



**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN
PUBLIK MELALUI APLIKASI SI D’NOK (SISTEM
INFORMASI DOKUMEN *ONLINE* KEPENDUDUKAN) DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
SEMARANG**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

NADIFA SALSABILA

14020119140167

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

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap : Nadifa Salsabila
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020119140167
3. Tempat / Tanggal Lahir : Semarang, 23 Juni 2001
4. Jurusan / Program Studi : Departemen Administrasi Publik
5. Alamat : Jalan Belimbing III B11/12, Permai Jatisari, Mijen

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

Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SiD'nOk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

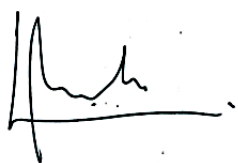
Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis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

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

Semarang, 13 September 2023

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Pembuat Pernyataan,



Drs. Herbasuki Nurcahyanto, M.T.
NIP 196003181987101001



Nadifa Salsabila
NIM 14020119140167

Ketua Program Studi



Dra. Maesaroh, M.Si.
NIP 196612221993032001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Si D'nOK (Sistem Informasi Dokumen *Online* Kependudukan) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Nama Penyusun : Nadifa Salsabila

NIM : 14020119140167

Program Studi : S1-Administrasi Publik

Semarang, 27. September 2023

Dekan

Wakil Dekan I

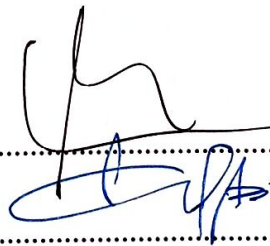


Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.
NIP 196408271990011001

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

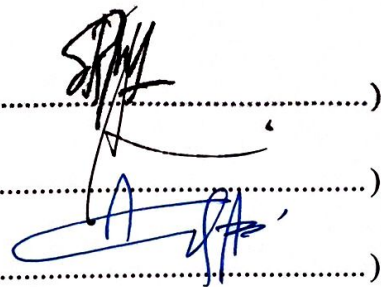
Dosen Pembimbing:

1. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, M.T. (.....)
2. Drs. AUFARUL MAROM, M.Si. (.....)



Dosen Penguji:

1. Titik Djumiarti, S,Sos., M.Si. (.....)
2. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, M.T. (.....)
3. Drs. AUFARUL MAROM, M.Si. (.....)



HALAMAN MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Al Baqarah:286)

“No one is you and that is your power”

(Penulis)

“Sulit bagimu bukan berarti sulit bagi Allah”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan khusus kepada mereka yang selalu memberikan saya dukungan dan kepercayaan,

Teruntuk kedua orang tua saya,

Ayah saya, Almarhum Bapak Dwi Santoso

Ibu saya, Ibu Mumbitah Fatimatun Solekhah

Yang selalu membawa saya dalam doa serta memberikan dukungan, kepercayaan, dan nasihat yang selalu saya dapatkan dari kecil hingga saat ini,

Kakak saya, Wildan Maldi Rizal yang selalu memberikan semangat dan doa dari kejauhan,

Dan adik saya Muhammad Iqbal Habibi yang selalu menjadi penyemangat agar menjadi seseorang yang sukses dan dapat menjadi kebanggaan keluarga,

Kepada seluruh keluarga besar, dosen, sahabat dan teman-teman saya yang selama ini mendukung dan membantu selama proses penyusunan skripsi,

Serta

Universitas Diponegoro

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PUBLIK
MELALUI APLIKASI SI D’NOK (SISTEM INFORMASI DOKUMEN
ONLINE KEPENDUDUKAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG**

