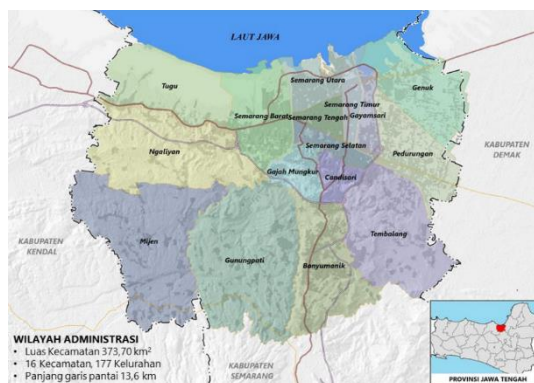


BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Gambaran Umum Kota Semarang

Dalam bab ini peneliti akan menggambarkan keadaan secara umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang meliputi kondisi geografis, kondisi demografi, struktur organisasi, aplikasi SI D'nOK dan difusi inovasi sebagai dasar penelitian untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan dalam menjalankan penelitian dan dapat mendapatkan gambaran kepada peneliti dan pembaca untuk mengetahui kondisi umum pada lokasi penelitian. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang merupakan satu-satunya instansi pemerintah yang berwenang dalam pengurusan dan penerbitan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Semarang.



Gambar 2. 1 Peta Administrasi Kota Semarang

Sumber: RPJMD Kota Semarang Tahun 2021-2026

Kota Semarang merupakan Ibu Kota Jawa Tengah yang berada di wilayah pesisir utara pulau Jawa menyebabkan kota ini menjadi strategis pada lajur lintas ekonomi perdagangan dan jasa. Hal ini menjadikan Kota Semarang menjadi kota metropolitan terbesar ke lima di Indonesia dengan julukan Kota Lumpia atau Kota Atlas. Kota Semarang secara astronomis terletak antara garis 60 50' – 70 10' Lintang Selatan dan garis 1090 35' – 1100 50' Bujur Timur dengan luas wilayah 373,70 km². Kota Semarang terletak diantara ketinggian 0,75 mdpl sampai dengan 348 mdpl. Kota Semarang memiliki batas-batas administratif yaitu:

- a) Sebelah Barat : Kabupaten Kendal
- b) Sebelah Timur : Kabupaten Demak
- c) Sebelah Utara : Laut Jawa
- d) Sebelah Selatan : Kabupaten Semarang

Secara morfologis kondisi bentang alam di Kota Semarang memiliki karakter yang unik, terdiri dari daerah pantai atau dataran pesisir, dataran rendah dan perbukitan. Dataran pesisir dan dataran rendah banyak terletak di bagian Semarang bagian utara lebih tepatnya di Kecamatan Semarang Barat, Kecamatan Tugu, Kecamatan Semarang Utara dan Kecamatan Genuk. Dataran rendah atau pesisir di Kota Semarang dikenal dengan sebutan Semarang Bawah yang terdiri dari pusat pemerintahan, perdagangan dan jasa serta sarana dan prasarana vital seperti stasiun, pelabuhan dan bandara. Mengarah ke bagian selatan Kota Semarang didominasi dengan daerah perbukitan.

Secara administratif, Kota Semarang terbagi atas 16 kecamatan dan 177 kelurahan. Secara rinci luas kecamatan sebagai berikut:

Tabel 2. 1
Luas Wilayah Kota Semarang Tahun 2021

No	Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Luas (km²)
1	Mijen	14	57,55
2	Ngaliyan	10	37,99
3	Tugu	7	31,78
4	Gunungpati	16	54,11
5	Semarang Barat	16	21,74
6	Candisari	7	6,54
7	Gajahmungkur	8	9,07
8	Tembalang	12	44,20
9	Banyumanik	11	25,69
10	Pedurungan	12	20,72
11	Genuk	13	27,39
12	Semarang Utara	9	10,97
13	Semarang Timur	10	7,70
14	Gayamsari	7	6,18
15	Semarang Selatan	10	5,93
16	Semarang Tengah	15	6,14
	Total	177	373,70

