



**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN DAN  
INFORMASI KEPENDUDUKAN VIA WEBSITE DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata Satu  
Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**ASTRID CHANDRA DEWI**

**14010120140069**

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

**2023**

**SURAT PERNYATAAN**  
**KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA\*)**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Astrid Chandra Dewi
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14010120140069
3. Tempat / Tanggal Lahir : Semarang, 12 Desember 2001
4. Departemen / Program Studi : S-1 Ilmu Pemerintahan
5. Alamat : Jl. Pedurungan Kidul V No. 9, Kota Semarang.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul  
**Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Dan Informasi Kependudukan Via Website 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 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, Desember 2023

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing



Dr. Laila Kholid Alfirdaus. S IP., M.PP.  
NIP. 198105072005012002

Pembuat Pernyataan,



Astrid Chandra Dewi  
NIM. 14010120140069

Ketua Program Studi



Dr. Nunik Retno Herawati, S.Sos., M.Si.  
NIP. 197110301999032001

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan dan Informasi  
Kependudukan Via Website Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Semarang

Nama Penyusun : Astrid Chandra Dewi

NIM : 14010120140069

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Departemen : Politik dan Pemerintahan

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I  
Program Studi Ilmu Pemerintahan

Semarang, Desember 2023

Dekan



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

Wakil Dekan I



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

**Dosen Pembimbing:**

1. Dr. Laila Kholid Alfirdaus, S.IP., M.PP.

(  )

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

(  )

**Dosen Penguji:**

3. Dr. Sos. Drs. Muhammad Adnan, M.A.

(  )

**MOTTO**

*“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan  
bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan  
keyakinan yang teguh”*

(Andrew Jackson)

## PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah memberikan karunia dan anugerah yang begitu besar, sehingga skripsi ini dapat dibuat dan selesai tepat waktu.
2. Orang tua saya yang telah senantiasa memberikan dukungan baik moral dan material, yang tidak pernah berhenti untuk memberikan doa dan dukungan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan masa studi sarjana dengan lancar dan tepat waktu. Terima kasih Papah dan Mamah atas semua pengorbanannya selama ini, semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan dan kelancaran rezeki untuk papa dan mama.
3. Eyang Sunarno dan Eyang Sunarni yang telah senantiasa memberikan doa dan dukungan baik moral dan material kepada penulis agar selalu semangat untuk menyelesaikan masa studi sarjana ini. Terima kasih eyang atas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.
4. Om Alex dan keluarga yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan secara moral dan material. Terima kasih om dan tante atas semua jasa yang telah diberikan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan masa studi sarjana ini dengan lancar.
5. Pakde Djoko dan Bude Ning yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis untuk bisa menyelesaikan masa studi sarjana ini.
6. Kedua adik saya yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada kakak perempuannya ini, agar dapat menyelesaikan masa studi sarjana.
7. Tante Devi dan keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
8. Syifa Anaqah Prameisti, Amelia Anggraeni Putri Vandora, Aninda Dewi Yulianti, dan Selvi Nur Utami sebagai sahabat perjuangan penulis di masa studi sarjana ini. Terima kasih atas waktu, dukungan, bantuan, kebersamaan, dan kerja samanya selama ini, sukses selalu sahabatku.
9. Atladifa Chaerunissa, Salma Fauziah, Aulia Rahma, dan Annisa Nurul sebagai sahabat penulis dari masa SMA yang telah memberikan doa dan dukungannya.

10. Ajeng Ayu Sekarsari, terima kasih atas waktu, bantuan, kebersamaan, dan kerja samanya saat magang di Disdukcapil Kota Semarang selama 44 hari
11. Teman-teman KKN Desa Kedungbang Kabupaten Pati, terima kasih atas kebersamaan dan kerja samanya selama 45 hari.
12. Teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan 2020 yang selama 3,5 tahun bersama berjuang di FISIP UNDIP.
13. Kepada semua pihak yang terlibat dalam kehidupan penulis, yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. Terima kasih atas dukungannya selama ini.

