

## **BAB II GAMBARAN UMUM**

### **2.1 Gambaran Umum Kota Semarang**

#### **2.1.1 Kondisi Kota Semarang**

Kota Semarang adalah Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah yang letaknya berada di tengah Pulau Jawa, tepatnya di pesisir utara Jawa. Letak yang strategis tersebut membuat Kota Semarang menjadi penghubung utama dalam hal perdagangan antara Jakarta dan Surabaya serta kota-kota lainnya. Kapal-kapal dagang dari berbagai daerah akan berhenti dan melewati Kota Semarang, karena Kota Semarang memiliki pelabuhan Tanjung Mas sebagai gerbang utama impor dan ekspor barang. Oleh sebab itu, Kota Semarang dijuluki sebagai kota pusat perdagangan (Sejarah dan Sosial, 2023). Selain itu, Kota Semarang juga sebagai kota pariwisata. Terdapat berbagai tempat wisata di Kota Semarang yang memiliki nilai Sejarah dan keindahan alamnya. Simpang Lima adalah tempat yang banyak dikunjungi oleh masyarakat dalam dan luar Kota Semarang. Tempat ini merupakan pusat kegiatan sosial dan bisnis, karena banyak pusat perbelanjaan dan restoran yang berpusat di sekitar Simpang Lima, karena letaknya berada di tengah kota. Kota Lama dan Lawang Sewu yang menjadi salah satu destinasi wisata di Kota Semarang yang memiliki nilai sejarah, karena berbentuk bangunan peninggalan Belanda. Selain itu, pantai di Kota Semarang juga menjadi salah satu tempat pariwisata, contohnya Pantai Marina, Pantai Maron, dan Pantai Tirang. Dengan pariwisata yang dimiliki Kota Semarang, maka kota ini menjadi pusat pariwisata di Jawa Tengah.

Kota Semarang yang terdiri dari tiga kawasan ini memiliki luas wilayah 373,70 km<sup>2</sup> atau 37.366.836 Ha. Dengan wilayah yang luas dan menjadi pusat kegiatan masyarakat, Kota Semarang menjadi kota metropolitan terbesar ke-5 (Dafudin, 2023). Pembangunan kota, tata kelola kota, dan fasilitas menjadi faktor Kota Semarang sebagai kota metropolitan. Banyak pendatang dari luar Kota Semarang yang menjadikan Kota Semarang sebagai tempat mencari dan membuka lapangan pekerjaan, sehingga jumlah penduduk dan kepadatan penduduk di Kota Semarang terus mengalami peningkatan.

Kota Semarang memiliki banyak julukan sebagai Kota ATLAS, Kota Lumpia, Kota Jamu, *The Port of Java* dan *Venetia van Java*. Pertama, Kota ATLAS memiliki arti kota yang aman, tertib, lancar, asri, dan sehat. Hal tersebut merupakan slogan Kota Semarang sejak 1983, pada masa pemerintahan Gubernur Muhammad Ismail (1983-1993). Dengan slogan tersebut, Kota Semarang pada tahun 2019 menerima penghargaan dalam kategori kota cerdas. Terdapat 9 kategori Kota Menuju Cerdas yang diberikan kepada Kota Semarang, yaitu rating Ekonomi Cerdas, Sosial Cerdas, Lingkungan Cerdas, Kesehatan Cerdas, Keamanan dan Kebencanaan Cerdas, Pengembangan dan Pengelolaan Kota, Kesiapan Pemerintahan Digital, Kesiapan Integrasi, dan Rating Puncak Kota Menuju Cerdas (Maarif, 2019). Pada tahun 2019-2021, Kota Semarang memperoleh penghargaan sebagai kota terbaik dalam pembangunan daerah (Maris, 2021). Pada tahun 2022, Kota Semarang memperoleh penghargaan

dari Kemendagri atas prestasi penyelenggaraan pemerintah daerah. Pada tahun 2023, Kota Semarang mendapat penghargaan dalam hal kesehatan sebagai kota yang peduli dalam penanganan stunting dan layak anak (Saptiyono, 2023). Dengan berbagai penghargaan yang telah diperoleh Kota Semarang dengan menggunakan Kota Atlas membuat Kota Semarang melangkah menuju Semarang Semakin Hebat.

Kedua, Kota Semarang dikenal sebagai Kota Lumpia. Lumpia adalah makanan khas dari Kota Semarang yang isinya rebung, daging cincang, ebi, dan lainnya. Selanjutnya dibungkus dengan kulit lumpia, lalu digoreng. Makanan ini dijual hampir di seluruh daerah Kota Semarang, sehingga masyarakat luar dan dalam Kota Semarang dapat secara mudah menemukan lumpia.

