

BAB II

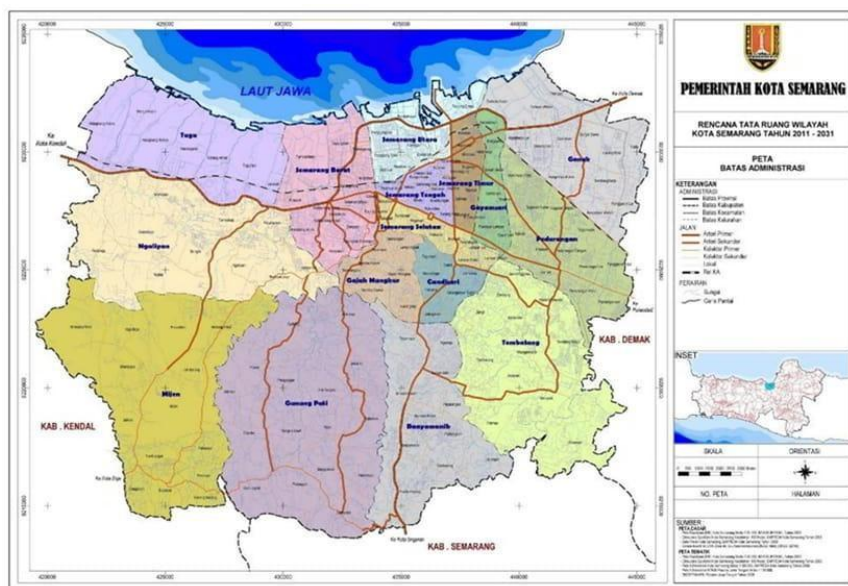
GAMBARAN UMUM PENELITIAN

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 *responsive governance* sebagai dasar penelitian untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan. 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.

2.1 Gambaran Umum Kota Semarang

Kota Semarang adalah kota strategis di tengah Pulau Jawa yang terletak antara garis 6050'-7010' lintang selatan dan 109035'-110050' bujur timur. Ibukota Provinsi Jawa Tengah ini memiliki wilayah yang terdiri atas 16 kecamatan dan 117 kelurahan dengan luas mencapai hingga 37.366.836 ha. Kondisi geografis Kota Semarang berbatasan dengan Kabupaten Kendal di sebelah barat, Kabupaten Semarang di sebelah selatan, Kabupaten Demak di sebelah timur, dan Laut Jawa di sebelah utara yang digambarkan melalui peta yaitu:

Gambar 2. 1 Peta Administrasi Kota Semarang



Sumber: Bappeda Kota Semarang (Diolah peneliti, 2025)

Gambar diatas menunjukkan bahwa terdapat dua kecamatan terbesar di Kota Semarang yakni Mijen dan Gunungpati. Wilayah perbukitan yang berada pada bagian selatan kota disebut Semarang bagian atas. Selanjutnya, kecamatan Semarang Selatan terletak di wilayah yang lebih sempit, diikuti oleh Kecamatan Semarang Tengah, juga disebut Semarang bagian bawah. Kedudukan Kota Semarang sebagai ibukota provinsi Jawa Tengah didukung pula dengan posisi strategis pada jalur lalu lintas ekonomi Pulau Jawa didukung pula dengan posisi strategis pada jalur lalu lintas ekonomi Pulau Jawa sehingga menjadikan kota ini tidak hanya berperan sebagai pusat pemerintahan tetapi juga salah satu pusat perekonomian.

Visi dan Misi yang dibawa oleh Kota Semarang telah tercantum dalam RPJMD tahun 2021-2026 yakni “Terwujudnya Kota Semarang yang Semakin

Hebat yang berlandaskan Pancasila dalam bingkai NKRI ber-Bhineka Tunggal Ika”. Misi yang diemban oleh Kota Semarang tahun 2021-2026 yakni:

- a) Peningkatan kualitas dan kemampuan SDM yang unggul dan produktif untuk mencapai kesejahteraan dan keadilan;
- b) Peningkatan potensi ekonomi lokal yang berdaya saing dan mendorong pembangunan industri, berlandaskan prinsip demokrasi ekonomi Pancasila; dan
- c) Kebebasan bagi masyarakat untuk beribadah, melindungi hak dasar dan melindungi kesejahteraan sosial serta hak asasi manusia secara berkeadilan.
- d) Pembangunan infrastruktur dengan kualitas tinggi guna mendukung kemajuan kota dan berwawasan lingkungan.
- e) Reformasi birokrasi pemerintah yang dijalankan secara berkelanjutan dan mengembangkan produk hukum yang sesuai dengan nilai-nilai Pancasila.

