

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH TRANSPARANSI, KUALITAS INFORMASI, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENGGUNAAN *SMART
GOVERNMENT*: STUDI PADA MASYARAKAT PENGGUNA
PELAYANAN ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CILACAP TAHUN 2021**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun Oleh :

Rianandita 'Arsy Elkesaki

20180520193

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

2021

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Rianandita 'Arsy Elkesaki

NIM : 20180520193

Menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul:

“PENGARUH TRANSPARANSI, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENGGUNAAN *SMART GOVERNMENT*: STUDI PADA MASYARAKAT PENGGUNA PELAYANAN ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CILACAP TAHUN 2021”. Tidak terdapat karya ilmiah yang sama yang 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, 25 Januari 2022



Rianandita 'Arsy Elkesaki

HALAMAN MOTTO

“Allah does not burden a person but according to his ability.”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

“My heart rests knowing that what missed me will never be my destiny, and what was meant for me will never miss me.”

- Umar bin Khattab

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Penulis menyadari bahwa selama proses penulisan skripsi ini tidak lepas dari pertolongan Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa serta doa dan dukungan dari orang – orang terkasih. Dengan segala kerendahan hati saya mengucapkan banyak terimakasih dan mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberi kemudahan, kekuatan, dan jalan keluar untuk setiap kesulitan yang saya alami.
2. Kedua orang tua yang sangat saya cintai, ayah Heru Kusriyono dan mamah Yati yang selalu sabar merawat ku dari kecil hingga saat ini, terimakasih atas semuanya yang tidak akan bisa ku balas sampai kapanpun, terimakasih telah memberikan motivasi, dukungan serta doa yang tak pernah putus sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
3. Kedua saudaraku, Amora Rahma Anderu dan Habib Nuril Irham Anderu yang kusayangi, terimakasih telah memberi motivasi dan dukungannya hingga skripsi ini terselesaikan.
4. Keluarga Besar, yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungannya serta tempat mengurangi kejenuhan selama masa perkuliahan.
5. Dosen Pembimbing saya, Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si. yang sudah banyak memberikan bantuan dari awal penulisan skripsi hingga akhir

penulisan skripsi terimakasih atas ilmu dan waktu yang diberikan selama masa perkuliahan dan bimbingan skripsi.

6. Dosen Penguji saya, Bapak Dr. Suranto, M. Pol dan Ibu Ane Permatasari S. IP, M.A. yang telah menguji karya ilmiah ini dan memberikan masukan-masukan bagi penulis.
7. Teman sekelompok penelitian payung Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si. yang selalu memberikan semangat dan dukungannya dari awal penulisan skripsi hingga akhir penulisan skripsi.
8. Ilmu Pemerintahan UMY 2018, seluruh kawan-kawan seperjuangan prodi angkatan 2018 yang tak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih atas dukungan, bertukar pikiran dan berbagi ilmunya selama masa perkuliahan.
9. Sahabat Hedon ku, Aina, Ardita, dan Melina yang selalu memberikan semangat dan dukungannya dari awal penulisan skripsi hingga akhir penulisan skripsi serta tempat mengurangi kejenuhan selama masa perkuliahan.
10. Sahabat Jamesbone ku, Aura, Hikmah, Feli, Divia, Vania, Mada, Dwiki, Dila dan Bowo yang selalu memberikan semangat sedari masa SMP sampai di tahap ini.
11. Teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu terimakasih telah memberikan doa, dukungan, pendampingan, dan kebaikannya sehingga turut memberikan energi positif dan semangat selama proses penulisan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum. Wr. Wb

Bismillahirrohmanirrahim

Alhamdulillahirrabila'lamin, puji syukur atas kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan dalam rangka hasil penelitian untuk skripsi dengan baik. Tak lupa shalawat serta salam kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah berjuang untuk menegakkan ajaran Islam di muka bumi ini.

Skripsi ini di susun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan Strata-1 (S-1), Sarjana Ilmu Pemerintahan di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Adapun judul penelitian dalam skripsi yang diangkat oleh penulis adalah **“PENGARUH TRANSPARANSI, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENGGUNAAN SMART GOVERNMENT: STUDI PADA MASYARAKAT PENGGUNA PELAYANAN ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CILACAP TAHUN 2021”**.

Dalam menyelesaikan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan beberapa pihak, baik berupa pemantapan judul, bimbingan, pengarahan, saran, nasihat, dan dukungan moral. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanoto, M.P 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 Dr. Ulung Pribadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing, terima kasih banyak telah membimbing dan memberikan masukan -masukan bagi penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Suranto, M. Pol selaku Dosen Penguji I yang telah menguji karya ilmiah ini dan memberikan masukan-masukan bagi penulis.
6. Ibu Ane Permatasari S. IP, M.A.selaku Dosen Penguji II yang telah menguji karya ilmiah ini dan memberikan masukan-masukan bagi penulis.
7. Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan bantuan dalam proses penulisan skripsi hingga akhir penulisan skripsi.
8. Kedua Orang Tua yakni Ayah Heru Kusriyono dan Mamah Yati yang selalu memberikan doa terbaiknya, dukungan, dan memberikan semangat dalam menjalankan setiap proses.
9. Sahabat Hedon ku, Aina, Ardita, dan Melina yang selalu memberikan semangat dan dukungannya dari awal penulisan skripsi hingga akhir

penulisan skripsi serta tempat mengurangi kejenuhan selama masa perkuliahan.

