

***E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN : STUDI APLIKASI SI D'NOK DI KECAMATAN MIJEN**

Skripsi

Program Sarjana (S-1)

Jurusan Ilmu Politik



**Disusun Oleh :**

**Muhammad Rifki Ashshiddiqie**

**(2006016064)**

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**

**2024**

## NOTA PEMBIMBING

Lamp : 5 (Lima) ekslembar  
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada

Yth. Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik  
UIN Walisongo Semarang  
di Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, mengadakan koreksi, dan perbaikan sebagaimana mestinya, kami menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Muhammad Rifki Ashshiddiqie

NIM : 200616064

Jurusan : Ilmu Politik

Judul Skripsi : *E-Government* Dalam Pelayanan Administrasi  
Kependudukan: Studi Aplikasi Si D'Nok Di Kecamatan Mijen

Dengan ini telah setuju dan mohon agar dapat segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Semarang, 17 Oktober 2024

Pembimbing

Bidang Subtansi Materi dan  
Metode Penulisan



Muhammad Nuqlir Bariklana,  
M. Si.

NIP. 198505022019031007

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN : STUDI APLIKASI SI D'NOK DI KECAMATAN MIJEN

Oleh :

Muhammad Rifki Ashshiddiqie

Telah ditetapkan di depan majlis penguji skripsi pada tanggal 4 November 2024 dan dinyatakan  
LULUS

Susunan Dewan Penguji



Muhammad Rifki Ashshiddiqie Bariklana, M. Si  
NIP. 198505022019031007

Sekretaris

Drs. Nur Syamsudin, MA  
NIP. 196805051995031002

Penguji I

Drs. Nur Syamsudin, MA  
NIP. 196805051995031002

Penguji II

Masrohatun, MA  
NIP. 19880621018012001

Pembimbing

M. Nuqlir Bariklana, M. Si  
NIP. 198505022019031007

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi atau universitas di lembaga Pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum atau tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar Pustaka

Semarang, 17 Oktober 2024



Muhammad Rifki Ashshiddiqie

NIM. 2006016064

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr.WB.*

Alhamdulillah segala puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat dan rahmatnya serta karunua yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan : Studi Aplikasi Si D’nOK Di Kecamatan Mijen”*** .

Selama penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil sehingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini dengan ketulusan hati yang paling dalam peneliti mengucapkan terimakasih yang begitu besar kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Nizar Ali, M. Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Prof. Dr. H. Imam Yahya, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Muhammad Nuqlir Bariklana, M. Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang yang telah membantu peneliti selama proses menempuh Pendidikan di UIN Walisongo Semarang.
4. Bapak Muhammad Mahsun, M. A., selaku Wali Dosen yang telah membantu peneliti selama proses menempuh Pendidikan di UIN Walisongo Semarang.
5. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang yang telah mendidik dan membantu peneliti selama proses menempuh Pendidikan di UIN Walisongo Semarang.
6. Pegawai dan Staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan Dinas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang yang telah bersedia menjadi informan dan telah membantu peneliti dalam mengumpulkan data penelitian skripsi.

7. Kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Kamisan S. Pd dan Ibu Siti Barokah yang selalu memberi doa, semangat, kasih sayang dan telah banyak berkorban serta berjuang selama ini. Semoga Allah SWT mengganti jerih payah Bapak dan Ibu dengan Kesehatan, keselamatan dan keberkahan di dunia dan akhirat kelak.
8. Kakak saya tercinta yaitu Riza Dwita Auldina, Str. Bisnis dan Muhammad Farizky Ridho, S. T yang telah menjadi salah satu penyemangat peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, serta keluarga lainnya yang telah membantu peneliti baik secara moril maupun materil.
9. Teman-teman penulisan yang selalu memberikan dukungan, bantuan serta menemani dalam proses pembuatan skripsi yaitu Yunita Amelia, Ibnu Hariz Farhanditya, Reyhan Arya Kusuma, Zico Ulda, Akhdan Muhtar, Nita Lestrianawati, Dona Febiani, Azzahra Ananda Harafa, Zelsa Bygail Arizona, Afna Shabina, Noviani Nazeria Hakim, Naufal Evan, Rahmuda Ahimsa Ibrar Ilyasa, Artia Maulia, Delita Pebriyani, Farhani Niza Amandra, Teman-teman KKN Posko 44, Teman-teman Ilmu Politik B Angkatan 2020, dan Teman-teman FSC 2023.
10. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat dituliskan satu persatu. Peneliti ucapkan terimakasih.
11. Muhammad Rifki Ashshiddiqie, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan

Demikian ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti menjadi berkah untuk kita semua dan dibalas berkali-kali lipat oleh Allah SWT. Di samping itu, peneliti menyadari bahwa

skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti memohon kritik dan saran masukan dari pembaca karena sangat peneliti butuhkan agar menjadi koreksi dan meningkatkan kualitas dari tulisan peneliti.

Semarang, 17 Oktober  
2024

Muhammad Rifki  
Ashshiddiqie

NIM. 2006016064

## **PERSEMBAHAN**

*Bismillahirrahmanirrahim*

Dengan mengucapkan segala syukur kepada Allah SWT

Saya persembahkan sebuah karya ini untuk kedua orang tua saya Bapak Kamisan, S. Pd., dan Ibu Siti Barokah yang telah memberikan seluruh doa dan dukungannya. Terimakasih kepada Bapak dan Ibu atas perjuangan dan pengorbanannya dalam memberikan pendidikan hingga perguruan tinggi. Semoga Bapak dan Ibu Panjang umur, sehat selalu, dimudahkan rezekinya, serta bisa terus menemani saya selaku putra pertamamu hingga tua nanti.

Untuk dosen pembimbing sekaligus mentor saya, Bapak Muhammad Nuqlir Bariklana, M. Si., yang telah memberikan segala ilmu dan bimbingan serta motivasi besar untuk dapat menyelesaikan karya ini.

Dan untuk Almamater kebanggaan UIN Walisongo Semarang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik program studi Ilmu Politik yang menjadi tempat bagi saya untuk mengubah pola pikir serta jejak Sejarah untuk berjuang menuju kesuksesan di masa yang akan datang.

## **MOTTO**

*“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”*

**QS. Al-Baqarah 2:286**

“Teruslah jalan, terus berjalan sebentar lagi ku akan sampai tujuan”

**Yura Yunita**

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkan ku tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkan ku”

**Umar Bin Khattab**

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas penerapan *E-Government* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Mijen melalui studi kasus aplikasi Si D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan). Dengan kemajuan teknologi, *E-Government* menjadi alat penting dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Aplikasi Si D'nOK adalah inovasi dari Pemerintah Kota Semarang yang dirancang untuk mendigitalisasi proses administrasi kependudukan, seperti pengurusan akta kelahiran, KTP, dan Kartu Keluarga.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif, berlandaskan teori *E-Government* dari Ari-Veikko Anttiroiko. Fokus utama penelitian adalah menganalisis hubungan antar-stakeholder dalam pelaksanaan *E-Government* (G2C, C2G, G2G, G2B, dan B2G), serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh masyarakat dalam penggunaan aplikasi ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Si D'nOK mampu mengubah pola pelayanan tradisional menjadi berbasis teknologi informasi. Namun, terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan akses untuk pengguna non-Android, kurangnya sosialisasi, dan hambatan teknis dalam proses unggah dokumen. Selain itu, keberhasilan aplikasi ini sangat bergantung pada kolaborasi dan pembagian tanggung jawab antar-stakeholder. Penerapan *E-Government* melalui aplikasi ini juga berkontribusi pada transformasi menuju konsep *Smart City* di Kota Semarang.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan layanan *E-Government* yang lebih inklusif dan efektif di masa depan.

