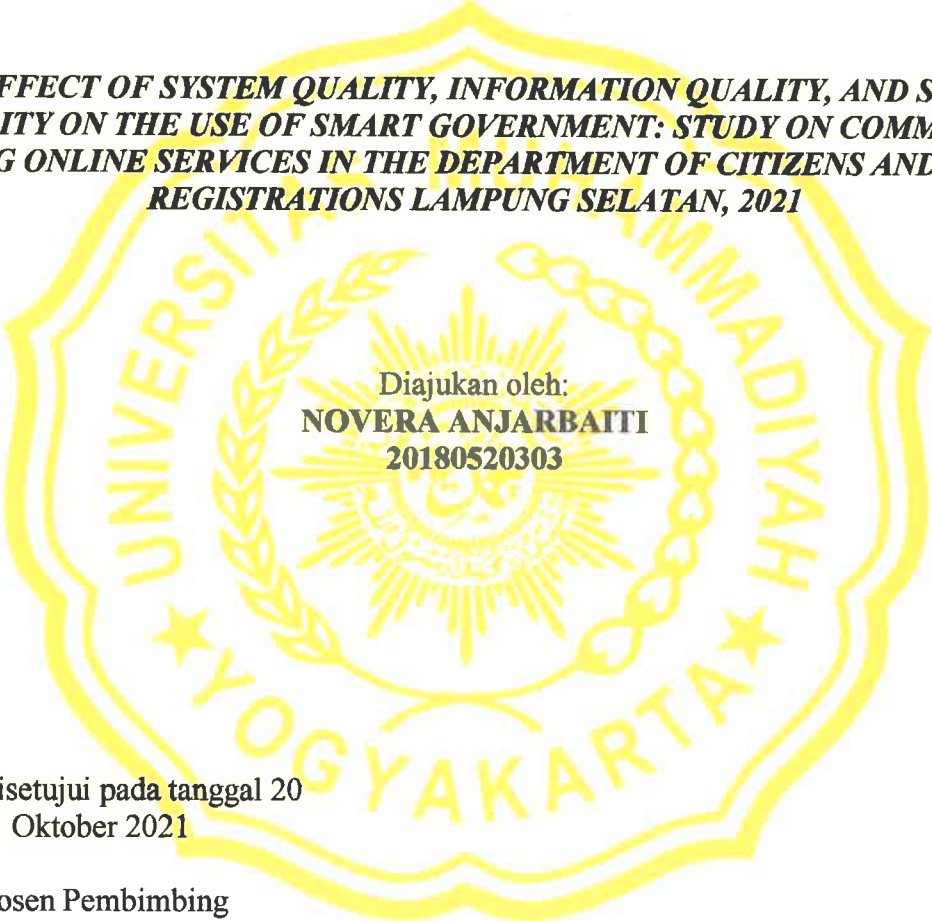


SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP PENGGUNAAN SMARTGOVERNMENT: STUDI PADA
MASYARAKAT PENGGUNA PELAYANAN ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG SELATAN TAHUN 2021**

***THE EFFECT OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY, AND SERVICE
QUALITY ON THE USE OF SMART GOVERNMENT: STUDY ON COMMUNITY
USING ONLINE SERVICES IN THE DEPARTMENT OF CITIZENS AND CIVIL
REGISTRATIONS LAMPUNG SELATAN, 2021***



Diajukan oleh:
NOVERA ANJARBATTI
20180520303

Telah disetujui pada tanggal 20
Oktober 2021

Dosen Pembimbing



Dr. Ulung Pribadi, M.Si
NIK.19651010199303 163 020

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Novera Anjarbaiti

NIM : 20180520303

Menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENGGUNAAN *SMARTGOVERNMENT*: STUDI PADA MASYARAKAT PENGGUNA PELAYANAN ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG SELATAN TAHUN 2021”

Tidak terdapat karya ilmiah yang sama pernah diajukan guna memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya yang sama pernah diterbitkan atau ditulis oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis berdasarkan acuan Daftar Pustaka dalam penelitian ini. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya orang atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, maka saya bersedia karya dan gelar yang diperoleh tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 20 Oktober 2021



Novera Anjarbaiti

PERSEMBAHAN

Bismillaahirrahmaanirrahiim.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhaanahu wa Ta'ala yang telah memberikan nikmat tiada akhir serta rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini. Shalawat serta salam tercurahkan pada Rasulullah, Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari zaman kegelapan menuju zaman Dienul Islam.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

Ayahanda Dapok Abdullah S.Pd dan Ibunda Heryani S.Pd

Ayah mama skripsi ini vera persembahkan untuk Ayah dan mama, gelar yang vera dapatkan susah senang masa perkuliahan dan dengan ridho Allah dalam waktu 3,2 ini semoga menjadi suatu hadiah yang indah diusia vera yang akan menginjak 21 tahun ini untuk ayah dan mama, Terimakasih sudah menjadi motivasi kuat untuk menjadi versi terbaik dari seorang Novera Anjarbaiti, terimakasih atas segala limpahan doa, pengorbanan, semangat, motivasi, nasihat, serta kasih sayang yang tiada hentinya..

My dearest, Ayunda Depitha Sukma Dayanti, Terimakasih sudah menjadi kakak yang terbaik, terimakasih pengorbanannya, doanya, semangat dan selalu ada di setiap struggle yang aku jalani, Very very gratefull have sister like you sist big love.

Adik-adikku Trio Teguh Aditya Nugraha dan Janika Rizkia Sabda Bella yang menjadi semangatnya kakak untuk mencontohkan yang baik kepada kalian jadi anak yang sholeh dan sholehah ya.

