



**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN GO DIGITAL DALAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG**

**TESIS**

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan guna Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Oleh :

**SAFIRA FILDZA**  
201003631010494

**PROGRAM STUDI : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
KONSENTRASI : ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN



### IMPLEMENTASI KEBIJAKAN GO DIGITAL DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG


**SAFIRA FILDZA**  
201003631010494

#### TESIS

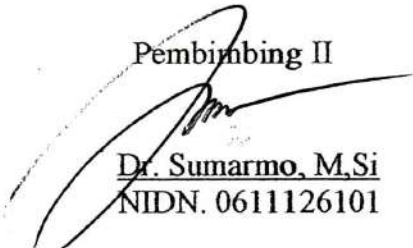
Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Program Studi Magister Administrasi Publik, telah disetujui oleh Pembimbing dan Ketua Program Studi pada tanggal seperti tertera dibawah ini

Semarang, 16 September 2022  
Menyetujui,


Pembimbing I

  
Dr. Munawar Noor, M.S.  
NIDK. 8825280018

Pembimbing II

  
Dr. Sumarmo, M.Si  
NIDN. 0611126101

Menyetujui,  
Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik

  
Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si  
NIDN. 0618056501

**LEMBAR PENGESAHAN**



**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN GO DIGITAL DALAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG**

**SAFIRA FILDZA**

201003631010494

**TESIS**

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister  
Program Studi Magister Administrasi Publik, telah disetujui Tim Penguji dan disahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Semarang, 16 September 2022

1. Dr. Munawar Noor, M.S  
Ketua Tim Penguji/Pembimbing
2. Dr. Sumarmo, M.Si  
Penguji 2
3. Dr. Rini Werdiningsih, M.S.  
Penguji 3

  
.....  
  
.....  
  
.....

Mengesahkan,  
Dekan FISIP UNTAG Semarang  
  
**Dr. Rini Werdiningsih, M.S.**  
NIDN. 0621105901



## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis implementasi kebijakan *go digital* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Semarang dan faktor pendorong serta kendala-kendalanya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan penelitian ini terdiri dari Kepala Bidang Administrasi Kependudukan, petugas loket pelayanan dan pemohon layanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Semarang. Analisis data secara deskriptif kualitatif mulai dari reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) implementasi kebijakan *go digital* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Semarang didukung adanya komunikasi yang baik, sumberdaya, adanya diposisi dan struktur birokrasi. (2) Faktor pendorong meliputi adanya kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan; adanya perencanaan program dan kegiatan yang mendukung pelaksanaan Sistem Administrasi Kependudukan; adanya koordinasi yang baik dengan organisasi perangkat daerah melalui Perjanjian Kerjasama. Faktor kendala yaitu belum optimalnya pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan; belum optimalnya pengelolaan SIAK, capaian kepemilikan dokumen belum sesuai target; kurangnya keterpaduan, sinkronisasi data kependudukan antar instansi; dan belum adanya Peraturan Walikota sebagai pedoman pelaksanaan teknis implementasi kebijakan *go digital*. Selain itu, kendala dari masyarakat yaitu kurangnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat untuk penggunaan teknologi dalam layanan administrasi kependudukan, dan kendala trouble jaringan.

**Kata Kunci:** Implementasi, Kebijakan Go Digital, Pelayanan, & Administrasi Kependudukan.