

**ANALISIS PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS  
SIPENDUKONLINE PADA DISDUKCAPIL  
KABUPATEN SEMARANG**

**TESIS**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Mencapai Derajat S-2

**Program Studi: Magister Administrasi Publik  
Konsentrasi: Manajemen Publik**



**Oleh:  
Umar Reza Saputra  
14020120410004**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
2022**

## LEMBAR PENGESAHAN TESIS

### ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS SIPENDUKONLINE PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SEMARANG

Dipersiapkan dan disusun oleh

**UMAR REZA SAPUTRA**


**14020120410004**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal: 22 Juni 2022

Susunan Tim Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing I



**Prof. Dr. Endang Larasati, MS**  
NIP. 19570618.198303.2.001

Penguji I



**Dr. BUDI PUSPO PRIYADI, M.Hum.**  
NIP. 19600819.199001.1.001

Sekretaris Penguji/Pembimbing II



**Dr. AP. Fri Yuniningsih, M.Si**  
NIP. 19670602.199203.2.001

Penguji II



**Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si.**  
NIP. 19670815.199401.2.001

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik

Semarang, Juni 2022

Ketua Prodi Magister Administrasi Publik  
Universitas Diponegoro



**Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si.**  
NIP. 19670815.199401.2.001

**LEMBAR PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya ilmiah Tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, Juni 2022



Umar Reza Saputra

### **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan segala kerendahan hati, tesis ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya yang paling saya cintai dan saya banggakan Bapak Fatoni dan Ibu Chaeriyah. Terimakasih atas segala doa, kasih sayang, selalu memotivasi, dan pengorbanan yang telah diberikan selama ini. Serta adik saya Gendhis semoga selalu dilancarkan dan selalu bersemangat dalam belajar menggapai cita-citanya, Aamiin.

## ABSTRAK

Judul : Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis  
SIPENDUKONLINE pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Semarang

Nama : Umar Reza Saputra

NIM : 14020120410004

---

Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan pada DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang telah menerapkan pelayanan berbasis IT dengan menggunakan sistem SIPENDUKONLINE. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) menganalisis penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan berbasis SIPENDUKONLINE pada DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang, 2) Apa saja faktor penghambat penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan berbasis SIPENDUKONLINE pada DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang. Metode penelitian yang digunakan adalah Deskriptif-Kualitatif dengan teknik pengumpulan data Wawancara, Observasi dan Dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Pelayanan administrasi kependudukan berbasis SIPENDUKONLINE di DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang sudah sesuai standar pelayanan tetapi belum optimal diterapkan. Dilihat dari dimensi pelayanan hanya dimensi *emphathy* yang sudah optimal diterapkan, Serta dilihat dari konsep *e-Government* pelayanan telah berjalan sesuai standar tetapi hanya komponen *organizational* yang telah berjalan sesuai standar yang diterapkan. 2) Faktor penghambat penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi di Disdukcakil Kabupaten Semarang adalah SDM yang berusia lebih kurang cakap menggunakan IT, Sosialisasi yang kurang, serta masih terdapat masyarakat yang belum memiliki perangkat yang mendukung untuk mengakses SIPENDUKONLINE.

Kata kunci: Pelayanan administrasi kependudukan, Pelayanan Berbasis Teknologi, *E-Government*

**ABSTRACT**

Judul : *Analysis of the Population Administration Services Based On SIPENDUKONLINE at the Population And Civil Registration Services In Semarang Regency*

Nama : Umar Reza Saputra

NIM : 14020120410004

---

*The population administration services in DISDUKCAPIL of Semarang Regency applies IT-based-services by the use of SIPENDUKONLINE. The objectives of this research are: 1) to analyze the management of SIPENDUKONLINE-based population administration services in DISDUKCAPIL of Semarang Regency and 2) to identify the obstacles of the management SIPENDUKONLINE-based population administration services in DISDUKCAPIL of Semarang Regency. The method of this research was a descriptive-qualitative research with some data collection techniques used, involved interviews, observations and documentations. The result of this research showed that: 1) SIPENDUKONLINE-based population administration services in DISDUKCAPIL of Semarang Regency generally fitted the standards. However, some improvements were still needed since they have not reached the optimal standard. Based on the services quality dimensions, it was only covered the standard for empathy dimension. In the other hand, empathy was the only dimension which had been optimally applied. Meanwhile, based on the e-Government concept, the services were in a good standard only for organizational component. 2) The obstacles found in the implementation of technology-based population administration services in DISDUKCAPIL of Semarang Regency were the human resources who were less proficient in using IT, the lack of socialization, and there are still people who do not have devices that support to access SIPENDUKONLINE.*