Semoga kita selalu bisa bersama-sama untuk kehidupan yang lebih baik dan berkumpul di Jannah nya Allah Swt. Aamiin Aamiin Ya Rabbalalamin

Dear Self, thank you for struggle, survive and growing, you are stronger than before right now. Thank you for loving you wholeheartedly. Thank you for all that you do, you are amazing. Be a winner and remain a winner in the path of Allah.

And Last, But not Least For Our Support System:

1. Sahabat yang telah menemani suka duka saat kuliah di Yogyakarta, Azizah Sephia Puspasari, Alma titian, Melatiningrum meiyunita, Rika Puti Suanda, thankyou for All support and happiness guys.
2. Sahabat aku since 2015 : Dika Fitriana, Rizqah Luthfi, Fadilla Ramadhani, Adinda Meidesyan terimakasih sudah memberikan warna dihidupku.
3. Mba lulu annisa thankyou so much mba wejangan nya.
4. Mba Avivah Nur Rohmah yang sudah memberikan nasihat-nasihat yang baik dan mendukung.
5. Semua pihak terlibat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan dan bantuannya.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penggunaan *Smartgovernment*: Studi Pada Masyarakat Pengguna Pelayanan Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2021”. Penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM., 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. yang saya hormati selaku Kepala Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Ulung Pribadi M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan penuh kesabaran dalam membimbing, memberikan masukan serta nasihat selama proses penyelesaian karya tulis ini.
5. Bapak Eko Atmojo S.IP., M.IP., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dan mengarahkan penulis terkait akademik.
6. Bapak Dr. Isnaini Muallidin S.IP., M.PA selaku Dosen Penguji I dan Ibu Dewi Sekar Kencono S.IP., M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan arahan serta bimbingan untuk skripsi ini.

7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan atas bantuannya memberikan data-data yang penulis butuhkan untuk skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah memberikan motivasi, bantuan dan semangat kepada penulis dalam proses menyelesaikan karya tulis ini.

Dengan kesadaran penuh penulis sampaikan kepada pembaca bahwa karya tulis ini masih terdapat banyak kekurangan. Dengan segala kekurangannya, penulis terbuka terhadap kritik dan saran demi pengembangan penelitian selanjutnya karya tulis dengan tema ini dapat diperdalam lebih lanjut yang nantinya akan membawa manfaat.

Yogyakarta, 20 Oktober 2021



Novera Anjarbaiti

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN PENGESAHAN..... | i |
| HALAMAN PERNYATAAN | ii |
| MOTTO | iii |
| PERSEMBAHAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| Abstract..... | xii |
| BAB I_PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.5. Kajian Pustaka (Literature Review)..... | 7 |
| 1.6. Kerangka Teoritik (theoretical framework) | 10 |
| 1.7. Hipotesa | 15 |
| 1.8. Definisi Konsep dan Operasional | 15 |
| 1.9. Metode Penelitian | 16 |
| BAB II..... | 21 |
| DESKRIPSI SMART GOVERNMENT..... | 21 |
| DI KABUPATEN LAMPUNG SELATAN | 21 |
| 2.1. Kondisi Demografi Kabupaten Lampung Selatan | 21 |
| 2.2. Masyarakat Kabupaten Lampung Selatan terhadap Pelayanan publik | 22 |
| 2.3. Pemerintahan Kabupaten Lampung Selatan | 24 |
| 2.4. Dasar Hukum Pembentukan Smart Government di Kabupaten Lampung Selatan..... | 28 |
| 2.5. Bentuk-bentuk Nyata Smart Government di Kabupaten Lampung Selatan | 33 |
| 2.6. Pelayanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan..... | 35 |
| 2.7. Standar Operating Prosedur Pelayanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan | 40 |
| 2.8. Dukungan DPRD terhadap Smart Government di Kabupaten Lampung Selatan..... | 40 |
| 2.9. Dukungan Anggaran untuk Smart Government di Kabupaten Lampung Selatan | 41 |
| 2.10. Infrastruktur dan Peralatan dan Teknologi untuk Smart Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan..... | 42 |

| | |
|---|----|
| BAB III HASILDAN PEMBAHASAN | 44 |
| 3.1 Deskripsi Responden | 44 |
| 3.2 Deskripsi Statistik | 47 |
| 3.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan. | 51 |
| 3.3.1. Perancangan outer model | 51 |
| 3.3.2 Pengujian Outer Model | 52 |
| 3.3.3 Pengujian Inner Model | 58 |
| 1. Hasil Uji Hipotesa (1) | 60 |
| 2. Hasil Uji Hipotesa (2) | 62 |
| 3. Hasil Uji Hipotesa (3) | 63 |
| BAB IV | 65 |
| KESIMPULAN DAN SARAN..... | 65 |
| DAFTAR PUSTAKA | 67 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|----------------|----|
| Gambar 1..... | 14 |
| Gambar 2..... | 38 |
| Gambar 3..... | 44 |
| Gambar 4..... | 45 |
| Gambar 5..... | 46 |
| Gambar 6..... | 46 |
| Gambar 7..... | 51 |
| Gambar 8..... | 53 |
| Gambar 9..... | 54 |
| Gambar 10..... | 58 |
| Gambar 11..... | 60 |

DAFTAR TABEL

| | |
|----------------|----|
| Tabel 1 | 21 |
| Tabel 2 | 41 |
| Tabel 3 | 42 |
| Tabel 4 | 48 |
| Tabel 5 | 49 |
| Tabel 6 | 50 |
| Tabel 7 | 50 |
| Tabel 8 | 55 |
| Tabel 9 | 56 |
| Tabel 10 | 57 |
| Tabel 11 | 61 |
| Tabel 12 | 62 |
| Tabel 13 | 63 |