

PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL MELALUI
APLIKASI SI D'NOK DI KOTA SEMARANG

Otniel Praditya Antariksa
NPP. 31.0473

Asdaf Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah
Program Studi Administrasi pemerintahan Daerah

Email : 31.0473@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi : Riko Wijaya, MPA

ABSTRACT

Problem/GAP Public service is a basic service in government and provides satisfaction to the community, so the researcher chose the following title "POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICES THROUGH THE SI D'NOK APPLICATION IN SEMARANG CITY," which where the formulation of the problem is, how do the administrative services of the Dukcapil Department use the Si D'nok application in Semarang City, what are the inhibiting factors in implementing the Si D'nok application, what has been done by the Semarang City government in overcoming obstacles to implementing the Si D'nok application. **Objectives** The purpose of this research is to find out the services of the Disdukcapil through the Semarang City Si D'nok Application, to find out the inhibiting factors in implementing the use of the Si D'nok application in the Semarang City Dukcapil Disdukcapil, to find out the efforts that have been made by the Semarang City Dukcapil Disdukcapil in overcoming obstacles to implementing the Si D' application nok. **Methods** This research uses descriptive qualitative methods, using primary and secondary data obtained from interviews, observations and documentation. The focus of this research is individual/personal factors, leadership factors, service factors. **Results** The results of this research explain that the Semarang City Population and Civil Registration Service through the Si D'nok application is good and in accordance with procedures and rules or policies, this can be seen through several dimensions that measure service, namely accountability, transparency, conditionality, balance of rights and obligations, equal rights, and participation, however there are still inhibiting factors, namely a lack of human resources in the operation of admin si d'nok, a lack of work support equipment, and a lack of socialization to the community. **Conclusions** There are several efforts to improve the services of the Semarang City Population and Civil Registration Service through the Si D'nok application, namely

increasing human resources and conducting training, increasing the capacity of facilities and infrastructure, increasing the socialization process to the community.
Keyword : Application, Service, Si D'nok

ABSTRAK

Permasalahan Pelayanan publik adalah pelayanan dasar dalam pemerintahan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat, sehingga peneliti memilih judul sebagai berikut “PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL MELALUI APLIKASI SI D’NOK DI KOTA SEMARANG,” yang dimana rumusan masalahnya yakni, bagaimana pelayanan administrasi disdukcapil melalui aplikasi Si D’nok Kota Semarang, Apa yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan aplikasi Si D’nok, Apa yang telah dilakukan oleh pemerintah Kota Semarang dalam menanggulangi hambatan pelaksanaan aplikasi Si D’nok. **Tujuan** dari penelitian ini adalah mengetahui pelayanan Disdukcapil melalui Aplikasi Si D’nok Kota Semarang, mengetahui faktor penghambat dalam melaksanakan penggunaan aplikasi Si D’nok di disdukcapil Kota Semarang, mengetahui upaya yang telah dilakukan oleh Disdukcapil Kota Semarang dalam menanggulangi hambatan pelaksanaan aplikasi Si D’nok. **Metode** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, menggunakan data primer dan sekunder yang diperoleh wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun fokus penelitian ini adalah Faktor individu/pribadi, Faktor Kepemimpinan, Faktor pelayanan.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang melalui aplikasi Si D’nok sudah baik dan sudah sesuai prosedur serta aturan atau kebijakan, hal tersebut dapat dilihat melalui beberapa dimensi yang mengukur pelayanan yakni akuntabilitas, transparansi, kondisional, keseimbangan hak dan kewajiban, kesamaan hak, dan partisipatif, akan tetapi terdapat masih terdapat faktor penghambat, yaitu kurangnya sdm dalam pengoperasian admin si d’nok, kurangnya peralatan penunjang kerja, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. **Kesimpulan** Terdapat beberapa upaya dalam meningkatkan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang melalui aplikasi Si D’nok, yakni meningkatkan sumber daya manusia serta melakukan pelatihan, meningkatkan jumlah kapasitas sarana dan prasarana, meningkatkan proses sosialisasi kepada masyarakat.