## ABSTRAK

Website Disdukcapil adalah pelayanan publik berbasis digital sebagai sumber informasi dan pelayanan kependudukan untuk masyarakat Kota Semarang. Masyarakat Kota Semarang sebagai pengguna layanan website menciptakan persepsi tentang website Disdukcapil berdasarkan pengalaman dan cara pandang individu. Dalam mengetahui persepsi masyarakat Kota Semarang terhadap informasi dan pelayanan kependudukan via website Disdukcapil menggunakan dua kategori yaitu persepsi yang terdiri dari 3 indikator dan informasi pelayanan publik yang terdiri dari 3 dimensi.

Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan hasil sampel 400 masyarakat Kota Semarang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *cluster sampling* dan *stratified random sampling*. Area sampel yang digunakan berjumlah 5 kecamatan dan masing-masing terdapat 4 kelurahan. Terdapat pembagian jenis responden berdasarkan jenis kelamin dan umur. Pengumpulan data responden menggunakan kuesioner online melalui website kuesio.id dengan skala pengukuran menggunakan teknik rating scale dengan skala 1 hingga 10.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan website sebagai sumber informasi dan pelayanan kependudukan dalam kategori yang baik, karena dengan adanya website masyarakat dipermudah untuk mengetahui informasi dan melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara online. Pelaksanaan website belum dapat mencapai kategori sangat baik karena terdapat beberapa kekurangan, yaitu belum adanya fitur untuk penyandang disabilitas, menu peraturan belum tersedia, belum adanya fitur Bahasa Inggris, terdapat masyarakat yang tidak mengetahui website dan aplikasi Si D'nOK.

Kata kunci: Persepsi Masyarakat, Informasi dan Pelayanan Kependudukan, Website, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

## ABSTRACT

The Disdukcapil website is a digital-based public service as a source of information and population services for the people of Semarang City. The people of Semarang City as website service users create perceptions about the Disdukcapil website based on individual experiences and perspectives. In knowing the perceptions of the people of Semarang City towards population information and services via the Disdukcapil website, two categories are used, namely perceptions consisting of 3 indicators and public service information consisting of 3 dimensions.

This research uses a quantitative research method with a descriptive approach. Determining the number of samples in this study used the Slovin formula with a sample of 400 residents of Semarang City. Sampling used cluster sampling and stratified random sampling techniques. The sample area used is 5 sub-districts and each has 4 sub-districts. There is a division of respondents based on gender and age. Respondent data was collected using an online questionnaire via the kuesio.id website with a measurement scale using a rating scale technique on a scale of 1 to 10.

The research results show that the implementation of the website as a source of information and population services is in a good category, because with the website it is easier for people to find out information and carry out population administration services online. The implementation of the website has not been able to reach the very good category because there are several shortcomings, namely there are no features for people with disabilities, the rules menu is not yet available, there are no English language features, there are people who are not aware of the Si D'nOK website and application.

**Keywords:** Community Perception, Population Information and Services, Website, Population and Civil Registration Service.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Dan Informasi Kependudukan Via Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang” dengan baik. Proses penulisan skripsi ini melalui beberapa tahapan yang melibatkan banyak pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, karena atas bimbingan, arahan, bantuan, dan semangat dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih ditujukan kepada:

1. Allah SWT yang telah senantiasa memberikan kemudahan, kelancaran, dan kekuatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi
2. Prof. Dr. Drs. Hadi Warsono, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
3. Dr. Nur Hidayat Sardini, S.Sos., M.Si. Kepala Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
4. Dr. Nunik Retno Herawati, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
5. Dr. Sos. Drs. Muhammad Adnan, M.A. selaku dosen wali dan dosen penguji penulis yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama masa perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
6. Dr. Laila Kholid Alfirdaus. S.IP., M.PP. selaku dosen pembimbing penulisan skripsi. Terima kasih atas waktu dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik
7. Dzunuwanus Ghulam Manar, S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing penulisan skripsi. Terima kasih atas waktu, informasi, dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik
8. Masyarakat Kota Semarang yang telah meluangkan waktu untuk bersedia menjawab kuesioner penelitian penulis, sehingga skripsi ini dapat disusun dengan baik dan lancar.