Ketiga, Kota Jamu adalah julukan bagi Kota Semarang, karena di kota ini perusahaan-perusahaan jamu besar dibangun dan berkembang. Misalnya, Jamu Cap Nyonya Meneer, Jamu Jago, Jamu Borobudur, Jamu Sido Muncul, dll. Dengan berdirinya perusahaan jamu di Kota Semarang, memberikan kontribusi dalam hal ekonomi, karena dapat memberikan pendapatan asli daerah, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan menciptakan lapangan kerja

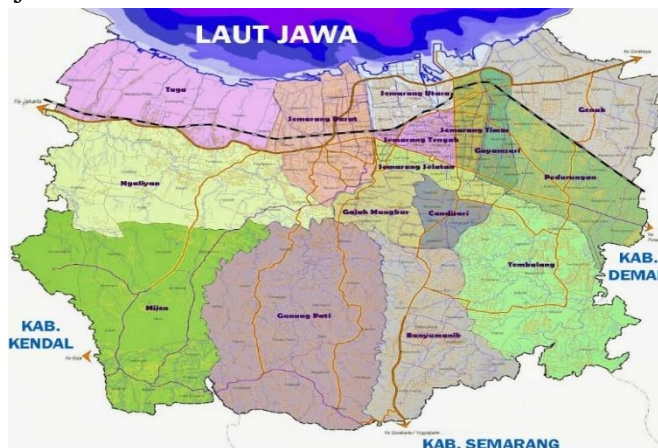
Keempat, *The Port of Java* adalah julukan Kota Semarang sebagai pemilik pelabuhan Tanjung Emas. Pelabuhan ini dibangun oleh pemerintah kolonial Belanda pada tahun 1884. Berdasarkan sejarah tersebut dan posisi geografis Kota Semarang yang terletak di pesisir utara Jawa, sehingga Kota

Semarang menjadi kota pelabuhan yang sangat penting dalam sektor perdagangan dan pariwisata.

Kelima, *Venetia van Java* adalah julukan Kota Semarang karena memiliki banyak aliran sungai atau kanal. Julukan tersebut diberikan oleh Belanda, karena melihat jumlah aliran sungai yang banyak seperti di Negara Italia, tepatnya di Kota Venesia. Kota Semarang memiliki beberapa aliran sungai besar, misalnya Sungai Garang (kanal barat), Sungai Semarang, Sungai Kanal Timur, Sungai Sringin, Sungai Plumbon, Sungai Karanganyar, Sungai Bringin, Sungai Cilandak, dan Sungai Siangker.

### 2.1.2 Letak Geografis Kota Semarang

Kota Semarang adalah kota di Jawa Tengah yang terletak di pesisir laut Jawa. Kota ini berbatasan langsung dengan beberapa daerah, di sebelah utara berbatasan dengan Laut Jawa, sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Semarang, sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Demak, dan sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Kendal. Lokasi Kota Semarang yang strategis karena berada di pesisir laut Jawa membuat kota ini menjadi jalur lalu lintas ekonomi di Pulau Jawa.



**Gambar 2.1 Peta Kota Semarang**

Kota Semarang memiliki luas wilayah 373,70 km<sup>2</sup>. Dengan luas wilayah tersebut, Kota Semarang memiliki topografi yang unik karena terdiri tiga kawasan, yaitu daerah pantai, daerah dataran rendah dan dataran tinggi. Daerah pantai yaitu daerah yang berada di sebelah utara yang berbatasan langsung dengan Laut Jawa. Daerah dataran rendah memiliki wilayah yang sempit, karena daerah ini berada di bagian Tengah sebagai pusat kota. Daerah dataran bawah Kota Semarang dikenal sebagai kota bawah sebagai pusat aktivitas perekonomian masyarakat dan daerah ini sering dilanda banjir karena daerah Semarang bawah terdapat banyak sungai, seperti sungai garang (banjir kanal barat), kali pengkol, kali Beringin, sungai kanal timur, dll. Banjir sering terjadi karena luapan air pasang laut, sehingga membuat daerah Semarang bagian utara sering terkena banjir. Daerah dataran tinggi memiliki wilayah yang luas, letaknya berada di Selatan Kota Semarang. Tingkat kemiringan kecamatan atau daerah di dataran tinggi memiliki ketinggian yang beragam, seperti wilayah Jatingaleh yang berada di 136 mdpl, wilayah Mijen berada di 253 mdpl, dan wilayah Gunungpati berada di 348 mdpl (Perkim.id, 2020). Dengan pembagian kawasan berdasarkan topografi Kota Semarang ini, sangat mempengaruhi kondisi demografis di kota ini, seperti kepadatan penduduk di tiap daerah, fasilitas publik, dan mata pencaharian masyarakat yang menyesuaikan bentuk topografi Kota Semarang ini.