**Kata Kunci:** *E-Government*, Aplikasi Si D'nOK, Administrasi Kependudukan, *Smart City*, Stakeholder

## ABSTRACT

This study discusses the implementation of E-Government in population administration services in Mijen District through a case study of the Si D'nOK application (Population Online Document Information System). With the advancement of technology, E-Government has become an important tool in improving the efficiency, transparency, and accountability of public services. The Si D'nOK application is an innovation from the Semarang City Government designed to digitize the population administration process, such as processing birth certificates, ID cards, and Family Cards.

This study uses a descriptive approach with a qualitative method, based on the E-Government theory of Ari-Veikko Anttiroiko. The main focus of the study is to analyze the relationship between stakeholders in the implementation of E-Government (G2C, C2G, G2G, G2B, and B2G), as well as identifying the obstacles faced by the community in using this application.

The results of the study indicate that the implementation of the Si D'nOK application is able to change the traditional service pattern to be based on information technology. However, there are several obstacles such as limited access for non-Android users, lack of socialization, and technical obstacles in the document upload process. In addition, the success of this application is highly dependent on collaboration and division of responsibilities between stakeholders. The implementation of E-Government through this application also contributes to the transformation towards the Smart City concept in Semarang City.

This research is expected to contribute to the development of more inclusive and effective E-Government services in the future.

**Keywords: E-Government, Si D'nOK Application, Population Administration, Smart City, Stakeholders**

## DAFTAR ISI

NOTA PEMBIMBING .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO .....	ix
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	1
BAB I.....	5
PENDAHULUAN .....	5
A. LATAR BELAKANG.....	5
B. RUMUSAN MASALAH.....	11
C. TUJUAN PENELITIAN .....	11
D. MANFAAT PENELITIAN .....	12
E. TINJAUAN PUSTAKA.....	12
F. KERANGKA TEORI .....	20
G. METODE PENELITIAN.....	24
H. SISTEMATIKA PEMBAHASAN .....	27
BAB II .....	29
KERANGKA TEORI .....	29
A. E-Government .....	29
B. Definisi <i>E-Government</i> Menurut Ari-Veikko Anttiroiko.....	30
C. Tujuan E-Government .....	32
D. Manfaat E-Government .....	34
E. Pelayanan administrasi dalam <i>E-Government</i> .....	38
BAB III.....	40
LANDSCAPE KECAMATAN MIJEN KOTA SEMARANG.....	40
A. Kondisi Geografi Kota Semarang .....	40
B. Demografi .....	43

C.	Kondisi Sosial Ekonomi dan Politik.....	44
D.	Profil <i>Smart City</i> Kota Semarang .....	49
E.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang .....	52
F.	Aplikasi Si D’nOK .....	54
G.	Kondisi Geografi Kecamatan Mijen.....	58
<b>BAB IV</b>	.....	64
<b>PROSES PELAKSANAAN APLIKASI SI D’NOK</b>	.....	64
A.	Identifikasi Stakeholder .....	64
B.	Temuan Masalah Pelaksanaan Aplikasi Si D’nOK .....	67
C.	Peran Masing – Masing Stakeholder .....	68
<b>BAB V</b>	.....	79
<b>RELASI PEMANGKU KEPENTINGAN PADA APLIKASI SI</b>	.....	79
<b>D’NOK DI KECAMATAN MIJEN</b>	.....	79
A.	Pemerintah-ke-Warga Negara (G2C) .....	81
B.	Warga Negara-Ke-Pemerintah (C2G) .....	86
C.	Pemerintah-Ke-Pemerintah (G2G) .....	92
D.	Pemerintah-Ke-Bisnis (G2B).....	97
E.	Bisnis-Ke-Pemerintah (B2G) .....	105
<b>BAB VI</b>	.....	110
<b>PENUTUP</b>	.....	110
A.	Kesimpulan.....	110
B.	Saran .....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	113
<b>LAMPIRAN</b>	.....	120
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	.....	126

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. Dimensi-dimensi dasar <i>E-Government</i>.....</b>	<b>22</b>
<b>Gambar 2. Hubungan dasar <i>E-Government</i> .....</b>	<b>23</b>
<b>Gambar 3. Dimensi-dimensi dasar <i>E-government</i> .....</b>	<b>35</b>
<b>Gambar 4. Hubungan dasar <i>E-Government</i> .....</b>	<b>36</b>
<b>Gambar 5. Peta Kota Semarang.....</b>	<b>41</b>
<b>Gambar 6. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.....</b>	<b>54</b>
<b>Gambar 7. Tampilan Aplikasi Si D'nOK .....</b>	<b>55</b>
<b>Gambar 8. Alur Pendaftaran Kartu Keluarga Melalui Aplikasi Si D'nOK .....</b>	<b>57</b>
<b>Gambar 9. Peta Kota Semarang dan Kecamatan Mijen.....</b>	<b>59</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. Luas Wilayah Kecamatan di Kota Semarang .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabel 2. Jumlah Penduduk di Kota Semarang .....</b>	<b>43</b>
<b>Tabel 3. Jumlah Pemeluk Agama di Kota Semarang.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel 4. Anggota DPRD Kota Semarang Berdasarkan Jenis Kelamin dan Partai Politiknya Tahun 2023.....</b>	<b>48</b>
<b>Tabel 5. Quick Wins Program Semarang Smart City .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 6. Komposisi Pendudukan Di Kecamatan Mijen .....</b>	<b>61</b>
<b>Tabel 7. Kelompok Umur Pendudukan Di Kecamatan Mijen .....</b>	<b>61</b>
<b>Tabel 8. Kelompok Agama Pendudukan Di Kecamatan Mijen .....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel 9. Tingkat Pendidikan Penduduk Di Kecamatan Mijen .....</b>	<b>63</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Pada era saat ini, banyak harapan masyarakat terhadap pemerintah agar mewujudkan implementasi *good governance* di Indonesia. *Good governance* mencakup penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, efisien, efektif, dan bertanggung jawab. Proses implementasi *good governance* dilakukan secara bertahap, disesuaikan dengan peran pelaku pasar, kapasitas pemerintah, dan partisipasi masyarakat sipil. Pelayanan publik dianggap sebagai satu strategi penting dalam menerapkan *good governance* di Indonesia. Dalam suatu penjelasan, disebutkan bahwa kualitas pelayanan publik diukur dengan baik jika instansi pemerintah dan penyelenggara pelayanan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Konsep pelayanan publik sendiri mengacu pada pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah untuk memenuhi kepuasan dan kebutuhan masyarakat dengan memberikan komoditas atau jasa (Riyadi Selamat, 2022).

Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam pelaksanaan pemerintahan bertujuan untuk memastikan bahwa kinerja pemerintah dan pelayanan publik dapat berlangsung secara terbuka, efisien, efektif, dan akuntabel, dengan tujuan akhir mencapai peningkatan layanan kepada masyarakat. Dijelaskan bahwa *E-government* atau pemerintahan elektronik adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan tugas pemerintah. Kebijakan implementasi *E-government* dianggap sebagai elemen kunci dalam infrastruktur pemerintahan karena dianggap sebagai terobosan dalam penggunaan teknologi informasi yang dapat menghubungkan kepentingan dengan menjamin kecepatan transaksi, keamanan informasi, dan akses yang mudah (Gioh, 2021).

Peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik bisa dicapai melalui pemanfaatan *E-government* dalam pelaksanaan pemerintahan. Oleh karena itu, pemerintah merasa perlu untuk mengoptimalkan penggunaan *E-government*. Konsep pengembangan *E-government* dimulai dengan pembuatan situs web Pemerintah Daerah, di mana para pemangku kepentingan dapat terkoneksi melalui situs tersebut. Dalam konteks ini, cakupan *E-government* mencakup government to business (G2B), citizen to government (C2G) government to citizen (G2C), dan government to government (G2G) dan business to government (B2G) (Ratnasari, 2022).

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi merupakan definisi luas dari *E-government* dalam proses penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik, dengan tujuan memberikan kualitas guna mendorong efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintahan (Nugraha, 2018). *E-government* memberikan kesempatan untuk mengembangkan hubungan baru antara pemerintah, warga negara, pengguna layanan dan bisnis, dengan penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) baru yang memungkinkan penyebaran dan pengumpulan informasi dan layanan baik di dalam maupun di luar pemerintahan (pemerintah ke warga negara; pemerintah ke bisnis; pemerintah ke pemerintah) untuk tujuan pemberian layanan, pengambilan keputusan dan akuntabilitas. *E-government* memiliki hubungan dengan hampir semua aspek pemerintahan - administrasi, partisipasi, layanan, inklusi, dll (Sosiawan, 2015). Pemerintahan elektronik atau *E-government* merupakan upaya pemerintah untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada Masyarakat, didalam sektor publik terdapat satu elemen penting dalam agenda reformasi sektor publik saat ini, yaitu pemerintahan elektronik atau *E-government*, hal tersebut merupakan fenomena yang sudah mengglobal dengan hal ini mencerminkan kebutuhan organisasi disektor publik untuk memenuhi tantangan modernisasi, globalisasi dan perkembangan masyarakat informasi (Anttiroiko, 2007). Pengembangan *E-government* yang muncul di

awal tahun 1990-an memberikan penekanan khusus pada perkembangan infrastruktur dan teknologi (Nurdin, 2018).

Dengan semakin pentingnya *E-government* dalam administrasi dan tata kelola pemerintahan, sistem yang terintegrasi diperlukan untuk meningkatkan kemampuan organisasi publik dalam mengelola proses pemerintahan dan menjamin kualitas pelayanan kepada warga negara. Di Indonesia telah menerapkan inisiatif pemerintahan elektronik sejak tahun 2001, Sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Media, Informasi, dan Telekomunikasi) yang mengamanatkan agar pegawai negeri menggunakan teknologi telematika untuk memfasilitasi tata kelola pemerintahan yang baik dan mempercepat proses demokrasi. Pemerintah telah mengambil langkah signifikan dalam mengintegrasikan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional. Pengembangan *E-government* membuka jalan bagi integrasi Masyarakat dan juga teknologi informasi dan komunikasi ke dalam proses pemerintahan dan terwujudnya sistem pemerintahan berbasis informasi (Nurhakim, 2014). Oleh karena itu pemerintah pusat hingga pemerintah daerah di Indonesia berlomba untuk mengembangkan pelayanan berbasis elektronik.

Studi tentang *E-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan telah dikaji oleh sarja terhadulu dengan tujuan, metode, dan hasil yang berbeda. Penelitian Nurillah Jajang Ota (2019) menemukan adanya tantangan dalam penerapan *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Tantangan-tantangan tersebut antara lain kurangnya keterlibatan masyarakat dalam sistem *E-Government* dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara memanfaatkannya dalam proses pelayanan. Penelitian Herlina Wulandari (2020) buruknya jaringan internet Dinas Kependudukan dan Kepegawaian Dinas Pencatatan Sipil serta belum adanya program sosialisasi tatap muka yang menyeluruh menjadi

kendala dalam penerapan *E-government*. Penelitian Riska Fakhriyah (2023) menunjukkan belum efektif karena masih kurangnya sosialisasi dari pemerintah; Namun kualitas aplikasi terkadang terganggu sehingga membuat pengguna enggan memanfaatkan aplikasi yang dikelola pemerintah. Penelitian Nadifa Salsabila (2023) masih kurang optimalnya penerapan *E-government* di Kota Semarang dikarenakan masih banyaknya masalah antara pemerintah dan Masyarakat, terkait dengan pengolahan informasi, interaksi dan transaksi yang disediakan sementara melalui aplikasi.

Dalam garis besar, terdapat kesamaan topik kajian penelitian terdahulu yang telah diulas sebelumnya dengan penulisan yakni *E-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dari beberapa penelitian hanya membahas permasalahan antara pemerintah dan Masyarakat. Namun, dalam kajian ini yang menjadi arahan penulis adalah *E-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan, penulis ingin memperkaya dan memperluas kajian yang ada dengan melihat permasalahan dari hubungan dasar *E-government* dengan masalah dan kendala-kendala terkait dengan prinsip penerapan *E-government*. Adapun perbedaan dari penelitian terdahulu ialah pada lokasi penelitiannya, yang mana pada lokasi penelitian ini tentu memiliki karakteristik yang berbeda dengan penelitian terdahulu. Dengan fokus pada perbedaan lokasi penelitian sebagai salah satu alasan pembeda dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, peneliti memilih untuk meneliti penerapan *E-government* di Kota Semarang. Dipilihnya kota ini karena terdapat inovasi baru, yakni Aplikasi Si Dn'OK yang dikembangkan oleh pemerintah setempat dengan tujuan menerapkan konsep *E-government*.

Aplikasi Si D'nOK adalah sebuah inovasi dari pemerintah Kota Semarang dengan tujuan menerapkan konsep *E-government*, dengan fokus Masyarakat di Kota Semarang yang melakukan pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi yang dikenal dengan nama Si D'noK (Sistem Informasi Dokumen Kependudukan Online). Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kota Semarang mengembangkan aplikasi yang menawarkan akses cepat dan mudah terhadap layanan pengelolaan kependudukan berbasis digital (Azhari, 2022). Program ini dimaksudkan untuk membantu pendataan kependudukan seperti akta kelahiran, akta nikah/cerai, pengambilan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan penyediaan layanan informasi publik yang terkait dengan statistik kependudukan. Diharapkan aparatur pemerintah dapat menyelenggarakan pelayanan publik secara efektif dan sesuai dengan harapan Masyarakat (Hamzah, 2021). Aplikasi yang dirilis pada 27 Maret 2020 ini adalah sebuah aplikasi untuk mengefektifkan pelayanan administrasi kependudukan secara online dan mengatasi permasalahan terkait administrasi kependudukan. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 yang menjadi landasannya, Aplikasi Android ini tersedia untuk diunduh di Google Play Store. dengan memanfaatkan aplikasi smartphone, Si D'noK merupakan inovasi layanan online berbasis internet yang memberikan beragam layanan publik kepada masyarakat, termasuk pengelolaan kependudukan dimanapun dan kapanpun dibutuhkan (Rachmat, 2023).

