3.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	39
Gambar 3.4 Jumlah Responden Berdasarkan Lama Bekerja	40
Gambar 3.5 Jumlah Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Internet	41
Gambar 3.6 Perancangan Outer Model	42
Gambar 3.7 Loading Faktor	43
Gambar 3.8 Average Variance Extracted (AVE)	44
Gambar 3.9 Output Bootstrapping Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul ..	52
Gambar 3.10 Diagram R-Square	63