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO .....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	9
1.4.2 Manfaat Praktis .....	9
1.5 Penelitian Terdahulu .....	9
1.6 Kerangka Teori.....	16
1.6.1 Pelayanan Publik .....	16
1.6.2 Pelayanan Publik di Era ICT .....	17
1.6.3 Pelayanan Kependudukan sebagai Pelayanan Dasar yang Penting.....	20
1.6.4 Evaluasi Pelayanan Publik .....	22
1.6.5 Masyarakat sebagai Bagian Penting Pelayanan Publik.....	23
1.6.6 Persepsi Masyarakat sebagai Unsur Penting Evaluasi Pelayanan Publik ..	25
1.7 Definisi Konsep.....	29
1.7.1 Persepsi.....	29
1.7.2 Pelayanan Kependudukan .....	30
1.7.3 Informasi Kependudukan .....	30
1.8 Definisi Operasional.....	31
1.8.1 Persepsi.....	31
1.8.2 Pelayanan dan Informasi Kependudukan .....	32
1.9 Metode Penelitian.....	33
1.9.1 Pendekatan Penelitian .....	33
1.9.2 Populasi dan Sampel .....	34
1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	36
1.9.4 Jenis dan Sumber Data .....	38
1.9.5 Skala Pengukuran .....	38
1.9.6 Teknik Pengumpulan Data .....	39
1.9.7 Teknik Analisis Data.....	40
1.9.8 Uji Validitas Data.....	40