### 2.1.3 Kondisi Demografis Kota Semarang

Kota Semarang memiliki jumlah penduduk 1.688.981 jiwa, dengan jumlah laki-laki sebesar 835.754 jiwa dan jumlah perempuan sebesar 853.227 jiwa. Kepadatan penduduk di Kota Semarang cenderung naik seiring dengan kenaikan jumlah penduduk. Pada tahun 2022, kepadatan penduduk di Kota Semarang mencapai angka 4.441,05. Pada setiap kecamatan memiliki angka kepadatan penduduk yang berbeda-beda, yang diakibatkan karena persebaran penduduk di Kota Semarang yang tidak merata. Berdasarkan data BPS tahun 2022, wilayah kecamatan Semarang Timur sebagai wilayah terpadat yaitu 12.067 penduduk per km<sup>2</sup>, sedangkan wilayah kecamatan Tugu merupakan wilayah yang kepadatannya paling rendah yaitu 1.176 penduduk per km<sup>2</sup>.

**Tabel 2.1 Luas Wilayah, Jumlah Penduduk, dan Kepadatan Penduduk Kecamatan di Kota Semarang**

Kecamatan	Luas Wilayah, Jumlah Penduduk, dan Kepadatan Penduduk (Jiwa/km <sup>2</sup> )		
	Luas Wilayah	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk
Mijen	56.52	80.025	1.518
Gunungpati	58.27	99.357	1.693
Banyumanik	29.74	143.953	4.751
Gajahmungkur	9.34	58.229	5.938
Semarang Selatan	5.95	66.633	10.294
Candisari	6.40	78.128	11.639
Tembalang	39.47	95234	4.902
Pedurungan	21.11	197.125	9.148
Genuk	25.98	124.634	4.953
Gayamsari	6.22	72.536	11.147
Semarang Timur	5.42	70.059	12.067
Semarang Utara	11.39	119.321	10.186

Semarang Tengah	5.17	57.960	10.502
Semarang Barat	21.68	154.351	6.777
Tugu	28.13	34.136	1.176
Ngaliyan	42.99	142.845	3.316
Kota Semarang	373.78	1.688.891	4441.05

Sumber: Silaga dan BPS Kota Semarang

Penduduk Kota Semarang tergolong heterogen, karena terdiri dari beberapa etnis dan agama. Etnis yang berada di Kota Semarang yaitu Jawa, Cina, Arab, dan keturunan (Daniswari, 2022). Dengan berbagai macam etnis tersebut, penduduk Kota Semarang sendiri merupakan suku Jawa dengan menggunakan bahasa Jawa sebagai bahasa sehari-hari. Dalam hal agama, penduduk Kota Semarang menganut beberapa agama, yaitu agama Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Budha, Konghucu, dan kepercayaan lainnya. Masyarakat Kota Semarang mayoritas beragama Islam dengan jumlah pemeluk 1.470.224 jiwa.

Fasilitas beribadah di Kota Semarang sangat lengkap, misalnya Gereja Blenduk adalah gereja sejarah yang letaknya di daerah kota lama sebagai tempat beribadah masyarakat yang menganut agama Kristen Protestan. Masjid Agung Jawa Tengah, Masjid Kauman, Masjid Baiturrahman adalah beberapa masjid terkenal di Kota Semarang yang digunakan sebagai tempat beribadah masyarakat beragama Islam. Pura Agung Giri Natha merupakan tempat beribadah masyarakat yang beragama Hindu. Pura ini terletak di daerah dataran tinggi, tepatnya di Kecamatan Gajahmungkur. Vihara Buddhagaya Watugong adalah tempat beribadah masyarakat yang beragama Budha. Letak vihara ini berada di Kecamatan Banyumanik.

Klenteng Sam Po Kong adalah tempat beribadah masyarakat yang beragama Konghucu. Letak Klenteng ini berada di Kecamatan Gajahmungkur. Beberapa tempat beribadah tersebut, membuktikan bahwa masyarakat Kota Semarang bersifat heterogen, karena terdiri dari banyak etnis dan agama.

