

**HALAMAN JUDUL**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN SISTEM  
LAPOR BANTUL DENGAN SMS CENTER DI KABUPATEN BANTUL**

**SKRIPSI**  
Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada  
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

**Dini Afriza Adhityasari**

**20150520080**

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

**2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN SISTEM  
LAPOR BANTUL DENGAN SMS CENTER DI KABUPATEN BANTUL**

Oleh:

Dini Afriza Adhityasari  
20150520080

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji  
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 12 Maret 2019

Tempat : Ruang Rapat Dekanat

Pukul : 15.00-16.00

**SUSUNAN TIM PENGUJI**

**Ketua**

  
**Dr. Ulung Pribadi, M.Si**

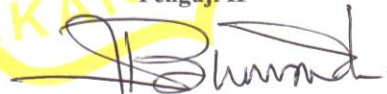
**NIK: 19651010199303 163 020**

**Penguji I**



**Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP**  
**NIK: 19910516201604 163 157**

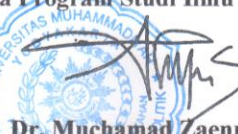
**Penguji II**



**Dr. Dian Eka Rahmawati, S.IP., M.Si**  
**NIK: 19741227200004 163 067**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan**

  
**Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si**  
**NIK: 19660828199403163025**

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dini Afriza Adhityasari

NIM : 20150520080

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Judul : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Sistem Lapor Bantul  
dengan SMS Center di Kabupaten Bantul

Dengan ini, saya menyatakan bahwa penulisan skripsi dengan judul tersebut benar-benar asli dari hasil karya saya sendiri yang didalamnya tidak terdapat karya dari pihak manapun atau pikiran orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan sebuah referensi dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya, apabila di kemudian hari terbukti terdapat karya yang memiliki kesamaan, maka hal itu merupakan suatu hal yang tidak disengaja oleh penulis dan apabila terdapat pihak yang merasa dirugikan, maka saya sanggup menerima konsekuensinya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, Maret 2019

Penulis,

Dini Afriza Adhityasari

## HALAMAN MOTTO

“Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman.”

-Q.S Al Imran:139-

“Terasa sulit ketika aku merasa harus melakukan sesuatu. Tetapi, menjadi mudah ketika aku menginginkannya.”

-Annie Gottlier-

“Bersyukurlah kalian atas pencapaian yang sudah tercipta hingga saat ini. Teruslah untuk melanjutkan pencapaian selanjutnya.”

-Dini Afriza Adhityasari-

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur saya ucapkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'alla, atas rahmat, hidayah dan karunianya yang telah dilimpahkan kepada saya sehingga karya yang saya buat ini dapat terselesaikan dengan baik. Alhamdulillah Rabbil'alamin. Dengan terselesaikannya skripsi ini, maka saya persembahkan hasil skripsi ini untuk :

- ✚ Kedua Orang Tua yang sangat-sangat saya Sayangi dan saya Cintai, Terimakasih banyak saya ucapkan kepada Ayah dan Mama saya atas ketulusan hatinya untuk selalu mendo'akan saya.
- ✚ Terimakasih banyak saya ucapkan untuk ayah Arpriyanto Suryatno, yang selama ini telah memberikan do'a, nasihat, support dan semangat yang tiada henti-hentinya diberikan untuk Dini. Terimakasih juga untuk segala bentuk perhatian yang sudah ayah berikan kepada Dini untuk selalu mengingatkan dan memberikan motivasi agar dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Terimakasih atas segala pembelajaran yang sudah ayah ajarkan selama ini. Semoga, setelah Dini selesai menyelesaikan pendidikan ini bisa memberikan suatu kebahagiaan untuk Ayah.
- ✚ Terimakasih banyak saya ucapkan untuk mama Ana Rusmawati, atas segala do'a dan kasih sayang yang telah diberikan, segala nasihat yang telah mama berikan kepada Dini. Terimakasih untuk selalu memenuhi segala yang dibutuhkan Dini selama ini. Terimakasih untuk semangat dan motivasi yang selama ini telah mama berikan agar Dini dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Terimakasih untuk selalu mengingatkan Dini buat beribadah. Terimakasih dari Dini mungkin tidak akan cukup untuk membalas segala jasmu, ma... Do'akan selalu agar Dini sukses untuk kedepannya, dan semoga dengan selesainya pendidikan ini bisa memberikan kebahagiaan untuk Mama.
- ✚ Terimakasih untuk adik saya Deina Afrilia Farah Dilla, yang selalu mengajak keluar untuk sekedar jajan dan melupakan sejenak skripsiku. Semoga kita bisa buat ayah dan mama bangga yah!
- ✚ Terimakasih untuk kakung Kasiman dan Uti Suwarti, yang selalu memberikan motivasi dan semangat untuk saya dan selalu memberikan do'a untuk cucunya. Terimakasih selalu mengingatkan Dini untuk selalu berbuat baik dengan siapapun.

