



**PELAKSANAAN DIGITALISASI PELAYANAN PADA  
WEBSITE “SIPENDUK ONLINE” DI DISDUKCAPIL  
KABUPATEN SEMARANG**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Srata 1  
Program Studi Ilmu Pemerintahan**

**Penyusun :**

**SHINTA PUTRI RAMADHANI**

**14010120130073**

**DEPARTEMEN POLITIK DAN ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2024**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama lengkap : Shinta Putri Ramadhani  
NIM : 14010120130073  
Prodi : Ilmu Pemerintahan  
Tempat / Tanggal Lahir : Kab. Semarang / 29 November 2001  
Jurusan / Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Alamat : Jl. Pringgondani I, Sumurrejo, Gunungpati,  
Kota Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi ) yang saya tulis berjudul: **Pelaksanaan Digitalisasi Pelayanan Pada Website “Sipenduk Online” di Disdukcapil Kabupaten 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 < 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, 2 Januari 2024

Mengetahui,

Pembimbing



Drs. Yuwanto, M.Si, Ph.D  
NIP.196503251988031001

Pembuat Pernyataan



Shinta Putri Ramadhani  
NIM.14010120130073

Ketua Prodi S1 Ilmu Pemerintahan



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

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pelaksanaan Digitalisasi Pelayanan Pada *Website*  
"Sipenduk Online" di Disdukcapil Kabupaten Semarang  
Nama Penyusun : Shinta Putri Ramadhani  
NIM : 14010120130073  
Program Studi : S1 Ilmu Pemerintahan  
Departemen : Politik dan Ilmu Pemerintahan

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan  
Strata 1 Program Studi Ilmu Pemerintahan.**

Dekan  


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

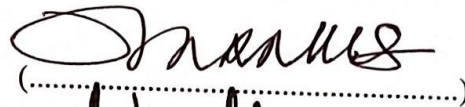
Semarang, 2 Februari 2024  
Wakil Dekan I



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

### Dosen Pembimbing :

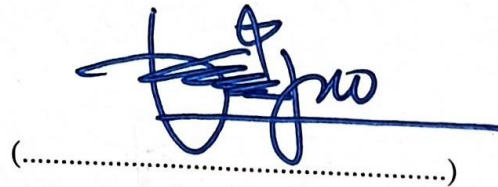
1. Drs. Yuwanto, M.Si, Ph.D  
NIP. 196503251988031001
2. Neny Marlina, S.IP, M.A  
NIP. 198911202019032025


  
(.....)

  
(.....)

### Dosen Penguji :

1. Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 196908221994031003
2. Drs. Yuwanto, M.Si, Ph.D  
NIP. 196503251988031001
3. Neny Marlina, S.IP, M.A  
NIP. 198911202019032025

  
(.....)

  
(.....)

  
(.....)

## **MOTTO**

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah : 286)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri”

(Q.S Ar Ra'd : 11)

“Tidak ada jalan yang mudah melainkan kita sendiri yang mencari jalan untuk menyelesaikan”

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala perjuangan saya hingga titik ini, saya persembahkan kepada orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat dan menjadi alasan kuat saya untuk menyelesaikan karya (skripsi) ini :

1. Kedua orang tua tercinta Ibu Lilik dan Bapak Tri yang selalu memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang yang tak terhingga. Terima kasih sudah selalu mengusahakan segalanya serta kebersamai penulis dalam setiap perjalanan dan perjuangan. Terimakasih telah mengusahakan pendidikan yang terbaik bagi anak-anaknya.
2. Kakak tersayang, Mba Novi, Mas Har, dan Mas Anjas serta Keponakan tersayang, Hasby yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk mampu menyelesaikan skripsi ini walaupun kita terpisahkan oleh jarak. Terima kasih sudah menjadi *moodbooster* dikala menginjak rasa bosan dan jenuh.
3. Keluarga Besar Mulyowidodo yang memberikan dukungan baik secara moril maupun material. Terima kasih atas doa baiknya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
4. Andini Daffa Anggraini, Aulia Zahra Misvala, Mevia Arta Selina, Salwa Salsabila Eka Amelia sebagai personil dalam grup “Take Me Out” yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk tetap semangat berjuang menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah menjadi tempat bagi penulis untuk bercerita dan berkeluh kesah. Terima kasih atas perlakuan kocak yang membuat penulis menjadi kembali tertawa dan bahagia.
5. Arum Sumekar Arna Sasili dan Abidah Nabilah Syu’la yang telah kebersamai penulis sejak menginjak di awal bangku perkuliahan. Terima kasih telah mewarnai dunia perkuliahan penulis. Terima kasih atas segala bentuk kepedulian dan kebaikan yang kalian berikan kepada penulis.
6. Pemilik NIK 04230039 yang telah kebersamai penulis dari awal penyusunan skripsi dan menjadi bagian dari perjalanan penulis. Tak hentinya memberikan dukungan untuk bisa melewati hari yang tidak mudah dan selalu mengerti kondisi dan perasaan penulis. Terima kasih telah menjadi rumah yang tidak

hanya berupa tanah dan bangunan. Terima kasih telah memberikan apa yang sebelumnya tidak pernah penulis dapatkan.