Kata kunci : Aplikasi, Pelayanan Publik, Si D’nok

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintahan pada dasarnya mempunyai empat fungsi yaitu pengaturan (regulation), pelayanan (service), pemberdayaan (empowerment), dan pembangunan (development). (Sari, 2022). Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah ditingkat pusat maupun daerah (Muhammad Sari 2022). Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan jasa dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampian pelayanan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Apabila instansi pemerintah dan lembaga sudah mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka instansi pemerintah dan lembaga telah memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik (Gerdha 2017). Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik

buruknya pelayanan publik. Adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring (Domas 2022). Pemanfaatan teknologi informasi di sebuah lembaga pemerintahan secara teori diyakini memberikan kemudahan dan efisiensi dalam kaitannya dengan sistem pelayanan publik yang dalam penerapannya memerlukan tata kelola yang baik (Hardiansyah 2011).

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pada pelayanan administrasi secara daring pemerintah kota Semarang telah menerapkan sistem aplikasi secara online bernama Si D'nok. Dengan aplikasi ini kita dapat melakukan kepengurusan dokumen kependudukan dengan mudah seperti mengurus akta kelahiran, akta kematian, kartu identitas anak dll. Aplikasi ini di bentuk pada tahun 2020 dengan tujuan adalah untuk membantu aplikasi dari pusat yaitu SIAK Terpusat serta memudahkan masyarakat dalam kepengurusan data tanpa harus datang ke kantor dinas Dengan adanya aplikasi Si D'nok diharapkan menjadi pilihan terbaik untuk masyarakat dalam melakukan kepengurusan data kependudukan dengan praktis dan mudah. Setelah peneliti melakukan wawancara secara daring bersama bapak Arlist selaku Kasi SIAK Disdukcapil Kota Semarang ada dua permasalahan dalam pelaksanaan aplikasi Si D'nok, yaitu : pertama, orang yang berusia lanjut mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi si D'nok. Kedua, kurangnya sdm dalam pengelolaan pelaksanaan administrasi aplikasi si D'nok. Karena tidak adanya spesialisasi dalam pengoperasian admin Si D'nok dan sumber daya manusia yang kurang menguasai di bidang IT untuk mengurus aplikasi Si D'nok, sehingga membuat kepengurusan berkas menjadi lebih lama, serta masih adanya perbedaan yang signifikan antara pengguna layanan online dan offline dalam melakukan kepengurusan berkas atau dokumen kependudukan.

Tabel 1. 1

Tampilan perbedaan kepengurusan dokumen online dan offline

Akta Cerai dan Kawin	Akta Kelahiran	Akta Kematian	KIA	Warga Pindah	Warga Datang	Perubahan Biodata
94	8.708	1.970	2.923	4.103	2.302	5.051
282	26.194	5.910	8.769	12.309	6.906	15.063

Keterangan : Online  sumber : diolah oleh peneliti 2023

Offline 

Berdasarkan permasalahan di atas menegaskan bahwa pelaksanaan di atas menegaskan bahwa pelaksanaan pelayanan dukcapil melalui penggunaan aplikasi si D'nok belum optimal. Oleh sebab itu melalui pengerjaan tugas akhir skripsi ini peneliti ingin mengajukan judul tentang "Pelayanan Disdukcapil melalui aplikasi Si D'nok di Kota Semarang"

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks inovasi program maupun konteks kearsipan. Penelitian Riko Paulus Sibuea berjudul Kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SI D'NOK dalam penerbitan akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah (Riko Sibuea, 2022), menemukan bahwa kualitas pelayanan nya belum berjalan dengan baik hal tersebut dikarenakan masih lambatnya respon dari aplikasi ke admin. Selanjutnya, upaya yang telah dilakukan dalam menanggulangi hambatan tersebut yaitu dengan

melakukan koordinasi dengan Dinas Pemberdayaan Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Tengah dalam pengembangan aplikasi dan bekerja sama dengan Dinas Komunikasi, Informasi, Statistika dan Persandian Kota Semarang dalam kebutuhan server, menyediakan media bagi masyarakat yang akan menyalurkan keluhan dan masukannya seperti kontak whatsapp, facebook, twitter dan instagram.