- ✚ Terimakasih untuk Saudara-Saudaraku yang selama ini sudah memberikan dukungan untuk Dini dan selalu memberikan do'a yang terbaik.
- ✚ Terimakasih untuk Fauzan Lazuardi, sahabat sebaik-baiknya sahabatku. Terimakasih untuk segala do'a, semangat, motivasi dan waktu yang sudah diberikan untuk Dini. Kamu tidak selalu menemani, tapi selalu di hati! hehe.
- ✚ Terimakasih untuk teman rasa sodaraku, Maria Andina, Annisa Ramadhani, Novita Sekar Ningrum, Ayudya Septianingtyas, Nisa Ariani, Tegar Wikrama, Sandy Kusuma, dan Almas Sayudea, yang telah memberikan semangat Dini untuk menyelesaikan skripsi. Terimakasih telah menjadi teman yang paling uniqueeee sampai saat ini. Sukses selalu, teman-temanku!
- ✚ Terimakasih untuk teman sambatku, Tria Widianingsih, Sari Mulyani dan Merlin Apriliana yang sudah memberikan semangat tak terhingga demi kelancaran skripsi Dini. Terimakasih untuk selalu mendengar sambatan-sambatanku. Sukses selalu!
- ✚ Terimakasih untuk jandaku (Jawa Sunda-ku), Tria Widianingsih, Merlin Apriliana, Noer Fa'ziah Ulfi, Suci Rahmadani H, Syifa Siti, Syifa Salsabila. Terimakasih atas suka dan duka waktu di kampus. See u on top!
- ✚ Terimakasih untuk teman satu bimbinganku, Claritza Destya, Yus Riska, Sari Mulyani, RR Astrid Kurnia, Cindy Yulita, dan Ayundia Luthfita yang sudah banyak membantu waktu skripsian. Thx kalian udh bikin aku boros karna selalu jajan mulu. Semangat!
- ✚ Terimakasih untuk teman-teman KKN 148, Aprillia Puspitasari, Norma Sartika, RR Astrid Kurnia, Nadya Dwi Larasati, Sri, Munshif, Avit, Rospandi dan mas Sukri yang sudah memberikan semangat dan terimakasih sudah memberikan pelajaran selama sebulan di tempat kkn. Sukses teman-temanku!
- ✚ Terimakasih untuk teman-temanku Iffana Zatalini, Husna Swastika, Vindhi Putri, Mak Dewi, Divti Pratiwi, Mauriend, dan semua teman-teman IP 2015 yang tidak bisa saya sebut satu-satu, terimakasih sudah selalu membantu dan terimakasih sudah menjadi teman baru selama di perkuliahan dan mengajarkan banyaaaak hal. Suskes buat kalian semuanya!
- ✚ Terimakasih untuk Kampusku tercinta, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'allaikum Wr.Wb.

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayatnya khususnya kepada saya sebagai penulis penelitian hingga mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Sistem Lapor Bantul dengan SMS Center di Kabupaten Bantul” untuk memperoleh gelar sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan.

Setiap proses pembuatan penelitian ini mungkin saja membutuhkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak manapun. Sebagai bentuk ungkapan rasa syukur, penulis sangat berterimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Muhammad Zaenuri, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi, terima kasih atas kesabaran dan masukan yang telah bapak berikan kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP., selaku penguji 1 yang telah menguji dan memberikan banyak masukan kepada saya demi kelancaran skripsi ini.
7. Ibu Dr. Dian Eka Rahmawati, S.IP., M.Si., selaku penguji 2 yang telah menguji dan memberikan banyak masukan kepada saya demi kelancaran skripsi ini.
8. Ibu Sri Mulyani, SE., selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi dan Aspirasi Publik Diskominfo Bantul yang telah memberikan informasi terkait penelitian saya dan bersedia meluangkan waktu dalam pelaksanaan penelitian skripsi.
9. Mbak Galih Amindyah, selaku Admin Lapor Bantul dan SMS Center Bupati Bantul yang telah memberikan informasi terkait penelitian saya dan bersedia meluangkan

waktu dalam pelaksanaan penelitian skripsi dan terimakasih sudah banyak membantu saya.

10. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan informasi kepada saya dan sudah memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada kedua orang tua saya, yang telah memberikan banyak motivasi kepada saya agar menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan memberikan do'a yang tidak terhingga kepada saya.
12. Teman-teman Ilmu Pemerintahan 2015, yang telah banyak membantu saya dalam memberikan informasi dan memberikan semangat selalu.
13. Semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karenanya, penulis menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pembaca untuk kesempurnaan penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi siapa saja yang membaca.

Wassalamu'allaikum Wr. Wb.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	9
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	9
1.4 MANFAAT PENELITIAN .....	9
1.5 TINJAUAN PUSTAKA .....	11
1.6 KERANGKA TEORI .....	18
1.6.1 <i>E-Government</i> .....	18
1.6.2 UTAUT ( <i>Unified Theorhy of Acceptance Use of Technology</i> ).....	23
1.7 HIPOTESA.....	28
1.8 DEFINISI KONSEPTUAL .....	28
1.9 DEFINISI OPERASIONAL.....	30
1.10 METODE PENELITIAN .....	30
1.10.1 Jenis dan Metode Penelitian.....	30
1.10.2 Lokasi Penelitian .....	33
1.10.3 Jenis dan Sumber Data.....	34
1.10.4 Teknik Pengumpulan Data.....	35
1.11.5 Populasi dan Sampel .....	37
1.11.6 Unit Analisis Data .....	39
1.11.7 Teknik Analisis Data.....	39
BAB II OBYEK PENELITIAN .....	43
2.1 Sejarah Kabupaten Bantul.....	43
2.2 Pemerintahan Kabupaten Bantul.....	45
2.3 SMS Center Bupati Bantul.....	54

2.4 Laporan Bantul .....	57
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>62</b>
3.1 Deskriptif Data .....	62
3.1.1 Deskripsi Responden.....	62
3.1.1.1 Jenis Kelamin .....	63
3.1.1.2 Usia .....	64
3.1.1.3 Pendidikan Terakhir.....	65
3.1.1.4 Lama menggunakan Internet.....	66
3.2 Hasil dan Pembahasan.....	68
3.2.1 Outer Model.....	68
3.2.2 Inner model.....	73
3.2.3 Uji Hipotesis.....	83
3.2.3.1 <i>Utilizating E-Government</i> .....	86
3.2.3.1.1 Hasil dan Pembahasan.....	86
3.2.3.1.2 Diskusi .....	90
3.2.3.2 <i>Performance Expectancy</i> .....	91
3.2.3.2.1 Hasil dan Pembahasan.....	91
3.2.3.2.2 Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> ... 99	
3.2.3.2.3 Diskusi .....	101
3.2.3.3 <i>Effort Expectancy</i> .....	102
3.2.3.3.1 Hasil dan Pembahasan.....	102
3.2.3.3.2 Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	109
3.2.3.3.3 Diskusi .....	111
3.2.3.4 <i>Social Influence</i> .....	112
3.2.3.4.1 Hasil dan Pembahasan.....	112
3.2.3.4.2 Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	116
3.2.3.4.3 Diskusi .....	118
3.2.3.5 <i>Facilitating Condition</i> .....	119
3.2.3.5.1 Hasil dan Pembahasan.....	119
3.2.3.5.2 Pengaruh <i>facilitating Condition</i> terhadap <i>Ut. E-Government</i> .....	125
3.2.3.5.3 Diskusi .....	127
3.2.3.6 <i>Behavioral Intention</i> .....	128
3.2.3.6.1 Hasil dan Pembahasan.....	128
3.2.3.6.2 Pengaruh <i>Behavioral Intention</i> terhadap <i>Ut. E-Government</i> .....	131
3.2.3.6.3 Diskusi .....	133

