



**PENGGUNAAN APLIKASI SI D'nOK OLEH PEMERINTAH
KOTA SEMARANG DALAM MEWUJUDKAN *GOOD
GOVERNANCE***

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Disusun Oleh

Nama: Muhammad Fahmi Azhari

NIM : 14010117140034

**DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

SEMARANG

2022

SURAT PENYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap : MUHAMMAD FAHMI AZHARI
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14010117140034
3. Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

“Penggunaan Aplikasi SI D’nOK oleh Pemerintah Kota Semarang Dalam Mewujudkan *Good Governance*”

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, Bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau jiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjananya).

Demikian surat pernyataan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran dan tanggungjawab.

Banjarnegara, 30 Desember 2021

Pembuat Pernyataan



MUHAMMAD FAHMI AZHARI

NIM. 14010117140034

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Penggunaan Aplikasi SI D'nOK Oleh Pemerintah Kota
Semarang Dalam Mewujudkan *Good Governance*

Nama Penyusun : MUHAMMAD FAHMI AZHARI

NIM : 14010117140034

Departemen / Prodi : Politik dan Pemerintahan/Illmu Pemerintahan

Tanggal Lulus : 8 Februari 2022

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata
1 Program studi Ilmu Pemerintahan.



Dekan

Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP
NIP. 19640827199011001

Wakil Dekan 1

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing:

1. Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

2. Dzunuwanus Ghulam Manar, S.IP., M.Si

Dosen Penguji:

1. Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin



2. Dzunuwanus Ghulam Manar, S.IP., M.Si



3. Dr. Dewi Erowati, S. Sos., M.Si



MOTTO

“BE YOURSELF AS YOU WANT”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya, Almarhum Papah Selamat Sukrisno dan Mamah Umu Zakiyah yang telah memberikan kepada saya kesempatan untuk berkuliah dan memberikan doa, dukungan, kasih sayang dan kepercayaan kepada saya dalam menjalankan kegiatan perkuliahan dari awal masuk hingga selesainya tugas akhir skripsi ini. Saya ucapkan banyak terimakasih atas segala pengorbanan yang telah kalian curahkan kepada saya yang sampai kapan pun tidak dapat tergantikan. Walaupun Papah belum sempat melihat saya menyelesaikan studi S1, semoga segala amal ibadah serta kebaikan Papah diterima dan dosa-dosa Papah selama hidup di dunia di ampuni oleh Allah SWT.
2. Kakak dan adik-adik saya, Lividia Azhari Sukrisno, Saskia Azhari Sukrisno dan Muhammad Azizi Azhari yang telah memberikan semangat dan doa kepada saya agar skripsi ini dapat terselesaikan sampai saat ini. Kepada kakak saya yang senantiasa memberikan banyak dukungan kepada saya, terutama memenuhi kebutuhan finansial saya selama menjalani kuliah selama ini. Semoga kebaikan kalian dapat menjadi pahala kelak yang akan menolong kalian masuk ke dalam surga.
3. Kepada keluarga besar dari Papah, baik itu Uwa, Pakde, Om, Tante dan sepupu-sepupu yang senantiasa memberikan banyak dukungan baik itu doa, semangat agar terselesaikannya skripsi saya ini. Saya ingin mengucapkan terimakasih kepada Uwa Agus, Pakde Aziz, Om Bambang, Om Asep, Om Budi dan Tante Nunik yang selalu mendukung saya selama menjalankan

kegiatan perkuliahan dan juga selalu menjaga keluarga saya selama ini. Semoga kebaikan kalian dapat menjadi pahala kelak di hari akhir.