1.9.9 Uji Reliabilitas.....	41
<b>BAB II GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>43</b>
2.1 Gambaran Umum Kota Semarang .....	43
2.1.1 Kondisi Kota Semarang .....	43
2.1.2 Letak Geografis Kota Semarang .....	46
2.1.3 Kondisi Demografis Kota Semarang.....	48
2.1.4 Wilayah administrasi Kota Semarang .....	50
2.1.5 Visi dan Misi Kota Semarang .....	53
2.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.....	56
2.3 Gambaran Umum Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.....	60
<b>BAB III HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>66</b>
3.1 Hasil Penelitian Berdasarkan Identitas Diri .....	66
3.1.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
3.1.2 Kelompok Umur.....	67
3.1.3 Kecamatan dan Kelurahan .....	68
3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	69
3.2.1 Uji Validitas .....	69
3.2.2 Uji Reliabilitas.....	71
3.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Persepsi Masyarakat.....	72
3.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pelayanan dan Informasi Kependudukan .....	77
3.4.1 Konten website sebagai sumber informasi.....	77
3.4.2 Kualitas Pelayanan Website .....	88
3.4.3 Teknik website .....	106
3.5 Pengolahan Data.....	110
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	110
3.5.2 Pengolahan Data Rating Scale .....	113
<b>BAB IV ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT DAN INFORMASI PELAYANAN KEPENDUDUKAN .....</b>	<b>117</b>
4.1 Persepsi Masyarakat .....	117
4.2 Informasi dan Pelayanan Kependudukan .....	119
4.2.1 Konten website .....	120
4.2.2 Kategori kualitas pelayanan website .....	121
4.2.3 Kategori Teknik Website .....	126
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>128</b>
5.1 Kesimpulan.....	128
5.2 Saran.....	129
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>130</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>134</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kota Semarang Tahun 2022 .....	35
Tabel 1.2 Pembagian Sampel di 5 Kecamatan.....	37
Tabel 2.1 Luas Wilayah, Jumlah Penduduk, dan Kepadatan Penduduk Kecamatan di Kota Semarang .....	48
Tabel 2.2 Kecamatan dan Jumlah Kelurahan.....	50
Tabel 3.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
Tabel 3.2 Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur.....	67
Tabel 3.3 Distribusi Responden Berdasarkan Kecamatan dan Kelurahan.....	68
Tabel 3.4 Uji Validitas .....	70
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Data.....	71
Tabel 3.6 Distribusi Responden Berdasarkan Penyerapan .....	72
Tabel 3.7 Distribusi Responden Berdasarkan Pemahaman.....	74
Tabel 3.8 Distribusi Responden Berdasarkan Penilaian .....	75
Tabel 3.9 Distribusi Responden Berdasarkan Kelengkapan Informasi .....	77
Tabel 3.10 Distribusi Responden Berdasarkan Relevansi Informasi.....	79
Tabel 3.11 Distribusi Responden Berdasarkan Akurasi Informasi.....	81
Tabel 3.12 Distribusi Responden Berdasarkan Peluang Masyarakat Menyampaikan Kritik dan Saran .....	83
Tabel 3.13 Distribusi Responden Berdasarkan Konsistensi Informasi.....	84
Tabel 3.14 Distribusi Responden Berdasarkan Koherensi Kalimat.....	86
Tabel 3.15 Distribusi Responden Berdasarkan Pembaharuan Informasi.....	87
Tabel 3.16 Distribusi Responden Berdasarkan Keamanan Website .....	89
Tabel 3.17 Distribusi Responden Berdasarkan Keandalan Petugas.....	90
Tabel 3.18 Distribusi Responden Berdasarkan Privasi Data Masyarakat.....	92
Tabel 3.19 Distribusi Responden Berdasarkan Kinerja Petugas Disdukcapil .....	93
Tabel 3.20 Distribusi Responden Berdasarkan Efisiensi Waktu, Biaya, dan Tenaga .....	95
Tabel 3.21 Distribusi Responden Berdasarkan Reputasi Pelayanan.....	97
Tabel 3.22 Distribusi Responden Berdasarkan Personalisasi Website .....	98
Tabel 3.23 Distribusi Responden Berdasarkan Fasilitas Pengaduan .....	100
Tabel 3.24 Distribusi Responden Berdasarkan Transparansi Proses Aduan .....	102
Tabel 3.25 Distribusi Responden Berdasarkan Respon Petugas Atas Aduan.....	103
Tabel 3.26 Distribusi Responden Berdasarkan Penanganan Aduan .....	105
Tabel 3.27 Distribusi Responden Berdasarkan Waktu Unduh.....	106
Tabel 3.28 Distribusi Responden Berdasarkan Kecepatan Jaringan.....	107
Tabel 3.29 Distribusi Responden Berdasarkan Ketersediaan Tautan .....	109
Tabel 3.30 Analisis Deskriptif Persepsi Masyarakat .....	110
Tabel 3.31 Analisis Deskriptif Konten Website .....	111
Tabel 3.32 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Website .....	112
Tabel 3.33 Analisis Deskriptif Teknik Website.....	113
Tabel 3.34 Jumlah Skor Pertanyaan.....	114

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Peta Kota Semarang .....	46
Gambar 2.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang .....	56
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Semarang.....	59
Gambar 2.4 Tampilan Website Disdukcapil Kota Semarang .....	62
Gambar 2.5 Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan.....	64
Gambar 3.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Gambar 3.2 Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur .....	67
Gambar 3.3 Rating Scale.....	114
Gambar 3.4 Hasil Penempatan Rating Scale.....	116

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner.....	134
Lampiran 2 Pengolahan Data Identitas Responden .....	137
Lampiran 3 Pengolahan Data Kecamatan dan Kelurahan.....	138
Lampiran 4 Uji Validitas.....	139
Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....	140
Lampiran 6 Pengolahan Data Kuesioner.....	141
Lampiran 7 Pengolahan Data Deskriptif.....	146
Lampiran 8 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	146
Lampiran 9 Dokumentasi Pembuatan Kuesioner.....	147
Lampiran 10 Dokumentasi Pengolahan Data Kuesioner Dengan SPSS.....	147