

**MANAJEMEN PERUBAHAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG
(Studi Pada Sistim Informasi Dokumen Online Kependudukan (Si D'nok))**

TESIS

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Guna Mencapai Derajat S-2

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Konsentrasi Studi : Manajemen Administrasi Publik



Diajukan Oleh :

FAIZALDI ICHSAN SUDARSONO

14020120410013

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG**

2024

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu di dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Semarang, 30 Juni 2024

Penulis,

Faizaldi Ichsan Sudarsono

HALAMAN PENGESAHAN

MANAJEMEN PERUBAHAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG (STUDI PADA SISTIM INFORMASI DOKUMEN ONLINE KEPENDUDUKAN (SI D'NOK))

TESIS

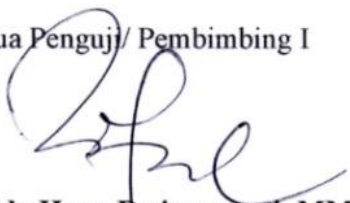
Disusun oleh :

FAIZALDI ICHSAN SUDARSONO
14020120410013

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal : 26 Juni 2024

Susunan Tim Penguji

Ketua Penguji/ Pembimbing I


Dr. Ida Hayu Dwimawanti, MM.
NIP 196708191994032003

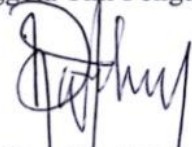
Sekretaris Penguji/Pembimbing II


Dr. Dra. Luluk Fauziah, M.Si.
NIP H.7.196705142018082001

Anggota Tim Penguji/ Penguji I


Dr. Augustin Rina Perawati, M.Si.
NIP 196708151994012001

Anggota Tim Penguji/ Penguji II


Dr. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si.
NIP 196206221989022001

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik

Semarang, 28 Juni 2024
Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik


Dr. Augustin Rina Perawati, M.Si.
NIP. 196708151994012001

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan kepada ALLAH SWT. Penulis bersyukur atas karunia-Mu yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga Tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.

Alhamdulillah Rabbil Aalamin, sujud serta syukur kepada Allah SWT.

Halaman persembahan ini juga ditujukan sebagai ungkapan terimakasih kepada ayah dan ibu penulis Bapak Eko Sudarsono dan Ibu Tri Rejeki Edianti yang telah mendoakan dan memberikan dukungan penuh selama perjuangan menempuh pendidikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas segala kemudahan yang telah diberikan Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Manajemen Perubahan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Pada Sistim Informasi Dokumen Online Kependudukan (Si D’nok))”. Tesis ini penulis susun sebagai salah satu syarat untuk melengkapi persyaratan sebagai Magister pada program studi Magister Administrasi Publik Universitas Diponegoro.

Dalam menyusun Tesis ini, penulis memperoleh bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, setulus hati penulis mengucapkan terima kasih, sehingga terselesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku rektor Universitas Diponegoro.
2. Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Dr. A.P. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Kepala Program Studi Magister Administrasi Publik .
4. Ibu Dr. Ida Hayu Dwimawanti, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pangarahan dalam penyusunan tesis ini.
5. Ibu Dr. Dra. Luluk Fauziyah, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pangarahan dalam penyusunan tesis ini.

6. Ibu Dr. Augustin Rina Herawati, M.Si. selaku Kepala Program Studi Magister Administrasi Publik sekaligus Dosen Penguji yang telah memberikan masukan terhadap tesis ini menjadi lebih baik.
7. Ibu Dr. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si.. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan terhadap tesis ini menjadi lebih baik.
8. Keluarga tercinta, Bapak, Bunda. Ibu, Om dan Adik yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan moral, serta sebagai tempat berkeluh kesah.
9. Semua responden yang telah meluangkan waktu dan kerja samanya demi kelancaran penelitian ini.
10. Teman-teman dari Magister Administrasi Publik yang memberikan dukungan support dan moral.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan pada penyelesaian tesis ini.

Semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan Bapak/ibu/Saudara/I dan teman-teman sekalian dan penelitian ini dapat bermanfaat bagi orang lain.