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Semarang Tahun 2021

Dari jumlah tersebut terdapat 2 (dua) kecamatan yang memiliki wilayah terluas yaitu Kecamatan Mijen dengan luas 57,55 km² dan Kecamatan Gunungpati dengan luas 54,11 km², dimana sebagian wilayahnya masih berupa perkebunan dan persawahan. Sementara itu wilayah kecamatan dengan luas terkecil adalah semarang selatan dengan luas 5,93 km² dan Kecamatan Semarang Tengah dengan

luas 6,14 km², sebagian wilayahnya berupa pusat perdagangan dan jasa di Kota Semarang.

2.1.1 Kondisi Demografis Kota Semarang

Kota Semarang merupakan salah satu kota yang memiliki laju pertumbuhan penduduk yang tinggi se-Provinsi Jawa Tengah. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Semarang, jumlah penduduk Kota Semarang pada tahun 2021 sebesar 1.688.133 jiwa (data dispendukcapil diakses tanggal 20/10/2022). Berikut data penduduk secara rinci dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. 2
Data Penduduk Kota Semarang Tahun 2021

Berdasarkan Jenis Kelamin dan Wilayah Kecamatan

Wilayah Kecamatan	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
Mijen	41.695	41.626
Gunungpati	49.179	49.164
Banyumanik	69.891	71.798
Gajahmungkur	27.396	28.461
Semarang Selatan	29.954	31.662
Candisari	36.967	37.985
Tembalang	95.369	96.191
Pedurungan	95.725	97.403
Genuk	63.182	62.785
Gayamsari	34.664	35.128
Semarang Timur	31.952	33.907
Semarang Utara	57.692	59.128
Semarang Tengah	26.186	28.510

Wilayah Kecamatan	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
Semarang Barat	72.610	75.275
Tugu	16.515	16.433
Ngaliyam	70.808	71.323
Jumlah	819.785	836.779

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Semarang Tahun 2021

Berdasarkan tabel 2.2 jumlah penduduk Kota Semarang didominasi di wilayah Kecamatan Pedurungan dan didominasi berjenis kelamin perempuan serta didominasi juga oleh penduduk usia produktif atau penduduk usia kerja (14-64 tahun). Penyebaran penduduk di Kota Semarang belum merata dan masih terpusat di Semarang bagian bawah yang menjadi pusat pemerintahan dan perdagangan, seperti yang terjadi di Kecamatan Pedurungan yang tercatat menjadi wilayah terpadat. Sedangkan wilayah kecamatan dengan tingkat kepadatan penduduk paling rendah berada di Kecamatan Tugu. Mata pencaharian penduduk di Kota Semarang sangat beragam mulai dari karyawan swasta, wiraswasta, PNS, TNI, POLRI, petani, buruh, guru dan lain sebagainya.

Tingginya jumlah masyarakat terlebih yang memasuki usia produktif di Kota Semarang akan berpengaruh pada peningkatan penerbitan dokumen kependudukan. Banyak masyarakat yang membutuhkan akses layanan dokumen kependudukan seperti layanan pemutakhiran data kependudukan, layanan akta perkawinan, layanan akta kelahiran dan KIA. Meskipun begitu tingginya jumlah masyarakat di Kota Semarang tidak menutup kemungkinan terdapat segelintir masyarakat yang belum dapat mengakses layanan administrasi kependudukan.

Melalui inovasi inilah dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara mudah dan gratis. Agar inovasi tidak berhenti berkembang dan bertahan lama maka dengan usaha difusi inovasi dapat dilakukan untuk mengatasi hal tersebut. Inovasi diciptakan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan.

