

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH PENERAPAN DUKCAPIL SMART BANTUL TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA SAAT PANDEMI COVID-19
DI KABUPATEN 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:

Riza Yenni Lestari Astuti

20170520264

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2021

SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN DUKCAPIL SMART BANTUL TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA SAAT PANDEMI COVID-19 DI
KABUPATEN BANTUL TAHUN 2020**



Disusun Oleh:

Riza Yenni Lestari Astuti

20170520264

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riza Yenni Lestari Astuti

NIM : 20170520264

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Dukcapil Smart Bantul Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Saat Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Bantul Tahun 2020”** sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya sendiri dan bukan berasal dari penelitian orang lain. Terkecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila pada kemudian hari terbukti bahwa penelitian saya merupakan penelitian dari pihak lain, maka saya akan bertanggung jawab dan siap menerima konsekuensinya.

Yogyakarta, 18 April 2021

Yang membuat pernyataan



Riza Yenni Lestari Astuti
Riza Yenni Lestari Astuti

HALAMAN MOTTO

Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah.

Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur (terhadap karunia Allah).

“....Niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.

(QS. Al-Mujaadilah : 11)

“Seekor burung yang duduk di atas pohon tidak pernah TAKUT rantingnya patah, karena kepercayaannya bukan pada rantingnya tetapi pada SAYAPNYA sendiri.”

-Denzel Washington-

Terus berjuang dan berusaha hingga orang berkata “Dia dulu orang susah”. Ketika berada di atas tetaplah menengok ke bawah. Jangan terlena dengan pujian. Ingat, banyak nyamuk yang mati karna tepuk tangan.

HALAMAN PERSEMBAHAN



Alhamdulillahilalamin sholawat dan salam senantiasa tetap terlimpahkan kepada nabi kita, panutan kita, teladan kita yakni Baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan dan kebodohan menuju zaman yang terang benderang dan penuh dengan ilmu pengetahuan. Melalui halaman persembahan ini saya ingin mempersembahkan hasil tugas akhir ini pihak yang telah berjasa sehingga skripsi ini dapat dibuat khususnya untuk memenuhi syarat tugas akhir. Oleh karena itu, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik, ada pun skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT atas nikmat dan karunia yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyusun skripsi ini.
2. Terimakasih kepada kedua orang tua Bapak Suryono dan Ibu Sunarti tercinta yang sangat aku sayangi, yang selalu memberikan semangat dan motivasi agar aku menjadi orang yang lebih baik dan berguna bagi orang lain, yang selalu mendukung, menasehati, dan memberikan kasih sayang untukku karena beliau berdualah yang selalu dan tak pernah lelah berdoa untuk kesuksesanku. Karna berkat doa kalianlah yang mengantarkan saya sampai sekarang ini. Terimakasih telah memberikan dukungan, semangat yang tiada henti-henti, tanpa ridho kalian ini tiada artinya.

3. Terimakasih kepada adikku Elyfia Masitadewi dan Agung Dewantoro yang telah mendoakan, memberikan dukungan, dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Terimakasih kepada dosen pembimbing skripsi yakni Dr. Ulung Pribadi, M.Si yang tanpa bosan selalu memberikan nasehat, arahan, bimbingan, dan pengetahuan semoga kebaikannya mendapat balasan dari Allah SWT.
5. Teman – teman Ilmu Pemerintahan UMY 2017 yang telah bersama-sama berjuang meraih gelar S-1

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji saya panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala, yang telah memberikan limpahan rahmat, hidayah dan petunjuknya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam tidak lupa saya haturkan kepada Nabi besar, Nabi akhirul zaman, sang revolusioner sejati Nabi Muhammad Sholallah alai wa salam, yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju jalan yang terang menerang yaitu jalan yang di terangi oleh cahaya Islam. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Penerapan Dukcapil Smart Bantul Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Saat Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Bantul Tahun 2020" Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan, tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak baik itu berupa semangat, dukungan, arahan dan bimbingan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dr. Titin Purwaningsih S.IP., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

3. Dr. Mochamad Zaenuri, M.Si selaku Kepala Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Muhammad Eko Atmojo S.IP., M.IP selaku Sekertaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
5. Dr. Ulung Pribadi, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi
6. Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
7. Emmy Nikmawati, SH selaku Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Pengelolaan Informasi Administasi Kependudukan beserta jajaran serta masyarakat Kabupaten Bantul
8. Terimakasih kepada almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman selama menempuh pendidikan Strata 1 (S1)
9. Serta semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu per-satu

Demikian kata pengantar yang dapat penulis sampaikan, sekali lagi saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang sudah membatu dalam penyusunan skripsi ini, tentunya masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga kritik dan saran masih sayah butuhkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 22 April 2021