Topografi Kota Semarang yang terdiri dari tiga kawasan membuat masyarakat di kota ini memiliki mata pencaharian yang beragam. Di daerah pesisir pantai, masyarakat bermata pencaharian sebagai nelayan, perikanan, dan pedagang. Daerah dataran rendah, masyarakat bermata pencaharian sebagai pegawai pemerintah, buruh atau karyawan, pedagang, peternak, dll. Daerah dataran tinggi, masyarakat bermata pencaharian sebagai petani kebun sayur dan buah.

#### **2.1.4 Wilayah administrasi Kota Semarang**

Kota Semarang merupakan ibu kota Provinsi Jawa Tengah memiliki luas wilayah 373,70 km<sup>2</sup> yang terdiri atas 16 kecamatan dan 177 kelurahan.

**Tabel 2.2 Kecamatan dan Jumlah Kelurahan**

No.	Kecamatan	Kelurahan
1.	Mijen	14
2.	Gunungpati	16
3.	Banyumanik	11
4.	Gajahmungkur	8
5.	Semarang Selatan	10
6.	Candisari	7
7.	Tembalang	12
8.	Pedurungan	12
9.	Genuk	13
10.	Gayamsari	7
11.	Semarang Timur	10
12.	Semarang Utara	9
13.	Semarang Tengah	15
14.	Semarang Barat	16



15. Tugu	7
16. Ngaliyan	10
Jumlah Kelurahan	177

Sumber: BPS Kota Semarang tahun 2020

Kota Semarang menjadi pusat pemerintahan Provinsi Jawa Tengah dan pusat transportasi trans Jawa. Dengan menjadi pusat pemerintahan membuat Kota Semarang memiliki tingkat perkembangan yang sangat baik, hal ini dapat dilihat pada banyaknya inovasi pelayanan yang diciptakan untuk menunjang kebutuhan masyarakat dalam melakukan aktivitas. Selain itu, Kota Semarang juga sebagai pusat transportasi trans Jawa, karena memiliki fasilitas transportasi yang lengkap. Pertama, Pelabuhan Tanjung Emas yang digunakan untuk jalur perdagangan ekspor dan impor. Kedua, Bandar Udara Internasional Ahmad Yani yang memiliki banyak jadwal penerbangan lokal dan internasional. Ketiga, Stasiun Poncol dan Tawang yang melayani masyarakat dengan rute perjalanan lokal dan jarak jauh. Keempat, terminal Terboyo, Penggaron, Sukun, Mangkang merupakan tempat pemberhentian bis dari berbagai daerah.

Perkembangan Kota Semarang yang semakin pesat dalam hal pembangunan, membuat kota ini masuk dalam kategori kota metropolitan terbesar kelima di Indonesia. Hal tersebut didukung oleh kawasan bisnis atau perkantoran, fasilitas kesehatan, fasilitas perbelanjaan, fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, dll. Kota Semarang memiliki kawasan bisnis, yaitu daerah Simpang Lima, daerah Pemuda, daerah Gajah Mada, dll. Daerah-daerah tersebut dipadati oleh kawasan industri dan perkantoran, karena letaknya berada di dekat pusat kota. Dalam hal fasilitas Pendidikan,

Kota Semarang memiliki 669 TK, 140 Raudatul Athfal (RA), 507 Sekolah Dasar (SD), 94 Madrasah Ibtidaiyah (MI), 192 Sekolah Menengah Pertama (SMP), 43 Madrasah Tsanawiyah (MTs), 73 Sekolah Menengah Atas (SMA), 86 Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), 33 Madrasah Aliyah (MA), dan 26 universitas (Husna, dkk., 2023:81-113). Dengan banyaknya fasilitas dan kualitas pendidikan yang baik di Kota Semarang, banyak masyarakat luar daerah pun yang menuntut ilmunya di kota ini. Dalam hal fasilitas kesehatan, Kota Semarang memiliki 105 poliklinik, 33 puskesmas, dan 32 rumah sakit dengan kualitas pelayanan kesehatan yang sangat baik, misalnya RSUP dr Kariadi, RS Columbia Asia, RS St Elisabeth, RS Telogorejo, dll. Rumah sakit tersebut merupakan beberapa rumah sakit terkenal dengan pelayanan yang baik di Kota Semarang. Dalam hal fasilitas perbelanjaan, Kota Semarang memiliki beberapa pusat perbelanjaan, misalnya Mall Ciputra, Mall Paragon, DP Mall, Java Mall, Swalayan ADA, Superindo, dll. Fasilitas transportasi di Kota Semarang yang lengkap, seperti jalan tol, Stasiun Tawang dan Poncol, Pelabuhan Tanjung Emas, Terminal Terboyo, Penggaron, dan Bandar Udara Ahmad Yani membuat Kota Semarang memegang kendali dalam rantai perdagangan nasional. Jumlah penduduk yang padat dan fasilitas pembangunan yang sangat lengkap membuat Kota Semarang memiliki kepadatan penduduk yang tinggi, karena banyak masyarakat dari luar daerah yang pindah ke Kota Semarang dengan tujuan yang berbeda-beda, misalnya membuka dan mencari lapangan pekerjaan, pendidikan, dll.