4. Kepada keluarga besar dari Mamah, Kepada Pakde, Bude dan sepupu-sepupu yang senantiasa memberikan banyak dukungan baik itu doa, semangat agar terselesaikannya skripsi saya ini. Saya ingin mengucapkan terimakasih kepada Pakde Basuki, Pakde Nur, almarhumah Bude Laela, Bude Yuliati dan Pakde Munif karena selalu mendukung saya selama menjalankan kegiatan perkuliahan dan juga selalu menjaga keluarga saya selama ini. Semoga kebaikan kalian dapat menjadi pahala kelak di hari akhir.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, petunjuk, dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Penggunaan Aplikasi SI D’nOK oleh Pemerintah Kota Semarang Dalam Mewujudkan *Good Governance*”**. Skripsi ini saya ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan petunjuk serta mengabulkan doa hambanya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dalam rangka menyelesaikan pendidikan Strata 1 Ilmu Pemerintahan.
2. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono., M.TP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Ibu Dr. Dra. Rina Martini., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
4. Bapak Wijayanto., S.IP., M.Si., Ph.D, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
5. Bapak Dr. Drs.Teguh Yuwono, M.Pol.Admin selaku dosen pembimbing pertama skripsi yang telah bersedia memberikan bimbingan dan arahan, serta

meluangkan waktunya untuk penulis selama proses penyusunan skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini. Semoga bapak selalu diberikan nikmat sehat, umur panjang, dan selalu dibukakan pintu rezeki sebesar-besarnya

6. Bapak Dzunuwanus Ghulam Manar., S.IP., M.Si selaku dosen pembimbing kedua yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi dan memberikan banyak masukan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga ibu selalu diberikan kesehatan, umur panjang, dan dibukakan pintu rezeki sebesar-besarnya
7. Bapak Aris Himawan, S.KOM selaku Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang telah banyak membantu dan bersedia menjadi narasumber penelitian serta memudahkan penulis untuk melaksanakan penelitian ini dengan baik.
8. Kepada Safadila Putri Anta yang telah mendukung dan menjadi penyemangat hidup saya sehingga pada tahun 2021 ini saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi. Semoga untuk Safadila dapat segera mendapatkan gelar S.AK dan dapat menggapai cita-cita yang diinginkan, sehingga Mama dan Mbah kamu bangga. Saya juga ucapkan terimakasih kepada Mama Safadila yaitu Tante Feritasari dan Mbahnya yaitu Mbah Suyatini yang sangat baik kepada saya dan selalu memberikan nasihat. Semoga kebaikan kalian menjadi amal pahala kelak pada hari akhir.
9. Kepada Yoga Irja selaku sahabat saya yang telah memberikan ide tentang skripsi ini, disaat saya bingung tentang tema apa yang akan saya angkat ke

dalam skripsi ini dan kemudian dia memberikan ide kepada saya, Alhamdulillah ide itu dapat membuat saya menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih juga atas saran dan semangatnya selama ini, semoga engkau di permudah dalam menyelesaikan skripsi dan kemudian dapat memperoleh gelar S1 dengan lancar.

10. Sahabat-sahabat saya di Ilmu Pemerintahan 2017, Alif, Firman Lazuardi, Tangguh, Agung, Aryo, Yoga, Bintang, Andre, Jose, Hez, Nanta, Lintang, Amir, Rafi, Ravi, Rifqi, Bagus, Ilham, Elias, Alvian, Dzikri, Rosyid, Dendy, Dimas Septian, Fernanda Dimas, Reynaldi, Aji, Ardika, Arya, Willy, Andhika, Fandy, Andi, Afrian, Khilman, Farhan, Reza dan Choki yang sudah memberikan semangat dan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi. Terkhusus Alif, Agung, Firman Lazuardi, Yoga, Tangguh, Bagus, Rafi, Dendy, Alvian dan Elias yang telah banyak saya repotkan dengan berbagai pertanyaan dan juga saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman Seperbimbingan, Bagus, Elias, Choki dan Alvian yang sudah saling menyemangati, berbagi cerita serta pengalaman skripsi.
12. Sahabat saya dari Pondok Modern Assalaam Friza, Bintang, Gamala, Angga, Fauzan, Fauzi, Faisal, Pahlevi dan teman-teman lainnya. Terimakasih telah menjadi sahabat saya selama ini dari awal di pesantren hingga sekarang ini
13. Kakak-kakak tingkat Ilmu Pemerintahan 2015 dan 2016 yang telah mensupport saya sehingga bisa menyelesaikan tugas akhir Skripsi ini

14. Adik-Adik tingkat Ilmu Pemerintahan 2018, terutama Ulil Amri dan Samuel Agus yang telah memberikan support kepada saya. Semoga kalian dapat segera menyelesaikan studi dengan hasil yang memuaskan.
15. Teman-teman Ilmu Pemerintahan 2017 yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari akan kekurangan yang mungkin ditemukan dalam penyusunan skripsi ini, dengan kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkannya.

