

BAB II

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

2.1. Gambaran Umum Kabupaten Kudus

2.1.1. Kondisi Geografis

Gambar 2.1 Peta Kabupaten Kudus



(Sumber: *Website* Pemerintah Kabupaten Kudus)

Kudus merupakan salah satu Kabupaten di Jawa Tengah. Terletak diantara empat Kabupaten, yakni di sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Jepara dan Pati, sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Pati, sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Grobogan dan Kabupaten Pati, serta di sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Demak dan Jepara. Secara geografis, letak Kabupaten Kudus berada di antara $110^{\circ} 35'$ dan $110^{\circ} 50'$ BT (Bujur Timur) serta $6^{\circ} 51'$ dan $7^{\circ} 16'$ LS (Lintang Selatan).

Secara administratif, Kabupaten Kudus terkelompokkan dalam sembilan kecamatan dan 123 desa serta 9 kelurahan. Luas wilayahnya adalah 42.515 km² setara dengan 42.515 Ha ataupun 1,31% dari luas Provinsi Jawa Tengah. Dawe merupakan Kecamatan yang memiliki wilayah paling luas, yakni 8.584 Ha (20,19%), sedang terkecil yaitu Kecamatan Kota yang memiliki luas 1.047 Ha (2,46%) dari luas Kabupaten Kudus.

2.1.2. Kondisi Demografi

Tabel 2.1 Jumlah Penduduk di Kabupaten Kudus

No	Tahun	Jumlah Penduduk (jiwa)
1.	2020	849.184
2.	2021	852.443
3.	2022	856.472

Sumber: (Badan Pusat Statistik Kudus, 2022)

Berdasarkan data yang penulis peroleh dari BPS Kabupaten Kudus, total penduduk di Kabupaten Kudus setiap tahunnya mengalami peningkatan. Pada 2020, total penduduknya sejumlah 849.184 jiwa, kemudian di tahun 2021 meningkat menjadi 852.443 jiwa, dan di tahun 2022 kembali meningkat 0,75% dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 856.472 jiwa. Luas wilayah Kabupaten ini yaitu 42.515 km². Maka dengan total penduduk sejumlah 856.472 di tahun 2022, dapat diketahui bahwasanya tingkat kepadatan penduduk di Kabupaten Kudus pada 2022 mencapai 20,14 jiwa/km². Kemudian kepadatan penduduk tertinggi terletak di Kecamatan Kota Kudus, sedangkan wilayah yang memiliki penduduk terendah ialah Kecamatan Undaan.

Tabel 2.2 Kepadatan Penduduk per Kecamatan di Kabupaten Kudus, 2022

Kecamatan	Penduduk (ribu)	Kepadatan Penduduk per km²
Kaliwungu	104.819	3.204
Kota	88.635	8.466
Jati	109.682	4.170
Undaan	77.409	1.079
Mejobo	78.269	2.129
Jekulo	109.644	1.322
Bae	74.752	3.205
Gebog	105.449	1.915
Dawe	107.813	1.256
Kabupaten Kudus	856.472	2.014

Sumber: (Badan Pusat Statistik Kudus, 2023)

Pada 2022, *sex ratio* penduduk Kabupaten Kudus sejumlah 99,54%. Maksudnya, tiap 100 penduduk Perempuan, terdapat 99 penduduk laki-laki. Namun, *sex ratio* di tiap kecamatan bervariasi.

Tabel 2.3 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Sex Ratio per Kecamatan di Kabupaten Kudus, 2022

Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Sex Ratio
Kaliwungu	52 660	52 159	104 819	100,96
Kota	43 184	45 451	88 635	95,01
Jati	54 592	55 090	109 682	99,10
Undaan	38 812	38 597	77 409	100,56
Mejobo	39 313	38 956	78 269	100,92
Jekulo	54 735	54 909	109 644	99,68
Bae	37 304	37 448	74 752	99,62
Gebog	52 756	52 693	105 449	100,12
Dawe	53 887	53 926	107 813	99,93
Kabupaten Kudus	427 243	429 229	856 472	99,54

Sumber: (Badan Pusat Statistik Kudus, 2023)

2.1.3 Tingkat Pendidikan

Berdasarkan data yang penulis peroleh dari BPS, tingkat pendidikan penduduk di Kabupaten Kudus ialah:

Tabel 2.4 Rata-rata Lama Sekolah Kabupaten Kudus Tahun 2020-2022

Rata-rata Lama Sekolah		
2020	2021	2022
8.75	8.76	9.06

Sumber: (Badan Pusat Statistik Kudus, 2023)

Berdasarkan isi tabel tersebut, dapat diketahui bahwasanya rerata lama sekolah di Kabupaten Kudus pada 2022 mencapai 9.06. Maksudnya, rerata penduduk Kabupaten Kudus yang berumur 25 tahun ke atas sudah menempuh pendidikannya selama 9.06 tahun ataupun hampir menamatkan kelas VIII.

