

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN
MASYARAKAT PADA APLIKASI “DUKCAPIL DALAM
GENGGAMAN”
DI KOTA SURAKARTA**



Oleh :
ANNISAA NURLAILA IMANIA
D0116010

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA

2020

commit to user

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN
MASYARAKAT PADA APLIKASI “DUKCAPIL DALAM
GENGGAMAN”
DI KOTA SURAKARTA**



Oleh :
ANNISAA NURLAILA IMANIA
D0116010

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2020

commit to user

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi

Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta



Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Rino Ardhian Nugroho, S. Sos, M.T.I. Ph. D

NIP. 19800503 200502 1 003

SURAT PERNYATAAN

ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya mahasiswa Program Studi Sarjana I Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisaa Nurlaila Imania
NIM : D0116010
Judul : Analisis Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Masyarakat pada Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman di Kota Surakarta
Pembimbing : Rino Ardhian Nugroho, S.Sos., M.T.I., Ph.D.
(NIP. 198005032005011003)

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Masyarakat pada Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman di Kota Surakarta” adalah karya sendiri dan bebas dari plagiat, serta tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik, serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis digunakan sebagai acuan dalam naskah ini, dan disebutkan dalam sumber acuan serta daftar pustaka. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka saya sanggup menanggung segala konsekuensi.

Surakarta, 2020

Annisaa Nurlaila Imania

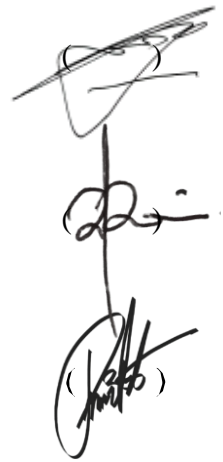
D0116010

commit to user

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada hari : Rabu
Tanggal : 18 November 2020
Panitia penguji :
1. Ketua : Drs. Is Hadri Utomo, M.Si.
NIP. 195909071987021001
2. Sekretaris : Dr. Rina Herlina Haryanti, S.Sos, M.Si.
NIP. 197911202006042001
3. Penguji : Rino Ardhian Nugroho, S.Sos., M.T.I., Ph.D.
NIP. 198005032005011003



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu

Universitas Sebelas Maret

Surakarta



Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si.

Sosial dan Politik

NIP. 196108251986012001

commit to user

MOTTO



commit to user

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas rahmat, ridho, dan hidayah-Nya
2. Orang tua saya, Ibu Aminarsi dan (Alm) Bapak Arif Suratman yang menjadi tujuan utama saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas setiap doa yang dipanjatkan dan keikhlasan dalam membimbing saya hingga berada pada titik ini.
3. Kakak saya, Nurcholis Fauzi dan Riza Erry Ruriana yang telah memberikan dukungan finansial, semangat, dan motivasi kepada saya untuk selalu bekerja keras.
4. Kedua keponakan saya, Bona Ventura Mahatma Fauzi dan Djibril Mahatma Fauzi yang telah menjadi motivasi saya untuk tetap semangat.
5. Keluarga besar Hadi Sukanto yang telah memberikan doa, motivasi, dan dukungannya.
6. Teman – teman JKT 18 yang tak pernah henti atas semangat, dukungannya, dan telah bersedia menjadi tempat untuk berkeluh kesah ketika saya mulai lelah.
7. Teman – teman Penghuni Kos, Nawa Idenanda, Debby Yohana Pandey, Silvanda Dewi Pradita, dan Rizqy Anita Tamma yang telah kebersamai saya dalam perjuangan menyelesaikan skripsi ini.
8. Dosen pembimbing saya, Bapak Rino Ardhian Nugroho, S.Sos., M.T.I., Ph.D. yang selalu membimbing dan memberi masukan kepada saya hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, ridho, dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Masyarakat pada Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman di Kota Surakarta” sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial Universitas Sebelas Maret.

Penulis menyadari bahwa selain dengan kemauan dan usaha yang keras dari dalam diri penulis, atas berkat dukungan dan doa dari berbagai pihak lain membuat penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang mendukung terselesainya skripsi ini, antara lain sebagai berikut:

1. Rino Ardhan Nugroho, S.Sos., M.T.I., Ph.D. selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Negara serta dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu dan masukan kepada penulis.
2. Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M. Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret.
3. Seluruh jajaran dan staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta serta 54 kantor kelurahan di Kota Surakarta yang telah memberikan izin penelitian dalam pengumpulan data pendukung.
4. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmunya untuk mendukung penelitian ini.

commit to user

5. Seluruh staf administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah membantu seluruh kebutuhan administrasi penulis.
6. Orang tua, kedua kakak, dan kedua keponakan saya yang telah menjadi tujuan utama penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Keluarga besar Hadi Sukamto yang telah memberikan doa, motivasi, dan dukungannya.
8. Teman – teman JKT 18 dan Penghuni Kos yang telah memberikan semangat dan selalu menghibur penulis.
9. Seluruh pihak yang mendukung terselesainya skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Walaupun tidak terlepas dari kesalahan dan kekurangan, harapan penulis ialah semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Saran dan kritik akan selalu diterima oleh penulis.

