

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Gambaran Umum Kabupaten Kendal

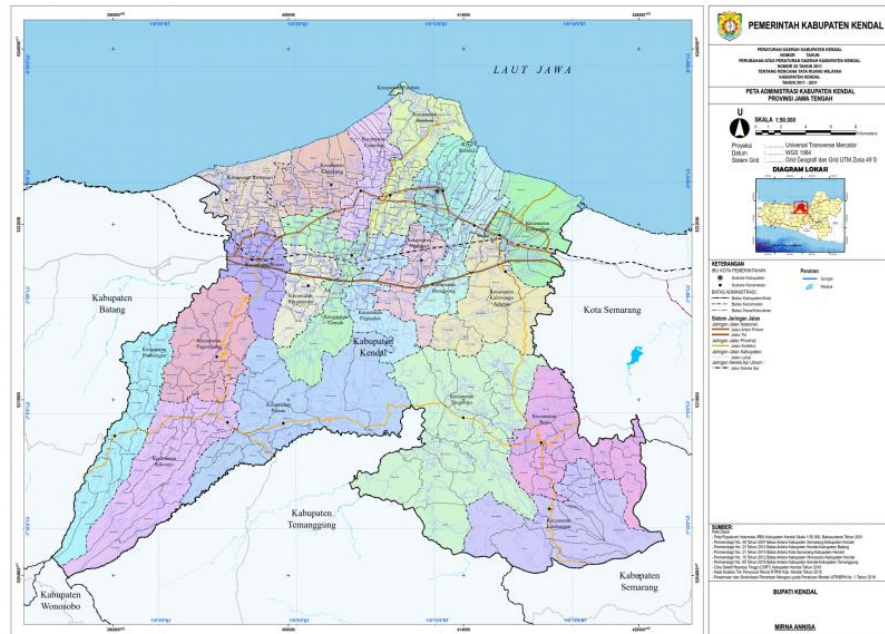
Gambaran umum bertujuan memberikan pemahaman mengenai konteks tempat dan objek penelitian sehingga dapat memperkuat landasan analisis pada bab-bab berikutnya. Pada bab ini diuraikan secara sistematis mengenai kondisi wilayah Kabupaten Kendal, profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal sebagai instansi penyelenggara layanan administrasi kependudukan, serta deskripsi mengenai Aplikasi Pak Dalman sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital yang menjadi fokus penelitian.

Penyajian gambaran umum ini penting untuk memberikan konteks terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di daerah, memahami struktur organisasi dan tugas Dispendukcapil dalam menyelenggarakan pelayanan, serta mengetahui latar belakang pengembangan aplikasi Pak Dalman sebagai sarana digitalisasi layanan. Dengan adanya gambaran umum, diharapkan dapat memahami kondisi faktual yang melandasi munculnya permasalahan penelitian terkait kualitas sistem dan kualitas informasi dalam aplikasi tersebut.

2.1.1 Kondisi Geografis

Secara astronomis, Kabupaten Kendal terletak antara 109040' 110018' Bujur Timur dan 6032' -7024' Lintang Selatan dan merupakan satu dari 35 kabupaten/kota yang berada dalam wilayah Provinsi Jawa Tengah. Secara Administratif batas wilayah Kabupaten Kendal adalah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara : Laut Jawa
- b. Sebelah Timur : Kota Semarang
- c. Sebelah Selatan : Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Semarang
- d. Sebelah Barat : Kabupaten Batang



Gambar 2.1 Peta Administrasi Kabupaten Kendal

Sumber: Kendalkab.go.id. 2025

Secara administrasi Kabupaten Kendal terbagi menjadi 20 Kecamatan dengan 266 desa/kelurahan, 1.140 dusun, 1.490 RW dan 6.351 RT. Secara umum, wilayah Kabupaten Kendal terbagi menjadi 2 (dua) daerah dataran, yaitu daerah dataran rendah (pantai) dan daerah dataran tinggi (pegunungan). Wilayah Kabupaten Kendal bagian utara merupakan daerah dataran rendah dengan ketinggian antara 0–10 meter dpl, yang meliputi 12 kecamatan. Wilayah Kabupaten Kendal bagian selatan merupakan daerah dataran tinggi yang terdiri atas tanah pegunungan dengan ketinggian antara 10-2.579 meter dpl, yang meliputi 8 kecamatan.

Luas Kabupaten Kendal sebesar 1.002,23 km² dan merupakan kabupaten terluas ke-20 di Provinsi Jawa Tengah. Kecamatan Singorojo merupakan kecamatan terluas di Kabupaten Kendal dengan luas 119,32 km² atau lebih dari 11 persen dari total luas Kabupaten Kendal sedangkan kecamatan dengan luas terkecil adalah Kecamatan Kendal dengan luas 27,49 km² atau kurang dari 3 persen dari total luas Kabupaten Kendal.

