



**EFEKTIVITAS APLIKASI SI D'nOK DALAM PELAYANAN KARTU
IDENTITAS ANAK DI DISDUKCAPIL KOTA SEMARANG**

Skripsi

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

**Disusun Oleh:
Cecilia Zahratunisa Ginting
14020221140052**

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

2025

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Prof. Sudarto, S.H.
Tembalang Semarang KodePos 50275
Tel./Faks. (024) 74605407
www.fisip.undip.ac.id | email: fisip[at]undip.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Cecilia Zahratunisa Ginting
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020221140052
3. Tempat / Tanggal Lahir : Batam / 31 Oktober 2003
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Perum Citra Indah II Blok BB No. 27

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :
Pengaruh Kredibilitas Celebrity Endorser Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Artis Raisa
Sebagai Celebrity Endorser Produk Ice Cream Magnum Pada Mahasiswa Undip)

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 dikemudian 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.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran
serta tanggung jawab.

Semarang, 13 Juni 2025

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Amni Zarkasyi Rahman S.AP., M.Si

Pembuat Pernyataan,

Cecilia Zahratunisa Ginting

Ketua Program Studi

Dr. Drs. R Slamet Santoso, M.Si.

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Efektivitas Aplikasi SI D'Nok Dalam Pelayanan Kartu Identitas
Anak di Disdukcapil Kota Semarang
Nama Penyusun : Cecilia Zahratunisa Ginting
Departemen : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1



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



S. Rouli Manalu, S.Sos., McommSt. Ph.D
NIP. 198209282005012001

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si.


(.....)

Dosen Penguji :

1. Dr. Drs. R Slamet Santoso, M.Si


(.....)

2. Titik Djumiarti, S.Sos, M.Si.


(.....)

3. Dr. Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si.


(.....)

HALAMAN MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya,..."

QS Al-Baqarah 286

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Sang Maha Segalanya, atas seluruh curahan rahmat dan hidayatNya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Survei Kualitas Pelayanan Aplikasi SI D’nOK Dalam Pelayanan Kartu Identitas Anak Di Kota Semarang” ini tepat pada waktunya. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik K. Rembang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. 1. Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik K. Rembang.
2. Ibu Titik Djumiarti, S.Sos, M.Si. selaku dosen wali Penulis.
3. Bapak Amni Zarkasyi Rahman S.A.P., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberikan kritik, saran dan pengarahan kepada Penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
4. Para dosen Program Studi Administrasi Publik Kampus Rembang yang telah membimbing dan mengajar Penulis selama masa perkuliahan.

5. Saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Ferdinand Ginting dan Ibu Indah Yani tercinta yang telah memberikan doa, cinta, dan dukungan tanpa henti selama proses penyusunan skripsi ini. Tanpa kesabaran, pengorbanan dan motivasi dari papi dan mami, Penulis tidak akan mampu menyelesaikan tugas ini dengan baik. Semoga segala kebaikan dan kasih sayang yang Papi dan mami berikan mendapatkan balasan yang berlipat dari Allah SWT.
6. Reza Fahlefi yang selalu siaga menemani, memberi semangat dan membantu segala kerumitan yang Penulis alami. Terima kasih atas perhatian, pengertian dan kesabaran dalam menghadapi kelakuan Penulis. Karena semua itu Penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
7. Ara, Sam, Dodot, Afri, Oca, Edo, Nci, Minul, Didi, Rahma dan Arin. Diskusi, tawa, dan kerja sama yang terjalin selama masa perkuliahan ini sangat berarti bagi Penulis.
8. Toet, Atul, Pii, Iky, Basika, Uyak, Mely dan Saker yang selalu memberikan dukungan dan doa dari jauh.
9. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang dan Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Banyumanik yang telah memberi bantuan, dukungan, dan kesempatan yang diberikan selama proses pengumpulan data dan penelitian skripsi ini.
10. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan informasi dan berpartisipasi dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Administrasi Publik.