*Keywords: Population Administration Services, Technology-Based Services, E-Government.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil‘alamin, puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis dengan lancar. Tesis ini diajukan untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini tidak akan dapat terwujud tanpa adanya bantuan maupun dorongan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum. selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Dr. Hardi Warsono, M.TP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Ibu Dr. Dra. Kismartini, M.Si selaku Dosen Wali Magister Administrasi Publik angkatan 53 Universitas Diponegoro.
4. Prof. Dr. Endang Larasati, MS selaku Dosen Pembimbing Tesis I yang telah sabar memberikan arahan, bimbingan serta dorongan kepada penulis sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Dr. AP. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Dosen Pembimbing Tesis II yang telah sabar memberikan bimbingan serta dorongan sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Dr. Budi Puspo Priyadi, M.Hum selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan nasihat dan masukan terhadap tesis ini.

7. Ibu Dr. Augustina Rina Herawati, M.Si selaku Kepala Program Studi MAP sekaligus Dosen Penguji II yang telah memberikan arahan bimbingan dan masukan terhadap tesis ini.
8. Seluruh Dosen Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro atas ilmu yang telah diberikan.
9. Seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang yang telah memberikan izin dan kesempatan dalam melaksanakan penelitian.
10. Rekan-rekan MAP angkatan 53 yang telah berjuang bersama dan telah memotivasi penulis selama perkuliahan, terimakasih atas kebersamaan yang diberikan, semoga terus kompak MAP Jaya Jaya Jaya.
11. Sahabatku, Satria Agung Pangestu, Dina Handayani, Berni Dwi Wibisono, Mukhlisin, Krisdarefa Karim, Hendry Bagus Prasetyo yang telah memberi dukungan serta doa selama penyusunan tesis ini.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan pada penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari akan kekurangan yang mungkin ditemukan dalam penyusunan tesis ini, dengan kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tesis ini. Akhir kata penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN TESIS .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TESIS .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</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 GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	11
1.3 Rumusan Masalah .....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.6 Penelitian Terdahulu.....	14
1.7 Administrasi Publik.....	24
1.8 Manajemen Publik.....	25
2.3.1. Paradigma <i>The Old Public Administration</i> (OPA).....	26
2.3.2. Paradigma <i>The New Public Management</i> (NPM).....	28
2.3.3. Paradigma <i>The New Public Services</i> (NPS).....	29
1.9 Pelayanan Publik .....	29
1.10 Standar Pelayanan Publik .....	30
1.12 Dimensi Pelayanan Publik .....	33
1.13 Faktor Penghambat Pelayanan <i>E-Government</i> .....	35
1.14 Konsep <i>Electronic Government</i> ( <i>E-Government</i> ).....	36
1.15 Kerangka Berpikir Teoritis .....	38

1.16 Pendekatan Penelitian .....	40
1.17 Fokus Penelitian.....	40
1.18 Lokasi Penelitian.....	40
1.19 Fenomena Penelitian .....	41
1.20 Sumber Data.....	43
1.21 Informan .....	44
1.22 <i>Interview Guide</i> (Pedoman Wawancara) .....	46
1.23 Teknik Pengumpulan Data.....	51
1.24 Teknik Keabsahan Data .....	52
1.25 Teknik Analisis Data.....	53
<b>BAB II .....</b>	<b>55</b>
<b>GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....</b>	<b>55</b>
2.1 Letak Geografis dan Administrasi Kabupaten Semarang .....	55
2.2 Kondisi Demografi Kabupaten Semarang.....	57
2.3 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	58
2.3.1 Tugas Pokok dan Fungsi DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang..	60
2.3.2 Visi dan Misi DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang .....	60
2.3.3 Struktur Organisasi DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang.....	61
2.4 SIPENDUKONLINE .....	62
<b>BAB III.....</b>	<b>63</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>63</b>
3.1 Hasil Penelitian .....	63
3.1.1 Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis SIPENDUKONLINE pada DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang .....	63
3.1.2 Hambatan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis SIPENDUKONLINE pada DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang.....	173
3.2 Pembahasan Penelitian.....	177
3.2.1 Pelayanan Administrasi Kependudukan berbasis SIPENDUKONLINE .....	177
3.2.2 Faktor Penghambat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Berbasis SIPENDUKONLINE pada DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang.....	207
<b>BAB IV .....</b>	<b>210</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>210</b>