Abstrak

Aplikasi Si D’nOK merupakan layanan *online* kependudukan yang diciptakan oleh Disdukcapil Kota Semarang guna memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan pada masa pandemi COVID-19. Terdapat beberapa permasalahan antara lain pelayanan Si D’nOK yang tidak tepat waktu karena melebihi standar operasional prosedur, fitur layanan pengaduan kurang lengkap, sistem aplikasi Si D’nOK yang sering *error*. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik melalui aplikasi Si D’nOK dan menganalisis faktor-faktor penghambat dalam penerapan aplikasi. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif. Hasil yang diperoleh dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Si D’nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sudah memenuhi aspek kemudahan penggunaan dan kepercayaan namun belum memenuhi ketepatan waktu pelayanan, keakuratan layanan, kelengkapan layanan, informasi yang tidak konsisten, dan layanan pengaduan yang diberikan tidak *real-time*. Aplikasi Si D’nOK juga terhambat oleh masyarakat yang belum sepenuhnya tertarik menggunakan layanan *online*, adanya perubahan kebijakan pengelolaan database, pemimpin yang kurang melakukan monitoring kinerja karyawan, sistem browser yang tidak merata, dan anggaran yang kurang memadai dalam menjalankan program *pojok online* sehingga dapat dikatakan bahwa Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Si D’nOK belum berjalan secara andal, akuntabel, dan terpercaya.

Kata Kunci: Aplikasi Si D’nOK; *E-Government*; Pelayanan Publik

**IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT IN PUBLIC SERVICES
THROUGH THE *SI D'NOK (SISTEM DOKUMEN ONLINE
KEPENDUDUKAN)* APPLICATION AT THE DEPARTMENT OF
POPULATION AND CIVIL REGISTRATION IN SEMARANG**

Abstract

The Si D'nOK application is an online population service created by the Semarang City Dukcapil Office to meet population administration needs during the COVID-19 pandemic. There are several problems, including the Si D'nOK service which is not on time because it exceeds standard operating procedure, the complaint service feature is incomplete, and the Si D'nOK application system often has errors. This research aims to analyze the application of E-Government in public services through the Si D'nOK application and analyze the inhibiting factors in implementing the application. The method used in this research is descriptive qualitative. The results obtained from the research show that the implementation of the Si D'nOK application in the Semarang City Population and Civil Registration Service has met the aspects of ease of use and trustworthiness but has not met the timeliness of service, accuracy of service, completeness of service, inconsistent information, and complaint service. provided is not real-time. The Si D'nOK application is also hampered by people who are not yet fully interested in using online services, changes in database management policies, leaders who do not monitor employee performance, uneven browser systems, and an inadequate budget for running the online corner program so it can be said that the Implementation of E-Government in Public Services through the Si D'nOK Application has not been carried out reliably, accountably and reliably.

Keywords: *Si D'nOK* Application; E-Government; Public Sevices

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan Rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Si D’nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang” dengan baik. Pengajuan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya doa serta dukungan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan yang berharga ini penulis mengucapkan terima kasih tak terhingga kepada:

1. Allah Tuhan Yang Maha Esa untuk segala restu dan izin-Nya yang diberikan sehingga penulis diberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini;
2. Bapak Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Ibu Dr. A.P. Tri Yuniningsih, M.Si. selaku Ketua Departemen Administrasi Publik;
4. Kedua Dosen Pembimbing penulis: Bapak Drs. Herbasuki Nurcahyanto, M.T. dan Bapak Drs. AUFARUL MAROM, M.Si. yang sudah sabar dalam membimbing dan membantu penulis hingga skripsi ini terselesaikan;
5. Ibu Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Wali sekaligus Dosen Penguji yang memberikan nasihat dan bimbingan untuk penulis;
6. Seluruh Dosen Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik untuk ilmu yang selama ini penulis dapatkan di perkuliahan;
7. Bapak Arlies Setiabudi selaku informan dari Disdukcapil Kota Semarang;
8. Bapak Alex, Ibu Bitu, Bapak Widodo, dan Tazenira selaku informan penulis;

