



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR IMPLEMENTASI  
*E-GOVERNMENT* KOTA TANGERANG SELATAN MELALUI  
RUMAH DUKCAPIL**

**SKRIPSI**

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

**Peyusun:**

**MUHAMMAD AFRIZAL**

**14020221140070**

**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 Dr. Arjenus Suryo  
Kampus Universitas Diponegoro  
Tembalang Semarang Kode Pos 50275  
Tel./Faks (024) 74625457  
Laman: [www.undip.ac.id](http://www.undip.ac.id)  
Pos-el: [info@undip.ac.id](mailto:info@undip.ac.id)

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

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Muhammad Afrizal
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020221140070
3. Tempat / Tanggal Lahir : Tangerang, 31-10-2002
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik K. Rembang
5. Alamat : Griya Jakarta Blok P5/6 Rt 009/005 Bambu Apus, Pamulang,  
Tangerang Selatan, Banten

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

**Implementasi E-Government Kota Tangerang Selatan melalui Rumah Dukcapil**

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, 10 November 2025

Mengetahui

Dosen Pembimbing

Titik Djumarti S.Sos., M.Si.  
NIP. 197009251994032001

Pembuat Pernyataan

Muhammad Afrizal

Ketua PS S1 Administrasi Publik

Dr. Drs. R. Slamet Santoso M.Si.  
NIP. 196707271938031005

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

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Fator-Faktor Implementasi E-Government Kota  
Tangerang Selatan Melalui Rumah Dukcapil  
Nama Penyusun : Muhammad Afrizal  
Dapartemen : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan  
Strata I

Semarang, 12 Desember 2025

Dekan



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 1969082219940310003

Wakil Dekan



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

### Dosen Pembimbing:

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

(.....)

### Dosen Penguji:

1. Mohammad Nurul Huda S.AP., MPA

(.....)

2. Prof. Dr. Dra. Kismartini, M.Si.

(.....)

3. Dr. Titik Djumiarti S.Sos., M.Si.

(.....)

## **MOTTO**

*“Berubahlah, namun dengan perlahan, kerana arah lebih penting dari  
pada kecepatan”*

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa Syukur dan segala kerendahan hati, saya mempersembahkan penulisan Hukum ini Kepada:

1. Allah SWT yang Maha Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala Rahmat dan Karunia-Nya sampai saat ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini.
2. Kedua orang tua dan saudara penulis yang selalu memberikan dukungan yang tak terhingga untuk penulis menyelesaikan penulisan hukum ini
3. Dosen pembimbing penulis, yaitu ibu Titik Djumiarti S.Sos., M.Si. yang tak pernah lelah untuk membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun penulisan ini untuk bisa mendapat gelar Sarjana Administrasi Publik di Universitas Diponegoro
4. Sahabat dan teman seperjuangan, yang senantiasa memberikan semangat, dukungan dan juga bantuan selama penulis menyusun penulisan
5. Almamater tercinta yaitu Universitas Diponegoro, sebagai tempat penulis mencari ilmu dan mengemabngkan diri untuk menjadi pribadi yang lebih baik lagi.

# IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT KOTA TANGERANG SELATAN MELALUI RUMAH DUKCAPIL

## Absraksi

Penelitian ini menganalisis implementasi e-government melalui inovasi layanan digital *Rumah Dukcapil* di Kota Tangerang Selatan sebagai upaya modernisasi administrasi kependudukan berbasis teknologi. Layanan ini dikembangkan untuk meningkatkan kecepatan, efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik sesuai kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta Permendagri Nomor 7 Tahun 2019. Tujuan penelitian adalah mendeskripsikan pelaksanaan e-government pada Rumah Dukcapil, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta menilai efektivitas layanan digital dalam praktiknya. Pendekatan penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan telaah dokumentasi terhadap pejabat struktural, operator layanan, serta masyarakat pengguna. Analisis tematik dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña. Kerangka teori yang digunakan meliputi model Support–Capacity–Value dari Indrajit untuk menilai dukungan institusional, kapasitas organisasi, dan manfaat layanan, serta teori implementasi kebijakan George C. Edward III untuk mengkaji peran komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rumah Dukcapil mampu meningkatkan kemudahan akses, mengurangi antrean, dan mempercepat proses layanan. Namun, kendala berupa gangguan sistem, keterbatasan sumber daya manusia, kesenjangan literasi digital masyarakat, serta ketimpangan infrastruktur menghambat optimalisasi layanan. Regulasi yang jelas, komitmen pimpinan, koordinasi antarbidang, dan penerapan SOP digital terbukti menjadi faktor utama pendukung keberhasilan. Penelitian ini memberikan kontribusi pada literatur administrasi publik digital dan menawarkan rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah dalam pengembangan layanan berbasis teknologi.