Penelitian Fahmi Azhari yang berjudul Penggunaan Aplikasi SI'DNOK Pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan Good Governance (Fahmi Azhari, 2021), menemukan bahwa Penggunaan aplikasi masih banyak ditemukan permasalahan didalamnya. Permasalahan ini ditemukan ketika peneliti melakukan wawancara dan menemukan bahwasanya aplikasi SI D'nOK ini memiliki rating yang rendah dalam Google Play Store dan memiliki banyak ulasan negatif didalamnya. Permasalahan yang ada telah dikaitkan dengan prinsip-prinsip good governance menurut UNDP dan pemerintah belum menerapkan prinsip-prinsip ini dengan maksimal dikarenakan masih banyak permasalahan dalam penggunaan aplikasi ini.

Penelitian Agus Bahrudin dan Nadia Dwi Irmadiani yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (Si D'NOK) Terhadap Tringkat Kepuasan Pengguna Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. (Agus Bahrudin dan Nadia Dwi Irmadiani, 2022), menemukan bahwa Kurangnya jumlah pegawai atau SDM bidang pelayanan administrasi kependudukan Dispendukcapil Kota Semarang, adanya ketidak sesuaian antara penyediaan dan kebutuhan cetak KTP elektronik, pelayanan sistem administrasi penduduk secara online sering mengalami konekai jaringan, masih banyaknya masyarakat yang kurang mengetahui prosedur dan persyaratan pembuatan KTP el atau KK sehingga proses layanan menjadi lama. Upaya perbaikan kualitas layanan

yang dilakukan yaitu melalui pelayanan jemput bola dan mefungsikan kantor kecamatan.

Penelitian Mushaffa Faiz Akmal yang berjudul Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Si D'nok (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Disdukcapil Kota Semarang (Mushaffa Faiz Akmal, 2021), menemukan bahwa Sistem Informasi dokumen online kependudukan (SI D'nOK) dinilai belum efektif karena dari 6 indikator yang ada hanya kualitas informasi dan Net Benefits yang sudah tercapai dengan baik tapi dalam indikator lain masih kurang efektif karena masih seringnya terdapat masalah dalam aplikasi yang menyebabkan pengguna masih banyak yang memilih pelayanan secara offline serta tidak menjadikan si d'nok sebagai pilihan utama dalam mengurus akta kelahiran.

1.4 Pernyataan Kebaharuan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian sebelumnya yang terdapat adanya perbedaan :

1. Penelitian oleh Riko Paulus Sibuea (2022) dengan judul Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi Si D'nok dalam Penerbitan Akta Kelahiran Dinas provinsi Jawa Tengah. Persamaan : Lokus Penelitian dan teknik pengambilan data. Perbedaan : Fokus penelitian serta teori yang digunakan .
2. Penelitian oleh Muhammad Fahmi Azhari (2021), dengan judul Penggunaan Aplikasi Si D'nok Pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan Good Governance. Persamaan : fokus penelitian dan teknik pengambilan data. Perbedaan : fokus pembahasan dan teori yang digunakan.
3. Penelitian oleh Agus Bahrudin dan Nadia Dwi Irmadiani (2022) dengan judul Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (Si D'nok) terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Persamaan : Fokus

penelitian. Perbedaan : Teori yang digunakan dan teknik pengambilan data

4. Penelitian oleh Muhaffa Faiz Akmal (2021) dengan judul Efektifitas Sistem Informasi Manajemen Si D'nok Dalam pelayanan Akta kelahiran di Disdukcapil Kota Semarang. Persamaan : lokus dan pengambilan data. Perbedaan : Fokus penelitian dan teori yang digunakan

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan, faktor penghambat, dan upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

II. Metode

Metode penelitian yang digunakan peneliti ialah metode penelitian kualitatif. Menurut Moleong, penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan menggunakan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, dalam konteks alami tertentu dengan memanfaatkan berbagai metode alami, disebut sebagai penelitian kualitatif (Moleong, 2007). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian data yang diperoleh dianalisis melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. Hasil dan Pembahasan

Penulis mengetahui, menganalisis, dan menggambarkan pelayanan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui aplikasi Si D'nok di Kota Semarang menggunakan teori pelayanan dari Sinambela (2018) yang menyatakan bahwa

inovasi memiliki instrumen yang terdiri dari 6 (enam) dimensi, yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, kesetaraan hak dan kewajiban. Adapun pembahasan dapat dilihat pada dimensi berikut :

A. Transparansi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang telah menjalankan prinsip transparansi dalam pelayanannya, khususnya pelayanan administrasi melalui aplikasi Si D'Nok, untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dapat dibuktikan dengan adanya keterbukaan antara pemberi layanan kepada penerima layanan seperti adanya timeline untuk kepengurusan berkas sehingga masyarakat dapat melihat dan memantau kepengurusan berkasnya. bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi disdukcapil melalui aplikasi Si D'nok telah berasaskan transparansi. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat kekurangan diantaranya adalah masih adanya kekurangan dalam melakukan update data pengajuan dokumen kependudukan dari masyarakat sehingga masih adanya kebingungan dari masyarakat untuk memantau kepengurusan berkasnya.