Semarang, 13 Juni 2025

Penulis

Cecilia Zahratunisa Ginting

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi kebutuhan utama untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang adaptif, transparan, dan responsif. Salah satu implementasinya adalah aplikasi SI D'nOK yang digunakan dalam pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan aplikasi SI D'nOK dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, yang mencakup dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan teknik survei kepada pengguna aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan KIA melalui aplikasi SI D'nOK secara keseluruhan berada dalam kategori "Sangat Baik", dengan rata-rata indikator 81,88% dan rata-rata dimensi 82,04%. Dimensi Manfaat Bersih memperoleh nilai tertinggi sebesar 89,28%, menandakan aplikasi ini efektif dalam memberikan kemudahan, efisiensi, dan manfaat nyata bagi pengguna. Sebaliknya, dimensi Kualitas Informasi memperoleh nilai terendah sebesar 70,21%, yang menunjukkan masih perlunya perbaikan dalam aspek kelengkapan dan kejelasan informasi. Secara umum, capaian seluruh indikator dan dimensi ini menegaskan bahwa aplikasi SI D'nOK telah berjalan secara efektif dalam mendukung pelayanan digital Kartu Identitas Anak (KIA), meskipun penyempurnaan di sisi informasi masih diperlukan untuk meningkatkan kepuasan dan pengalaman pengguna secara menyeluruh.

Kata Kunci: Kartu Identitas Anak, Pelayanan Publik, SI D'nOK

ABSTRACT

Digital transformation in public services is a primary need to realize adaptive, transparent, and responsive governance. One of its implementations is the SI D'nOK application used in the Child Identity Card (KIA) service at the Semarang City Population and Civil Registration Service. This study aims to assess the quality of the SI D'nOK application service using the DeLone and McLean information system success model, which includes dimensions of system quality, information quality, service quality, user satisfaction, and net benefits. The method used is quantitative research with a survey technique for application users. The results of the study show that the overall quality of KIA services through the SI D'nOK application is in the "Very Good" category, with an average indicator of 81.88% and an average dimension of 82.04%. The Net Benefit dimension obtained the highest value of 89.28%, indicating that this application is effective in providing convenience, efficiency, and real benefits for users. On the other hand, the Information Quality dimension obtained the lowest score of 70.21%, which indicates that there is still a need for improvement in the aspects of completeness and clarity of information. In general, the achievement of all indicators and dimensions confirms that the SI D'nOK application has been running effectively in supporting digital services for Child Identity Cards (KIA), although improvements in the information side are still needed to improve overall user satisfaction and experience.

Keywords: Child Identity Card, Public Services, SI D'nOK

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	17
1.3. Tujuan Penelitian.....	17
1.4. Kegunaan Penelitian.....	17
1.5. Kegunaan Teoritis.....	17
1.5.1. Kegunaan Praktis.....	18
1.6. Kerangka Teori/Konsep.....	19
1.6.1. Penelitian Terdahulu.....	19
1.6.2. Administrasi Publik.....	25
1.6.3. Manajemen Publik.....	30
1.6.4. Kualitas Pelayanan Publik.....	31
1.6.5. Kualitas Pelayanan Aplikasi.....	32
1.6.6. Teori DeLone dan McLean	34
1.6.7. Kerangka Berpikir	37
1.7. Definisi Konsep.....	38
1.7.1. Kualitas Sistem.....	38
1.7.2. Kualitas Informasi	38
1.7.3. Kualitas Pelayanan	38
1.7.4. Kepuasan Pengguna	39
1.7.5. Manfaat Bersih	39