### **2.1.5 Visi dan Misi Kota Semarang**

Kota Semarang merupakan ibu kota Provinsi Jawa Tengah yang letaknya berada di lokasi yang strategis. Hal tersebut membuat kota ini menjadi salah satu pusat perhatian bagi kota lain dalam hal pembangunan kota. Mencapai pembangunan kota yang optimal, sangat penting adanya cita-cita yang dijadikan sebagai acuan untuk diraih. Oleh karena itu, Kota Semarang memiliki visi “Terwujudnya Kota Semarang yang Semakin Hebat berlandaskan Pancasila dalam Bingkai NKRI yang Berbhineka Tunggal Ika” yang menjadi pedoman Kota Semarang untuk melakukan pembangunan Kota Semarang ke arah yang lebih baik. Visi tersebut memiliki arti bahwa pemerintah dan masyarakat dalam mewujudkan Kota Semarang yang hebat atau menjadi teladan bagi kota-kota lainnya dalam segala bidang kehidupan harus berdasar pada nilai-nilai Pancasila yang merupakan dasar Negara Indonesia, dan harus berlandaskan pada semboyan NKRI yaitu Bhineka Tunggal Ika yang artinya bahwa walaupun kita berbeda agama, etnis, suku, dan ras, kita tetap satu negara yaitu Indonesia.

Dalam mencapai visi Kota Semarang, harus ada tahapan atau cara yang dilakukan agar cita-cita menjadi Kota Semarang yang Hebat tercapai. Kota Semarang memiliki lima misi. Dari kelima misi tersebut terdapat dua misi yang sangat berkaitan dengan kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan kependudukan kepada masyarakat, yaitu:

1. Menjamin kemerdekaan masyarakat menjalankan ibadah, pemenuhan hak dasar dan perlindungan kesejahteraan sosial serta hak asasi manusia bagi masyarakat secara berkeadilan.

Misi ini memiliki arti bahwa pemerintah Kota Semarang sebagai penyusun dan penyelenggara kebijakan harus menyediakan fasilitas kepada masyarakat berupa fasilitas tempat ibadah dan penyediaan pelayanan publik. Pelayanan publik pada penelitian ini ditujukan pada pelayanan kependudukan. Pelayanan kependudukan merupakan pemenuhan hak dasar kepada masyarakat, berupa pelayanan pada pendaftaran penduduk dan pencatatan peristiwa penting masyarakat, seperti kelahiran, kematian, perceraian, perkawinan, perubahan biodata, pembuatan KK, dll. Pelayanan-pelayanan tersebut harus disediakan pemerintah, karena berhubungan dengan angka kesejahteraan masyarakat dan rancangan kebijakan pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah Kota Semarang membentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sebagai instansi yang melayani masyarakat dalam hal kependudukan. Dalam hal penyediaan pelayanan kependudukan, pemerintah harus memiliki standar pelayanan agar menciptakan pelayanan yang adil bagi semua lapisan masyarakat, menjamin kepuasan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat. Dengan berpedoman pada standar pelayanan, maka pelayanan yang disediakan pemerintah telah menjamin hak asasi manusia (HAM).

2. Menjalankan reformasi birokrasi pemerintahan secara dinamis dan menyusun produk hukum yang sesuai nilai-nilai Pancasila dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia (Peraturan Daerah Kota Semarang, 2016).

Misi ini memiliki arti bahwa pemerintah Kota Semarang dalam melaksanakan kewajiban sebagai penyusun dan penyelenggara kebijakan harus memiliki landasan hukum yang mengatur setiap kebijakan yang dilaksanakan dengan berdasar pada nilai-nilai Pancasila. Penyediaan pelayanan kependudukan kepada masyarakat dengan membentuk Disdukcapil Kota Semarang, pemerintah memiliki landasan hukum sebagai dasar pembentukan Disdukcapil Kota Semarang yaitu Peraturan Daerah Kota Semarang No. 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pada Bab III Pasal 4. Selain itu, dalam pelaksanaan pelayanan kependudukan, kepala Disdukcapil membuat dasar hukum standar pelayanan yaitu Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang No. 470/799 Tahun 2021.