B. Akuntabilitas

Berdasarkan hasil pernyataan yang telah diungkapkan maka bentuk akuntabilitas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui aplikasi Si D'Nok telah memenuhi asas akuntabilitas, dengan bukti pada saat melakukan pendaftaran akun pada aplikasi harus mencantumkan no KK dan NIK sehingga perubahan data hanya dapat dilakukan oleh si pemilik identitas, namun terdapat adanya kekurangan yaitu masih mengandalkan server bentukan dari Diskominfo sehingga akan lebih sulit jika ingin mengupdate platform atau memperbaiki isian dari aplikasi daripada ketika server tersebut dipegang oleh Disdukcapil sendiri.

C. Kondisional

Bahwa aplikasi Si D'Nok sudah sesuai dengan asas kondisional yang dalam pelaksanaannya masyarakat terbantu dalam kepengurusan berkas kependudukan, meskipun masih adanya beberapa hambatan seperti kurangnya pegawai sebagai admin aplikasi Si D'Nok nantinya pengguna aplikasi Si D'Nok mendapatkan pelayanan khusus sehingga masyarakat akan berpindah menggunakan pelayanan online daripada pelayanan offline, namun masyarakat tetap dilayani dengan baik.

D. Partisipatif

Bahwa tingkat partisipasi masyarakat sudah baik dan menerima dengan baik aplikasi tersebut, dengan adanya bukti dalam rating atau penilaian di google play store menunjukkan angka 4.3 yang berarti sudah dalam posisi baik untuk pelayanan sebuah aplikasi. Namun masih adanya kekurangan dimana masih ada beberapa lapisan masyarakat yang lebih memilih pelayanan offline daripada online, sehingga kedepannya diharapkan akan menjadi lebih baik. Seperti yang diungkapkan oleh Sinambela (2018) mengenai partisipatif, partisipasi akan sukses apabila suatu hal berguna dan menjawab kebutuhan dari masyarakat.

E. Kesamaan hak

Bahwa pelayanan administrasi melalui Si D'nok telah melaksanakan asas kesamaan hak, dengan adanya bukti bahwa tidak ada pelayanan yang dilakukan khusus bagi sebagian kalangan sehingga semua mendapat perlakuan dan pelayanan yang sama. Namun masih ada beberapa keluhan yang disampaikan oleh masyarakat yang masih adanya masyarakat yang harus kembali ke kantor disudutkan untuk memastikan proses kepengurusan suratnya apakah sudah selesai atau belum. Namun secara garis besar aplikasi Si D'nok sudah menjalankan penerapan dari prinsip kesamaan hak

F. Kesamaan hak dan kewajiban

Bahwa hak dan kewajiban sudah dilaksanakan dengan baik oleh penerima dan pemberi layanan. Namun masih ada sedikit kekurangan seperti server tiba-tiba down yang membuat masyarakat tidak dapat mengakses aplikasi Si D'nok hal ini dapat menjadi saran yang kedepannya dapat diperbaiki.

3.2 Diskusi Temuan Penelitian

Dalam pelaksanaan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Semarang masih terdapat adanya beberapa faktor yang menjadi penghambat dan upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat tersebut, yang diantaranya sebagai berikut :

Faktor Penghambat :

Dalam pelaksanaan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kota Semarang menurut kepala bidang pelayanan dan pencatatan sipil faktor yang menjadi penghambat ada beberapa yang faktor diantaranya kurangnya sdm, kurangnya sosialisasi, kurangnya peralatan penunjang kerja. Namun

dengan penelitian yang dilakukan oleh Rico Paulus (2022) memiliki kesamaan yaitu adanya faktor dari kurangnya sdm untuk merespon dari aplikasi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fahmi Azhari (2021) memiliki perbedaan di letak teori sehingga faktor penghambat juga berbeda. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Agus Bahrudin dan Nadia Dwi Irmadiani (2022) memiliki kesamaan faktor penghambat yakni di dalam kurangnya sdm untuk menunjang aplikasi Si D'nok. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Mushaffa Faiz Akmal (2021) memiliki perbedaan faktor penghambat dikarenakan adanya perbedaan teori dan fokus penelitian.