Sepanjang 2020-2022, rerata lama sekolah di Kabupaten Kudus senantiasa mengalami peningkatan, terlihat di angka 8.75 pada tahun 2020, kemudian naik menjadi 8.76 pada 2021, dan terus mengalami peningkatan menjadi 9.06 pada 2022.

2.1.4 Kondisi Sosial dan Ekonomi

Penduduk Kabupaten Kudus berasal dari beragam etnis dan keturunan, di antaranya Pribumi, Bangsa Arab, dan Tionghoa. Keragaman penduduk di Kabupaten Kudus tersebut dapat dilihat dari bangunan tempat ibadah yang berbeda, tetapi memiliki letak yang tidak berjauhan seperti halnya dengan Masjid Menara Kudus yang letaknya dekat dengan Klenteng Hok Ling Bio. Nilai toleransi yang dimiliki penduduk Kabupaten Kudus cukup tinggi sehingga mampu menciptakan kehidupan yang harmonis. Mayoritas penduduknya memeluk agama islam, yaitu sebesar 847.394 jiwa. Hal itu tak terlepas dari peran Sunan Kudus yang melakukan

dakwah di Kudus sehingga Kudus juga dikenal sebagai pusat pengetahuan dan penyebaran islam.

Kabupaten Kudus merupakan daerah industri dan perdagangan. Sektor industri dan perdagangan mampu menyerap banyak tenaga kerja dan berkontribusi besar terhadap PDRB (Produk Domestic Regional Bruto), yang mana meningkat dari 108,7 juta pada 2021 menjadi 114,5 juta pada 2022 dengan sektor pendukung terbesar berasal dari industri pengolahan, khususnya industri rokok. Jumlah angkatan kerja di Kabupaten Kudus pada 2022 mencapai 501.120 jiwa, dengan total penduduk yang bekerja sebesar 485.048 jiwa dan penduduk yang berstatus pengangguran sebanyak 16.072 jiwa. Adapun total penduduk miskin di Kabupaten Kudus pada 2022 turun menjadi 7,41% dari yang sebelumnya mencapai 7,60% pada tahun 2021.

Perekonomian di Kabupaten Kudus dapat dikatakan baik meskipun pada tahun 2022, Kudus termasuk enam Kota yang mengalami inflasi di Jawa Tengah. Inflasi paling tinggi terjadi di Tegal sejumlah 0,61%, sementara terendah terjadi di Kudus sejumlah 0,40% dengan Indeks Harga Konsumen sejumlah 113,12. Perihal ini dikarenakan peningkatan harga yang diperlihatkan oleh kenaikan indeks pengeluaran kelompok Makanan, Minuman, serta Tembakau sejumlah 1,26 persen.

2.2. *Kudus Smart City*

Istilah “*Smart City*” atau Kota Pintar merupakan suatu konsep kota yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mengintegrasikan seluruh infrastruktur dan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Konsep *smart city* telah menjadi isu besar di berbagai penjuru dunia, termasuk Indonesia. Dalam rangka mendorong

kota-kota di Indonesia untuk mewujudkan *smart city* melalui akselerasi pembangunan dengan konsep *smart city* sesuai karakteristik tiap daerah, maka Kementerian Komunikasi dan Informatika, BAPPENAS, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian PUPR, Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian dan Kompas Gramedia mengadakan Gerakan Menuju 100 *Smart City*. Kabupaten Kudus menjadi salah satu dari 50 kabupaten/kota yang lolos *assessment* Gerakan 100 *Smart City* 2018 Indonesia dan dibantu untuk membuat *masterplan* sesuai dengan potensi dan kebutuhan daerah masing-masing.