Slogan “ATLAS” yang dipegang oleh Kota Semarang memiliki singkatan yakni “Aman-Tertib-Lancar-Asri-Sehat”. Berikut gambar lambang dari Kota Semarang:

Gambar 2. 2 Lambang Kota Semarang



Sumber: www.semarangkota.go.id (Diolah Peneliti, 2025)

Lambang Kota ini menggambarkan tiga prinsip yakni ciri khas, tradisi revolusioner kota, serta kepribadian nasional. Berdasarkan gambar di atas, lambang kota ini terdiri dari dua bagian perisai, tugu muda, bintang sudut lima, bambu runcing, dan bukit atau candi. Perisai kuning melambangkan kekuatan dan pertahanan rakyat Kota Semarang. Tugu Muda juga menunjukkan semangat nasionalis warga Kota Semarang dalam “Pertempuran Lima Hari” yakni peristiwa penting dalam sejarah Kota Semarang. Terdapat padi dan kapas di kiri dan kanan lambang Kota Semarang, yang melambangkan Semarang yang murah dalam hal sandang dan pangan, terutama untuk masa depan. Dengan bukit atau candi di bagian bawah, Semarang menunjukkan bahwa selain memiliki dataran rendah, juga memiliki dataran tinggi atau kota atas. Selain itu, tanda pengenal Kota Semarang menunjukkan potensi yang dimilikinya, seperti sumber air, listrik, tempat wisata, budaya, makanan, sayur-sayuran, dan buah-buahan. Di bawah lambang, terdapat air dan dinding benteng yang melambangkan pelabuhan Semarang dan komoditas hayati utama adalah ikan.

2.1.1 Kondisi Geografis

Keberadaan berbagai fasilitas transportasi seperti Pelabuhan Tanjung Emas, Bandar Udara Internasional Ahmad Yani, Terminal Terboyo, dan Stasiun Kereta Api Tawang dan Poncol menjadikan Kota Semarang sebagai poros pembangunan dan aktivitas empat koridor yang terdiri dari pantai di bagian utara, barat, timur, dan selatan. Sektor perdagangan dan pendidikan juga menjadi sorotan utama yang dimiliki Kota Semarang karena pertumbuhannya dan sampai saat ini menjadi salah satu daya tarik bagi para pendatang.

2.1.2 Kondisi Topografis

Keunikan kondisi bentang alam yang dimiliki oleh Kota Semarang dipengaruhi karena adanya dataran pantai, dataran rendah, serta perbukitan. Dataran wilayah utara sepanjang pantai dikenal sebagai Semarang Hilir dan digunakan sebagai pusat pemerintahan dan komersial, pusat sejarah dan infrastruktur perkotaan penting dan vital lainnya. Kawasan perbukitan bagian selatan yang kemudian disebut Semarang Atas meliputi Mijen, Gunungpati, Banyumanik, Tembalang.

2.1.3 Kondisi Demografis

Kondisi Demografis menjadi aspek yang begitu penting dalam pembangunan. Hal ini dipengaruhi oleh kenyataan bahwa partisipasi masyarakat diperlukan untuk mencapai pembangunan yang memadai. Namun sebaran penduduk di Kota Semarang secara umum tidak merata dan masih terkonsentrasi di wilayah Semarang bawah. Perkembangan demografi dapat dianalisis melalui pertumbuhan jumlah penduduk yang semakin meningkat terus menerus. Perkembangan jumlah penduduk di Kota Semarang dilansir oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Semarang dan dikelompokkan dari setiap kecamatan pada tahun 2020-2024 yaitu:

Tabel 2. 1 Jumlah Penduduk Kota Semarang Tahun 2020-2024

Tahun	Jumlah Penduduk
2020	1.653.524
2021	1.656.564
2022	1.659.880
2023	1.660.000
2024	1.708.833

Sumber: Website BPS Kota Semarang (Diolah Peneliti, 2025)

