

HALAMAN JUDUL

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT
MENGUNAKAN E-SERVIS APLIKASI 'CEKATAN' (CETAK KTP
ELEKTRONIK TANPA ANTRIAN) DI KABUPATEN BANTUL TAHUN
2018**



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

2019

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ayundia Luthfita Ikhwani

NIM : 20150520072

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan E-Servis Aplikasi ‘Cekatan’ (Cetak KTP Elektronik Tanpa Antrian) Di Kabupaten Bantul Tahun 2018” merupakan penelitian hasil karya sendiri dan bukan berasal dari penelitian pihak lain. Sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah dituliskan sebelumnya atau yang berasal dari pihak lain. Terkecuali yang tertulis dalam penelitian ini merupakan penelitian dari pihak lain, maka sudah tercantum dalam daftar pustaka. Selanjutnya, apabila pada kemudian hari terbukti bahwa penelitian saya merupakan penelitian dari pihak lain, maka saya akan bertanggungjawab dan siap menerima segala konsekuensinya.

Yogyakarta, Februari 2019

Ayundia Luthfita Ikhwani

MOTTO

“Hidup adalah pilihan.....”

HALAMAN PERSEMBAHAN



Alhamdulillah sembah sujud serta rasa syukurku kepada Allah S.W.T yang telah menggerakkan raga, pikiran, hati ini dalam setiap langkah demi langkah. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad S.A.W yang telah membawa kami dari alam jahiliyah ke alam nur islamiah.

Karya sederhana ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua, Ibu Yuni Astuti dan Bapak Eko Wijayanto terimakasih atas segala doa, dukungan, waktu, materi, dan tentunya cinta dan kasih sayangnya. Semoga ibu dan bapak selalu diberi kesehatan dan dilimpahkan rejekinya.
2. Adikku tersayang Roselly Putri Yusria yang telah menghibur dikala lelahku.
3. Kakung dan Uti yang telah memberikan doa serta penyemangatku.
4. Galang Virgiawan yang telah menjadi orang terdekatku dalam kehidupanku terutama untuk menyelesaikan studi ini. Terimakasih atas cinta kasih sayangnya dan dukungan yang tak ada hentinya, serta segala bantuan yang telah kau berikan.
5. Sahabatku sedari kecil, Nur Lathifa Halim yang telah memberikan banyak bantuan serta dukungan kepadaku. Semoga kita selalu bersahabat sampai kapanpun.

6. Rizki Desilia Utami. Teman seperjuangan pada saat penelitian selalu mencurahkan keluh kesah dan selalu memberi canda tawa disetiap harinya.
7. Teman terdekatku dari awal kuliah sampai sekarang, Samini, Ajeng Fitri, dan Nisfi Risa. Semoga kita tetap berteman walaupun terpisahkan dengan jarak nantinya.
8. Teman-teman satu bimbingan, Cindy, Dini, Sari, Astrid, Claritza dan Yus Riska, yang saling membantu dan selalu berbagi ilmu. Kita selalu barengan dalam keadaan suka maupun duka dikala mengerjakan skripsi ini.
9. Teman-teman KKN UMY 147, Ajeng, Rani, Nadila, Hilya, mba Nur, Aufa, Arya, Abi dan Amru. Kkn telah mempertemukan kita menjadi keluarga baru.
10. Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dengan sangat baik serta ilmu yang telah diberikan dan terimakasih atas segala bantuan tenaga, waktu dan pikiran yang tidak akan terlupakan.
11. Mas Iqbal, terimakasih atas bimbingannya selama ini dan segala bentuk dukungan serta ilmu yang telah diberikan kepada kami dari anak bimbingan Pak Ulung.
12. Seluruh pihak yang terlibat langsung dalam skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih semoga Allah SWT membalas jasa budi ini dikemudian hari.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT MENGGUNAKAN E-SERVIS APLIKASI ‘CEKATAN’ (CETAK KTP ELEKTRONIK TANPA ANTRIAN) DI KABUPATEN BANTUL TAHUN 2018”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Tidaklah berlebihan bahwa penulisan skripsi ini penulis kerjakan dengan ketekunan dan telah mencurahkan segala kemampuan yang ada, namun karya ilmiah ini sangat sederhana dan mungkin masih banyak kekurangan - kekurangan. Untuk itu penulis mohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini banyak kekurangan serta penulis mohon saran dan kritik yang membangun dari pembaca sekalian. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dr. Ir Gunawan Budiyanto M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Dr. Titin Purwaningsih, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Drs. H Muchammad Zaenuri, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP. selaku Sekretaris Program Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
5. Dr. Ulung Pribadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan beserta bimbingan dan masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Erni Zuhriyati, S.IP., MA selaku dosen penguji proposal penelitian ini.
7. David Efendi, S.S., S.IP., MA selaku dosen penguji skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan Staff Program Studi Ilmu Pemerintahan.
9. Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data dan informasi, yaitu pihak Dinas Komunikasi dan Informatika serta Masyarakat Kota Mataram.
10. Terima kasih kepada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, almamater tercinta yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman selama menempuh pendidikan Strata 1 (S1).

