



**EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN SI D'nOK (SISTEM
INFORMASI DOKUMEN ONLINE KEPENDUDUKAN) DALAM
PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DISDUKCAPIL KOTA
SEMARANG**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan S1
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

MUSHAFFA FAIZ AKMAL

NIM. 14020118130142

Dosen Pembimbing

Dr. Ida Hayu Dwimawanti, M.M.

NIP. 196708191994032003

Dr. AP. Tri Yuniningsih, M.Si

NIP. 196706021992032001

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2023

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Mushaffa Faiz Akmal
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020118130142
3. Tempat / Tanggal Lahir : Jepara, 20 November 1999
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Jalan Kauman 2, Krasak Rt.5/Rw.1,
Pecangaan, Jepara

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah Skripsi yang saya tulis berjudul:

Efektivitas Sistem Informasi Manajemen SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kota Semarang.

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-beneranya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 30 Juni 2023



Mushaffa Faiz Akmal
14020118130142

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Efektivitas Sistem Informasi Manajemen SI D'nOK
(Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan)
dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kota
Semarang.

Nama Penyusun : Mushaffa Faiz Akmal

Departemen : S1-Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan penelitian Strata 1

Semarang, 30 Juni 2023

Dekan

Wakil Dekan I



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP
NIP. 19640827 199001 1 001

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M. Pol. Admin
NIP. 19690822 199403 1 003

Dosen Pembimbing

Dr. Ida Hayu Dwimawanti, M.M.

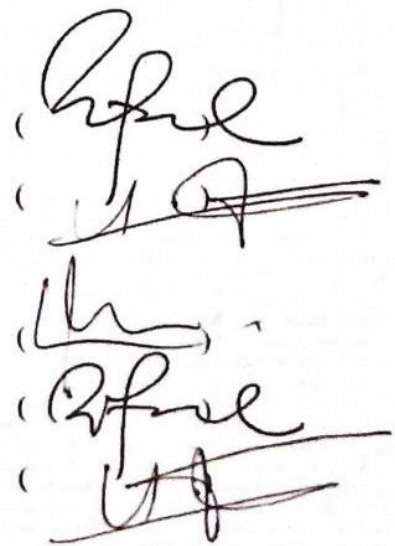
Dr. AP. Tri Yuniningsih, M.Si.

Dosen Penguji

Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT.

Dr. Ida Hayu Dwimawanti, M.M.

Dr. AP. Tri Yuniningsih, M.Si.



HALAMAN MOTTO

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya
sesudah kesulitan itu ada kemudahan"

(QS al-Insyirah: 5-6).

“Start now. Start where you are. Start with fear. Start with pain. Start with doubt.
Start with hands shaking. Start with voice trembling but start. Start and don’t stop.
Start where you are, with what you have. Just start”

— Ijeoma Umebinyuo —

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terimakasih kepada ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat-Nya serta memberikan kelancaran dan kesehatan kepada saya sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.

Saya mempersembahkan skripsi ini untuk seluruh pihak yang berperan dalam penyusunannya, terutama untuk:

Kedua orang tua saya, Ibu yang senantiasa mensupport saya untuk menyelesaikan studi dan memberi kepercayaan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini, serta selalu mendoakan segala hal yang baik bagi saya, serta untuk Almarhum ayah yang telah memberi banyak pelajaran semasa hidupnya.

Ketiga saudara saya yang selalu mendukung dan menjadi motivator dalam menyelesaikan skripsi ini

Seluruh teman saya yang selalu mendukung dan mengajarkan banyak hal hingga sekarang.

ABSTRAK

JUDUL : Efektivitas Sistem Informasi Manajemen SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kota Semarang.