Semarang, 30 Juni 2024

Faizaldi Ichsan Sudarsono

ABSTRAK

MANAJEMEN PERUBAHAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG

(Studi Pada Sistim Informasi Dokumen Online Kependudukan (Si D'nok))

Faizaldi Ichsan Sudarsono

14020120410013

Menganalisis perubahan dan tahapan perubahan, aktor perubahan, faktor pendukung dan penghambat perubahan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Aspek penelitian yang digunakan adalah 5 dari Model 8 Langkah Perubahan dari John P. Kotter yaitu (1). Menciptakan Koalisi Penuntun (2). Memberdayakan Tindakan Yang Menyeluruh (3). Menghasilkan Kemenangan Jangka Pendek (4). Mengkonsolidasikan Hasil Dan Mendorong Perubahan Yang Lebih Besar (5) Menambatkan Pendekatan Baru Dalam Budaya. Perspektif Pendekatan Penelitian yang digunakan adalah Kualitatif Deskriptif. Fokus penelitiannya Manajemen perubahan Lokasi Penelitian di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Teknik Pengumpulan Data yang digunakan adalah *Interview* (Wawancara) , Observasi , Dokumentasi, Teknik Triangulasi Data Triangulasi Sumber. Perubahan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dilakukan secara bertahap sesuai dengan yang digambarkan dalam teori kotter. Meskipun masih ada beberapa permasalahan. Aktor-aktor yang terlibat dalam manajemen perubahan di Disdukcapil Kota Semarang dibagi atas 4 peran. Pertama Sponsor, yaitu Walikota Semarang. Kedua *Agent*, yaitu Disdukcapil Kota Semarang dan Keminfo Kota Semarang. Ketiga Target, yaitu masyarakat kota Semarang yang mengajukan pelayanan kependudukan di Disdukcapil Kota Semarang. keempat *Advocate*, yaitu Kemendagri Faktor pendukung dan penghambat perubahan di Disdukcapil Kota Semarang. Faktor yang menjadi pendukung adalah adanya komitmen dari Dispendukcapil yang kuat dan juga berbagai dukungan dalam hal anggaran dari pemkot maupun dukungan teknis. Untuk faktor penghambat adalah kekurangan pegawai kurangnya sarana prasarana untuk pendukung penggunaan Si D'nOK dan kurangnya sosialisasi

Kata kunci: Manajemen perubahan, Disdukcapil, si D'nOK.

ABSTRACT

CHANGE MANAGEMENT IN THE SEMARANG CITY POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE

(Study of the Population Online Document Information System (Si D'nok))

Faizaldi Ichsan Sudarsono

14020120410013

Analyzing changes and stages of change, change actors, supporting and inhibiting factors for changes carried out at the Semarang City Population and Civil Registration Service. The research aspects used are 5 of John P. Kotter's 8 Steps to Change Model, namely (1). Creating a Guiding Coalition (2). Empowering Comprehensive Action (3). Generating Short Term Wins (4). Consolidating Results And Driving Greater Change (5) Anchoring New Approaches In Culture. The research approach perspective used is descriptive qualitative. The research focus is management of changes in research locations at the Semarang City Population and Civil Registration Service. The data collection techniques used are interviews, observation, documentation, data triangulation techniques, source triangulation. Changes to the Semarang City Population and Civil Registration Service were carried out in stages according to what was described in Kotter's theory. Although there are still some problems. The actors involved in change management at the Semarang City Dukcapil Disdukcapil are divided into 4 roles. First the sponsor, namely the Mayor of Semarang. The two agents, namely Disdukcapil Semarang City and Keminfo Semarang City. The third target is the people of Semarang City who apply for population services at the Semarang City Population and Civil Registration Department. fourth Advocate, namely the Ministry of Home Affairs Supporting and inhibiting factors for change in the Semarang City Dukcapil Office. The supporting factors are the strong commitment from the Population and Civil Registry Department and also various supports in terms of budget from the city government and technical support. The inhibiting factors are a lack of staff, a lack of infrastructure to support the use of the D'nok and a lack of socialization.

Keywords: Change management, Disdukcapil, si D'nOK.

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	11
1.3. Rumusan Masalah	12
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Manfaat Penelitian.....	13
1.5.1. Manfaat Teoritis	13
1.5.2. Manfaat Praktis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Kajian Teori.....	15
2.1.1 Administrasi Publik.....	15
2.1.1.1 Definisi Administrasi Publik	15
2.1.1.2 Peran Administrasi Publik	18

2.1.1.3 Ruang Lingkup Administrasi Publik	21
2.1.2 Kebijakan Publik	23
2.1.2.1 Definisi Kebijakan Publik.....	23
2.1.3 Manajemen Publik.....	25
2.1.3.1 Definisi Manajemen Publik	25
2.1.3.2 Perkembangan manajemen publik	26
2.1.4 Pelayanan Publik	27
2.1.4.1 Definisi Pelayanan	27
2.1.4.2 Definisi Pelayanan Publik.....	28
2.1.5 Manajemen	31
2.1.5.1 Definisi Manajemen.....	31
2.1.5.2 Fungsi-Fungsi Manajemen	32
2.1.6 Perubahan	34
2.1.6.1 Definisi Perubahan.....	34
2.1.6.2 Faktor Pendorong Perubahan.....	36
2.1.6.3 Model Perubahan	43
2.1.7 Manajemen Perubahan	50
2.1.7.1 Definisi Manajemen Perubahan.....	50
2.1.7.2 Pendekatan Manajemen Perubahan	51
2.1.8 Si D'nOK(System Informasi Dokumen Online Kependudukan)	52
2.1.9 Kajian Penelitian Terdahulu.....	53
2.1.9.1 Jurnal Internasional.....	66