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan di dalam penulisan skripsi, tentu hal itu dikarenakan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki di dalam mengumpulkan, mengelola, dan menyajikan data. Untuk itu penulis

meminta maaf atas segala kekurangan dan kekhilafan di dalam penulisan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat menambah ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Demikianlah kata pengantar yang dapat penulis sampaikan, sekali lagi penulis berterima kasih kepada semua pihak maupun teman-teman yang telah membantu dan mendoakan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Atas kurang dan lebihnya penulis meohon maaf yang sebesar-besarnya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 2019

Ayundia Luthfita. I

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR ISTILAH	xv
Abstrak	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Tinjauan Pustaka	7
F. Kerangka Teoritik	14
G. Definisi Konseptual dan Operasional	32
H. Metode Penelitian	35
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	47
A. Gambaran Umum Kabupaten Bantul	47
B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul	51
C. Cekatan (Cetak KTP Elektronik Tanpa Antrian)	55
BAB III PEMBAHASAN	60
A. Deskripsi Data.....	60
B. Pengujian Outer Model dan Inner Model	63

C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan Aplikasi E-Servis Aplikasi ‘Cekatan’	72
D. Discussion	106
BAB IV PENUTUP	110
A. Kesimpulan	110
B. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Tinjauan Pustaka.....	7
Tabel 1.2. Definisi Operasional.....	34
Tabel 1.3. Penilaian skor pertanyaan.....	39
Tabel 1.4. Sasaran Narasumber.....	40
Tabel 2.1. Jumlah Penduduk Kabupaten Bantul.....	51
Tabel 2.2. Jumlah Masyarakat Pengguna Aplikasi ‘Cekatan’.....	56
Tabel 3.1 Hasil Pemeriksaan <i>Outer Loading</i>	66
Tabel 3.2 Hasil <i>R-square</i>	69
Tabel 3.3 Korelasi.....	70
Tabel 3.4. <i>Path Coefficient</i> (Mean, STDEV, T-Values).....	72
Tabel 3.5. <i>Cross Loading E-serv 1</i>	72
Tabel 3.6 <i>Cross Loading E-serv 2</i>	73
Tabel 3.7 <i>Cross Loading E-serv 3</i>	74
Tabel 3.8. <i>Cross Loading E-serv 4</i>	75
Tabel 3.9. Pengguna Aplikasi ‘Cekatan’.....	76
Tabel 3.10. <i>Cross Loading PE1</i>	77
Tabel 3.11. <i>Cross Loading PE2</i>	78
Tabel 3.12 <i>Cross Loading PE3</i>	80
Tabel 3.13 <i>Path Coefficient PE Terhadap Attitude</i>	81
Tabel 3.14 <i>Cross Loading EE1</i>	82
Tabel 3.15 <i>Cross Loading EE2</i>	85
Tabel 3.16 <i>Path Coefficient EE Terhadap Attitude</i>	88
Tabel 3.17. <i>Cross Loading SI1</i>	89
Tabel 3.18 <i>Cross Loading SI2</i>	90
Tabel 3.19. <i>Cross Loading Path Coefficients SI terhadap Attitude</i>	91