2.1.2 Kondisi Demografis

Jumlah penduduk Kabupaten Kendal tahun 2024 menurut data proyeksi penduduk Kabupaten/Kota 2020-2035 Hasil SP2020 sebesar 1.064.812 jiwa terdiri dari 536.543 (50,39%) laki-laki dan 528.269 (49,61%) perempuan. Penduduk terbesar ada di Kecamatan Boja 87.806 jiwa atau 8,24% dari total penduduk yang ada di Kabupaten Kendal. Kecamatan yang jumlah penduduknya paling sedikit adalah Kecamatan Plantungan dengan jumlah penduduk 34.049 jiwa atau 3,19% dari total penduduk di Kabupaten Kendal. Mengenai peningkatan jumlah penduduk di Kabupaten Kendal dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Kendal Tahun 2017-2024

Tahun	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Laki-laki	500,188	500,446	511,537	514,795	517,987	531,754	530,940	536,543
Perempuan	478,484	491,240	500,402	503,710	507,033	521,646	521,890	528,269
Jumlah	978,672	991,686	1,011,939	1,018,505	1,025,020	1,053,400	1,052,830	1,064,812

Sumber: BPS Kabupaten Kendal. 2025

Jumlah penduduk Kabupaten Kendal terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun sehingga kebutuhan akan pelayanan administrasi kependudukan menjadi semakin besar. Pertumbuhan penduduk ini berdampak pada meningkatnya

permohonan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), KTP elektronik, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan dokumen kependudukan lainnya.

2.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal

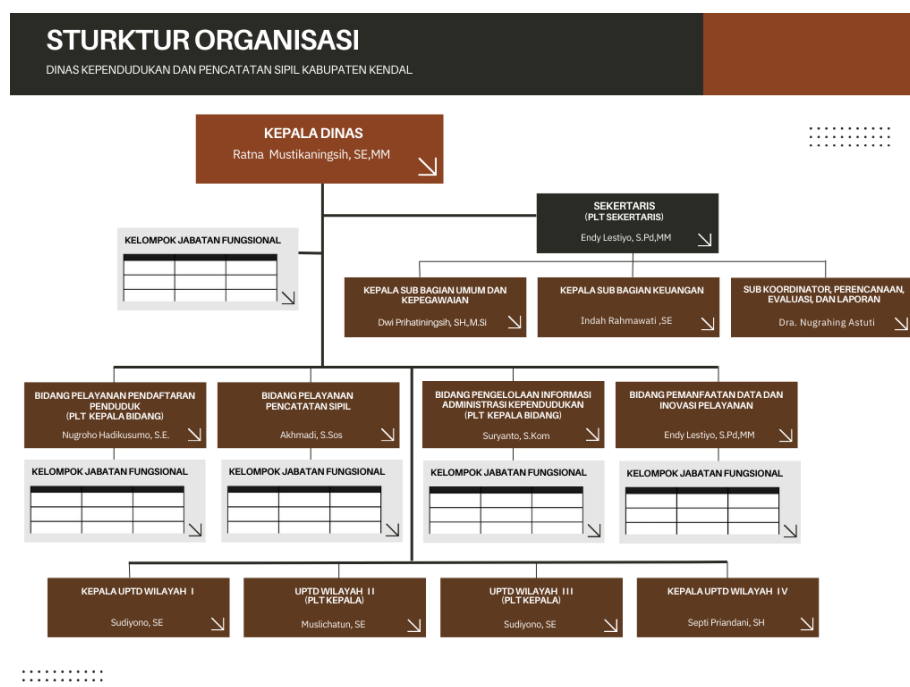
2.2.1 Kedudukan, Tugas dan Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten Kendal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal mempunyai tugas membantu Bupati Kendal dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Daerah, adapun fungsi yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal:

- a. Perumusan kebijakan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- b. Pengorganisasian dan pelaksanaan kebijakan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- c. Pembinaan, pengawasan, dan pengendalian kebijakan kependudukan dan pencatatan sipil.
- d. Pengelolaan dan fasilitasi kegiatan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- e. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kegiatan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.

- f. Pelaksanaan administrasi dinas di bidang kependudukan dan pencacatan sipil.
- g. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati di bidang kependudukan dan pencacatan sipil.

2.2.2 Struktur Organisasi



Gambar 2.2 Bagan Struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal

Sumber: Website Dispendukcapil Kabupaten Kendal. 2025

Gambar bagan diatas dapat diketahui bahwa Dispendukcapil Kabupaten Kendal dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang bertanggung jawab langsung kepada Bupati yang dibantu dengan beberapa bagian dan bidang dibawahnya. Menurut Peraturan Bupati Nomor 24 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Dispendukcapil Kabupaten Kendal Susunan Organisasi Dinas terdiri dari :

- a) Kepala Dinas;
- b) Sekertariat;
- c) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- d) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- e) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- f) Bidang Informasi Data dan Inovasi Pelayanan;
- g) Unit Pelaksana Teknis Daerah;
- h) Kelompok Jabatan Fungsional.