2.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Semarang

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Semarang nomor 14 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Semarang. Di dalam pasal 2 Perda tersebut menyatakan mengenai pembentukan dinas daerah yang dimana salah satunya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang merupakan unsur penunjang Pemerintah Kota Semarang dalam hal kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

2.2.1 Visi dan Misi

VISI

“Terwujudnya Kota Semarang yang Semakin Hebat berlandaskan Pancasila dalam bingkai NKRI Yang Ber-Bhineka Tunggal Ika”

MISI

1. Meningkatkan kualitas dan kapasitas Sumber Daya Manusia yang unggul dan produktif untuk mencapai kesejahteraan dan keadilan sosial.
2. Meningkatkan potensi ekonomi lokal yang berdaya saing dan stimulasi pembangunan industri, berlandaskan riset dan inovasi berdasarkan prinsip demokrasi ekonomi Pancasila.
3. Menjamin kemerdekaan masyarakat menjalankan ibadah, pemenuhan hak dasar dan perlindungan kesejahteraan sosial serta hak asasi manusia bagi masyarakat secara berkeadilan.
4. Mewujudkan infrastruktur berkualitas yang berwawasan lingkungan untuk mendukung kemajuan kota.
5. Menjalankan reformasi birokrasi pemerintahan secara dinamis dan menyusun produk hukum yang sesuai nilai-nilai Pancasila dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2.2.2 Maklumat Pelayanan

Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Nomor: 470/0928/2020 Tentang Maklumat Pelayanan yaitu “Kami Pimpinan beserta Karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Sesuai Standar Pelayanan Publik yang Telah Ditetapkan Dengan Pelayanan Prima yang Cepat, Integritas, Transparan, Responsif dan Akuntabel (CITRA) dan Apabila Tidak Menepati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan yang Berlaku”

2.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 104 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Sistem Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut:

- a) Dinas mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.
- b) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:
 - 1. Perumusan kebijakan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
 - 2. Perumusan rencana strategis sesuai dengan visi dan misi Walikota
 - 3. Pengkoordinasian tugas-tugas dalam rangka pelaksanaan program dan kegiatan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, dan UPTD
 - 4. Penyelenggaraan manajemen kinerja pegawai Dinas

5. Penyelenggaraan kerja sama Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
6. Penyelenggaraan kesekretariatan Dinas
7. Penyelenggaraan program dan kegiatan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dan UPTD
8. Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dan UPTD
9. Penyelenggaraan laporan pelaksanaan program dan kegiatan
10. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

