

**PENGARUH SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP
PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISITRASI SEKTOR
PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA METRO**

SKRIPSI



Oleh:

**Affan Rofi'ul Akbar
NPM 16630001**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2020



HALAMAN JUDUL

**PENGARUH SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP
PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISITRASI SEKTOR
PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA METRO**

SKRIPSI

Oleh:

**Affan Rofi'ul Akbar
NPM 16630001**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2020**

ABSTRAK

Akbar, Rofi'ul Affan. 2020. Pengaruh sistem Teknologi Informasi terhadap Peningkatan Pelayanan Administrasi Sektor Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro. Program Studi Akuntansi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Nedi Hendri, S.E., M.Si.,Akt., CA., Pembimbing (II) Angga Kurniawan, S.E., M.Si., Akt.

Kata Kunci: *Teknologi Informasi dan Administrasi Sektor Publik*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah peranan teknologi informasi mempunyai pengaruh terhadap Pelayanan administrasi sektor Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro.

Jenis Penelitian ini adalah kuantitatif. Dengan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian dengan sebanyak 73 responden masyarakat Kota Metro. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuesioner, uji validitas, uji normalitas, uji linieritas, serta uji regresi linier sederhana dengan penarikan kesimpulan melalui uji parsial t.

Kesimpulan dari riset ini bahwa sistem teknologi informasi dalam susunan beberapa dokumen serta informasi pada pusat data, ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan daerah, ketersediaan *E- Government* pekerjaan kantor dan pelayanan publik, ketersediaan aplikasi dialog publik dalam meningkatkan pelayanan administrasi sektor publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro.

ABSTRACT

Akbar, Rofi'ul Affan. 2020. The Influence of the system of Information Technology on Improving Public Sector Administration Services in the Metro City Population and Civil Registry Service. Accounting Study Program. Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah Metro University. Advisor (I) Nedi Hendri, S.E., M.Si., Akt., CA., Advisor (II) Angga Kurniawan, S.E., M.Sc., Akt.

Keywords: Information Technology and Public Sector Administration

This study aims to determine whether the role of information technology has an influence on public sector administration services at the Metro City Population and Civil Registry Office.

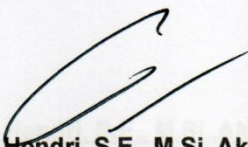
The type of this research is quantitative with the purposive sampling technique. The sampling technique of members of the population which is carried out by determining unique characteristics under the research objectives, so it is expected to be able to answer research problems with as many as 73 respondents from the Metro City community. While the data collection techniques used are questionnaires, validity tests, normality tests, linearity tests, and simple linear regression tests with concluding a partial t-test.

The conclusion of this research is the information technology system in the arrangement of several documents and information at the data centre, the availability of data and information for regional needs, the availability of E-Government office work and public services, the availability of public dialogue applications in improving public sector administration services at the Metro City Population and Civil Registry Office.

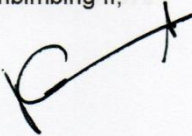
PERSETUJUAN PENGUJI

Skripsi oleh Affan Rofi'ul Akbar dengan NPM 16630001 telah di uji dan direvisi untuk dicetak.

Metro, 07 September 2020
Pembimbing I,


Nedi Hendri, S.E., M.Si.,Akt., CA
NIDN. 0020048101

Metro, 26 Agustus 2020
Pembimbing II,


Angga Kurniawan, S.E., M.Si., Akt.,
NIDN. 0205078701

Menyetujui
Ka. Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis,


Gustin Padwa Sari, S.E., M.S., Ak.
NIDN. 0227028802

PENGESAHAN

Skripsi oleh Affan Rofi'ul Akbar ini,
Telah dipertahankan didepan Tim Penguji

Metro, 07 SEPTEMBER 2020

Tim Penguji

Nedi Hendri, S.E., M.Si.,Akt., CA
NIDN. 0020048101



Ketua

Angga Kurniawan, S.E., M.Si., Akt.
NIDN. 0205078701



Sekretaris

Suyanto, S.E., M.Si., Akt., CA.
NIDN. 0230107502



Penguji Utama

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Suharto, S.E., M.M.
NIDN.0228035801

MOTTO

Mereka yang mendapat petunjuk dari Tuhannya, dan mereka itulah orang-orang yang beruntung

(QS Al baqarah: 05)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini disusun dan dipertanggungjawabkan dalam ujian sebagai salah satu tanda bukti, skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Kedua Orang tua yang merupakan pokok dari kehidupanku, yang telah mendoakan serta memberikan dukungan kepada penulis baik moril maupun materil.
2. Seluruh Keluarga dan saudaraku yang selalu mendo'akanku dan memberikan dukungan untuk keberhasilanku.
3. Teman dan sahabatku yang selalu memberikan memberi motivasi dalam segala hal.
4. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR

Assalamu'allaikum wr.wb.

Bismillahirrohmannirohim.

Sujud syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, pembawa rahmat sekalian alam dan juga untuk keluarga, sahabat serta umat yang senantiasa istiqomah mengikutinya.

Penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI SEKTOR PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA METRO”** yang di ajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata Satu (SI) guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Manajemen (S.M) di Universitas Muhammadiyah Metro.

Terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, pengarahan, serta bimbingan yang mana sangat besar bagi penulis. Tidak lupa terima kasih terutama penulis sampaikan kepada :

1. Drs. H. Jasim Ahmad, M.Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Dr. Suharto, S.E., M.M., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro
3. Gustin Padwa Sari, S.E., M.S., Ak. Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Metro yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan yang

sangat berguna sejak awal proses penyusunan dan penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini.