Terdapat Sekretaris yang dibantu Sub Bagian seperti ;

- a) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- b) Sub Bagian Keuangan
- c) Sub Koordinator Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Dispendukcapil Kabupaten Kendal dibagi menjadi empat bidang yaitu diantaranya:

- (1) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk,
- (2) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil,
- (3) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan
- (4) Bidang Informasi Data dan Inovasi.

Pasal 11 ayat 3 menjelaskan bahwa Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk memiliki fungsi antara lain :

- a) perumusan kebijakan teknis pelayanan pendaftaran penduduk;
- b) penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;

- c) pengordinasian pembinaan pelaksanaan kegiatan pelayanan pendaftaran penduduk;
- d) Pembinaan pengawasan dan pengendalian kegiatan pelayanan pendaftaran penduduk;
- e) pengelolaan dan fasilitas kegiatan pelayanan pendaftaran penduduk;
- f) pelaksanaan pelayanan penerbitan dan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- g) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kegiatan pelayanan pendaftaran penduduk; dan
- h) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas di bidang pelayanan pendaftaran penduduk.

Pasal 13 ayat 3 menjelaskan bahwa Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. perumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan pencatatan sipil;
- b. pengoordinasian dan pelaksanaan kegiatan di bidang pelayanan pencatatan sipil;
- c. pembinaan, pengawasan, dan pengendalian kegiatan di bidang pelayanan pencatatan sipil;
- d. pengelolaan dan fasilitasi kegiatan pelayanan pencatatan sipil;
- a) c. pelaksanaan pelayanan, penerbitan dan pendokumentasian dokumen pencatatan sipil;
- e. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang pelayanan pencatatan sipil; dan
- f. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas di bidang pelayanan pencatatan sipil.

Pasal 15 ayat 3 menjelaskan bahwa Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi :

- a. perumusan kebijakan teknis di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- b. pengoordinasian dan pelaksanaan kegiatan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- c. pembinaan, pengawasan, dan pengendalian kegiatan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- d. pengelolaan dan fasilitasi kegiatan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- e. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kegiatan pengelolaan informasi administrasi kependudukan; dan
- f. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Pasal 17 ayat 3 menjelaskan bahwa Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai fungsi:

- a. perumusan kebijakan teknis di bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- b. Penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- c. pembinaan, pengawasan, dan pengendalian kegiatan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- d. pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- e. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kegiatan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan, dan

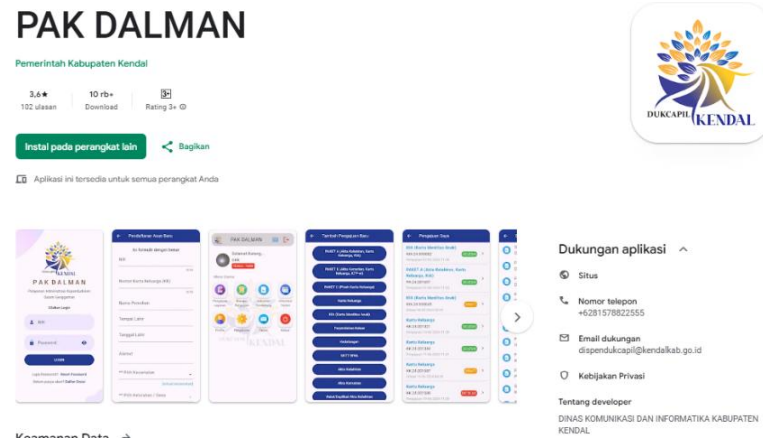
- f. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas di bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal, pengelolaan sistem aplikasi pelayanan administrasi kependudukan “Pak Dalman” berada di bawah Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Bidang ini memiliki tugas dalam pengelolaan sistem informasi, pengolahan data kependudukan, serta pengembangan dan pemeliharaan aplikasi yang digunakan dalam pelayanan kepada masyarakat.

2.3 Gambaran Umum Aplikasi Pak Dalman

Aplikasi Pak Dalman dikembangkan oleh Dispendukcapil Kendal sejak 2019 sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Aplikasi ini diperkenalkan untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat, efektif, dan dapat diakses tanpa harus datang langsung ke kantor Dispendukcapil. Aplikasi ini juga merupakan bentuk implementasi kebijakan nasional mengenai SPBE serta pelayanan adminduk secara daring sebagaimana diatur dalam Permendagri Nomor 7 Tahun 2019.