Surakarta,

Annisaa Nurlaila Imania

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
ORISINALITAS KARYA ILMIAH	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 <i>Electronic Government (e-Government)</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Model Penerimaan Pengguna Sistem Teknologi	Error! Bookmark not defined.
2.3 <i>commit to user</i> Kerangka Berpikir.....	Error! Bookmark not defined.

2.4	Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Jenis dan Rancangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6	Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.7	Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.7.1	Definisi Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2	Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
3.8	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.1	Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.9	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		Error! Bookmark not defined.
4.1	Deskripsi Lokasi	Error! Bookmark not defined.
4.2	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.3	Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Perancangan Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Perancangan Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Evaluasi Model.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.4	Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.4	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
5.2.1	Saran Praktis	<i>commit to user</i> Error! Bookmark not defined.

5.2.2	Saran Penelitian Selanjutnya	Error! Bookmark not defined.
	Daftar Pustaka	Error! Bookmark not defined.
	LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Top Inovasi Terbaik 2 Kategori Alumni Diklat PIM IV	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 2 Antrian Masyarakat di Dispendukcapil Kota Surakarta...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1, 3 Komentar masyarakat pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 1 Tampilan Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman”	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 2 Technology Acceptance Model (TAM)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 3 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 4 Unified Model of Electronic Government (UMEGA)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1 Tampilan Fitur Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” .	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3 Usia Responden	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 4 Pendidikan Terakhir Responden .	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 5 Jenis Pekerjaan Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 6 Lama Responden Menggunakan Aplikasi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 7 Intensitas Responden Menggunakan Aplikasi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 8 Jenis Layanan yang diakses Responden	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 9 Rancangan Inner Model	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 10 Perancangan Model Pengukuran (Outer Model)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 11 Model Struktural Penerimaan Pengguna Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman”	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

- Tabel 2. 1 Klasifikasi E-Government dengan Stakeholders**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 2. 2 Asas Pelayanan Publik**.....Error! Bookmark not defined.
- Tabel 2. 3 Jenis Pelayanan Publik**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 3. 1 Alternatif Jawaban Skala Likert**.....Error! Bookmark not defined.
- Tabel 3. 2 Definisi Operasional Penelitian**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 3. 3 Kriteria Penilaian Partial Least Square**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 1 Daftar Kelurahan di Kota Surakarta**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 2 Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 3 Ringkasan Output Evaluasi Inner Model**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 4 Path Coefficient PE terhadap AT**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 5 Path Coefficient EE terhadap AT**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 6 Output Path Coefficient Variabel Mediating Effort Expectancy (EE)**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 7 Path Coefficient SI terhadap AT**.....Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 8 Path Coefficient FC terhadap BI**.....Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 9 Path Coefficient FC terhadap EE**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 10 Path Coefficient PR terhadap AT** ...Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 11 Pengujian Variabel Mediating (PR-AT-BI)**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 12 Path Coefficient AT terhadap BI**Error! Bookmark not defined.

ABSTRAK

Adanya Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, telah memberikan tantangan tersendiri khususnya bagi pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang responsif, efektif, dan efisien yang kemudian melahirkan inovasi-inovasi pelayanan publik dengan basis elektronik. Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” merupakan salah satu bentuk inovasi layanan publik dengan basis elektronik keluaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor penerimaan masyarakat pada aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” dengan menggunakan *Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA)*, dimana analisis dilakukan dengan menggunakan data dari 100 responden. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif (*assosiative research*) dan metode survei Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah dengan *Partial Least Square (PLS)*. Berdasarkan hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan, diperoleh hasil dan kesimpulan bahwa terdapat lima faktor atau variabel yang mempengaruhi penerimaan masyarakat pengguna aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman”, yaitu ekspektasi kemudahan, kondisi fasilitas, resiko yang dirasakan, sikap pengguna, dan minat perilaku pengguna. Sedangkan dua faktor atau variabel lainnya, yaitu ekspektasi kinerja dan pengaruh sosial tidak mempengaruhi penerimaan masyarakat pengguna aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman”.

Kata kunci: Dukcapil Dalam Genggaman, *e-government*, UMEGA, Penerimaan Masyarakat

ABSTRACT

The Presidential Instruction No. 3 of 2003 on National Policy and Strategy for e-Government Development, has presented its own challenges, especially for local governments in providing responsive, effective, and efficient public services that then produce public service innovations on an electronic basis. The application of " Dukcapil Dalam Genggaman " is a form of public service innovation with an electronic basis of the output of the Population Office and Civil Registry of Surakarta City. The purpose of this study was to analyze the factors of public acceptance in the application " Dukcapil Dalam Genggaman" using unified model of Electronic Government Adoption (UMEGA), where the analysis was conducted using data from 100 respondents. This research is a quantitative research with a type of associative research and the method of surveying Data analysis techniques in this study is with Partial Least Square (PLS). Based on the results of the data processing that has been done, the results and conclusion that there are five factors or variables that affect the acceptance of the user community of the application "Dukcapil Dalam Genggaman", namely effort expectancy, facilitating conditions, perceived risk, attitude, and behavioral intention. While two other factors or variables, namely performance expectancy and social influence do not affect the public acceptance of users of the application " Dukcapil Dalam Genggaman ".

Keyword: Dukcapil Dalam Genggaman, e-government, UMEGA, Public Acceptance