2.2.4 Struktur Organisasi

Berikut ini adalah struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat

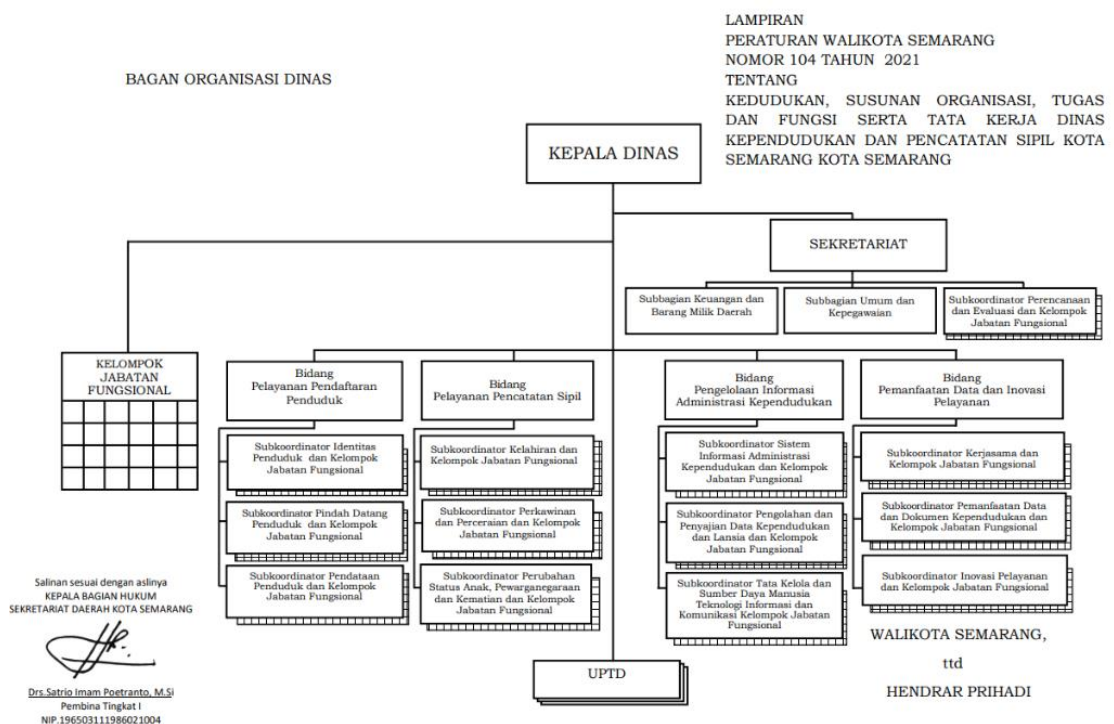
- 1) SubKor Perencanaan dan Evaluasi
 - 2) Subbagian Umum dan Kepegawaian
 - 3) Subbagian Keuangan
- c. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
- 1) SubKor Pengolahan & Penyajian Data Kependudukan
 - 2) Subkor Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
 - 3) SubKor Tata Kelola & SDM Teknologi Informasi dan Komunikasi
- d. Bidang Pendaftaran Penduduk
- 1) SubKor Identitas Penduduk
 - 2) SubKor Pendataan Penduduk
 - 3) SubKor Pindah Datang Penduduk
- e. Bidang Pencatatan Sipil
- 1) SubKor Kelahiran
 - 2) SubKor Perkawinan dan Perceraian
 - 3) SubKor Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian
- f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
- 1) SubKor Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
 - 2) SubKor Kerjasama

3) SubKor Inovasi Pelayanan

g. UPTD

h. Jabatan Fungsional

Berikut gambar bagan struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Sumber: Peraturan Walikota Semarang Nomor 104 Tahun 2021

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang memiliki peran besar sebagai instansi yang menyelenggarakan layanan administrasi kependudukan di Kota Semarang. Berbagai layanan administrasi kependudukan disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dari layanan lahir,

perkawinan sampai dengan mati. Berbagai kegiatan layanan ini menjadi tugas dan fungsi dinas kependudukan untuk memberikan layanan administrasi kependudukan yang terbaik bagi masyarakat. Dalam upaya difusi inovasi aplikasi SI D'nOK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang memmemeiliki bidang tersendiri yang mengurus terkiat inovasi pelayanan. Bidang tersebut adalah bidang pemanfaatan data dan inovasi layanan dengan lbeih menjurus pada bidang inovasi pelayanan. Bidang inovasi layanan memeiliki tugas dan fusngi sebagai perumus kebijakan terkait inovasi pelayanan di Dinas Kependuudkan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Aplikasi SI D'nOK dicetuskan oleh bidang inovasi pelayanan yang bekerja sama dengan bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang memeiliki tugas memprogram aplikasi SI D'nOK yang bekerja sama dengan Dinas Komunikasi, persandian, dan stataistik Kota Semarang. Peningkatan layanan dapat dilakukan dengan inovasi aplikasi SI D'nOK. Inovasi aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa repot datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Inovasi baru tidak akan bertahan lama jika tidak disebarkan dan diterima di masyarakat. Melalui difusi inovasi dengan berbagai caranya inovasi aplikasi SI D'nOK dapat sampai ke masyarakat dan dapat dimanfaatkan oleh banyak masyarakat.

2.3 Aplikasi SI D'nOK

2.3.1 Peraturan

Peraturan yang berkaitan dengan aplikasi SI D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang antara lain:

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik daerah.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

2.3.2 Sejarah Aplikasi SI D'nOK

Aplikasi SI D'nOK yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang merupakan aplikasi berbasis android yang dapat digunakan oleh masyarakat umum. SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) adalah sebuah aplikasi *mobile service* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang mempermudah akses layanan administrasi

kependudukan secara digital, cepat, akurat dan transparan bagi warga Kota Semarang.