1.7.6. Definisi Operasional.....	40
1.8 Metode Penelitian.....	45
1.8.1 Jenis Penelitian.....	46
1.8.2 Populasi dan Sampel	47
1.8.3 Jenis dan Sumber Data	50
1.8.4 Skala Pengukuran.....	50
1.8.5 Teknik Pengumpulan Data	51
1.8.6 Teknik Analisis Data	53
BAB II.....	56
GAMBARAN UMUM	56
2.1 Gambaran Umum Kota Semarang	56
2.1.1 Sejarah Kota Semarang	56
2.1.2 Gambaran Geografis Kota Semarang.....	58
2.1.3 Gambaran Kependudukan Kota Semarang	60
2.1.4 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	63
2.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.....	64
2.1.6 Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.....	66
2.2 Gambaran Umum Aplikasi Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (SI D'nOK) Kota Semarang.....	67
2.2.1 Aplikasi Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (SI D'nOK).....	67
2.2.2 Layanan Aplikasi Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (SI D'nOK)	68
2.2.3 Prosedur Layanan Kartu Identitas Anak (KIA) Pada Aplikasi Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (SI D'nOK).....	71
BAB III	75
HASIL DAN PEMBAHASAN	75
3.1 Karakteristik Responden	75
3.2 Hasil Penelitian	77
3.2.1 Uji Validitas.....	77
3.2.2 Uji Reliabilitas.....	80

3.2.3 Deskripsi dimensi.....	83
3.3 Hasil pembahasan.....	169
BAB IV PENUTUP	193
4.1 Kesimpulan.....	193
4.2 Saran.....	194
DAFTAR PUSTAKA	197
LAMPIRAN.....	200

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Capaian Kinerja Terhadap Indikator Kinerja Utama.....	10
Tabel 1. 2 Data Kepemilikan KIA per Kecamatan Tahun 2024	12
Tabel 1. 3 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 1. 4 Definisi Operasional	40
Tabel 1. 5 Skala Likert.....	51
Tabel 2. 1 Kepadatan Penduduk Kota Semarang	60
Tabel 2. 2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Golongan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	66
Tabel 2. 3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	66
Tabel 3. 1 Data Uji Validitas Indikator Kualitas Sistem.....	77
Tabel 3. 2 Data Uji Validitas Indikator Kualitas Informasi	78
Tabel 3. 3 Data Uji Validitas Indikator Kualitas Pelayanan	78
Tabel 3. 4 Data Uji Validitas Indikator Kepuasan Pengguna Layanan.....	79
Tabel 3. 5 Data Uji Validitas Indikator Manfaat Bersih	80
Tabel 3. 6 Data Uji Reliabilitas Indikator Kualitas Sistem.....	80
Tabel 3. 7 Data Uji Reliabilitas Indikator Kualitas Informasi	81
Tabel 3. 8 Data Uji Reliabilitas Indikator Kualitas Pelayanan	82
Tabel 3. 9 Data Uji Reliabilitas Indikator Kepuasan Pengguna Layanan	82
Tabel 3. 10 Data Uji Reliabilitas Indikator Manfaat Bersih.....	83
Tabel 3. 11 Kategori Deskripsi Interval.....	84
Tabel 3. 12 Item 1 Kualitas Sistem.....	85
Tabel 3. 13 Item 2 Kualitas Sistem.....	86
Tabel 3. 14 Nilai Indikator Waktu Respon Sistem	88
Tabel 3. 15 Item 3 Kualitas Sistem.....	89
Tabel 3. 16 Item 4 Kualitas Sistem.....	91
Tabel 3. 17 Nilai Indikator Fleksibilitas Sistem	93
Tabel 3. 18 Item 5 Kualitas Sistem.....	93
Tabel 3. 19 Item 6 Kualitas Sistem.....	95
Tabel 3. 20 Item 7 Kualitas Sistem.....	97
Tabel 3. 21 Item 8 Kualitas Sistem.....	98
Tabel 3. 22 Nilai Indikator Realibilitas Sistem.....	100
Tabel 3. 23 Item 1 Kualitas Informasi	101
Tabel 3. 24 Item 2 Kualitas Informasi	102
Tabel 3. 25 Nilai Indikator <i>Completeness</i>	104
Tabel 3. 26 Item 3 Kualitas Informasi	105
Tabel 3. 27 Item 4 Kualitas Informasi	107
Tabel 3. 28 Nilai Indikator <i>Format</i>	109
Tabel 3. 29 Item 5 Kualitas Informasi	110
Tabel 3. 30 Nilai Indikator <i>Relevance</i>	112
Tabel 3. 31 Item 6 Kualitas Informasi	113