NAMA : Mushaffa Faiz Akmal

NIM : 14020118130142

Teknologi yang mengalami perkembangan pesat harus dimanfaatkan ke berbagai bidang untuk mempermudah kegiatan termasuk didalamnya pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Kemajuan teknologi dimanfaatkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dengan memunculkan inovasi pelayanan dokumen kependudukan yang dibentuk dengan sistem informasi SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) yang salah satunya mencakup kepengurusan dokumen akta kelahiran. Namun, dalam keberjalanan aplikasi si d'nok ini masih terdapat beberapa masalah yang dirasakan oleh masyarakat saat menggunakan aplikasi yang seharusnya memudahkan masyarakat. Oleh karena itu, perlu dianalisis lebih lanjut terkait efektivitas sistem informasi tersebut. Dalam Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori Delone and McLean untuk menjawab permasalahan penelitian terkait Efektivitas Sistem Informasi dan menggunakan teori Argo Pambudi untuk menganalisis terkait faktor penghambatnya. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi SI D'nOK belum efektif serta faktor penghambat yang utama yaitu faktor budaya masyarakat serta sosialisasi yang masih kurang. Rekomendasi yang dapat diberikan oleh peneliti adalah Disdukcapil Kota Semarang dalam mengelola Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan yaitu meningkatkan sosialisasi yang dapat menjangkau semua kalangan serta perbaikan aplikasi agar mencegah terjadinya gangguan saat pemakaian.

Kata kunci : Efektivitas, SI D'nOK, Akta Kelahiran, Disdukcapil Kota Semarang

ABSTRACT

TITLE : Effectiveness Of Si D'nok Management Informastion System
(Population Online Document Information System) In Birth
Certifitcate Service In Disdukcapil Semarang City

NAME : Mushaffa Faiz Akmal

NIM : 14020118130142

Technology that is experiencing rapid development must be utilized in various fields to facilitate activities, including government services. Technological progress has been utilized by the Semarang City Population and Civil Registry Service by bringing out innovations in population document services through SI D'nOK (Population Online Document Information System), one of which includes managing birth certificate documents. However, in the course of this application there are still some problems that are felt by the community when using the application. Therefore, it is necessary to analyze further related to the effectiveness of the information system. In this study using qualitative research methods with a descriptive approach. This study uses Delone and McLean's theory to answer research problems related to Information System Effectiveness and uses Argo Pambudi's theory to analyze related inhibiting factors. The research results show that the SI D'nOK Information System has not been effective and the main inhibiting factors are community culture and socialization which are still lacking. The recommendations that can be given by researchers are the Semarang City Disdukcapil in managing the Population Online Document Information System, namely increasing socialization that can reach all groups and improving applications to prevent problem when using them.

Keyword : Effectiveness, SI D'nOK, Birth Certifcate, Disdukcapil Semarang city

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Kuasa atas segala limpahan rahmat, dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Efektivitas Sistem Informasi Manajemen SI D’nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kota Semarang”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata 1 Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Pada proses penelitian dan penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan dukungan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan FISIP Undip beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. A.P. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik dan dosen pembimbing yang selalu sabar membimbing serta memotivasi penulis sampai skripsi ini selesai
3. Ibu Dra. Maesaroh M. Si. selaku Kepala Prodi S1 Administrasi Publik.
4. Ibu Dr. Ida Hayu Dwimawanti, M.M, selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan arahan, bantuan dan solusi dan memberikan motivasi kepada penulis sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT, Selaku dosen wali penulis selama menjalani masa perkuliahan sekaligus dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan dalam skripsi ini.
6. Almarhum Ibu Yuliana Kristanto, S.A.P, M.Si. Selaku dosen wali penulis di masa perkuliahan.
7. Pihak Disdukcapil Kota Semarang yang telah bersedia untuk dan memberikan data, serta menjawab pertanyaan yang diajukan penulis.
8. Seluruh dosen Departemen Administrasi Publik yang sudah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat. Semoga selalu diberi kesehatan dan keselamatan dunia akhirat.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik membangun yang dapat digunakan untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan bagi peneliti selanjutnya.

Semarang, 30 Juni 2023



Mushaffa Faiz Akmal

NIM. 14020118130142

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2. Perumusan 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.