Upaya untuk mengatasi faktor penghambat

Telah dilakukan upaya untuk mengatasi faktor penghambat yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Semarang diantaranya telah melakukan pelatihan bagi pegawai, Mensosialisasikan lebih luas mengenai aplikasi Si D'nok, serta mengajukan sarana dan prasarana tambahan.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan fokus penelitian tentang Pelayanan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil melalui Aplikasi Si D'nok di Kota Semarang, dapat diambil kesimpulan :

1. Pelaksanaan pelayanan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui aplikasi Si D'nok telah menerapkan asas pelayanan publik menurut sinambela (2018). Akan tetapi aplikasi Si D'nok belum efektif dengan bukti masih adanya warga masyarakat yang kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi Si D'nok dan lebih memilih menggunakan layanan offline sebagai sarana untuk mengurus dokumen kependudukan serta masih adanya beberapa warga masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi Si D'nok.
2. Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi Disdukcapil melalui Aplikasi Si D'nok terdapat beberapa hambatan yaitu : Kurang nya sumber daya manusia, kurang nya sosialisasi kepada masyarakat, dan kurangnya sarana dan prasarana menjadi faktor penghambat dalam berjalannya aplikasi Si D'nok ini. Hambatan-hambatan ini, tentu berimplikasi pada efisiensi dan efektifitas pelaksanaan pelayanan yang dimaksud.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang mengupayakan untuk adanya pelatihan bagi pegawai dalam mengoperasikan aplikasi Si D'nok serta adanya penambahan peralatan

penunjang berjalan nya aplikasi Si D'nok sehingga dapat lebih cepat lagi dalam merespon kebutuhan masyarakat.

Keterbatasan Penelitian : Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya yang diperlukan, sehingga hanya dapat dilakukan di satu kabupaten/kota saja yaitu Kota Semarang

Arah Masa Depan Penelitian : Peneliti menyadari bahwa penelitian ini terdapat kekurangan, oleh karena itu peneliti menyarankan dilakukannya penelitian lanjutan terkait Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kota Semarang melalui aplikasi Si D'nok dengan penelitian ini sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih mendalam terutama pada permasalahan pelayanan melalui aplikasi Si D'nok.

V. Ucapan Terimakasih

Ucapan terimakasih ditujukan kepada seluruh Unsur Pemerintahan Kota Semarang, terutama Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan seluruh masyarakat Kota Semarang yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang telah membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini.

VI. Daftar Pustaka

Agus Bahruddin dan Nadia Dwi Irmadiani. "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (Si D'NOK) Terhadap Tringkat Kepuasan Pengguna Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*".

DOMAS, YUSTIKA OKTORA. Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Lampung Utara. *Universitas Negeri Raden Intan Lampung*, 2022, 19-30.
<http://repository.radenintan.ac.id/19436/>

Gerdha, Mutiafera Ninda. "*Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul*." 2017.
<https://journal.student.uny.ac.id/index.php/adps1/article/download/8765/8425>

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media
<http://eprints.binadarma.ac.id/3820/>

Lexy J. Moleong, (2007). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya

<https://lib.atmajaya.ac.id/default.aspx?tabID=52&prang=Moleong%2C+Lexy+J.>

Muhammad Azhari, (2021). *“Penggunaan Apliaksi SI’DNOK Pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan Good Governance”*

Mushafa Akmal, (2021). *“Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Si D’nok (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Disdukcapil Kota Semarang”*

Riko Sibuea (2022). *“Kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SI D’NOK dalam penerbitan akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah”*

Sari, A. A., & Muhammad, M. (2022). Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Posyandu Di Masa Pandemi Covid-19 (Study Kasus: Kelurahan Rangai). *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 3(4), 107-111.

Sari, H. D. (2022). Asas dan Fungsi Pemerintahan: Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) serta Fungsi Pemerintahan dalam Pelayanan Publik. Academia.edu

Sinambela Poltak Ijan, dkk. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara

UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