Tabel 2.1 menjelaskan bahwa pada tahun 2020 terdapat 1.653.524 jiwa, kemudian tahun 2021 mengalami peningkatan penduduk dan di tahun seterusnya sampai tahun 2024 juga mengalami peningkatan yang stabil. Sedangkan untuk kepadatan penduduk berdasarkan kecamatan di Kota Semarang dapat dilihat melalui tabel 2.2 sebagai berikut

Tabel 2. 2 Kepadatan Penduduk Kota Semarang Tahun 2020 - 2023

Kecamatan	Kepadatan Penduduk 2020	Kepadatan Penduduk 2021	Kepadatan Penduduk 2022	Kepadatan Penduduk 2023
Mijen	1.431,38	1.474,10	1.518,28	1.591,35
Gunung Pati	1.682,17	1.687,66	1.693,34	1.729,00
Banyumanik	4.776,90	4.763,89	4.751,45	4.822,53
Gajah Mungkur	6.018,11	5.977,97	5.938,69	6.030,73
Semarang Selatan	10.431,67	10.362,05	10.294,11	10.456,73
Candisari	11.795,38	11.716,59	11.639,84	11.820,08
Tembalang	4.805,74	4.853,37	4.902,02	5.038,38
Pedurungan	9.149,89	9.148,80	9.148,66	9.309,77
Genuk	4.746,52	4.848,79	4.953,84	5.099,22
Gayamsari	11.296,14	11.220,74	11.147,11	11.319,94
Semarang Timur	12.228,63	12.146,92	12.067,24	12.261,64
Semarang Utara	10.322,85	10.253,94	10.186,71	10.347,60
Semarang Tengah	10.643,31	10.572,18	10.502,98	10.672,11
Semarang Barat	6.868,19	6.822,33	6.777,58	6.888,81
Tugu	1.167,00	1.171,48	1.176,14	1.201,59
Ngaliyan	3.296,92	3.306,32	3.316,14	3.384,58
Kota Semarang	4.423,79	4.431,92	4.441,05	4.534,07

Sumber: Website BPS Kota Semarang (Diolah peneliti, 2025)

Apabila meninjau dari tabel tersebut, data kepadatan penduduk Kota Semarang tahun 2020–2023 menunjukkan tren yang relatif sustain dengan peningkatan rata-rata dari 4.423,79 jiwa/km² di tahun 2020 menjadi 4.534,07 jiwa/km² pada tahun 2023, dengan variasi signifikan antar kecamatan, misalnya Candisari yang mencapai lebih dari 11 ribu jiwa/km² dibandingkan dengan Tugu yang hanya sekitar 1.200 jiwa/km². Ketimpangan distribusi kepadatan ini menuntut hadirnya tata kelola publik yang responsif (*responsive governance*) karena setiap kecamatan memiliki karakteristik dan kebutuhan berbeda yang harus segera diakomodasi pemerintah. Dalam konteks ini, aplikasi Si D'nOK sebagai kanal layanan administrasi kependudukan menjadi instrumen penting untuk memfasilitasi respons cepat pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin beragam akibat dinamika pertumbuhan penduduk. Misalnya, kecamatan dengan kepadatan tinggi seperti Semarang Timur dan Gayamsari tentu memiliki potensi permintaan layanan administrasi yang lebih besar, baik terkait KTP, KK, maupun akta kelahiran, sehingga sistem harus mampu mengantisipasi lonjakan aduan dan permohonan dokumen dengan mekanisme pelayanan digital yang transparan, akuntabel, dan real-time. Sebaliknya, wilayah dengan kepadatan rendah seperti Mijen dan Tugu membutuhkan strategi pelayanan yang berbeda, bukan pada volume, melainkan aksesibilitas layanan agar masyarakat di wilayah pinggiran tetap mendapat perlakuan setara. Oleh karena itu, keberadaan Si D'nOK bukan sekadar sarana administratif, melainkan bagian dari implementasi *responsive governance* yang memungkinkan pemerintah membaca pola pertumbuhan

kepadatan penduduk, mengidentifikasi kebutuhan spesifik tiap kecamatan, serta menyusun kebijakan pelayanan publik berbasis data yang berkelanjutan.