Tabel 3. 32 Item 7 Kualitas Informasi	115
Tabel 3. 33 Nilai Indikator <i>Accurate</i>	117
Tabel 3. 34 Item 1 Kualitas Pelayanan	118
Tabel 3. 35 Nilai Indikator <i>Asurance</i>	120
Tabel 3. 36 Item 2 Kualitas Pelayanan	120
Tabel 3. 37 Item 3 Kualitas Pelayanan	122
Tabel 3. 38 Item 4 Kualitas Pelayanan	124
Tabel 3. 39 Nilai Indikator <i>Empathy</i>	126
Tabel 3. 40 Item 1 Kepuasan Pengguna Layanan.....	127
Tabel 3. 41 Item 2 Kepuasan Pengguna Layanan.....	129
Tabel 3. 42 Nilai Indikator Kepuasan Menyeluruh	131
Tabel 3. 43 Item 3 Kepuasan Pengguna Layanan.....	132
Tabel 3. 44 Item 4 Kepuasan Pengguna Layanan.....	134
Tabel 3. 45 Nilai Indikator Kepuasan Informasi	136
Tabel 3. 46 Item 1 Manfaat Bersih	137
Tabel 3. 47 Item 2 Manfaat Bersih	139
Tabel 3. 48 Nilai Indikator <i>Speed of Accomplishing</i>	141
Tabel 3. 49 Item 3 Manfaat Bersih	142
Tabel 3. 50 Item 4 Manfaat Bersih	143
Tabel 3. 51 Nilai Indikator <i>Ease of Job</i>	146
Tabel 3. 52 Item 5 Manfaat Bersih	147
Tabel 3. 53 Item 6 Manfaat Bersih	149
Tabel 3. 54 Item 7 Manfaat Bersih	151
Tabel 3. 55 Nilai Indikator Efisien	153
Tabel 3. 56 Item 8 Manfaat Bersih	153
Tabel 3. 57 Nilai Indikator Efektif.....	155
Tabel 3. 58 Rekapitulasi Nilai Kualitas Sistem	157
Tabel 3. 59 Rekapitulasi Nilai Kualitas Informasi	159
Tabel 3. 60 Rekapitulasi Nilai Kualitas Pelayanan.....	162
Tabel 3. 61 Rekapitulasi Nilai Kepuasan Pengguna Layanan	164
Tabel 3. 62 Rekapitulasi Nilai Manfaat Bersih.....	166
Tabel 3. 63 Rekapitulasi Nilai Keseluruhan Dimensi.....	169
Tabel 3. 64 Rangking Keseluruhan Indikator	189
Tabel 3. 65 Rangking Keseluruhan Dimensi	191

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia.....	3
Gambar 1. 2 Aplikasi SI D'nOK.....	7
Gambar 1. 3 Aplikasi SI D'nOK Pada Play Store	
Gambar 1. 4 Aplikasi SI D'nOK pada Google Play Store	15
Gambar 1. 5 Aplikasi SI D'nOK pada Google Play Store	
Gambar 1. 6 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992)	35
Gambar 1. 7 Penyempurnaan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003).....	36
Gambar 2. 1 Peta Administratif Kota Semarang.....	59
Gambar 2. 2 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	61
Gambar 2. 3 Lokasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.....	62
Gambar 2. 4 Loker Pelayanan Disdukcapil Kota Semarang.....	62
Gambar 2. 5 Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	67
Gambar 2. 6 Logo Aplikasi Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan.	68
Gambar 2. 7 Penggunaan Aplikasi SI D'nOK	70
Gambar 2. 8 Formulir Pengajuan Kartu Identitas Anak (KIA) Data Anak.....	72
Gambar 2. 9 Formulir Pengajuan Kartu Identitas Anak (KIA) Data Orang Tua ..	72
Gambar 2. 10 Formulir Pengajuan Kartu Identitas Anak (KIA) Data Dukung	73
Gambar 2. 11 Kirim Pengajuan Kartu Identitas Anak (KIA).....	74
Gambar 3. 1 Jenis Kelamin Responden Penelitian	75
Gambar 3. 2 Usia Responden Penelitian.....	76