9. Kedua orang tua penulis, Almarhum Bapak Dwi Santoso dan Ibu Mumbitah Fatimatun Solekhah untuk doa, kasih sayang, nasihat serta bantuan atas materidan non materi yang diberikan selama hidup penulis;
10. Wildan Maldi Rizal dan Muhammad Iqbal Habibi sebagai saudara kandung penulis yang selalu memberikan dukungan dan motivasi selama hidup penulis;
11. Irffan Balanta Priyambodo yang selalu menghibur dengan hal-hal *random*-nya, memberikan dukungan, semangat, tempat bertukar pikiran, mendorong kepercayaan diri penulis, dan mendengarkan keluh kesah saat penulis dalam kesulitan;
12. Sahabat SMA: Tazen, Gincu, Sekay, Laras, Fatim yang menjadi sahabat baik sedari SMA dan menjadi tempat berbagi yang selalu memberikan semangat keceriaan dan menjadi *low maintenance best friend*. Semoga persahabatan kita bertahan hingga tua nanti;
13. Sahabat Kuliah: Nabila, Kiki, Gandisa, Indri, Diah, dan Nicen yang menjadi sahabat baik selama di kampus. Terima kasih sudah menjadi teman baik yang selalu memberikan *support* agar penulis tumbuh menjadi pribadi lebih baik;
14. Teman-teman KKN Tematik Gunpat, Tita, Kiya, Niken, Diva, dan Raihan. Terima kasih sudah menjadi tim yang solid dan *regeh* di KKN kemarin;
15. Ibu Dr. A. P. Tri Yuniningsih, M.Si. dan Ibu Dr. Augustin Rina Herawati selaku dosen yang memberikan nasihat, semangat, kesempatan, kepercayaan, dan berbagai pengalaman saat masa kuliah;
16. Teman-teman Administrasi Publik 2019. Terima kasih sudah berjuang bersama dan menjadi teman seangkatan penulis, semoga kita menjadi orang sukses;
17. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang ikut membantu dan memberikan dukungan dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Penulis mempersembahkan skripsi ini sebagai karya terbaik bagi para pembaca. Penulis menyadari masih terdapat kekurangan-kekurangan di dalam penelitian ini, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritikan dan masukan yang membangun bagi penulis. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih dan semoga dapat memberikan banyak manfaat bagi para pembaca.

Semarang, September 2023

Nadifa Salsabila

NIM 14020119140167

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1. Kegunaan Teoritis	9
1.4.2. Kegunaan Praktis	10
1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis	10
1.5.1. Penelitian Terdahulu.....	10
1.5.2. Administrasi Publik.....	24
1.5.3. Paradigma Administrasi Publik	24
1.5.4. Pelayanan Publik	27
1.5.5. E-Government.....	27
1.5.6. E-Govqual.....	29
1.5.7. Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan <i>E-Government</i>	30
1.6. Operasionalisasi Konsep.....	32
1.7. Kerangka Berpikir	33
1.8. Argumen Penelitian	34
1.9. Metode Penelitian.....	34

1.9.1. Tipe Penelitian.....	35
1.9.2. Situs Penelitian	35
1.9.3. Subjek Penelitian.....	36
1.9.4. Sumber Data.....	36
1.9.5. Jenis Data.....	37
1.9.6. Teknik pengumpulan data.....	38
1.9.7. Analisis dan Interpretasi Data.....	40
1.9.8. Kualitas Data.....	40
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	42
2.1. Kota Semarang	42
2.1.2. Luas Wilayah	42
2.1.3. Demografi.....	44
2.2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.....	46
2.3. Aplikasi Si D'nOK	48
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
3.1. Penyajian Data	51
3.1.1. Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik melalui aplikasi Si D'nOK	51
3.1.2. Faktor penghambat Penerapan <i>E-Government</i> dalam pelayanan publik melalui Aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.....	72
3.2. Analisis Data Pembahasan.....	77
3.2.1. Hasil Penerapan <i>E-Government</i> Dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Si D'nOK.....	77
3.2.2. Faktor Penghambat Penerapan Aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	82
BAB IV PENUTUP.....	86
4.1. Kesimpulan.....	86
4.2. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 1. 2 Operasionalisasi Konsep	32
Tabel 2. 1 Luas Kecamatan Kota Semarang Tahun 2022	43
Tabel 2. 2 Kependudukan Kota Semarang Tahun 2022.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Menu Aplikasi Si D'nOK	6
Gambar 1. 2 Ulasan Laman Aplikasi Si D'nOK di Playstore	8
Gambar 2. 1 Luas Kecamatan Kota Semarang Tahun 2022.....	44
Gambar 2. 2 Strukur Organisasi DISDUKCAPIL Kota Semarang	48
Gambar 2. 3 Alur Pendaftaran Kartu Keluarga Melalui Aplikasi Si D'nOK.....	49
Gambar 3. 1 Tampilan Platform Instagram Disdukcapil Kota Semarang	54
Gambar 3. 2 Program Pojok Online Disdukcapil Kota Semarang.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara.....	96
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian.....	132
Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian.....	134