PENGUNAAN APLIKASI SI D'nOK OLEH PEMERINTAH KOTA SEMARANG DALAM MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE*

ABSTRAK

Skripsi ini merupakan hasil penelitian mengenai penggunaan aplikasi SI D'nOK oleh Pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan *good governance*. Penelitian ini diambil karena SI D'nOK merupakan aplikasi yang dibuat ketika terjadi pandemi *Coivd-19* dan bertujuan untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Peneliti ingin melihat bagaimana penggunaan aplikasi SI D'nOK dalam mewujudkan *good governance*. Akan tetapi keberhasilan aplikasi ini belum bisa mewujudkan prinsip-prinsip *good governance* karena masih banyaknya permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat ketika mereka menggunakan aplikasi ini. Dalam penelitian ini, untuk mengukur keberhasilan aplikasi SI D'nOK sebagai perwujudan penerapan *good governance* di Kota Semarang, digunakanlah teori *good governance* yang dikemukakan oleh UNDP (*United Nations Development Programme*) yang terdiri atas prinsip partisipasi, supremasi hukum, transparansi, daya tanggap, dan akuntabilitas.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa studi kepustakaan dan studi lapangan dengan cara wawancara. Wawancara dilakukan dengan dua informan, informan pertama adalah Bapak Aris Himawan, S.KOM yang merupakan Kepala Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Informan kedua adalah Bapak Afif Nur Fauzan sebagai masyarakat yang menggunakan aplikasi SI D'nOK. Peneliti juga mengambil sumber ulasan masyarakat dari *Google Play Store* sebagai tempat pengunduhan aplikasi SI D'nOK.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penggunaan aplikasi SI D'nOK belum mewujudkan penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Hal ini dibuktikan dengan buruknya keberhasilan aplikasi ketika masyarakat menggunakannya. Pemerintah Kota Semarang berpendapat bahwa penggunaan aplikasi ini telah mewujudkan prinsip-prinsip *good governance* yang ada. Akan tetapi jika dikaitkan dengan temuan di lapangan dan ulasan masyarakat di *Google Play Store*, pendapat pemerintah tersebut tidak sesuai. Hal ini terjadi karena buruknya keberhasilan aplikasi ini. Buruknya penggunaan aplikasi ini juga membuktikan hukum yang tidak dijalankan dengan sebagaimana mestinya. Masyarakat juga mengalami kesulitan ketika hendak memperoleh informasi pengajuan pelayanan yang mereka ajukan. Sehingga dari temuan permasalahan di atas membuktikan bahwa penggunaan aplikasi ini belum mewujudkan *good governance* dengan maksimal.

Kata kunci: Aplikasi SI D'nOK, *Good Governance*, Prinsip-prinsip

THE USE OF SI D'nOK APPLICATION BY GOVERNMENT THE CITY OF SEMARANG IN REALIZING GOOD GOVERNANCE

ABSTRACT

This thesis is the result of research on the use of the SI D'nOK application by the Semarang City Government in realizing good governance. This research was taken because SI D'nOK is an application created during the Covid-19 pandemic and aims to facilitate online population administration services. Researchers want to see how the use of the SI D'nOK application in realizing good governance. However, the implementation of this application has not been able to realize the principles of good governance because there are still many problems that are felt by the community when they use this application. In this study, to measure the implementation of the SI D'nOK application as a manifestation of the implementation of good governance in the city of Semarang, the good governance theory proposed by UNDP (United Nations Development Program) consists of the principles of participation, the rule of law, transparency, responsiveness and accountability.