2.2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Pembentukan instansi seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang tertuang dalam Perda Kota Semarang No. 12 Tahun 2008. Peraturan ini berbunyi soal Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Semarang. Secara lebih lanjut, penetapan pembentukan dinas ini jelas tertulis pada pasal, diikuti dengan 23 ayat (1) dan (2) yang menetapkan posisi dinas ini sebagai bagian dari pelaksanaan otonomi daerah di Kota Semarang. Adapun Dispendukcapil Kota Semarang mengemban visi dan misi dalam urusan administrasi kependudukan sebagai berikut:

2.2.1 Visi dan Misi

Dispendukcapil Kota Semarang memiliki visi yakni “Terwujudnya Kota Semarang yang Semakin Hebat berlandaskan Pancasila dalam Bingkai NKRI yang Ber-Berbhineka Tunggal Ika” dan mengemban misi sebagai berikut:

1. Peningkatan kapasitas serta kualitas SDM yang unggul dan produktif untuk mencapai kesejahteraan & keadilan sosial;
2. Peningkatan potensi perekonomian lokal yang berdaya saing & stimulasi pembangunan industri, berlandaskan riset dan inovasi berdasarkan prinsip demokrasi ekonomi pancasila;
3. Kemerdekaan bagi masyarakat guna menjalankan ibadah, pemenuhan hak dasar & perlindungan kesejahteraan sosial serta hak asasi manusia bagi masyarakat secara berkeadilan;

4. Infrastruktur yang berkualitas yang berwawasan lingkungan untuk mendukung kemajuan kota;
5. Reformasi birokrasi pemerintahan secara dinamis dan menyusun produk hukum yang sesuai nilai-nilai Pancasila dalam kerangka NKRI.

2.3.2 Tugas, Pokok, dan Fungsi

Dispendukcapil Kota Semarang memiliki tupoksi guna menjalankan urusan pemerintahan daerah di bidang pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan pada asas otonomi dan tugas pembantuan untuk menjalankan fungsi yang dijelaskan secara lebih rinci sebagai berikut:

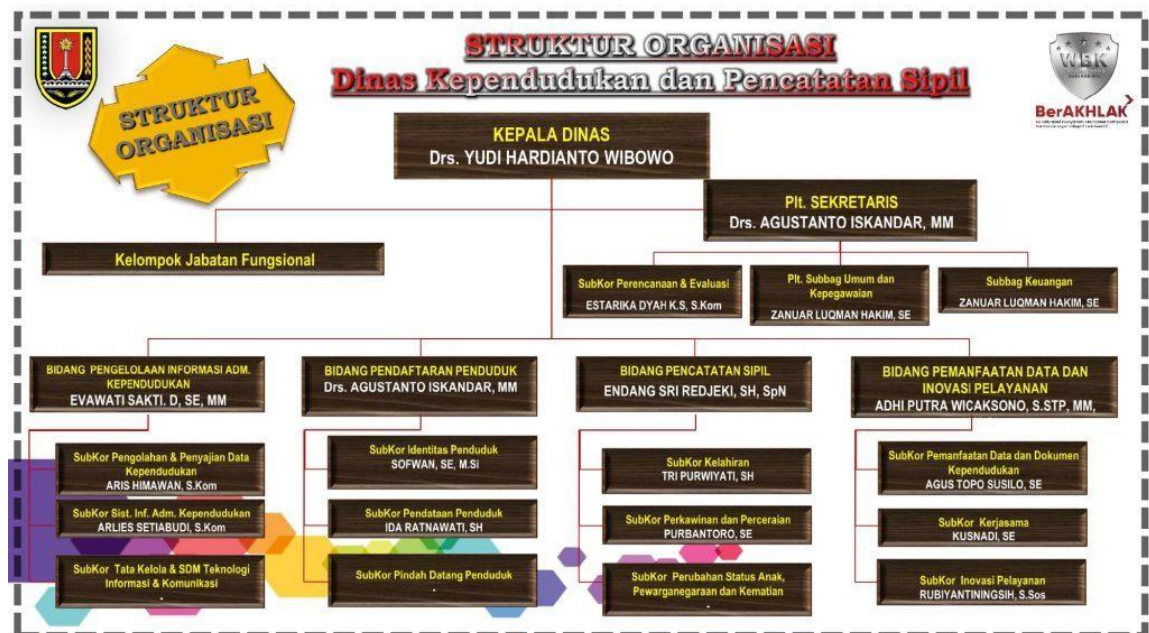
- 1) Kebijakan teknis di bidang data dan dokumen;
- 2) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang data dan dokumen;
- 3) Penyusunan rencana dan program kerja;
- 4) Kebijakan dan pengembangan sistem dan teknologi informasi administrasi kependudukan;
- 5) Pelaksanaan pendaftaran peristiwa kependudukan dan pencatatan peristiwa penting;
- 6) Pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK);
- 7) Pelaksanaan pelayanan penerbitan Dokumen Kependudukan dan Surat Keterangan Kependudukan;
- 8) Pelaksanaan pendaftaran perpindahan dan kedatangan penduduk, pengungsi, dan penduduk rentan;
- 9) Pelaksanaan pelayanan pencatatan dan penerbitan kutipan akta pencatatan sipil;