Salah satu wilayah yang perlu diperhatikan ialah kecamatan Mijen, yang merupakan salah satu kecamatan di Kota Semarang, Jawa Tengah. Menurut ayosemarang.com, pada tahun 2019 Kecamatan Mijen merupakan wilayah terluas yang ada di Kota Semarang yang dimana luasnya mencapai 56,52 km<sup>2</sup> atau 15,12% dari luas wilayah Kota Semarang. Dengan kepadatan penduduk sekitar 1.518,28 jiwa/km<sup>2</sup> (Ardyansah, 2022). Kecamatan Mijen memiliki jumlah penduduk sekitar 76.000 dengan laju pertumbuhan penduduk 12,92% per tahun. Terdapatnya fakta kecamatan mijen merupakan kecamatan luas di Kota Semarang, membuat peneliti tertarik menjadikan Kecamatan Mijen untuk melakukan penelitian bagaimana *E-government* tersebut bisa dijalankan dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK. Berdasarkan pra-riset peneliti terdapat beberapa masalah yang dialami Masyarakat dalam penggunaan aplikasi Si D'NoK tersebut.

*Pertama*, kendala muncul karena aplikasi si D'nOK saat ini hanya dapat diunduh oleh pengguna Android melalui Play Store, sehingga membawa dampak keterbatasan aksesibilitas bagi sebagian masyarakat yang menggunakan platform atau sistem operasi yang berbeda seperti IOS pengguna Iphone (G2B).

*Kedua*, melihat dari Masyarakat yang tidak bisa mendownload aplikasi ini, apa penyebab kenapa Perusahaan IOS tidak mau berkerja sama dengan pemerintah sehingga aplikasi tersebut tidak bisa di download oleh pengguna Iphone dan hanya bisa di download bagi pengguna adroid hal tersbut membuat para pengguna IOS tidak bisa menggunakan aplikasi Si D'nOK dengan efisien (B2G).

*Ketiga*, melihat dari kantor Dukcapik Kecamatan Mijen masih banyak sekali ditemui para pegawai yang sudah tua, tidak digantian oleh pegawai yang masih muda yang lebih bisa mengetahui tentang pelayanan berbasis aplikasi. Dengan adanya hal tersebut Masyarakat menilai bahwa para pegawai yang sudah tua di kantor Dukcapil Kecamatan Mijen kurang pandai dalam menggunakan pelayanan berbasis aplikasi (G2G).

*Keempat*, merujuk pada komentar-komentar di sebagian pengguna di bagian komentar di Google Play Store, terdapat pandangan bahwa aplikasi ini justru dapat memperlambat proses pemenuhan kebutuhan masyarakat. Beberapa komentar menyoroti kurang optimalnya kinerja pegawai yang menggunakan aplikasi ini. Sebagian berpendapat bahwa jika ingin mengadopsi aplikasi semacam ini, seharusnya juga dipertimbangkan dengan cermat terkait kecepatan dan efektivitas tindak lanjut dari pihak yang mengelola aplikasi ini (C2G).

*Kelima*, berdasarkan umpan balik masyarakat, terdapat keluhan bahwa penggunaan aplikasi ini dianggap sangat merepotkan, terutama dalam proses mengunggah dokumen. Ukuran file yang terlalu kecil menjadi kendala,

bahkan beberapa pengguna melaporkan kesulitan untuk mengunggah gambar. Sebaliknya, alih-alih memberikan kemudahan, aplikasi justru dianggap menyulitkan dan tidak memberikan bantuan yang memadai. Beberapa pengguna juga mengungkapkan ketidakpuasan karena dalam waktu dua hari, dokumen yang mereka ajukan belum juga diverifikasi, sementara sebelumnya mereka sudah melakukan proses di Dukcapil. Pengalaman online seperti ini dinilai buruk, dengan banyaknya masalah seperti pengajuan yang tidak diverifikasi, notifikasi error, dan kebingungan terkait pengisian data pribadi yang seringkali harus diulang. Secara umum, aplikasi dianggap tidak jelas dan menimbulkan kekecewaan (G2C).

Melalui studi kasus di Kecamatan Mijen Kota Semarang peneliti ingin memfokuskan studi ini pada dua ranah kajian. Pertama, Penulis ingin mengkaji bagaimana penerapan *E-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'NoK di Kecamatan Mijen penulis akan membatasinya melalui menerapkan teori *E-government*. Kedua, Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi *E-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'NoK di Kecamatan Mijen.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Penelitian ini akan menjawab bagaimana pelaksanaan aplikasi Si D'nOK dalam kerangka *E-Government*. Pertanyaan tersebut akan dijawab dengan mengkaji siapa saja pemangku kepentingan dalam implementasi aplikasi Si D'nOK tersebut dan bagaimana hubungan antar oemangku kepentingan tersebut.

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Dari cara penulisan, penelitian ini bertujuan menjawab menjawab bagaimana pelaksanaan aplikasi Si D'nOK dalam kerangka *E-Government*. Pertanyaan tersebut akan dijawab dengan mengkaji siapa saja pemangku

kepentingan dalam implementasi aplikasi Si D'nOK tersebut dan bagaimana hubungan antar oemangku kepentingan tersebut.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat dalam kajian ini dapat dipahami melalui manfaat secara teoritik dan juga manfaat secara praktis. Adapun manfaat tersebut sebagaimana yang penulis uraikan dalam skripsi berikut ini:

##### **1. Manfaat Teoritik**

- a. Secara teori, hasil penelitian ini dapat ditawarkan sebagai gambaran baru dalam bidang keilmuan dan mengembangkan wawasan bagi para pembaca mengenai *E-Government* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Mijen.
- b. Penelitian ini mempunyai potensi untuk memberikan manfaat kepada Program Studi Ilmu Politik khususnya di UIN Walisongo Semarang pada pemberdayaan yang berkaitan dengan Aplikasi Si D'nOK dalam pelayanan administrasi kependudukan.

##### **2. Manfaat Praktis**

- a. Skripsi ini dapat digunakan sebagai referensi praktis para penulis lain agar bisa mendalami dalam melakukan penelitian serupa yang lebih komprehensif dan lebih dalam.
- b. Penelitian ini dapat bermanfaat bagi pemerintah sebagai tambahan informasi agar dalam penerapan serta mengembangkan *E-Government* dapat lebih maksimal di Kecamatan Mijen Kota Semarang.

#### **E. TINJAUAN PUSTAKA**

Sebelum melakukan kajian penelitian untuk tesis ini, penulis melakukan apa yang disebut tinjauan pustaka, yaitu pengumpulan bahan dari para peneliti sebelumnya berdasarkan subjek yang penulis usulkan. Agar penulis dapat mengkomunikasikan temuan penelitiannya, dilakukan upaya

untuk mengkaji perspektif penelitian lain. Banyak peneliti terdahulu yang telah meneliti subjek *E-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dua tema *E-government* dan administrasi kependudukan akan dibahas dalam diskusi topik ini.