**Kata Kunci:** administrasi kependudukan, e-government, implementasi kebijakan, pelayanan publik, Rumah Dukcapil.

# IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT KOTA TANGERANG SELATAN MELALUI RUMAH DUKCAPIL

## Abstract

*This study examines the implementation of e-government through the digital service innovation Rumah Dukcapil in South Tangerang City as part of the modernization of technology-based population administration services. The initiative aims to improve the speed, efficiency, transparency, and accessibility of public services in accordance with the Electronic-Based Government System (SPBE) policy and Minister of Home Affairs Regulation No. 7 of 2019. The purpose of this study is to describe the implementation of e-government within Rumah Dukcapil, identify supporting and inhibiting factors, and evaluate the effectiveness of digital service delivery in practice. This research employs a descriptive qualitative approach through in-depth interviews, field observations, and document analysis involving structural officials, service operators, and service users. Data were analyzed thematically using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña. The theoretical frameworks applied include Indrajit's Support–Capacity–Value model to assess institutional support, organizational capacity, and perceived public value, as well as George C. Edward III's policy implementation theory to examine communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The findings show that Rumah Dukcapil improves service accessibility, reduces queues, and accelerates administrative processes. However, challenges such as system disruptions, limited human resources, low digital literacy, and infrastructure gaps hinder optimal implementation. Clear regulations, leadership commitment, inter-unit coordination, and the application of digital SOPs are identified as key supporting factors. This study contributes to the digital public administration literature and offers strategic recommendations for local governments in enhancing technology-based public services.*

**Keywords:** e-government, implementation, population administration, public service, Rumah Dukcapil.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat, karunia, serta berkah-Nya yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis. Berkat pertolongan-Nya, penulis diberi kekuatan, kesehatan, dan keteguhan hati untuk dapat melalui seluruh proses penelitian hingga akhirnya menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Implementasi E-Government Kota Tangerang Selatan melalui Rumah Dukcapil.”***

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro. Proses penyusunan skripsi ini bukanlah perjalanan yang mudah, melainkan penuh dengan tantangan, rintangan, dan pembelajaran berharga yang memberi penulis kesempatan untuk berkembang baik secara akademis maupun pribadi.

Dalam perjalanan tersebut, penulis tidak pernah sendiri. Ada banyak pihak yang senantiasa hadir, memberikan dukungan, doa, bimbingan, serta bantuan baik secara moral maupun material. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
2. Ibu Dr. Titik Djumiarti, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing meluangkan waktu untuk peneliti menyelesaikan skripsi ini

3. Bapak Dr. Drs. R Slamet Santoso, M.Si selaku Ketua Prodi S1 Administrasi Publik K. Rembang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
4. Prof. Dr. Dra. Kismartini M.Si. selaku dosen wali penulis yang sudah membantu dalam keberlangsungan perkuliahan penulis.
5. Seluruh Dosen dan civitas akademika FISIP dan Administrasi Publik K.Rembang yang telah membantu penulis dalam masa perkuliahan.
6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan selaku instansi yang diteliti. Terima kasih telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian
7. Kepada Adelia Enggar Pramodya yang dengan penuh ketulusan telah memberikan semangat, doa, serta dukungan yang berarti selama penulis menempuh perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran, pengertian, dan dorongan motivasi yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Terakhir penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri yang telah sabar dan konsisten dalam menjalani perkuliahan sehingga bisa sampai di titik ini.

Dengan rasa syukur,

Muhammad Afrizal

## DAFTAR ISI

|                                           |             |
|-------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>   | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>            | <b>ii</b>   |
| <b>MOTTO .....</b>                        | <b>iii</b>  |
| <b>PERSEMBAHAN.....</b>                   | <b>iv</b>   |
| <b>Absraksi .....</b>                     | <b>v</b>    |
| <b>Abstract.....</b>                      | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                    | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                 | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>              | <b>ix</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>             | <b>1</b>    |
| 1.1    Latar Belakang Masalah.....        | 1           |
| 1.2 Perumusan Masalah .....               | 15          |
| 1.2.1 Identifikasi Masalah.....           | 15          |
| 1.2.2    Rumusan Masalah .....            | 16          |
| 1.3    Tujuan Penelitian.....             | 17          |
| 1.4 Kegunaan Penelitian.....              | 17          |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis .....              | 17          |
| 1.4.2 Manfaat Praktis .....               | 17          |
| 1.5 Kerangka Pemikir Teoritis .....       | 19          |
| 1.5.1 Penelitian Terdahulu.....           | 19          |
| 1.5.2 Administrasi Publik.....            | 27          |
| 1.5.3 Paragdigma Administrasi Publik..... | 29          |
| 1.5.4 Pelayanan Publik.....               | 30          |
| 1.5.5 Governance .....                    | 30          |
| 1.5.6 Good Governance.....                | 31          |
| 1.5.7 E-Government.....                   | 32          |