- 10) Pelaksanaan pengelolaan dan penyajian data administrasi kependudukan;
- 11) Penyajian dan pelayanan informasi administrasi kependudukan;
- 12) Monitoring dan evaluasi;
- 13) Penyimpanan dan pemeliharaan dokumen hasil pendaftaran pendaftaran dan pencatatan sipil;
- 14) Pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan;
- 15) Pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 16) Pertanggungjawaban terhadap kajian teknis atau rekomendasi perjanjian dan/atau non perizinan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 17) Pengelolaan urusan kesekretariatan dinas;
- 18) Pelaksanaan pembinaan, pemantauan, pengawasan, dan pengendalian, monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 19) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya.

2.2.3 Struktur Organisasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dipimpin oleh Kepala Dinas yang memiliki tanggung jawab kepada Walikota. Hal ini secara jelas tertuang dalam peraturan Walikota No. 29 Tahun 2008 berisi Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Adapun struktur organisasi serta orang-orang yang memiliki peran dan wewenang sebagai berikut:

Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Dispendukcapil Kota Semarang



Sumber: Dispendukcapil.semarangkota.go.id (Diolah peneliti, 2025)

Berdasarkan pada gambar 2.3 Dispendukcapil Kota Semarang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang membawahi beberapa susunan lainnya yang terdiri atas:

- 1) Sekretariat
 - a. Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi;
 - b. Sub Bagian Keuangan; dan
 - c. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- 2) Bidang Data dan Dokumen Kependudukan, terdiri atas beberapa seksi:
 - a. Pengelolaan Data dan Informasi;
 - b. Perubahan Data dan Dokumen Kependudukan; dan
 - c. Pemeliharaan dan Penyimpanan
- 3) Bidang Pendaftaran Penduduk, terdiri atas seksi:
 - a. Pendaftaran Identitas Penduduk;
 - b. Pendaftaran Penduduk Sementara; dan
 - c. Perpindahan Penduduk
- 4) Bidang Pencatatan Sipil, terdiri atas seksi:

- a. Kelahiran;
 - b. Perkawinan dan Perceraian; dan
 - c. Kematian, Pengakuan, dan Pengesahan Anak
- 5) Bidang Pengendalian Pendudukan, terdiri atas seksi:
- a. Pengawasan dan Pengendalian;
 - b. Pembinaan dan Penyuluhan; dan
 - c. Mobilitas Penduduk
- 6) Kelompok Jabatan Fungsional

2.2.4 Maklumat Pelayanan

Untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada masyarakat, Dispendukcapil Kota Semarang menawarkan berbagai jenis layanan sebagai berikut: “Kami Pimpinan beserta Karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Cepat, Berintegritas, Transparan, Responsif, dan Akuntabel (CITRA) Sesuai Standar Pelayanan yang Telah Ditetapkan dan Apabila Tidak Menepati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan yang Berlaku”.

2.3. Layanan Si D’nOK di Kota Semarang

2.3.1 Peraturan-Peraturan

Peraturan yang berkaitan dengan diluncurkannya aplikasi Si D’nOK di Dispendukcapil Kota Semarang yaitu:

- 1) Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Administrasi Kependudukan.
- 3) Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- 4) Permendagri Nomor 102 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

- 5) Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Provinsi Jawa Tengah.
- 6) Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- 7) Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital.
- 8) Surat Edaran Wali Kota Semarang Nomor: 8/1395/440III/2020 Tanggal 15 Maret 2020.
- 9) Instruksi Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri Nomor 443.1/2970/Dukcapil Tanggal 16 Maret 2020.