## 1. ***E-GOVERNMENT***

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Nadifa Salsabila (2023) yang membahas mengenai “*Penerapan E-government Dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Si D’nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*”. Peneliti ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun implementasi aplikasi Si D'noK di Kota Semarang telah memenuhi kebutuhan kenyamanan pengguna, namun masih kekurangan persyaratan waktu layanan, akurasi, dan kelengkapan. Selain itu, informasi yang tidak konsisten dan pengaduan yang tidak real-time telah diberikan. Faktor lain yang menghambat penerapan Si D'noK adalah mereka yang belum siap berkomitmen menggunakan layanan internet. Dari penjelasan diatas maka dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa masih kurang optimalnya penerapan *E-government* di Kota Semarang dikarenakan Disdukcapil Kota Semarang karena masih banyaknya masalah antara pemerintah dan Masyarakat, terkait dengan pengolahan informasi, interaksi dan transaksi yang disediakan sementara melalui aplikasi Si D'noK. Lalu masalah yang dilaksanakan melalui proses kerjasama antara Disdukcapil dan Diskominfo Kota Semarang dalam hal penyediaan jaringan serta Pengembangan server aplikasi D'nOK Sosialisasi aplikasi Si D' nOK lebih banyak dilaksanakan melalui media sosial khususnya Platform Instagram dari pada melakukan sosialisai kepada Masyarakat agar bisa mengetahui adanya aplikasi Si'DnOK tersebut. (Salsabila, 2023).

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Ismi Cahyati (2022) yang membahas mengenai *“Efektifitas Penerapan E-government Di Daerah Kepulauan (Studi Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Kecamatan Jemaja Dan Jemaja Timur)”*. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif, dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder. Pendekatan pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Melihat tujuan, jangka waktu, dan sasaran dari indikator-indikator tersebut, temuan penelitian menunjukkan bahwa layanan SIAK belum berhasil dilaksanakan. Akses terhadap jaringan internet, indikator, prosedur, dan transmisi indikator-indikator tersebut masih menjadi kendala. Karena UPT Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Anambas memiliki seluruh sarana dan prasarana yang diperlukan untuk melaksanakan SIAK, maka tidak ada kekurangan sumber daya manusia dan peralatan, tetapi mempunyai anggaran yang terbatas. Namun, meski kapasitas pegawainya meningkat, namun pelatihan yang mereka laksanakan belum maksimal, hanya belajar dari Disdukcapil Kabupaten. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan dari penelitian ini bahwa keberhasilan UPT Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Anambas dalam mengadopsi SIAK ditunjukkan oleh indikator pencapaian target, integrasi, dan kemampuan beradaptasi. (Cahyati, 2022).

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Riska Fakhriyah (2023) yang membahas mengenai *“Efektivitas Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pengembangan E-government (Studi Kasus Aplikasi Sp4n Laporan! Di Provinsi Sumatera Selatan)”*. Metode yang di gunakan dalam penilitina ini adalah penelitian kualitatif. Para peneliti telah mencapai kesimpulan tentang efektivitas penerapan SP4N LAPOR berdasarkan temuan penyelidikan mereka dan percakapan yang terjadi. Berdasarkan penelitian, hal ini tidak efektif di Provinsi Sumatera Selatan, hal ini

dibuktikan dengan 84% masyarakat tidak mengetahui adanya program ini, dan kurang dari 70% laporan diarsipkan dan belum selesai. Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Sumsel perlu lebih sering melakukan sosialisasi melalui penggunaan media sosial, sosialisasi di kantor kecamatan/kabupaten, dan sosialisasi kepada pelajar dan mahasiswa. Sosialisasi norma dan praktik penggunaan SP4N LAPOR!. Dasar pemikiran di atas membawa kita pada kesimpulan bahwa pelaksanaan SP4N LAPORAN saat ini tidak lagi bergantung secara fungsional pada izin sosialisasi dari pemerintah. Namun kualitas program tersebut terkesan menurun sehingga membuat konsumen enggan menggunakan aplikasi SP4N LAPOR (Fakhriyah, 2022).

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Herlia Wulandari (2020) yang membahas mengenai *“Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus “Dr.Kepo” Dokter Kependudukan Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)”*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kegunaan inovasi aplikasi; (2) Masyarakat tertarik menggunakan aplikasi ini untuk menerima layanan administrasi kependudukan. Aplikasi Dr. Kepo dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik mengaku berhasil karena membuat masyarakat merasa puas. (2) Dr. Kepo didukung oleh sumber daya manusia yang memadai, bantuan media untuk sosialisasi, dan kerjasama dengan pihak lain mengenai isu-isu tertentu. Sementara itu, buruknya jaringan internet juga menghadapi tantangan dari pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Gresik, serta kurangnya sosialisasi untuk menangani masyarakat secara keseluruhan. Dari penjelasan di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa inovasi aplikasi tersebut memiliki manfaat yang signifikan, terutama dalam memberikan

layanan administrasi kependudukan yang dapat membuat masyarakat merasa puas. Aplikasi ini berjalan berkat dukungan sumber daya manusia yang memadai dan sosialisasi melalui media. Namun, kendala yang dihadapi adalah jaringan internet yang buruk dan kurangnya sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat (Wulandari, 2020).

Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Nurillah Jajang Ota (2019) yang membahas tentang “*Pengaruh E-Government Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung*”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian analisis kuantitatif. Penelitian kali ini berdasarkan kajian penelitian yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Kajian tersebut menyoroti beberapa tantangan seperti rendahnya partisipasi masyarakat dan rendahnya kesadaran masyarakat terhadap penggunaan sistem E-government. Masyarakat harus diyakinkan bahwa E-government dapat mendukung kegiatan pelayanan, dan upaya untuk mengatasi hambatan tersebut harus dilakukan melalui sosialisasi dan komunikasi rutin mengenai tata cara penggunaan sistem E-government. Berdasarkan kriteria interpretasi koefisien determinasi dapat diambil kesimpulan bahwa E-government mempunyai dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pencatatan sipil dan administrasi kependudukan di Kota Bandung (OTA, 2019).

## **2. ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

Selanjutnya, tinjauan pustaka mengenai administrasi kependudukan digunakan dalam penelitian ini. Beberapa tinjauan literatur akan membahas masalah ini.

pertama, penelitian yang dilakukan oleh Azmi El Saffah (2019) yang membahas mengenai “*Inovasi E-Lampid Dalam Peningkatan Kemudahan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kapas*

*Madya Baru Kecamatan Tambaksar Surabaya*”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan metode pengumpulan data meliputi kombinasi/triangulasi, dokumentasi, wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan semakin berkembangnya inovasi e-Lampid dan kepuasan masyarakat terhadap aksesibilitas layanan pengelolaan kependudukan di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya, khususnya di Kelurahan Kapas Madya Baru. Atas Inovasi fitur ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pendaftaran penduduk dapat dilakukan secara online, lebih sederhana, cepat, dan hemat energi karena tidak memerlukan kunjungan berulang-ulang. Kehidupan masyarakat menjadi lebih sederhana ketika mereka menerapkan inovasi e-Lampid. Tahun 2014 menjadi tahun pengujian triabilitas inovasi e-Lampid. Dengan menggunakan inovasi e-Lampid, individu dapat dengan mudah melacak perkembangan layanan proses yang terdaftar, dan masyarakat dapat merasakan langsung hasil dari inovasi ini. Dari penjelasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa kontribusi inovasi e-Lampid dalam membuat layanan administrasi lebih mudah diakses oleh masyarakat umum dapat dilihat dari penjelasan diatas karena inovasi tersebut dinilai dapat memudahkan masyarakat. Contoh saat ini melibatkan inovasi e-Lampid yang dilaksanakan sesuai dengan SOP yang relevan dan persyaratan masyarakat untuk pemberian layanan. Hal ini disebabkan karena inovasi e-Lampid telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat (SAFFAH, 2019).