Alasan lain aplikasi SI D'nOK terbentuk karena Indonesia dilanda kasus Covid-19 yang menyebar di seluruh wilayah terlebih di Kota Semarang. Kasus Covid-19 merupakan penyakit yang menular melalui droplet atau percikan air liur orang yang terjangkit sehingga sangat rawan bila masyarakat melakukan aktivitas di luar rumah. Dasar hukum adanya aplikasi SI D'nOK yaitu Surat Edaran Dirjen Dukcapil Nomor 443.1/2978/Dukcapil Tanggal 16 Maret 2020 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencegahan Virus Corona (Covid-19), Surat Edaran Walikota Semarang nomor B/1395/440/III/2020 Tanggal 15 Maret 2020 dan Surat Edaran Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Nomor 470/967/2020 tentang Penutupan Pelayanan Adminduk secara langsung dan Pelaksanaan Adminduk Secara online.

Sehubungan dengan hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang merilis aplikasi SI D'nOK pada tanggal 27 Maret 2020 dan baru hanya ada di google playstore android belum terdapat di platform lain. Melalui aplikasi ini warga Kota Semarang yang sudah berusia 17 tahun atau lebih dapat mengurus pengajuan dokumen kependudukan melalui aplikasi SI D'nOK kecuali pengajuan kedatangan yang tidak perlu untuk mendaftar jika ingin melakukan pengajuan.

Tujuan dari aplikasi SI D'nOK yaitu mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang sesuai dengan prosedur

yang telah ditetapkan dalam setia menu di dalam aplikasi tersebut. Dalam hal pengajuan permohonan pelayanan administrasi kependudukan, masyarakat harus membuka sistem yang sudah terdapat dalam aplikasi. Hal selanjutnya masyarakat dapat memilih pelayanan administrasi kependudukan apa yang dibutuhkan seperti pengurusan akta kelahiran, akta kematian, KTP elektronik, KIA (Kartu Identitas Anak), Kartu Keluarga, perpindahan warga keluar dan kedatangan warga. Langkah selanjutnya masyarakat dapat membaca dan memahami persyaratan yang dibutuhkan dan kemudian persyaratan tersebut dipunggah pada aplikasi SI D'nOK. Setelah seluruh persyaratan yang dibutuhkan diunggah, masyarakat dapat menunggu hasil verifikasi dan keterangan dari pengelola aplikasi apabila persyaratan salah atau kurang maka akan ada notifikasi yang muncul di aplikasi tersebut.

2.3.3 Jumlah Pengguna Aplikasi SI D'nOK

Inovasi aplikasi SI D'nOK menjadi satu-satunya layanan berbasis online yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Layanan ini sudah berjalan kurang lebih 3 hampir mencapai 4 tahun. Berikut data jumlah pengguna aplikasi SI D'nOK.

Tabel 2. 3
Data Jumlah Pengguna Aplikasi SI D'nOK Tahun 2022
Berdasarkan Jenis Pelayanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
1	Layanan Perubahan Biodata	5.462
2	Layanan Kedatangan	1.003
3	Layanan Perpindahan	2.059

No	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
4	Layanan KIA	2.626
5	Layanan KTP	5.633
6	Layanan Kelahiran	3.887
7	Layanan Kematian	664
Total Pengguna Aplikasi SI D'nOK		22.617

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Dari tabel diatas dijelaskan bahwa terdapat 2 (dua) pelayanan yang lebih sering lakukan oleh masyarakat menggunakan aplikasi SI D'nOK yaitu pelayanan KTP dengan jumlah 5.633 pengguna dan pelayanan perubahan biodata dengan jumlah 5.462. Sementara itu pelayanan kematian menjadi peringkat terendah yaitu dengan 664 pengguna.