## 2.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang



**Gambar 2.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang**

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dibentuk atas dasar Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Pada Bab III Pasal 4 termuat bahwa pemerintah daerah mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk membentuk instansi pemerintah yang tugas dan fungsinya di bidang administrasi kependudukan. Dalam Perda tersebut juga termuat kewajiban instansi administrasi kependudukan, yaitu melakukan pendaftaran peristiwa kependudukan dan pencatatan sipil yang penting, memberikan pelayanan yang adil untuk masyarakat, mencetak dan menerbitkan dokumen kependudukan, mendokumentasi hasil pendaftaran penduduk, menjamin kerahasiaan dan keamanan data penduduk, dan melakukan verifikasi dan validasi data penduduk. Pendaftaran peristiwa kependudukan yang dilakukan oleh Disdukcapil, yaitu perubahan alamat, pindah datang penduduk, penduduk non

permanen, pindah datang antar negara, pendataan penduduk rentan, dan pelaporan penduduk yang tidak mampu. Pencatatan sipil yang dilakukan Disdukcapil, meliputi pencatatan kelahiran, pencatatan lahir mati, pencatatan perkawinan, pencatatan pembatalan perkawinan, pencatatan perceraian, pencatatan pembatalan perceraian, pencatatan kematian, pengangkatan anak, perubahan nama dan status kewarganegaraan, dan peristiwa penting lainnya.

Disdukcapil Kota Semarang sebagai instansi pemerintah memiliki tugas pokok untuk melaksanakan urusan pemerintah daerah di bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan pada asas otonomi dan tugas pembantuan. Bidang kependudukan adalah bentuk pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan dokumen kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sedangkan bidang pencatatan sipil adalah bentuk hukum dalam mencatat peristiwa penting, misalnya perkawinan, perceraian, kelahiran, kematian, dll. Disdukcapil ini juga memiliki 19 fungsi dalam menjalankan tugasnya, yaitu:

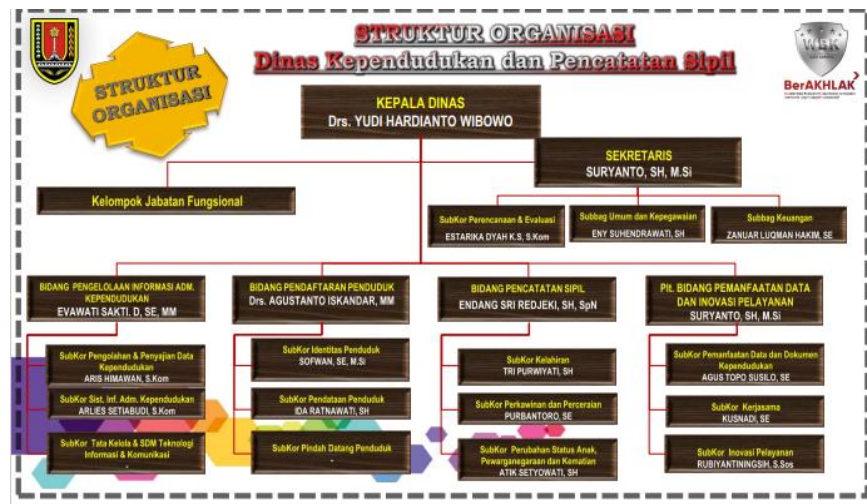
1. Merumuskan kebijakan teknis di bidang dokumen dan pencatatan pendaftaran penduduk, bidang pencatatan sipil, dan bidang pengendalian penduduk.
2. Menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang kependudukan
3. Menyusun rancangan dan kegiatan kerja serta mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Disdukcapil.
4. Merumuskan kebijakan dan melakukan pengembangan SIAK.

5. Melaksanakan pendaftaran kependudukan dan pencatatan peristiwa penting.
6. Memberikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) kepada masyarakat.
7. Melaksanakan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan dan surat keterangan kependudukan.
8. Melaksanakan pendaftaran perpindahan dan kedatangan penduduk, pengungsi dan penduduk rentan.
9. Melaksanakan pelayanan pencatatan dan penerbitan akta pencatatan sipil.
10. Melaksanakan pengelolaan dan penyajian data administrasi kependudukan.
11. Menyajikan dan melayani informasi administrasi kependudukan.
12. Melaksanakan pemantauan dan penilaian pelaksanaan program.
13. Melaksanakan penyimpanan dan pemeliharaan dokumen hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
14. Melaksanakan pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan.
15. Melaksanakan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
16. Melaksanakan pertanggungjawaban terhadap perjanjian dan/atau non perijinan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
17. Mengelola urusan kesekretariatan dinas.
18. Melaksanakan pembinaan, pemantauan, pengawasan dan pengendalian serta *monitoring*, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas Disdukcapil.



19. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, 2022).

Pelaksanaan tugas dan fungsi Disdukcapil dalam melakukan pendaftaran penduduk dan pencatatan peristiwa penting dilakukan oleh beberapa bidang. Terdapat struktur organisasi Disdukcapil Kota Semarang, sebagaimana terdapat dalam bagan di bawah ini:



**Gambar 2.3 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Semarang**

Berdasarkan struktur organisasi di atas, maka Disdukcapil Kota Semarang memiliki 4 bidang yang melaksanakan tugas dan fungsi Disdukcapil Kota Semarang. Pertama, bidang pendaftaran penduduk (Dafduk) yang memiliki tugas dalam melakukan pendaftaran penduduk ke SIAK dan pencetakan dokumen seperti KIA, KTP, surat pindah datang, dll. Kedua, bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan (PIAK) memiliki tugas dalam pengoperasian SIAK, seperti website, aplikasi, dll. Ketiga, bidang pelayanan pencatatan sipil (Capil) memiliki tugas dalam melakukan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian,

memeriksa dan meneliti berkas kependudukan, dll. Keempat, bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan (PDIP) memiliki tugas dalam menciptakan inovasi pelayanan kependudukan.

Pelaksanaan pelayanan di Disdukcapil Kota Semarang memiliki standar pelayanan yang telah diatur dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang No. 470/799 Tahun 2021. Standar pelayanan ini sebagai pedoman petugas Disdukcapil dalam melaksanakan pelayanan publik secara prima, integritas, responsif, dan akuntabel (CITRA). Disdukcapil Kota Semarang memiliki moto pelayanan mudah, cepat, akurat, dan bebas pungutan (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, 2021). Dengan berpedoman pada keputusan tersebut, maka dapat menciptakan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat sebagai penerima dan pengguna layanan Disdukcapil.

### **2.3 Gambaran Umum Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang**

Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang adalah media informasi dan pelayanan kependudukan berbasis digital. Website Disdukcapil diciptakan sebagai bentuk pelayanan publik di era teknologi dan internet yang tujuannya memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi tentang kependudukan dan melakukan pengurusan dokumen secara digital. Masyarakat dapat secara mudah mengakses website Disdukcapil Kota Semarang <https://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/> kapan saja dan di mana saja secara gratis, dan hanya membutuhkan koneksi internet.

Website Disdukcapil Kota Semarang dibentuk pada tahun 2019, dengan mengacu pada Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Berdasarkan peraturan tersebut, semua proses pelayanan administrasi kependudukan, seperti pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dokumen kependudukan, tanda tangan, dll dilakukan secara online atau daring (Kementrian Dalam Negeri, 2019). Adanya website Disdukcapil Kota Semarang juga sejalan dengan upaya pemerintah Kota Semarang di era 4.0 atau era digitalisasi.

Website Disdukcapil Kota Semarang memiliki fasilitas atau menu yang dapat di akses oleh masyarakat secara mudah dan gratis. Beberapa fasilitas yang terdapat di website.

1. Profil yang berisi tentang visi dan misi Disdukcapil Kota Semarang sebagai pelayanan administrasi kependudukan, tugas pokok dan fungsi Disdukcapil, struktur organisasi yang tujuannya agar masyarakat mengetahui kepala dinas, sekretaris, dan petugas Disdukcapil sesuai tugasnya, dan maklumat yang berisi tentang maklumat pelayanan yang disampaikan oleh kepala dinas.
2. Berita dan galeri yang berisi tentang informasi dan foto atau video pelaksanaan kegiatan Disdukcapil.
3. Statistik berisi tentang jumlah penduduk, pendidikan, kelompok umur, dan agama.
4. Informasi berisi tentang suara warga, pengumuman kawin, peraturan, dan persyaratan pelayanan. Pada menu suara warga, terdapat form yang dapat

digunakan masyarakat untuk memberikan pendapat, saran, dan kritik kepada Disdukcapil, sehingga dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan Disdukcapil. Pada menu pengumuman kawin berfungsi untuk mengumumkan daftar perkawinan. Pada menu peraturan, terdapat beberapa pilihan peraturan yang dapat dipilih oleh masyarakat. Namun dalam menu ini tidak tersedia atau belum di input oleh Disdukcapil. Pada menu persyaratan pelayanan, Disdukcapil Kota Semarang memberikan informasi tentang syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam pengurusan dokumen.