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Jon Fredi Purba (2019) yang membahas tentang *“Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik”*. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan menggunakan strategi kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

penerapan SIAK untuk pengelolaan KTP-EI belum ideal karena masih terdapat sejumlah tantangan dan masih banyak permasalahan yang perlu diselesaikan oleh kantor Camat Kota Medan Baru di Kota Medan. Para peneliti belajar dari penelitian ini bahwa meskipun KTP-EI merupakan alat yang berharga untuk mengelola pelayanan negara melalui penggunaan SIAK. Selain melaksanakan tugas pengelolaan kependudukan, pemerintah juga harus sadar dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Setelah mencermati pernyataan di atas maka dapat disimpulkan bahwa Kota Medan Baru berhasil memberikan pelayanan pengelolaan kependudukan kepada Masyarakat dalam pengurusan kartu tanda penduduk elektronik yang dikenal dengan SIAK, tetapi dalam keberhasilan tersebut juga masih ada beberapa permasalahan yang harus diselesaikan (Purba, 2019).

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Desi Andela Baunsele (2019) yang membahas tentang “*Proses Pelayanan E-KTP Dalam Usaha Tertib Administrasi Kependudukan*”. Hasil penelitian kualitatif yang menggunakan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi ini sejalan dengan teori pelayanan publik dan menghasilkan penelitian bahwa proses pelayanan e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah sesuai dengan Berfungsi berdasarkan mekanisme. Sistem layanan e-KTP ini juga memenuhi kriteria masa kini. Namun hal ini juga terhambat oleh pemanfaatan sumber daya layanan yang tidak tepat, proses dan prosedur yang tidak efisien, dan kurangnya sosialisasi. Dari penjelasan diatas maka dapat diambil kesimpulan yaitu Tujuan keseluruhan dari metode layanan e-KTP adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat umum sebagaimana ditentukan oleh peraturan perundang-undangan terkait. Selain itu, layanan pembuatan e-KTP biasanya membutuhkan waktu dua minggu untuk diselesaikan; namun, jika terjadi masalah, jangka waktu ini mungkin melebihi dua hari Minggu. Saat mengisi e-KTP, permasalahan yang paling sering terjadi

adalah ketika jaringan online produksi e-KTP mengalami kerusakan atau macet, form printer e-KTP kehabisan tinta, atau terdapat kendala teknis lainnya. Komponen e-KTP yang paling krusial dalam membantu terwujudnya tertib administrasi kependudukan adalah penerapan sistem informasi administrasi kependudukan (Baunsele, 2019).

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Veronika Eva (2019) yang membahas tentang *“Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dengan Adanya Mobil Keliling (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu)”*. Penelitian ini menerapkan pendekatan penelitian kualitatif terhadap apa yang terjadi di lapangan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu menggunakan “mobil keliling” yang beroperasi secara “jemputan” untuk meningkatkan layanan pengelolaan kependudukan. Hal ini memungkinkan Pemerintah mengunjungi desa, kelurahan, dan sekolah dalam jumlah besar tanpa Masyarakat harus pergi ke kantor instansi dengan akses mudah, tidak dipungut biaya, dan jadwal perjalanan keliling Kota Batu yang telah ditentukan. Pelayanan sangat dimudahkan dengan adanya kendaraan bergerak baik bagi masyarakat maupun instansi. Meskipun demikian, permasalahan dalam jaringan dan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan sering kali muncul. Pembeneran di atas membawa kita pada kesimpulan bahwa penggunaan mobil keliling oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu merupakan langkah positif dalam meningkatkan pelayanan pengelolaan kependudukan. Masyarakat tidak perlu lagi mendatangi instansi karena mobil keliling ini akan melintasi desa, kecamatan, dan sekolah menengah di Kota Batu dengan jadwal yang telah ditentukan. Layanan ini mudah dan tidak dikenakan biaya tambahan. Masyarakat dapat mengurus dokumen dengan lebih mudah, lembaga dapat melakukan perjalanan lebih sedikit untuk memberikan layanan ke desa atau kelurahan, layanan lebih cepat,

jadwal operasional lebih tepat, dan tidak ada biaya yang terkait dengan upaya peningkatan layanan melalui penggunaan kendaraan keliling (Eva, 2019).

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Maylia Goswira Witri (2022) yang membahas tentang “*Digitalisasi Pelayanan: Adopsi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Berbasis Website*”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Temuan penelitian menjelaskan bagaimana Pemerintah Desa Trayang mengambil risiko dengan memutuskan penggunaan website sebagai inovasi layanan kependudukan. Pemerintah desa menanggapi tuntutan masyarakat akan desa digital yang menawarkan layanan kependudukan yang inklusif, cepat, mudah, dan gratis dengan melakukan langkah ini. Namun sebelum menerapkan atau menyetujui suatu inovasi, Pemerintah Desa Trayang harus mempertimbangkan permasalahan keselarasan sumber daya yang dimiliki, khususnya dana, fasilitas/dukungan, dan sumber daya manusia (SDM). Oleh karena itu, diperlukan penelitian dalam hal ini untuk mengetahui apakah penerapan layanan inovatif yang dilakukan pemerintah Desa Trayang berpotensi melanggar kebijakan digitalisasi atau hanya sekedar beban tambahan yang harus ditanggung pemerintah. Dari justifikasi di atas terlihat jelas bahwa pemanfaatan website untuk pelayanan administrasi kependudukan merupakan sebuah terobosan dalam pelayanan publik. Penyelenggaraan di Desa Trayang diharapkan dapat berjalan lebih lancar karena dapat membantu masyarakat dalam pengendalian administrasi kependudukan (Witri, 2022).

## **F. KERANGKA TEORI**

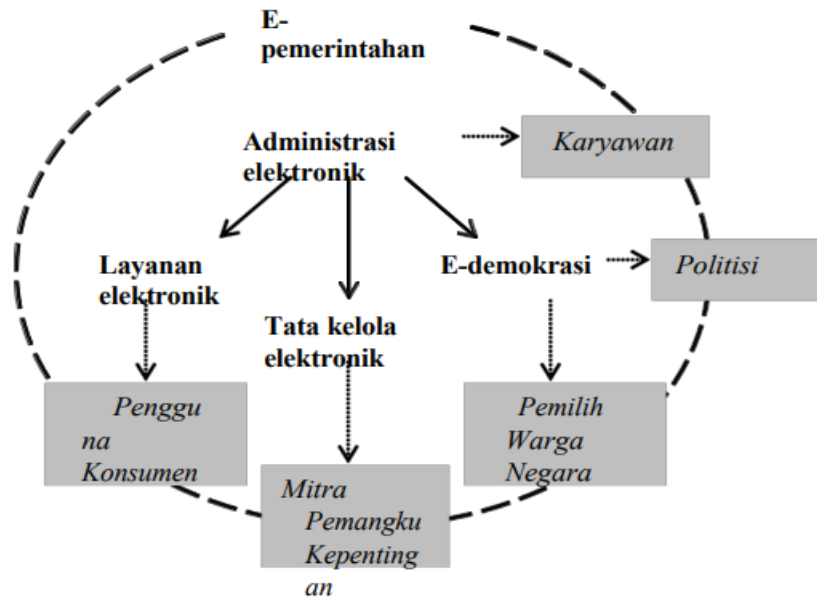
### **1. Teori *E-government***

Menurut Ari-Veikko Anttiroiko didalam bukuya yang berjudul *Electronic Government*. *E-government* pada dasarnya adalah menentukan

pembentukan strategi dan kebijakan pemerintah untuk menetapkan TIK dengan tujuan untuk menjalankan sebuah fungsinya dan juga mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan bersama. Pemerintah elektronik mengaju pada semua struktur dan proses politik-administratif pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Definisi *E-government* yang paling banyak diadopsi muncul pada waktu yang sama sebagai hasil dari kerja Pembangunan global dan nasional yang aktif oleh pemerintah, Lembaga pemikir, dan organisasi Pembangunan seperti OECD, Bank Dunia, dan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) (Anttiroiko, 2007).