2.3.2 Sejarah Aplikasi Si D'nOK Kota Semarang

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan layanan administrasi yang semakin meningkat, Dispendukcapil Kota Semarang meluncurkan Si D'nOK, sebuah aplikasi *mobile service* yang bertujuan untuk memberikan kemudahan akses ke layanan administrasi yang mengedepankan transparansi, akurasi, dan efektivitas bagi masyarakat umum. Sejak tanggal 27 Maret 2020, warga Kota Semarang yang berusia 17 tahun atau lebih diizinkan untuk mengajukan dokumen kependudukan melalui aplikasi ini. Dengan pengecualian pengajuan kedatangan yang tidak memerlukan pendaftaran, orang yang ingin mengajukan dokumen tidak perlu mendaftar.

Gambar 2. 4 Dashboard Layanan Si D’nOK



Sumber: <https://sidnok.semarangkota.go.id> (Diolah peneliti, 2025)

Gambar 2.3 menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki fitur dan layanan yang beragam, termasuk akses ke dokumen kependudukan seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, KIA, KK, perpindahan, kedatanganm perceraian, serta perkawinan. Selain itu, terapat fitur yang memenuhi syarat untuk mengakses dokumen kependudukan, sehingga masyarakat tidak perlu mendaftar langsung ke kantor Dispendukcapil.

Tahapan dalam mendaftarkan diri di aplikasi Si D’nOK yaitu:

- 1) Pemohon menyiapkan NIK, KK, dan nomor HP yang aktif;
- 2) Pemohon mengakses halaman pendaftaran baru;
- 3) Pemohon memasukkan NIK dan kode keamanan/verifikasi;
- 4) Klik daftar;
- 5) Apabila NIK sudah terdaftar dan sesuai dengan persyaratan maka akan tampil pada halaman “DETAIL PELAPOR/SUDAH AKTIF”.

Selain itu, alur pengajuan hingga atribut dokumen dapat melalui:

- 1) Pelapor memilih data yang akan dilakukan pelaporan atau pengajuan
- 2) Melengkapi data pelaporan
- 3) Mengunggah data dukung pelaporan
- 4) Mengirimkan laporan

- 5) Proses verifikasi dan memproses dokumen
- 6) Apabila proses verifikasi ditolak atau pending maka akan mendapatkan notifikasi penolakan. Pelapor dapat melengkapi sesuai permintaan dan mengirim ulang data pelaporan.
- 7) Apabila verifikasi disetujui maka dapat dilanjutkan sampai ke percetakan dokumen dan siap untuk diambil
- 8) Pelapor mendapatkan notifikasi dokumen siap diambil
- 9) Pelapor datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa data dukung
- 10) Pelapor mendapatkan dokumen atau akta yang sudah diajukan

2.3.3 Jumlah Pengguna Aplikasi Si D'nOK Kota Semarang

Inovasi berbasis aplikasi ini telah berjalan kurang lebih 3 hampir mencapai 4 tahun dan menjadi layanan berbasis online yang terdapat di Kota Semarang terkait administrasi kependudukan di Kota Semarang.

Tabel 2. 3 Jumlah Pengguna Si D'nOK Tahun 2023

No	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
1	Layanan Perubahan Biodata	5.462
2	Layanan Kedatangan	1.003
3	Layanan Kepindahan	2.059
4	Layanan KIA	2.626
5	Layanan KTP	5.633
6	Layanan Kelahiran	3.887
7	Layanan Kematian	664
Total Pengguna Si D'nOK		22.617

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Melalui tabel diatas terdapat 2 (dua) pelayanan yang memiliki frekuensi paling banyak digunakan oleh masyarakat umum yakni pelayanan KTP dengan jumlah 5.633 pengguna serta pelayanan perubahan biodata dengan jumlah 5.462 pengguna, sementara frekuensi paling sedikit yakni pelayanan kematian dengan

jumlah total 664 pengguna. Jumlah pengguna yang telah mengenal dan menggunakan aplikasi Si D'nOK tentunya memiliki presentase yang jauh dari jumlah penduduk Kota Semarang secara keseluruhan. Hal ini tentunya perlu menjadi catatan penting bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam upaya peningkatan sosialisasi kemudahan aplikasi Si D'nOK secara masif.