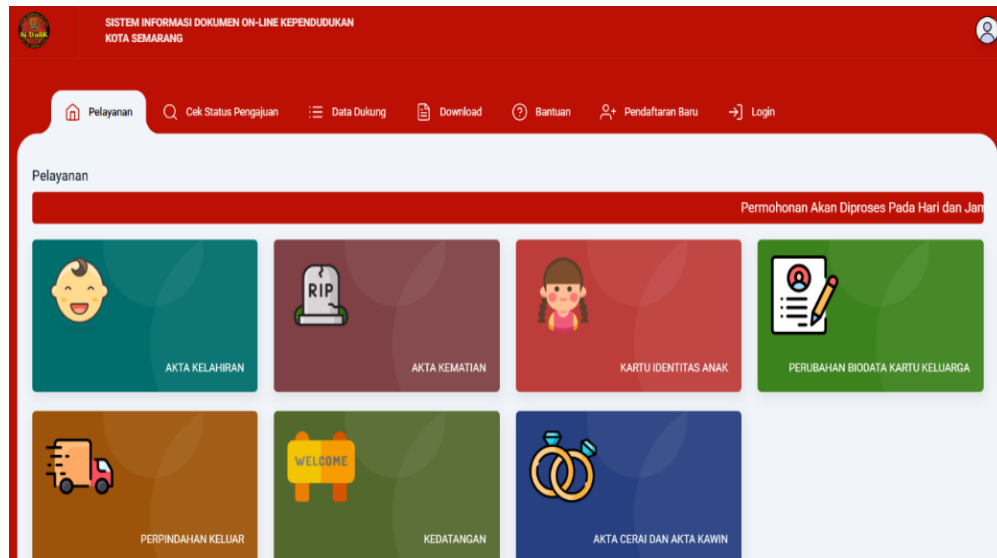
5. Pendaftaran online yang mengarahkan masyarakat pada menu Si D'nOK.
6. Laporan *Whistle Blowing System* yang berisi tentang identitas pelapor dan isi laporan masyarakat yang ditujukan kepada Disdukcapil.
7. PPID yang berisi tentang informasi secara berkala, setiap saat, dan serta merta.
8. Pelayanan TPDK yang berisi tentang 16 kecamatan yang membantu Disdukcapil Kota Semarang dalam pelayanan kependudukan.



**Gambar 2.4 Tampilan Website Disdukcapil Kota Semarang**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang pada masa pandemi 2019 menciptakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan untuk mengatasi permasalahan dalam pengurusan dokumen dengan menciptakan Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (Si D'nOK). Si D'nOK dibentuk berdasarkan Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Penggunaan Si D'nOk merupakan bentuk upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat. Pelaksanaan SI D'nOK ini membutuhkan kerja sama yang baik antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, pemerintah kota dan Disdukcapil. Dengan kerja sama antar pihak dapat menciptakan kualitas pelayanan yang prima.

Si D'nOK memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus dokumen secara online tanpa datang langsung ke Disdukcapil. Disdukcapil dalam menjalankan tugas sebagai pelayan administrasi kependudukan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat agar menciptakan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat sebagai penerima dan pengguna layanan. Disdukcapil memberikan fasilitas yang lengkap kepada masyarakat untuk mengurus dokumen sesuai kebutuhan masyarakat. Pada aplikasi Si D'nOK di website, terdapat tujuh menu:



**Gambar 2.5 Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan**

1. Login. Pada menu ini, masyarakat yang sudah pernah daftarkan diri, dapat mengakses menu login untuk melakukan pengurusan dokumen di SI D'nOK.
2. Pendaftaran baru. Pada menu ini masyarakat sebelum melakukan pengurusan harus mendaftarkan identitas diri, dengan menginput NIK, nomor KK, nama lengkap, nomor telepon, email, dan pertanyaan keamanan yang telah disediakan pada kotak berisi angka yang diketik ulang oleh masyarakat.
3. Pelayanan. Terdapat tujuh pelayanan pengurusan dokumen, yaitu akta kelahiran, akta kematian, kartu identitas anak (KIA), perubahan biodata kartu keluarga, perpindahan keluar, kedatangan, dan akta cerai dan akta kawin
4. Cek status pengajuan. Melalui menu ini masyarakat dapat mengetahui atau memantau sampai tahap mana pengajuan pengurusan dokumen.

5. Data dukung. Berisi tentang persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan.
6. Download. Menu ini menyediakan file yang dapat di unduh oleh masyarakat sesuai kebutuhan.
7. Bantuan. Berisi tentang informasi pelapor, tata cara pendaftaran, dan link Youtube Disdukcapil Kota Semarang.