Diantara definisi *E-government* yang paling banyak digunakan adalah definisi relasional-fungsional dari OECD (2002). "*E-government* memberikan kesempatan untuk mengembangkan hubungan baru antara pemerintah, warga negara, pengguna layanan dan bisnis. Dengan menggunakan TIK baru yang memungkinkan penyebaran dan pengumpulan informasi dan layanan baik dalam maupun di luar pemerintahan (pemerintah ke warga negara, pemerintah ke bisnis, pemerintah ke pemerintah) untuk pemberian layanan, pengambilan Keputusan dan akuntabilitas". *E-government* memiliki hubungan dengan hampir semua aspek pemerintahan-administrasi, partisipasi, layanan, inklusi, dll.

Seperti gambar dibawah ini *E-government* memiliki dimensi dasar dan juga pola hubungan dasar yang saling berkaitan yang digunakan dalam interaksi antara pemerintah dengan pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya.

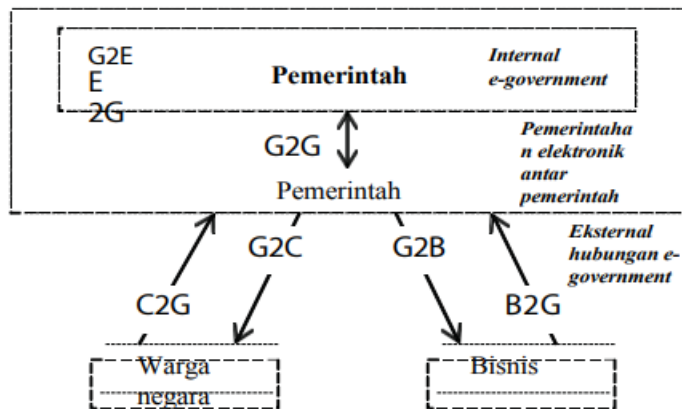


**Gambar 1. Dimensi-dimensi dasar E-Government**

Gambar tersebut menghubungkan area aplikasi *E-government* dengan kelompok-kelompok pemangku kepentingan utama. Pada kenyataannya, *E-government* seringkali didefinisikan dalam istilah relasional, dengan menggunakan hubungan pemerintah dasar sebagai elemen konstitutif dari konsep itu sendiri.

Hubungan pemangku kepentingan terkait *E-governmnet* memiliki lima bentuk dasar :

1. Pemerintah-ke-Warga (G2C)
2. Warga negara-ke-Pemerintah (C2G)
3. Pemerintah-ke-Pemerintah (G2G)
4. Pemerintah-ke-Bisnis (G2B)
5. Bisnis-ke-Pemerintah (B2G)



**Gambar 2. Hubungan dasar E-Government**

Selain itu terdapat hubungan *E-governance* internal organisasi publik, seperti hubungan pemerintah-ke-pegawai (G2E) dan hubungan pegawai-ke-pemerintah (E2G). Ada juga hubungan lain, seperti pemerintah-ke-NGO (G2N), pemerintah-ke-pasar (G2M), dan sebagainya, namun hubungan yang paling mendasar. Hubungan tersebut dapat dilihat pada gambar tersebut (Anttiroiko, 2007).

Titik tolak dari model *E-government* fungsional secara umum adalah komunitas atau pemerintahan dan, di dalamnya, warga negara secara individu, sehingga aplikasi, layanan elektronik, dan alat komunikasi apa pun yang diperkenalkan harus sesuai dengan ciri-ciri komunitas teritorial yang bersangkutan dan, jika dapat diterapkan, sedapat mungkin didasarkan pada kebutuhan warga negara dan pola perilakunya. Dalam sistem demokrasi, fokusnya adalah warga negara, yang dalam peran yang berbeda-sebagai konstituen, pembayar pajak, aktivis politik, tenaga kerja, penduduk, dan pengguna layanan-membentuk kelompok pemangku kepentingan yang paling penting untuk *E-government*. Dalam perspektif tata kelola pemerintahan yang lebih luas, pemangku kepentingan institusional juga membentuk kelompok target dan sumber daya yang penting untuk *E-government*.

## **G. METODE PENELITIAN**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan teknik penelitian lapangan kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln, penelitian kualitatif adalah praktik menafsirkan informasi yang dapat memvisualisasikan dunia. Dalam penelitian kualitatif, penelitian yang berkaitan dengan perhatian penelitian tentang makna yang dipaksakan oleh kelompok atau orang pada masalah sosial atau manusia dimulai dengan asumsi dan mengadopsi kerangka interpretatif (teoritis) untuk membentuk penyelidikan dan pengaruh yang akan diberikan. Penelitian kualitatif menggunakan teknik kualitatif modern untuk menyelidiki masalah ini. Lingkungan alami dari lokasi studi digunakan untuk pengumpulan data, dan metode induktif atau deduktif digunakan untuk analisis data guna mengidentifikasi pola dan tema yang berbeda (Creswell, 2015).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yang memiliki sejarah panjang dalam ilmu-ilmu sosial dan menekankan sifat sosial dari realitas dengan mengandalkan pengamatan langsung terhadap orang-orang di lingkungan hidup mereka yang sebenarnya. Jenis penelitian ini membutuhkan hubungan yang erat antara peneliti dengan subjek yang diteliti. Untuk menjelaskan proses di mana pengalaman sosial berkembang dan mengambil makna, pencarian dilakukan.

Teknik kualitatif adalah prosedur penelitian sistematis yang mengeksplorasi atau menyelidiki suatu objek dalam keadaan alaminya tanpa mengubahnya atau menguji hipotesis. Temuan penelitian bukanlah generalisasi berdasarkan ukuran kuantitatif, melainkan makna (kualitas) dari kejadian yang diamati. Pendekatan kualitatif digunakan untuk

menghasilkan data deskriptif (deskripsi informasi) tentang orang-orang dan perilaku mereka yang terlihat.

## 2. Sumber dan Jenis Data

Pada penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder dalam penelitian kualitatif, sedangkan semua informasi lainnya bersifat pelengkap. Sedangkan data primer dan sekunder membentuk tipe data. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti melalui observasi, wawancara, fotografi, dan cara lainnya. Data sekunder adalah informasi yang sudah ada di makalah, laporan, arsip, publikasi, dll atau yang sudah tersedia melalui mesin pencari.

## 3. Teknik Mengumpulan Data

### a. Wawancara

Mewawancarai partisipan dalam fenomena yang diteliti memungkinkan adanya dialog dua arah untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Mendapatkan konstruksi orang, peristiwa, tindakan, organisasi, sentimen, motif, klaim, ketakutan, dan hal-hal lain saat ini adalah tujuan pertama dari wawancara. Langkah kedua adalah menciptakan kembali hal yang sedang dipelajari pengalaman. Ketiga, periksa tujuan masa depan dengan mengonfirmasi, mengelaborasi, dan memperluas pengetahuan dari banyak sumber lain. Untuk melakukan wawancara, berbagai prosedur harus diselesaikan, termasuk memilih partisipan berdasarkan teknik pengambilan sampel yang digunakan dan menentukan jenis wawancara yang akan digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Selain itu, metode dan peralatan wawancara harus ditetapkan, dan lokasi wawancara harus ditentukan. Bersikaplah sopan setiap saat, setujui peserta baru, dan hormati peserta saat ini.