4.1 Simpulan.....	210
4.2 Saran.....	212
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>214</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>221</b>
Lampiran 1. Surat Penelitian.....	222
Lampiran 2. Tabel Penelitian terdahulu .....	223
Lampiran 3. Struktur Organisasi DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang ...	232
Lampiran 4. Dokumentasi Wawancara dengan Informan Penelitian .....	233
Lampiran 5. Dokumentasi penelitian .....	234
Lampiran 6. Lembar Persetujuan menjadi Informan Penelitian .....	237
Lampiran 7. Transkrip wawancara.....	242

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Elemen ITPOSMO .....	37
Gambar 1. 2 Kerangka Berpikir Teoritis .....	39
Gambar 2. 1 Peta Administrasi Kabupaten Semarang .....	55
Gambar 3. 1 SOP Pelayanan Pendaftaran Penduduk <i>Online</i> .....	76
Gambar 3. 2 SOP Pelayanan Pencatatan Sipil <i>Online</i> .....	77
Gambar 3. 3 Dokumentasi Standar Pelayan .....	106

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kepemilikan Akta Pencatatan Sipil menurut Kabupaten di Provinsi Jawa Tengah, 2021 .....	5
Tabel 1. 2 Data Masyarakat yang mengurus Administrasi Kependudukan di DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang .....	7
Tabel 1. 3 Jumlah Aduan Masuk DISDUKCAPIL Kab. Semarang 2020 .....	8
Tabel 1. 4 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang.....	9
Tabel 1. 5 Tabel Fenomena Penelitian.....	41
Tabel 1. 6 Data Informan Penelitian .....	44
Tabel 1. 7 Tabel <i>Interview Guide</i> .....	46
Tabel 2. 1 Jumlah Desa dan Kelurahan menurut Kecamatan di Kabupaten Semarang .....	56
Tabel 2. 2 Jumlah Penduduk di Kabupaten Semarang Semester I Tahun 2021 ...	57
Tabel 3. 1 Dasar Hukum Standar Pelayanan DISDUKCAPIL Kab. Semarang ...	74
Tabel 3. 2 Persyaratan Pelayanan.....	77
Tabel 3. 3 Jangka Waktu Pelayanan .....	88
Tabel 3. 4 Biaya Pelayanan Adminduk DISDUKCAPIL Kab. Semarang .....	91
Tabel 3. 5 Produk Layanan Administrasi Kependudukan .....	95
Tabel 3. 6 Sarana Prasarana .....	100
Tabel 3. 7 Kompetensi Pelaksana Pelayanan Adminduk DISDUKCAPIL Kab. Semarang .....	103
Tabel 3. 8 Pengawasan Internal DISDUKCAPIL Kab. Semarang .....	105
Tabel 3. 9 Penanganan Aduan, Kritik dan Saran .....	108
Tabel 3. 10 Jumlah Pelaksana Pelayanan Administrasi Kependudukan DISDUKCAPIL Kab. Semarang .....	110
Tabel 3. 11 Jaminan Pelayanan Adminduk pada DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang.....	113
Tabel 3. 12 Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan .....	118
Tabel 3. 13 Evaluasi Kinerja Pelaksana .....	120
Tabel 4. 1 Data Kepemilikan Akta Kelahiran di Kabupaten Semarang .....	180
Tabel 6. 1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	223

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Penelitian.....	222
Lampiran 2. Tabel Penelitian terdahulu.....	223
Lampiran 3. Struktur Organisasi DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang ...	232
Lampiran 4. Dokumentasi Wawancara dengan Informan Penelitian .....	233
Lampiran 5. Dokumentasi penelitian.....	234
Lampiran 6. Lembar Persetujuan menjadi Informan Penelitian .....	237
Lampiran 7. Transkrip wawancara.....	242