1.5.	Kajian Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
1.5.2	Administrasi Publik.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.3	Paradigma Administrasi Publik.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.4	Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.5	Efektivitas	Error! Bookmark not defined.
1.5.6	Efektivitas Sistem Informasi Manajemen	Error! Bookmark not defined.
1.5.7	Faktor Penghambat efektivitas Sistem.....	Error! Bookmark not defined.
1.6.	Kerangka Pikir Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.7.	Operasionalisasi Konsep	Error! Bookmark not defined.
1.8.	Argumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.9.	Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.9.1	Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.9.2	Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.9.3	Subjek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.9.4	Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
1.9.5	Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.9.6	Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.

1.9.7	Analisis dan Interpretasi Data	Error! Bookmark not defined.
1.9.8	Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....		Error! Bookmark not defined.
GAMBARAN UMUM		Error! Bookmark not defined.
2.1.	Gambaran Umum Kota Semarang.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1	Visi dan Misi.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2	Kondisi geografis	Error! Bookmark not defined.
2.2.	Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota semarang.....	Error!
		Bookmark not defined.
2.2.1	Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
2.2.2	Tugas pokok dan fungsi	Error! Bookmark not defined.
2.3.	SI D'nOK Kota Semarang.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III		Error! Bookmark not defined.
PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Efektivitas Sistem Informasi Manajemen SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) Dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Kota Semarang	Error! Bookmark not defined.
3.1.1	Kualitas Sistem	Error! Bookmark not defined.
3.1.1.1	Mudah digunakan (<i>Ease Of Use</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.1.1.2	Keandalan sistem (<i>Reliability</i>)	Error! Bookmark not defined.

3.1.2	Kualitas Informasi	Error! Bookmark not defined.
3.1.2.1	Kelengkapan.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.2.2	Akurat.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.3	Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	Error! Bookmark not defined.
3.1.3.1	Jaminan	Error! Bookmark not defined.
3.1.3.2	Empati	Error! Bookmark not defined.
3.1.4	Penggunaan	Error! Bookmark not defined.
3.1.4.1	Frekuensi Penggunaan	Error! Bookmark not defined.
3.1.4.2	Niat Penggunaan	Error! Bookmark not defined.
3.1.5	Kepuasan Pengguna	Error! Bookmark not defined.
3.1.5.1	Keefektifan.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.6	<i>Net Benefits</i>	Error! Bookmark not defined.
3.2	Faktor Penghambat Sistem Informasi Manajemen SI D'nOK	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Faktor budaya masyarakat.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Pilihan masyarakat untuk menggunakan inovasi lain	Error! Bookmark not defined.
3.2.3	Kurangnya Sosialisasi inovasi pelayanan	Error! Bookmark not defined.

3.3	Analisis Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Efektivitas Sistem Informasi Manajemen SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kota Semarang.	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.1	Kualitas Sistem	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.2	Kualitas Informasi	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.3	Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.4	Penggunaan	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.5	Kepuasan pengguna	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.6	<i>Net Benefits</i>	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Faktor Penghambat Efektivitas Sistem SI D'nOK	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.1	Faktor budaya masyarakat.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.2	Pilihan masyarakat untuk menggunakan inovasi lain.	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.3	Kurangnya Sosialisasi Inovasi Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
4.2	Saran.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Semarang.....	6
Tabel 1.2 Tabel Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 1.3 Tabel Operasionalisasi Konsep	39
Tabel 1.4 Tabel Fenomena Penelitian.....	41
Tabel 3.1 Informan Wawancara.....	62
Tabel 3.2 Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	119
Tabel 3.3 Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi SI D'nOK Kota Semarang	8
Gambar 1.2 Rating Aplikasi SI D'nOK.....	10
Gambar 2.1 Peta Kota Semarang.....	52
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Semarang.....	56
Gambar 3.1 Fasilitas Disdukcapil Kota Semarang bagian akta kelahiran...	65
Gambar 3.2 Menu data dukung aplikasi SI D'nOK.....	74
Gambar 3.3 Menu download berkas aplikasi SI D'nOK.....	75