10. Sahabat Jamesbone ku, Aura, Hikmah, Feli, Divia, Vania, Mada, Dwiki, Dila dan Bowo yang selalu memberikan semangat sedari masa SMP sampai di tahap ini.
11. Teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu terimakasih telah memberikan doa, dukungan, pendampingan, dan kebaikannya sehingga turut memberikan energi positif dan semangat selama proses penulisan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan dan bantuan berbagai pihak mendapat balasan yang baik dari Allah SWT dan penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan saran dan masukan dari semua pihak. Akhir kata penulis menyampaikan permohonan maaf atas segala kekurangan dan kekhilafan apapun yang pernah terjadi.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 26 Januari 2022



Rianandita 'Arsy Elkesaki

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
ABSTRACT.....	v
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Kajian Pustaka (literature review).....	7
1.6. Kerangka Teoritik (theoretical framework)	15
1.7. Hipotesis.....	23
1.8. Definisi Konsep dan Operasional	24
1.9. Metode Penelitian.....	26
BAB II.....	33
DESKRIPSI SMART GOVERNMENT DI KABUPATEN CILACAP.....	33
2.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
2.2. Dasar Hukum Pembentukan Smart Government di Kabupaten Cilacap	41
2.3. Definisi Smart Government di Kabupaten Cilacap dan bentuk-bentuk nyata Smart Government di Kabupaten Cilacap.....	45
2.4. Pelayanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	47
Kabupaten Cilacap	47
2.5. Standar Operating Prosedur Pelayanan Online di Dinas Kependudukan ...	50
dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap.....	50
2.6. Dukungan DPRD terhadap Smart Government di Kabupaten Cilacap.....	52
2.7. Dukungan Sumberdaya Manusia Pemerintah Daerah <i>terhadap Smart.....</i>	52
<i>Government</i> di Kabupaten Cilacap.....	52
2.8. Dukungan Anggaran untuk Smart Government di Kabupaten Cilacap.....	53
2.9. Infrastruktur dan Peralatan dan Teknologi untuk <i>Smart Government</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap	55
BAB III.....	57

HASIL DAN PEMBAHASAN	57
3.1 Deskripsi Responden	57
3.2 Deskripsi Statistik.....	61
3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Pelayanan Online Di.....	65
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap	65
a. Perancangan Outer Model.....	65
b. Pengujian Outer Loading	66
c. Pengujian Inner Model.....	73
d. Uji Hipotesa	75
BAB IV.....	87
KESIMPULAN DAN SARAN	87
Kesimpulan.....	87
Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	96
a. Kuesioner	96
b. Dokumentasi.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kajian Pustaka.....	8
Tabel 2.1 Data Pembagian Administratif Kabupaten Cilacap	35
Tabel 2.2 Data penduduk Kabupaten Cilacap tahun 2020	36
Tabel 2.3 Sumber Daya Manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap Tahun 2021	53
Tabel 2.4 Dukungan Anggaran untuk Smart Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap.....	54
Tabel 2.5 Sarana dan Prasarana di di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap	56
Tabel 3.1 Statistik Deskriptif Variabel Penggunaan Smart Government.....	61
Tabel 3.2 Statistik Deskriptif Variabel Transparansi	62
Tabel 3.3 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Informasi.....	63
Tabel 3.4 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	64
Tabel 3.5 Convergent Validity	69
Tabel 3.6 Fornell Larcker Criterion	70
Tabel 3.7 Cross Loading	71
Tabel 3.8 Cronbachs Alpha dan Composite Reliability	73
Tabel 3.9 Output Path Coefficient.....	76
Tabel 3.10 Predictive relevance.....	77
Tabel 3.11 Model Fit.....	78
Tabel 3.12 Uji Hipotesa Kabupaten Cilacap.....	78
Tabel 3.13 Hipotesa 1 Variabel Transparansi.....	80
Tabel 3.14 Hipotesa 2 Variabel Kualitas Informasi.....	82
Tabel 3.15 Hipotesa 3 Variabel Kualitas Pelayanan	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Teoritik/model penelitian	23
Gambar 2.1 Peta Kabupaten Cilacap	34
Gambar 2.2 Logo Pemerintah Kabupaten Cilacap.....	41
Gambar 2.3 Portal website Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Cilacap.....	48
Gambar 2.4 Portal Website Pelayanan Online SiCemplon oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap	49
Gambar 2.5 Portal Website Antrian Pelayanan Online oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap.....	49
Gambar 2.6 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap	50
Gambar 3.1 Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Gambar 3.2 Responden Berdasarkan Usia	58
Gambar 3.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	59
Gambar 3.4 Responden berdasarkan pengalaman menggunakan Smart Government	60
Gambar 3.5 Perancangan Outer Model.....	66
Gambar 3.6 Outer Loading.....	67
Gambar 3.7 Average Variance Extracted.....	68
Gambar 3.8 Diagram R Square.....	74
Gambar 3.9 Output Resampling Bootstrap Kabupaten Cilacap	76