Tabel 3.20. <i>Cross Loading</i> FC1.....	92
Tabel 3.21. <i>Cross Loading</i> FC2.....	93
<u>Tabel 3.22.</u> <i>Cross Loading</i> FC3.....	94
Tabel 3.23 <i>Cross Loading Path Coefficiencie</i> FC terhadap <i>Ut. E-service</i>	97
Tabel 3.24. <i>Path Coefficiencie</i> FC terhadap EE.....	98
Tabel 3.25. <i>Cross Loading</i> PR1.....	99
<u>Tabel 3.26.</u> <i>Cross Loading</i> PR2	100
Tabel 3.27. <i>Path Coefficiencie</i> PR terhadap <i>Attitude</i>	103
Tabel 3.28. <i>Cross Loading</i> A1.....	104
Tabel 3.29. <i>Cross Loading</i> A2.....	104
Tabel 3.30 <i>Path Coefficiencie Attitude</i> terhadap <i>Utilizing E-service</i>	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Teoritik.....	30
Gambar 2.1. Peta Kabupaten Bantul.....	47
Gambar 2.2. Struktur Organisasi.....	54
Gambar 3.1. Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	61
Gambar 3.2. Distribusi Usia Responden.....	62
Gambar 3.3. Perancangan <i>outer model</i>	64
Gambar 3.4. <i>Loading Factor</i>	65
Gambar 3.5. Perancangan <i>Inner Model</i>	68
Gambar 3.6 Tampilan Aplikasi ‘Cekatan’ di <i>Google Play Store</i>	84
Gambar 3.7 Registrasi awal Aplikasi ‘Cekatan’.....	86
Gambar 3.8. Proses validasi data Aplikasi ‘Cekatan’.....	87
Gambar 3.9 Brosur Penggunaan Aplikasi Cekatan.....	85
Gambar 3.10 Tampilan Fitur Aplikasi ‘Cekatan’.....	102

DAFTAR ISTILAH

<i>Attitude</i>	:Suatu perilaku untuk mengukur pengaruh dalam menggunakan sistem informasi. Sikap ini ditentukan oleh sikap individu dan norma subjektif tentang perilaku tersebut.
AVE	:Nilai yang diharapkan >0.50
Cekatan	:Cetak KTP Elektronik Tanpa Antrian
<i>Composite Reliability</i>	:Data yang memiliki nilai >0.70 maka dapat dikatakan reliabel
<i>Convergen Validity</i>	:Nilai loading faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai loading dengan konstruk yang lain.
<i>Cronbach Alpha</i>	:Nilai yang diharapkan >0.60 untuk semua konstruk.
<i>Cross Loading</i>	:Berguna untuk menilai apakah variabel memiliki diskriminan yang memadai, serta nilai tersebut harus bernilai >0.50 .
<i>Discriminant Validity</i>	:Nilai cross loading faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstuk memiliki diskriminan

yang memadai yaitu dengan cara membandingkan dengan nilai loading dengan konstruk yang lain.

Effort Expectancy :Tingkat kesederhanaan yang terkait dengan penggunaan sistem hal itu dinilai dapat mengurangi beban tenaga dan waktu seseorang dalam melakukan pekerjaannya.

E-service :Konsep E-Service merupakan suatu aplikasi terkemuka dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di daerah yang berbeda.

Facilitation Condition :Tingkat dimana seseorang percaya bahwa suatu infrastruktur organisasi dan teknis tersedia untuk mendukung penggunaan sistem.

Inner Model :Memastikan bahwa model struktural yang dibangun robust dan akurat.

Outer Loading :Data yang memiliki nilai >0.50 maka dapat dikatakan valid

Outer Model :Menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya.

Partial Least Square (PLS) :Jenis analisis statistik yang kegunaannya mirip dengan SEM di dalam analisis covariance serta

analisis yang fungsi utamanya untuk perancangan model, tetapi juga dapat digunakan untuk konfirmasi teori.

Path Coefficient :Koefisien jalur pada masing-masing variabel untuk mendapatkan hasil dari hipotesa.

Perceived Risk :Tingkat dimana keyakinan bahwa pengguna sistem informasi/teknologi informasi akan mengalami suatu risiko.

Performance Expectancy :Tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan membantu dia dalam mencapai peningkatan kinerja pekerjaan.

Social Influence :Tingkat dimana seseorang merasa diyakinkan orang lain bahwa dia harus menggunakan sistem teknologi informasi baru.

UMEGA : *Unified Model of Electronic Government Adoption* (UMEGA) merupakan suatu model yang dikembangkan setelah adanya *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* yang bertujuan untuk lebih mengetahui lagi bagaimana penerimaan tentang teknologi atau penggunaan suatu teknolog