7. Teman-teman Ilmu Pemerintahan Angkatan 2020 yang telah memberikan pengalaman dan pembelajaran selama di bangku perkuliahan.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih telah memberikan doa, dukungan, dan apresiasi dalam bentuk kata-kata positif kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.
9. Terakhir, diri saya sendiri, Shinta Putri Ramadhani. Terima kasih sudah menepikan ego dari berbagai kondisi yang rumit dan memilih untuk kembali bangkit dan menyelesaikan tanggungjawab ini. Terima kasih sudah berjuang untuk tidak menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini supaya dapat melihat senyuman bangga dari orang-orang sekitar. Terima kasih sudah percaya bahwa akan ada pelangi setelah hujan.

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang digitalisasi pelayanan pada *website* “Sipenduk Online” di Disdukcapil Kabupaten Semarang. Penerapan digitalisasi pelayanan di instansi pelayanan publik sudah menjadi hal yang lumrah. Salah satu bentuk digitalisasi pelayanan yang diciptakan oleh Disdukcapil Kabupaten Semarang adalah Sipenduk Online.

Kebijakan berupa SIAK Terpusat membuat pelayanan *online* pada “Sipenduk Online” menjadi terbatas. Tidak diperbolehkannya aplikasi yang menempel pada sistem SIAK membuat Disdukcapil mengalihkan *platform* layanan *online* ke bentuk *website*.

Penelitian ini menggunakan Teori *E-Government* dari Indrajit (2016) dan menggunakan metode penelitian berupa pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan pada “Sipenduk Online” di Disdukcapil Kabupaten Semarang belum mencapai keberhasilan. Hal ini dikarenakan masih terdapat berbagai permasalahan yang mendasar terkait pengelolaan “Sipenduk Online”. Hal ini ditunjukkan dengan fondasi pembentukan yang tidak kuat, fasilitas yang diberikan untuk menangani berbagai pekerjaan, struktur pengelolaan yang tidak sistematis, SDM yang kurang terpenuhi, tidak adanya alokasi anggaran secara khusus mengenai Sipenduk Online, dan ketidaksesuaian manfaat yang seharusnya diterima oleh masyarakat sebagai pengguna.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Digitalisasi, Sipenduk Online

## **ABSTRACT**

*This research discusses the digitalization of services on the "Sipenduk Online" website in Population and Civil Registration Office of Semarang Regency. The application of digitalization of services in public service institutions has become commonplace. One form of digitalization of services created by Population and Civil Registration Office of Semarang Regency is Sipenduk Online.*

*The policy in the form of Centralized SIAK makes online services on "Sipenduk Online" limited. The impermissibility of applications attached to the SIAK system makes Population and Civil Registration Office switch the online service platform to the form of a website.*

*This research uses E-Government Theory from Indrajit (2016) and uses research methods in the form of descriptive qualitative approaches. Data collection techniques in this study were carried out by interviews, observation, and documentation.*

*The results showed that the digitalization of services at "Sipenduk Online" in Population and Civil Registration Office of Semarang Regency has not achieved success. This is because there are still various fundamental problems related to the management of "Sipenduk Online". This is shown by the foundation of formation that is not strong, facilities provided to handle various jobs, unsystematic management structures, unfulfilled human resources, the absence of specific budget allocations regarding Sipenduk Online, and the mismatch of benefits that should be received by the community as users.*

**Keywords:** *Service, Digitalization, Sipenduk Online*



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pelaksanaan Digitalisasi Pelayanan Pada “Sipenduk Online” di Disdukcapil Kabupaten Semarang”** dengan sebaik mungkin. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Srata 1 pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Perjalanan dan perjuangan yang dilalui penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini tidak lepas dari berbagai hambatan dan tidak lepas dari bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Nur Hidayat Sardini, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Departemen Politik dan Pemerintahan yang telah memberikan dukungan dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Dr. Nunik Retno Herawati, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan dukungan dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin selaku Dosen Wali yang telah memberikan dukungan dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Neny Marlina, S.IP., M.A dan Bapak Drs. Yuwanto, M.Si., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan dan arahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.

6. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk bisa melakukan penelitian sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan baik.