Aplikasi Pak Dalman memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan kapan saja dan dari mana saja, sejalan dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat dan kebutuhan pelayanan publik yang semakin beragam. Masyarakat Kabupaten Kendal bisa menggunakan aplikasi Pak Dalman dengan cara mendownload melalui *Google Playstore* yang ada di *smartphone*.



Gambar 2.3 Aplikasi Pak Dalman

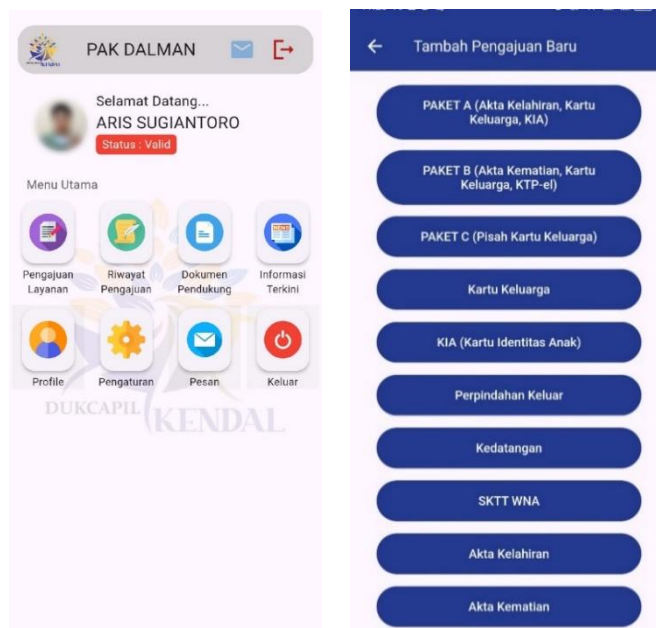
Sumber: Google Playstore, 2025

Tujuan dibuatnya aplikasi PAK DALMAN adalah:

1. Memberikan kemudahan pendaftaran dokumen kependudukan;
2. Mempercepat proses pendaftaran;
3. Meningkatkan kualitas pelayanan permohonan dokumen kependudukan;
4. Mengurangi antrian pendaftaran permohonan dokumen kependudukan.

Manfaat yang diperoleh dari aplikasi PAK DALMAN adalah:

1. Masyarakat Kabupaten Kendal yang tidak bisa langsung dapat mengurus dokumen kependudukan secara online;
2. Mengurangi antrian pendaftaran dokumen kependudukan;
3. Mengurangi pembiayaan pembuatan dokumen kependudukan.



Gambar 2.4 Tampilan Menu Aplikasi Pak Dalman

Sumber: Aplikasi Pak Dalman, 2025

Aplikasi Pak Dalman memiliki beberapa menu pelayanan yang bisa diakses oleh masyarakat, di dalam aplikasi terdapat berbagai menu pelayanan terkait dokumen kependudukan, seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Perpindahan Keluar, Kedatangan dan pelayanan terkait dokumen lainnya.

Berikut adalah panduan umum cara penggunaan aplikasi PAK DALMAN:

1. Pendaftaran Akun

Langkah pertama adalah mendaftar akun pada aplikasi.

- Unduh aplikasi PAK DALMAN di Google Play Store atau akses melalui website resmi pakdalman.kendalkab.go.id.
- Pilih menu Pendaftaran Baru atau Register.

- Lengkapi data yang diminta, termasuk NIK, Nomor KK, nama lengkap, tempat/tanggal lahir, alamat, email, dan nomor WhatsApp yang aktif.
- Anda juga perlu mengunggah foto *selfie* sambil menunjukkan KTP.
- Setelah pendaftaran, Anda akan menerima kata sandi sementara melalui email atau WhatsApp untuk *login*.

2. Login dan Ubah Kata Sandi

- *Login* ke aplikasi menggunakan NIK dan kata sandi sementara yang telah Anda terima.
- Sangat disarankan untuk segera mengubah kata sandi sementara Anda melalui menu pengaturan di dalam aplikasi untuk keamanan.

3. Pengajuan Layanan

Aplikasi ini memungkinkan Anda untuk mengajukan berbagai dokumen kependudukan secara daring, seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kematian.

- Pilih jenis layanan yang Anda butuhkan dari menu yang tersedia di aplikasi.
- Pastikan Anda telah membaca dan menyiapkan semua persyaratan yang diperlukan untuk layanan tersebut.
- Unggah dokumen persyaratan yang diminta melalui aplikasi.
- Anda dapat melacak status permohonan Anda secara *real-time* di aplikasi.

4. Pengambilan Dokumen

Setelah permohonan Anda selesai diproses, Anda akan menerima notifikasi.

- Anda bisa memilih opsi pengambilan dokumen atau cetak mandiri jika tersedia fasilitas Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di lokasi Anda.
- Beberapa desa di Kabupaten Kendal juga memiliki alur pelayanan online yang terintegrasi, seperti yang diinformasikan di website desa.