|                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.5.8 Administrasi Kependudukan .....                                                     | 34        |
| 1.5.9 Implementasi E-Government .....                                                     | 35        |
| 1.5.10 Faktor Pendukung dan Penghambat.....                                               | 37        |
| 1.5.11 Kerangka Pemikiran Penelitian .....                                                | 40        |
| 1.6 Oprasional Konsep .....                                                               | 41        |
| 1.6.1 Implementasi E-Government melalui Rumah Dukcapil di Kota<br>Tangerang Selatan ..... | 41        |
| 1.6.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Rumah Dukcapil..                       | 43        |
| 1.7 Argumen Penelitian.....                                                               | 46        |
| 1.8 Metode Penelitian.....                                                                | 47        |
| 1.8.1 Tipe Penelitian.....                                                                | 47        |
| 1.8.2 Situs Penelitian.....                                                               | 48        |
| 1.8.3 Subjek Penelitian.....                                                              | 48        |
| 1.8.4 Jenis Data .....                                                                    | 49        |
| 1.8.5 Sumber Data.....                                                                    | 49        |
| 1.8.6 Teknik Pengumpulan Data .....                                                       | 50        |
| 1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data .....                                                | 52        |
| 1.8.8 Kualitas Data .....                                                                 | 53        |
| <b>BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN .....</b>                                              | <b>54</b> |
| 2.1 Gambaran Umum Kota Tangerang Selatan.....                                             | 54        |
| 2.1.1 Kondisi Geografis .....                                                             | 55        |
| 2.1.2 Kondisi Demografis .....                                                            | 56        |
| 2.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang<br>Selatan .....    | 57        |
| 2.2.1 Motto.....                                                                          | 57        |
| 2.2.2 Visi dan Misi .....                                                                 | 58        |
| 2.2.3 Struktur Organisasi.....                                                            | 58        |
| 2.2.4 Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Disdukcapil Tangerang Selatan.                   | 59        |
| 2.3 Implementasi Rumah Dukcapil Kota Tangerang Selatan .....                              | 60        |
| <b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                                       | <b>64</b> |
| 3.1 Profil Informan.....                                                                  | 65        |

|                                                                                                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian.....                                                            | 66         |
| 3.2.1 Implementasi Rumah Dukcapil Kota Tangerang Selatan .....                                      | 66         |
| 3.2.1.1 Dimensi Support (Dukungan) .....                                                            | 66         |
| 3.2.1.2 Dimensi Capacity (Kapasitas).....                                                           | 68         |
| 3.2.1.3 Dimensi Value (Nilai/Hasil).....                                                            | 70         |
| 3.2.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Yang Ditemui Dalam<br>Implementasi Rumah Dukcapil..... | 72         |
| 3.2.3 Analisis Hasil Penelitian .....                                                               | 81         |
| <b>BAB IV PENUTUP .....</b>                                                                         | <b>101</b> |
| 4.1 Kesimpulan .....                                                                                | 101        |
| 4.2 Saran.....                                                                                      | 103        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                          | <b>107</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                                | <b>112</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 E-Government Knowledgebase .....                                                  | 3  |
| Tabel 1.2 E-Government di kota Tangerang Selatan .....                                      | 5  |
| Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu .....                                                        | 19 |
| Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Kota Tangerang Selatan menurut kecamatan pada tahun<br>2024 ..... | 55 |
| Tabel 3.1 Deskripsi Informan .....                                                          | 65 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 web Rumah Dukcapil Tangsel .....                          | 7  |
| Gambar 1.2 diagram laporan informasi dan pengaduan online .....      | 8  |
| Gambar 1.3 Kondisi antrian di DUKCAPIL Kota Tangerang Selatan .....  | 12 |
| Gambar 2.1 Peta Kota Tangerang Selatan .....                         | 54 |
| Gambar 2.2 Struktur organisasi dukcapil kota Tangerang Selatan ..... | 57 |
| Gambar 2.3 Cara Pendaftaran Online .....                             | 60 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian ..... | 109 |
| Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian .....                      | 110 |
| Lampiran 3. Panduan Wawancara (Interview Guide) .....         | 110 |
| Lampiran 4. Hasil Wawancara .....                             | 115 |