<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>135</b>
<b>4.1 Kesimpulan.....</b>	<b>135</b>
<b>4.2 Saran .....</b>	<b>137</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Tinjauan Pustaka .....	11
Tabel 1.2. Definisi Operasional .....	30
Tabel 1.3. Sasaran Narasumber.....	35
Tabel 1.4. Penilaian Skor Pertanyaan .....	36
Tabel 2.1. Jumlah Desa, Dusun dan Luas Kecamatan di Kabupaten Bantul .....	51
Tabel 2.2 Jumlah penduduk menurut Kecamatan di Kabupaten Bantul tahun 2007 .....	52
Tabel 2.3 tabel Persentase Penduduk Menurut Mata Pencarian.....	53
Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas.....	71
Tabel 3.2. <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....	72
Tabel 3.3. <i>Output R Square</i> .....	75
Tabel 3.4. Nilai AVE dan Akar AVE Lapor Bantul dan SMS Center .....	76
Tabel 3.5. <i>Latent Variabel</i> .....	77
Tabel 3.6. Analisis Akar Ave dan Nilai Korelasi antar Variabel Laten (Lapor Bantul)....	77
Tabel 3.7. Analisis Akar Ave dan Nilai Korelasi antar Variabel Laten (SMS Center)....	80
Tabel 3.8. <i>Path Coefficient</i> .....	83
Tabel 3.9. Analisis Original Sampel Lapor Bantul .....	84
Tabel 3.10. Analisis Original Sampel SMS Center.....	85
Tabel 3.11. <i>Cross Loading E-Gov 1</i> .....	86
Tabel 3.12. <i>Cross Loading E-Gov 2</i> .....	88
Tabel 3.13. <i>Cross Loading PE.1</i> .....	91
Tabel 3.14. <i>Cross Loading PE.2</i> .....	93
Tabel 3.15. <i>Cross Loading PE.3</i> .....	95
Tabel 3.16. <i>Cross Loading PE.4</i> .....	96
Tabel 3.17. <i>Cross Loading PE.5</i> .....	97
Table 3.18. Output dari Performance Expectancy Average Variance Extracted (AVE)..	99
Table 3.19. <i>Output Reliability</i> dari variabel <i>Performance Expectancy</i> .....	99
Tabel 3.20. <i>Path Coefficient, performance expectancy terhadap behavioral intention</i> ..	100
Tabel 3.21. <i>Cross Loading EE.1</i> .....	102
Tabel 3.22. <i>Cross Loading EE.2</i> .....	105
Tabel 3.23. <i>Cross Loading EE.3</i> .....	107
Tabel 3.24. <i>Cross Loading EE.4</i> .....	108
Table 3.25. Output dari <i>Effort Expectancy Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	110
Table 3.26. <i>Output Reliability</i> dari variabel <i>Effort Expectancy</i> .....	110

Tabel 3.27. <i>Path Coefficient, Effort expectancy terhadap Behavioral intention.</i> .....	111
Tabel 3.28. <i>Cross Loading SI.1</i> .....	113
Tabel 3.29. <i>Cross Loading SI.2</i> .....	115
Table 3.30. <i>Output dari Social Influence Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	116
Table 3.31. <i>Output Reliability dari variabel Social Influence</i> .....	116
Tabel 3.32. <i>Path Coefficient, Social Influence terhadap Behavioral intention.</i> .....	117
Tabel 3.33. <i>Cross Loading FC.1</i> .....	119
Tabel 3.34. <i>Cross Loading FC.2</i> .....	121
Tabel 3.35. <i>Cross Loading FC.3</i> .....	123
Table 3.36. <i>Output dari Facilitating Condition Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	125
Table 3.37. <i>Output Reliability dari variabel Facilitating Condition</i> .....	125
Tabel 3.38. <i>Path Coefficient, facilitating condition terhadap Utilizating E-Government</i> .....	126
Tabel 3.39. <i>Cross Loading BI.1</i> .....	128
Tabel 3.40. <i>Cross Loading BI.2</i> .....	130
Table 3.41. <i>Output dari Behavioral Intention Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	131
Table 3.42. <i>Output Reliability dari variabel Behavioral Intention</i> .....	132
Tabel 3.43. <i>Path Coefficient, Effort expectancy terhadap Behavioral intention.</i> .....	133

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data SMS Center Bupati di Kabupaten Bantul.....	7
Gambar 1.2 Kerangka Teoritik .....	27
Gambar 2.1 Peta Administrasi Kabupaten Bantul .....	50
Gambar 3.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin. ....	63
Gambar 3.2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	64
Gambar 3.3. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	65
Gambar 3.4. Karakteristik Responden berdasarkan Lama menggunakan Internet .....	67
Gambar 3.5. Rancangan Outer Model.....	69
Gambar 3.6. <i>Loading Factors</i> Laporan Bantul.....	70
Gambar 3.7. <i>Loading Factors</i> SMS Center Bupati Bantul .....	70
Gambar 3.8. Rancangan Inner Model Laporan Bantul .....	74
Gambar 3.9. Rancangan Inner Model SMS Center.....	74
Gambar 3.10. Tampilan dari Laporan Bantul .....	104
Gambar 3.11 Tampilan dari SMS Center.....	104
Gambar 3.12 Fitur Kategori pada Laporan Bantul .....	123