4. Nedi Hendri, S.E., M.Si.,Akt., CA. Dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan yang sangat berguna sejak awal proses penyusunan dan penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Angga Kurniawan, S.E., M.Si., Akt. Dosen pembimbing II yang telah memberikan pengarahan serta bimbingan yang sangat berguna dalam penyusunan dan penulisan hingga selesainya skripsi ini.
6. Bapak dan ibu dosen Universitas Muhammadiyah Metro yang sabar, ikhlas dan tulus memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro yang telah membimbing, mendidik dan mendewasakan penulis dalam berfikir dan bertindak.

Penulis sangat menyadari sepenuhnya atas keterbatasan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis harapkan guna penyempurnaan karya penulis selanjutnya. Akhirnya penulis berharap semoga hasil penelitian yang telah dilakukan ini sekiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan khususnya dalam bidang ilmu ekonomi.

Metro, 07 SEPTEMBER 2020

Affan Rofi'ul Akbar
NPM 16630001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Affan Rofi'ul Akbar

NPM : 16630001

Prodi : Akuntansi

Dengan ini Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“PENGARUH SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI SEKTOR PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA METRO”**. Adalah karya saya dan bukan dari plagiarisme.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan Gelar Akademik Strata I Akuntansi dan akan mempertanggung jawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, 07 SEPTEMBER 2020
Yang membuat pernyataan



Affan Rofi'ul Akbar
NPM 16630001



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 1586/II.3.AU/F/UPI-UK/2020

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : AFFAN ROFI'UL AKBAR
NPM : 16630001
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul :

**PENGARUH PERANAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP
PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISITRASI SEKTOR
PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KOTA METRO**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 03 September 2020
Kepala Unit,

Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.
NIDN. 0224018703

Jajar Dewantara No.116
Lampung, Kec. Metro Timur Kota
Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
Email: upipi@ummetro.ac.id

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
PERSETUJUAN PENGUJI	vi
PENGESAHAN	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xii
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>SIMILARITY CHECK</i>).....	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah	3
1. Identifikasi Masalah	3
2. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Kegunaan Penelitian	4
E. Ruang Lingkup	4
BAB II KAJIAN LITERATUR	
A. Pelayanan Publik	5
1. Pengertian Pelayanan Publik	5
2. Prinsip dan Standar Pelayanan Publik	6
3. Jenis- jenis Pelayanan Publik	8

4. Peningkatan Pelayanan Publik	9
5. Teknologi Informasi	11
a. Pengertian Teknologi Informasi pada Pelayanan Publik ..	11
b. <i>E- Government</i>	12
c. Manfaat dan Tujuan <i>E-Government</i>	14
B. Hasil Penelitian Relevan	15
C. Kerangka Pemikiran	18
D. Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	20
B. Objek dan Lokasi Penelitian	20
C. Metode Penelitian	21
1. Operasional Variabel	21
2. Populasi dan Sampel	22
D. Teknik Pengumpulan Data	23
E. Pengujian Kualitas Data	24
a. Uji Validitas	24
b. Uji Relibilitas	25
F. Pengujian Prasyarat Analisis	26
1. Uji Normalitas	26
2. Uji Linieritas	26
G. Pengujian Hipotesis Regresi	27
1. Analisis Regresi Sederhana	27
2. Uji t Parsial	27
3. Uji R ² Determinasi	28
H. Hipotesis Statistik	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Ojek Penelitian	30
1. Sejarah Singkat Kantor Dinas DISDUKCAPIL Kota Metro	30
2. Struktur organisasi	31
3. Tugas dan wewenang	31
B. Hasil Penelitian	42

1. Uji Validitas	42
2. Pengujian Persyaratan Analisis X terhadap Y.....	45
a. Uji Normalitas Data	45
b. Uji Linieritas	46
c. Deskripsi Data Hasil Kuesioner	47
1. Distribusi frekuensi Sistem Teknologi Informasi	47
2. Distribusi frekuensi Pelayanan Administrasi Sektor Publik.....	48
3. Analisis Regresi Sederhana.....	49
1. Pengaruh X dan Y.....	49
2. Analisis Regresi	50
4. Pengujian Hipotesis.....	68
a. Uji Hipotesis (t)	51
b. Koefisien determinasi R^2	52
C. Pembahasan	52
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	54
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN-LAMPIRAN	58
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	69

DAFTAR TABEL

Judul Tabel	Halaman
1. Hasil penelitian Relevan	15
2. Definisi Operasional dan Kisi-kisi Instrument	21
3. Nilai dan Kategori jawaban Responden	24
4. Kriteria Relibilitas Tes	25
5. Hasil Uji Validitas Instrument (X)	42
6. Hasil Interpretasi Uji Validitas Instrument (X)	42
7. Hasil Uji Validitas Instrument (Y)	43
8. Hasil Interpretasi Uji Validitas Instrument (Y)	44
9. Uji Normalitas Data	45
10. Hasil Interpretasi Uji Normalitas Data	46
11. Hasil Uji Linieiritas (X) terhadap (Y)	46
12. Distribusi frekuensi Sistem Teknologi Informasi (X)	47
13. Distribusi Frekuensi Pelayanan Administrasi Sektor Publik (Y)	48
14. Analisis Regresi Sederhana	50
15. Hasil Uji Parsial t	51
16. Hasil Pengujian R^2	51

DAFTAR GAMBAR

Judul Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran	18
2. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner	58
2. Hasil Jawaban Responden	61
3. Skor total jawaban Responden	63
4. Uji Validitas dan Relibilitas Instrument (X).....	65
5. Uji Validitas dan Relibilitas Instrument (Y).....	66
6. Uji Normalitas	67
7. Uji Linieritas	67
8. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	68
9. Tabel Uji Parsial t	69
10. Tabel Keputusan Uji Normalitas Data	70
11. Tabel Uji Linieritas	71
12. Pengajuan judul proposal	73