Program *smart city* memiliki keterkaitan dengan visi dan misi Kabupaten Kudus, terutama pada misi pertama dan kedua: (1) Mewujudkan masyarakat Kudus yang berkualitas, kreatif, inovatif dengan memanfaatkan teknologi dan multimedia, 2) Mewujudkan pemerintahan yang semakin handal untuk peningkatan pelayanan publik. Pada tahun 2021, Bupati Kudus HM Hartopo menandatangani nota kesepakatan gerakan menuju kota cerdas (*smart city*) secara virtual di *Command Center* Kudus. Beliau mengatakan bahwa Pemerintah Kabupaten Kudus siap untuk mewujudkan *smart city*. Salah satu wujudnya adalah dengan mengembangkan beberapa aplikasi, seperti aplikasi Jenang Dukcapil dari Disdukcapil yang digunakan untuk mengurus administrasi dan aplikasi SIMPONI dari Diskominfo untuk merespon dan menangani aduan masyarakat terkait pelayanan publik.

2.3. Layanan Aduan Masyarakat

Aduan masyarakat terhadap layanan publik terjadi ketika masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan publik yang diberikan. Standar pelayanan publik yang telah ditetapkan tidak menjamin baiknya kualitas pelayanan yang

diberikan. Oleh karena itu, aduan yang masuk dari masyarakat penting untuk dikelola dengan baik supaya aduan yang masuk dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat. Di sisi lain, pengelolaan aduan yang baik tentu memberikan manfaat bagi instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, diantaranya mampu meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan juga meningkatkan citra instansi.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus memiliki tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, bidang statistik, serta persandian termasuk diantaranya adalah pengelolaan pengaduan. Terdapat tiga jenis layanan aduan yang Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus kelola dan dapat diakses masyarakat, yaitu:

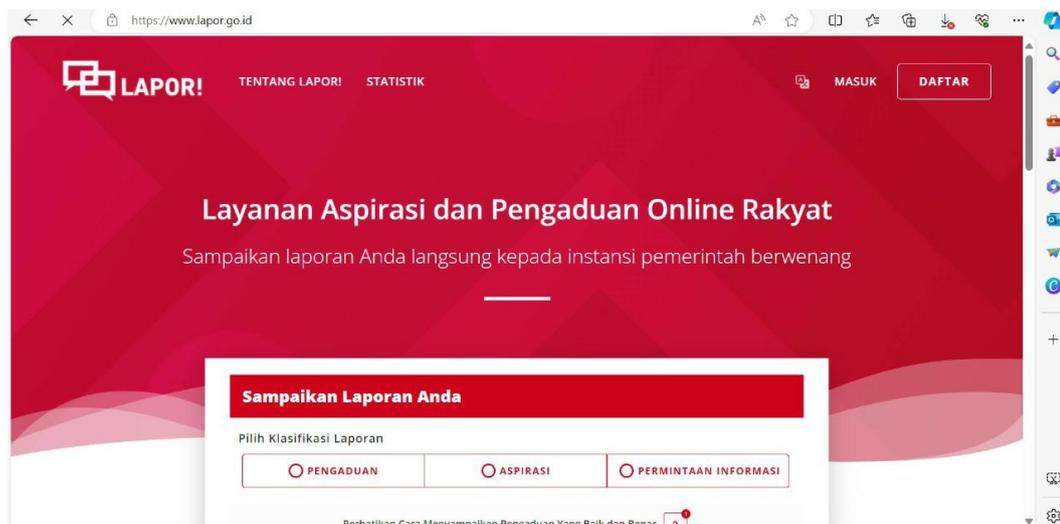
1) SP4N LAPOR

SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Layanan Pengaduan Online Rakyat merupakan sistem yang terintegrasi secara berjenjang dalam pengelolaan pengaduan pada tiap penyelenggara. Tujuannya adalah a.) penyelenggara bisa mengelola secara sederhana, cepat, tepat, terkoordinasi atas aduan masyarakat dikarenakan bisa diakses secara *real time*, b.) penyelenggara memberi akses guna partisipasi masyarakat, c.) meningkatkan mutu pelayanan publik.

Berkenaan dengan SP4N LAPOR diatur dalam Perpres Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta SE Mendagri mengenai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional lewat aplikasi SP4N LAPOR. Masyarakat juga bisa

menyampaikan aduan melalui beberapa kana pengaduan yang tersedia, yakni *website* www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS).