Semarang, 2 Januari 2023

Penulis

Shinta Putri Ramadhani

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Penelitian Terdahulu.....	10
1.6 Landasan Teori.....	17
1.6.1 Teori <i>E-Government</i> .....	17
1.7 Kerangka Berpikir .....	21
1.8 Operasionalisasi Konsep.....	22
1.9 Metode Penelitian.....	23
1.9.1 Tipe Penelitian.....	23
1.9.2 Situs Penelitian .....	24
1.9.3 Subjek Penelitian .....	24
1.9.4 Jenis Data .....	25
1.9.5 Sumber Data.....	25
1.9.6 Teknik Pengumpulan Data .....	27
1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data .....	29
1.9.8 Kualitas Data .....	30
<b>BAB II GAMBARAN UMUM</b> .....	32

1.1 Kabupaten Semarang.....	32
1.1.1 Kondisi Demografi .....	32
1.1.2 Kondisi Sosial Ekonomi.....	34
1.2 “Sipenduk Online” .....	37
1.2.1 Program <i>E-Service</i> .....	37
1.2.2 Profil “Sipenduk Online” .....	38
<b>BAB III DIGITALISASI PELAYANAN “SIPENDUK ONLINE” .....</b>	<b>40</b>
3.1 Dukungan Terhadap Pelaksanaan Digitalisasi Pelayanan “Sipenduk Online” .....	40
3.1.1 Fondasi Pembentukan “Sipenduk Online” .....	40
3.1.2 Infrastruktur dan Superstruktur .....	45
3.1.3 Sosialisasi Terkait “Sipenduk Online” .....	49
3.2 Kapasitas Dalam Pelaksanaan Digitalisasi Pelayanan “Sipenduk Online” .....	56
3.2.1 Sumber Daya Finansial .....	57
3.2.2 Infrastruktur Teknologi Informasi .....	61
3.2.3 Sumber Daya Manusia .....	62
3.3 Nilai Terhadap Pelaksanaan Digitalisasi Pelayanan “Sipenduk Online” .....	71
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>80</b>
4.1 Kesimpulan .....	80
4.2 Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>85</b>
Lampiran 1. Transkrip Wawancara .....	85
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara Kepada Informan.....	104
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	109
Lampiran 4. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	110

## DAFTAR GAMBAR

1.1 Tampilan Aplikasi "Sipenduk Online" .....	4
1.2 Data Statistik Wilayah Ungaran Barat.....	5
1.3 Ulasan Aplikasi "Sipenduk Online".....	7
2.1 Penduduk Umur 7 Tahun Keatas Menurut Tingkat Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan Tahun 2022.....	34
2.2 Rata-Rata Pengeluaran Per Kapita Sebulan Menurut Distribusi Pengeluaran Kriteria Bank Dunia di Kabupaten Semarang 2021-2022.....	36
2.3 IPM Kabupaten Semarang 2012-2022.....	37
2.4 Tampilan Website "Sipenduk Online".....	38
3.1 Kondisi Ruang Back Office.....	46
3.2 Kegiatan Bimtek Petugas Registrasi Desa di Kecamatan Bawen.....	51
3.3 Kegiatan Siaran di Radio Rasika oleh Kepala Dinas Disdukcapil.....	52
3.4 Penyebaran Informasi Mengenai "Sipenduk Online" di Website Disdukcapil Kabupaten Semarang.....	53
3.5 Penyebaran Informasi Mengenai "Sipenduk Online" di Website Pemda Kabupaten Semarang.....	53
3.6 Penyebaran Informasi Mengenai "Sipenduk Online" di Sosial Media.....	54
3.7 Server yang Digunakan Untuk Mengoperasikan "Sipenduk Online".....	61
3.8 Tampilan Aktivasi Pelapor oleh ADB.....	67
3.9 Tampilan SIAK Terpusat.....	68
3.10 Tampilan Daftar Pengajuan Oleh Pemohon.....	69
3.11 Proses Verifikasi Pengajuan dan Penerbitan Dokumen.....	70
3.12 Tampilan Link Aktivasi Akun Melalui WhatsApp.....	73
3.13 Tampilan Halaman Login Pelapor.....	73
3.14 Tampilan Data Dukung Pelaporan (Persyaratan).....	74
3.15 Tampilan Penolakan Berkas Persyaratan.....	75
3.16 Tampilan Daftar Pengajuan Pribadi.....	76
3.17 Tampilan Notifikasi Siap Cetak.....	75
3.18 Tampilan Pengajuan Dokumen yang Telah Selesai.....	77

## DAFTAR TABEL

1.1 Penelitian Terdahulu.....	10
1.2 Operasionalisasi Konsep.....	23
2.1 Jumlah Penduduk dan Presentase Kepemilikan Menurut Jenis Administrasi Kependudukan Tahun 2022.....	32
2.2 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur.....	33
2.3 Penduduk Kabupaten Semarang Tahun 2020-2022.....	33
2.4 Jumlah Penduduk yang Bekerja Menurut Jenis Pekerjaan.....	35
3.1 Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Semarang..	42
3.2 Kegiatan yang Dilakukan Oleh Disdukcapil Terkait Dengan Sosialisasi "Sipenduk Online".....	50
3.3 Realisasi Keuangan Tahun 2022.....	58
3.4 Alokasi Anggaran Sosialisasi Pelayanan Adminduk.....	59
3.5 Alokasi Anggaran Pengembangan Aplikasi SMARD.....	59
3.6 Sumber Daya Manusia (SDM) yang Menangani "Sipenduk Online".....	63
3.7 Jumlah Pengajuan Layanan "Sipenduk Online".....	64

## DAFTAR BAGAN

3.1 Struktur Bagian Pengelola "Sipenduk Online".....	48
--	----