The research method used by the researcher is a qualitative research method. Data collection techniques in the form of library research and field studies by means of interviews. Interviews were conducted with two informants, the first informant was Mr. Aris Himawan, S.KOM who is the Head of the Section of Management and Data Presentation of the Semarang City Population and Civil Registration Service. The second informant is Mr. Afif Nur Fauzan as a community that uses the SI D'nOK application. Researchers also took community reviews from the Google Play Store as a place to download the SI D'nOK application.

The results of the study indicate that the use of the D'nOK SI application has not realized the application of the principles of good governance. This is evidenced by the poor running of the application when people use it. The Semarang City Government believes that the use of this application has embodied the existing principles of good governance. However, if it is related to findings in the field and public reviews on the Google Play Store, the government's opinion is not appropriate. This happens because of the poor running of this application. The bad use of this application also proves the law is not being carried out properly. Communities also experience difficulties when they want to obtain information on the submission of the services they propose. So from the findings of the problems above, it proves that the use of this application has not realized good governance optimally.

Keywords: SI D'nOK Application, Good Governance, Principles

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	14
1.4.2 Manfaat Praktis	15
1.5 Kerangka Teori.....	15
1.5.1 Penelitian Terdahulu	15
1.5.2 <i>Good Governance</i>	17
1.5.3 <i>Electronic Government</i>	22
1.5.4 <i>E-Government</i> Melalui Aplikasi SI D'nOK untuk Mewujudkan <i>Good Governance</i>	28
1.6 Operasional konsep	30
1.7 Metode Penelitian.....	31
1.7.1 Desain dan Tipe Penelitian.....	31
1.7.2 Situs Penelitian	31
1.7.3 Subjek Penelitian.....	32
1.7.4 Jenis dan Sumber Data	32
1.7.5 Teknik Pengumpulan Data	33

1.7.6 Analisis dan Interpretasi Data	35
BAB II SEKILAS KOTA SEMARANG DAN APLIKASI SI D'nOK OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG	37
2.1 Gambaran Umum Kota Semarang	37
2.1.1 Kondisi Geografis	42
2.1.2 Wilayah Administrasi.....	44
2.1.3 Kependudukan.....	46
2.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.....	47
2.3 Gambaran Umum Aplikasi SI D'nOK.....	49
BAB III PENGGUNAAN APLIKASI SI D'nOK OLEH PEMERINTAH KOTA SEMARANG DALAM MEWUJUDKAN <i>GOOD GOVERNANCE</i>	52
3.1 Penggunaan Aplikasi SI D'nOK oleh Pemerintah Kota Semarang dalam Mewujudkan <i>Good Governance</i>	53
3.1.1 Langkah Awal Pemerintah Kota Semarang dalam Menyelenggarakan Penggunaan Aplikasi SI D'nOK	54
3.1.2 Alasan Penggunaan Aplikasi SI D'nOK oleh Pemerintah Kota Semarang	64
3.1.3 Perkembangan Penggunaan Aplikasi SI D'nOK oleh Pemerintah Kota Semarang.....	71
3.2 Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Penggunaan Aplikasi SI D'nOK oleh Pemerintah Kota Semarang.....	76
3.3 Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Penggunaan Aplikasi SI D'nOK oleh Pemerintah Kota Semarang.....	93
3.3.1 Faktor Pendorong Penggunaan Aplikasi SI D'nOK oleh Pemerintah Kota Semarang.....	94
3.3.2 Faktor Penghambat Penggunaan Aplikasi SI D'nOK oleh Pemerintah Kota Semarang.....	102

BAB IV PENUTUP108
4.1 Kesimpulan108
4.2 Saran109
DAFTAR PUSTAKA111
LAMPIRAN-LAMPIRAN114

DAFTAR GAMBAR

2.1 Peta Rencana Penataan Wilayah Kota Semarang	38
2.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Tahun 2019.....	48
3.1 Sosialisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan.....	62
3.2 Sosialisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan	63
3.3 Halaman Awal Aplikasi SI D'nOK.....	75
3.4 Ulasan Masyarakat Terhadap Aplikasi SI D'nOK.....	83
3.5 Ulasan Masyarakat Terhadap Aplikasi SI D'nOK.....	86
3.6 <i>Rating</i> Aplikasi SI D'nOK di <i>Google Play Store</i>	91