Gambar 2.2 Tampilan *Website* SP4N LAPOR



(Sumber: *Website lapor.go.id*, 2023)

2) LaporGub

LaporGub merupakan portal laporan pengaduan online terhadap program Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Masyarakat dapat menyampaikan masukan dan aduan terkait pelayanan publik di Jawa Tengah melalui web laporgub.jatengprov.go.id atau aplikasi mobile LaporGub Masyarakat yang tersedia di *Play Store* dan *App Store*. Aduan harus disampaikan secara jelas dan lengkap (permasalahan/keluhan, lokasi, dan nomor handphone yang bisa dihubungi). Kemudian, aduan yang masuk tersebut akan ditindaklanjuti oleh instansi terkait. LaporGub menjadi wujud nyata dari keinginan pemerintah untuk mengakomodasi seluruh aspirasi masyarakat Jawa Tengah.

Gambar 2.3 Tampilan Website LapoGub



(Sumber: *Website laporgub.jatengprov.go.id*, 2023)

3) SIMPONI

SIMPONI (Sistem Manajemen Pengaduan Online Interaktif) merupakan aplikasi yang diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Kudus dalam upaya peningkatan pelayanan publik berbasis digital. Aplikasi ini diadakan untuk memfasilitasi masyarakat Kabupaten Kudus dalam menyampaikan keluhan atau aduan terhadap pelayanan publik di Kabupaten Kudus. Masyarakat Kabupaten Kudus dapat menyampaikan aduan menggunakan SIMPONI dengan cara mengunduh aplikasi Mobile City Kudus di *Play Store*.

2.4. Gambaran Umum Program Sistem Manajemen Pengaduan Online Interaktif (SIMPONI)

Sistem Manajemen Pengaduan Online Interaktif (SIMPONI) merupakan salah satu inovasi dari Pemerintah Kabupaten Kudus yang berupa sebuah aplikasi yang bisa dimanfaatkan masyarakat Kabupaten Kudus guna menyampaikan

keluhan atau pengaduan terkait pelayanan publik di Kabupaten Kudus. Pelaksana Tugas Bupati Kudus, Hartopo, meluncurkan layanan SIMPONI di *Command Center* Dinkominfo Kudus pada Kamis, 27 Agustus 2020. Dinkominfo Kabupaten Kudus menjadi admin induk yang mengelola berbagai aduan yang masuk ke SIMPONI untuk kemudian diteruskan ke berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait untuk segera direspon dan ditangani. Kemudian, SIMPONI juga dapat dipakai sebagai alat guna memantau pelaksanaan pelayanan publik di Kudus. Dengan adanya aplikasi tersebut, keluhan serta pengaduan atas segala permasalahan berkenaan dengan pelayanan publik bisa masyarakat sampaikan secara *online*. Dalam menyampaikan pengaduan, terdapat tiga syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat agar aduannya mendapat tanggapan. Ketiga persyaratan itu yang pertama menyebutkan secara lengkap lokasi kejadian aduan (terdapat nama pelapor, kelurahan, kecamatan, jalan, ataupun kawasan). Kedua, substansi ataupun isi pengaduan berkenaan dengan pelaksanaan pelayanan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten Kudus. Ketiga, guna menghindari terjadinya fitnah, harus menyertakan bukti-bukti pendukung atas permasalahan yang diadukan.