Riza Yenni Lestari Astuti

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| HALAMAN MOTTO | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vii |
| SINOPSIS | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| E. Tinjauan Pustaka | 7 |
| 1. Indeks Kepuasan Masyarakat | 11 |
| 2. Kualitas Pelayanan Publik..... | 14 |
| 3. Inovasi | 17 |
| 4. Penerapan Dukcapil Smart Bantul | 19 |
| G. Hipotesa..... | 24 |
| H. Definisi Konseptual..... | 24 |
| I. Definisi Operasional..... | 25 |

| | |
|---|----|
| J. Metode Penelitian..... | 29 |
| 1. Desain dan metode penelitian..... | 29 |
| 2. Lokasi dan Target Responden | 30 |
| 3. Populasi dan Sampel | 31 |
| BAB II..... | 36 |
| DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN..... | 36 |
| A. Deskripsi Wilayah Bantul | 36 |
| 1. Sejarah Kabupaten Bantul | 36 |
| 2. Letak Geografis dan Luas Wilayah Kabupaten Bantul | 37 |
| 3. Semboyan Kabupaten Bantul | 39 |
| 4. Kondisi Demografis | 41 |
| 5. Kondisi Sosial..... | 42 |
| B. Deskripsi Pemerintahan | 43 |
| C. Deskripsi Dukcapil Smart Bantul..... | 47 |
| BAB III | 52 |
| PEMBAHASAN | 52 |
| A. Hasil Pengumpulan Data..... | 52 |
| B. Profil Responden..... | 53 |
| 1. Jenis Kelamin | 53 |
| 2. Pendidikan | 54 |
| 3. Usia..... | 55 |
| 4. Pengalaman menggunakan internet..... | 55 |
| C. Statistik Deskriptif | 56 |
| 1. Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna aplikasi Dukcapil Smart Bantul sebagai Pelayanan Administrasi Kependudukan disaat Pandemi Covid-19.. | 62 |

| | |
|-----------------------------------|-----|
| 2. Evaluasi Outer Model..... | 69 |
| BAB IV | 103 |
| PENUTUP..... | 103 |
| A. Kesimpulan..... | 103 |
| B. Saran | 104 |
| DAFTAR PUSTAKA | 106 |
| LAMPIRAN..... | 110 |
| 1. Lampiran Kuisisioner..... | 110 |
| 2. Lampiran Draft Wawancara | 114 |
| 3. Lampiran Hasil Kuesioner..... | 116 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Kerangka Teori | 22 |
| Gambar 2.1 Wilayah Administrasi Kabupaten Bantul | 37 |
| Gambar 2.2 Susunan Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil .. | 46 |
| Gambar 2.3 Aplikasi Dukcapil Smart Bantul | 48 |
| Gambar 3.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 52 |
| Gambar 3.2 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 53 |
| Gambar 3.3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia | 54 |
| Gambar 3.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Internet | 55 |
| Gambar 3.5 Pengguna Aplikasi Dukcapil Smart Bantul | 65 |
| Gambar 3.6 Pengajuan Layanan Administrasi | 66 |
| Gambar 3.7 Perancangan Outer Model | 68 |
| Gambar 3.8 Loading Factor | 69 |
| Gambar 3.9 Output Bootstrapping | 77 |
| Gambar 3.10 Kontak Konsultasi dan Aduan Pelayanan | 83 |
| Gambar 3.11 Notifikasi | 88 |
| Gambar 3.12 Tutorial | 97 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Score Skala Likert | 32 |
| Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Bantul | 40 |
| Tabel 3.1 Statistik Diskriptif Variabel Penerapan E-Government | 57 |
| Tabel 3.2 Statistik Diskriptif Variabel Kualitas Pelayanan | 58 |
| Tabel 3.3 Statistik Diskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat | 59 |
| Tabel 3.4 Statistik Diskriptif Variabel Inovasi | 60 |
| Tabel 3.5 Statistik Diskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat | 63 |
| Tabel 3.6 Convergent Validity dan Discriminant Validity | 71 |
| Tabel 3.7 Composite Reliability dan Cronbachs Alpha | 73 |
| Tabel 3.8 Hasil Regresi | 75 |
| Tabel 3.9 Uji Hipotesa | 78 |
| Tabel 3.10 Uji Hipotesa 1 | 80 |
| Tabel 3.11 Uji Hipotesa 2 | 85 |
| Tabel 3.12 Uji Hipotesa 3 | 89 |
| Tabel 3.13 Uji Hipotesa 4 | 93 |
| Tabel 3.14 Uji Hipotesa 5 | 99 |