2.1.9.2 Jurnal Nasional	71
2.2. Kerangka Pikir.....	76
BAB III METODE PENELITIAN	77
3.1.Perspektif Pendekatan Penelitian	77
3.2.Fokus Penelitian	78
3.3.Lokasi/Lokus Penelitian	79
3.4 Definisi Konseptual.....	79
3.4.Fenomena Penelitian	81
3.6.Informan Penelitian	83
3.7.Sumber Data	85
3.8 Instrumen Penelitian.....	86
3.9 Teknik Pengumpulan Data	87
3.10 Teknik Keabsahan Data	90
3.11 Teknik Pengolahan Data	91
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	95
4.1 Gambaran Umum Kota Semarang	95
4.1.1 Kondisi Geografis	95
4.1.2 Visi dan Misi	97
4.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	98
4.2.1 Tugas Pokok dan Fungsi	98
4.2.2 Struktur Organisasi.....	100
4.2.3 Maklumat Pelayanan	133

4.2.4 Motto Pelayanan.....	134
4.2.5 Tugas pokok dan fungsi	134
4.2 Hasil Penelitian	137
4.2.1 Tahapan perubahan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.....	137
4.2.1.1 <i>Creating The Guiding Coalition</i> (Menciptakan Koalisi Penuntun).....	144
4.2.1.2 <i>Empowering Broad-Based Action</i> (Memberdayakan Tindakan Yang Menyeluruh).	150
4.2.1.3 <i>Generating Short Term Wins</i> (Menghasilkan Kemenangan Jangka Pendek).	153
4.2.1.4 <i>Consolidating Gains And Producing More Change</i> (Mengkonsolidasikan Hasil Dan Mendorong Perubahan Yang Lebih Besar). ..	157
4.2.5 <i>Anchoring New Approaches In The Culture</i> (Menambatkan Pendekatan Baru Dalam Budaya).....	162
4.2.3 Aktor Dalam Manajemen Perubahan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.	166
4.2.4 Faktor pendukung dan penghambat perubahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.....	170
4.2.4.1 Faktor Pendukung.....	171
4.2.4.2 Faktor Penghambat.....	173
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	176

4.3.1 Tahapan perubahan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.....	176
4.3.1.1 <i>Creating The Guiding Coalition</i> (Menciptakan Koalisi Penuntun).....	177
4.3.1.2 <i>Empowering Broad-Based Action</i> (Memberdayakan Tindakan Yang Menyeluruh).	180
4.3.1.3 <i>Generating Short Term Wins</i> (Menghasilkan Kemenangan Jangka Pendek).....	182
4.3.1.4 <i>Consolidating Gains And Producing More Change</i> (Mengkonsolidasikan Hasil Dan Mendorong Perubahan Yang Lebih Besar). ..	184
4.3.1.5 <i>Anchoring New Approaches In The Culture</i> (Menambatkan Pendekatan Baru Dalam Budaya).....	185
4.3.2 Aktor dalam manajemen perubahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.	187
4.3.3 Faktor pendukung dan penghambat perubahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.....	190
4.3.4.1 Faktor Pendukung.....	190
4.3.4.2 Faktor Penghambat.....	192
BAB V KESIMPULAN & SARAN	196
5.1 Kesimpulan.....	196
5.2 Saran.....	197
DAFTAR PUSTAKA	199

LAMPIRAN.....	203
----------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Metrik Tabel Jurnal Internasional	67
Tabel 2 Metrik Tabel Jurnal Nasional.....	72
Tabel 3 Fenomena Penelitian	81
Tabel 4 Daftar Informan.....	85
Tabel 5 Tahapan Pelayanan Online Aplikasi Si D'nok	140

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tampilan Si D'nOK pada webside Dipendukcapil kota Semarang ...	5
Gambar 2 Tampilan Aplikasi <i>Android</i> Si D'nok	5
Gambar 3 Peta Kota Semarang	96
Gambar 4 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Semarang.....	100
Gambar 5 Maklumat Pelayanan Disdukcapil Kota Semarang.....	133
Gambar 6 Motto Pelayanan Disdukcapil Kota Semarang.....	134
Gambar 7 Contoh permohonan web kepada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang	169

DAFTAR LAMPIRAN

Izin Penelitian.....	203
Dokumentasi Penelitian	205
Penjelasan Aplikasi Si D'nOK.....	207