Gambar 2.4 Aplikasi Mobile City Kudus

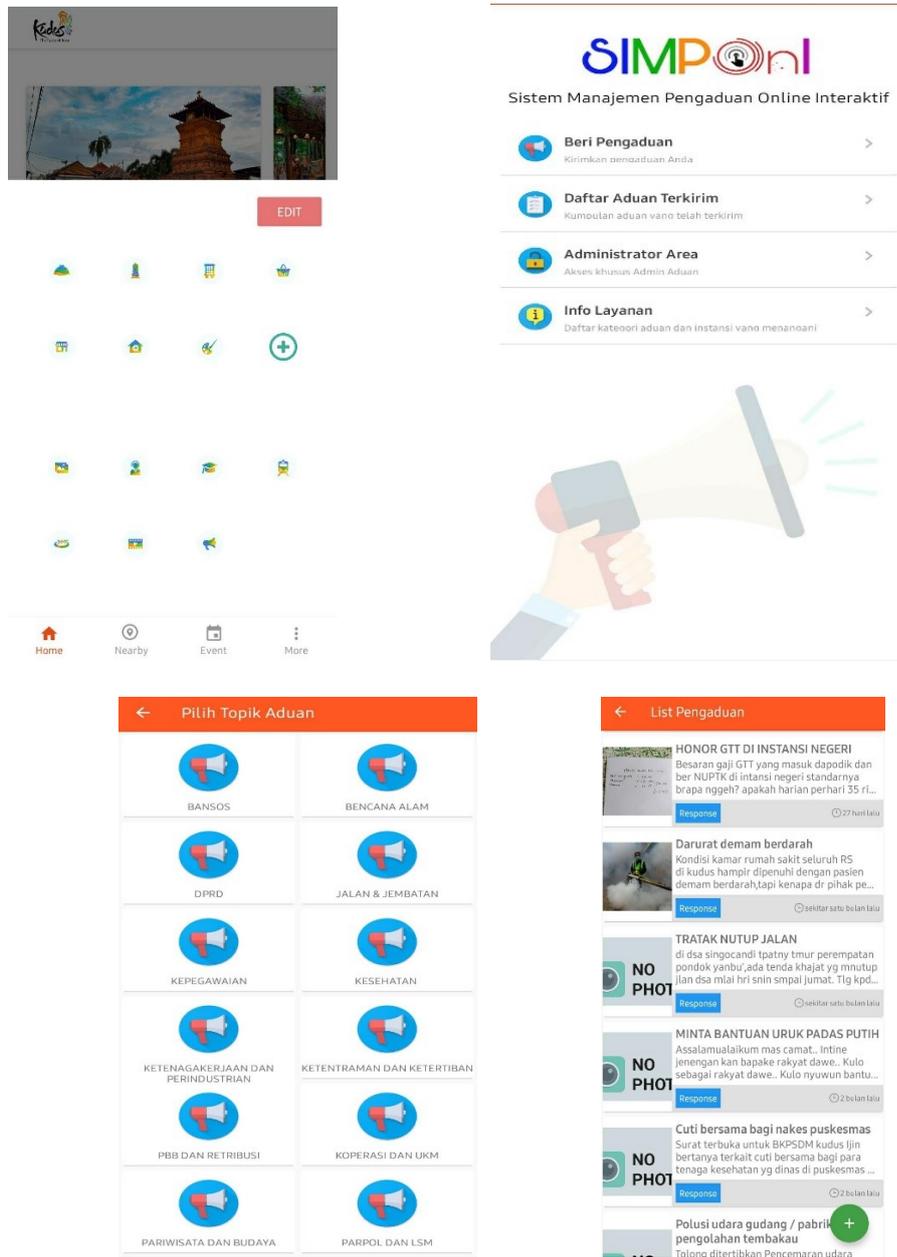


Sumber: (*Play Store*, 2023)

Aplikasi SIMPONI tergabung dalam aplikasi Mobile City Kudus, sehingga dapat diunduh oleh masyarakat melalui *Play Store*, yaitu Kudus Mobile City yang merupakan aplikasi berbasis Android guna mengakses informasi mengenai Wisata, Kuliner, Hotel, UMKM, Seni Budaya, Kesehatan dan Belanja serta berbagai informasi Kota Kudus yang salah satunya adalah SIMPONI. Cara akses aplikasi ini yaitu pertama *install* aplikasi Mobile City Kudus. Selanjutnya klik logo plus (tambah). Setelah muncul beberapa logo lain, pilih logo yang berbentuk pengeras suara yang mengantarkan pengguna ke aplikasi SIMPONI. Aplikasi SIMPONI memiliki kelebihan yakni sudah dilengkapi *Geotagging*. Maksudnya, secara langsung mendeteksi lokasi masyarakat. Masyarakat dapat menyampaikan berbagai jenis topik aduan melalui SIMPONI, seperti permasalahan nomor NIK yang tidak terdaftar, permasalahan mengenai UMKM, permasalahan mengenai bantuan social, dan lain-lain.

Berikut disajikan tampilan dari SIMPONI yang dapat diakses oleh masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau aduan.

Gambar 2.5 Tampilan Aplikasi SIMPONI



Sumber: (Aplikasi SIMPONI, 2023)