#### b. Observasi

Metode pengumpulan data ini berpotensi menghasilkan pengamatan aktual dan mendalam tentang masa kini. Observasi partisipan yang terdiri dari beberapa observasi tentang prosedur pelayanan di media center Kota Semarang, serta observasi tentang media yang digunakan untuk mengkoordinasikan layanan media center, termasuk aplikasi Si D'NoK, diikutsertakan dalam penelitian ini.

#### c. Dokumen

Literatur ilmiah, produk organisasi, buku, jurnal, artikel surat kabar, berita online, konten portal web, foto, berbagai jenis catatan, transkrip pidato, dan acara televisi hanyalah beberapa dokumen yang dapat digunakan sebagai sumber data dalam data ini. proses pengumpulan. Jenis data yang diperoleh adalah data sekunder. Literatur administrasi kependudukan, *E-Government*, produk peraturan pemerintah, pelayanan publik berupa undang-undang, peraturan menteri, peraturan daerah, keputusan pemerintah Kota Semarang dalam bidang penyelenggaraan Si D'NoK, serta laporan pelaksanaan media center program layanan merupakan salah satu jenis data sekunder yang digunakan dalam penelitian disertasi ini.

#### 4. Teknis Analisis Data

Saat melakukan studi empiris terhadap data kualitatif, terlebih dahulu merumuskan hipotesis berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Pencarian data kemudian dilakukan sampai diperoleh tanggapan yang menerima atau menolak hipotesis. Hipotesis menjadi teori jika diterima (Sugiyono, 2013)

Setelah mengumpulkan data dan informasi melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, peneliti mengumpulkan dan mengevaluasi

materi secara menyeluruh agar dapat disajikan dengan cara yang lebih mudah dipahami dan jelas. Langkah awal dalam proses analisis data adalah mengumpulkan, mengkategorikan, dan menghubungkan isi data dengan gagasan penelitian guna menarik kesimpulan dari analisis yang telah dilakukan. Sehingga Anda mengetahui bagaimana temuan analisis mengarah pada kesimpulan yang konsisten dengan tujuan, tata kelola pelayanan publik administrasi kependudukan studi kasus aplikasi Si D'NoK.

#### 5. Metode Penguji Keabsahan Data

Ada satu langkah penting yang harus dilakukan setelah melakukan analisis data dan sebelum menggunakan hasilnya sebagai laporan penelitian, yaitu menilai reliabilitas data penelitian. Memverifikasi informasi yang digunakan dalam makalah seperti laporan penelitian adalah bagaimana prosedur ini dilakukan. Untuk memastikan kepercayaan yang tinggi terhadap temuan penelitian, validitas internal dan eksternal harus dilakukan pada data ini.

Triangulasi adalah metode yang membandingkan, mengkontraskan, dan mengkorelasikan data dari berbagai sumber yang dikumpulkan pada waktu yang berbeda dan seringkali menggunakan teknik yang berbeda untuk menilai keakuratan kumpulan data tertentu. Triangulasi metode penelitian ini menggunakan sumber data dan metode pengumpulan data. Saat membandingkan beberapa data atau informasi dengan data dari sumber lain, sumber data segitiga digunakan untuk mengevaluasi keakuratan sekumpulan data atau informasi.

## **H. SISTEMATIKA PEMBAHASAN**

Adapun sistematika penulisan penelitian yang dilakukan adalah mengikuti sebuah kaidan sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini mencakup latar belakang, rumusan masalah, tinjauan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, dan metode penelitian.

## **BAB II KERANGKA TEORI**

Dalam bab ini berisikan teori yang digunakan sebagai landasan analisis data secara mendalam tentang bagaimana teori Ari-Veikko Anttiroiko dalam *E-governmnet* untuk menjadi acuan dalam memahami data penelitian serta jawaban penelitian. Didlam menyusun kerangka teori berdasar pada suatu hal yang menjadi objek penelitian.

## **BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan gambaran terkait dengan objek penelitian yang dilakukan yaitu profil Kecamatan Mijen Kota Semarang.

## **BAB IV BAGAIMANA RELASI PEMANGKU KEPENTINGAN PADA APLIKASI SI D'NOK DI KECAMATAN MIJEN**

Dalam bab ini berisikan bagaimana relasi pemangku kepentingan pada aplikasi Si D'nOK di Kecamatan Mijen

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini memuat kesimpulan yang terdapat dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dan memuat saran.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Berisikan rujukan atau referensi yang digunakan penelitian dalam penyusunan skripsi.

## BAB II

### KERANGKA TEORI

#### A. E-Government

Di negara-negara berkembang, penggunaan teknologi informasi (TI) telah berkembang pesat untuk memenuhi berbagai tuntutan. Sejak tahun 2000, ketika penggunaan komputer meningkat secara signifikan, perangkat teknologi komputer jaringan yang kompleks telah diciptakan. Pemerintah menunjukkan kebutuhan yang semakin meningkat akan penggunaan TI untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasi birokrasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Segala hal yang berkaitan dengan penanganan, pemrosesan, modifikasi, dan penggunaan informasi sebagai alat termasuk dalam teknologi informasi. Namun, segala hal yang berkaitan dengan penggunaan instrumen untuk pemrosesan dan pemindahan data dari satu perangkat ke perangkat lain disebut sebagai teknologi komunikasi (Nugroho, 2016).

Peningkatan kualitas layanan publik oleh instansi pemerintah merupakan salah satu tujuan penerapan *E-Government*. Penerapan *E-Government* pada saat ini diharapkan dapat menjadi alternatif reformasi birokrasi yang bertujuan untuk meningkatkan layanan. Informasi, komunikasi, dan teknologi (TIK) merupakan alat yang digunakan pemerintah untuk *E-Government*, yang memudahkan penduduk, bisnis, lembaga pemerintah, dan karyawan untuk berkomunikasi dan menyelesaikan transaksi. dalam rangka mencapai kemandirian, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas warga negara dari pemerintah.

Sebelum Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003, Indonesia mulai menerapkan *e-government* seiring dengan kemajuan teknologi telepon dan informasi. Keunggulan penerapan *e-government* di Indonesia diakui oleh pemerintah. Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika

(Telekomunikasi, Media, dan Informatika) meluncurkan program *e-government* pada tahun 2001. Kemudian terbitlah Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* yang memerintahkan kepada Jaksa Agung Republik Indonesia, Gubernur, Bupati/Walikota, Pimpinan Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kepala Sekretariat Lembaga Tertinggi Negara dan Pemerintah Daerah, Panglima Tentara Nasional Indonesia, Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia, dan Kepala Jaksa Agung untuk mengambil tindakan yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing dalam rangka melaksanakan pengembangan *e-government* secara nasional (Sari, 2022).

## **B. Definisi *E-Government* Menurut Ari-Veikko Anttiroiko**

Memahami konsep *E-Government* tidak pernah terlepas dari Teknologi Informasi dan Komunikasi. Ari-Veikko Anttiroiko (2007) menjelaskan bahwa Pemerintahan elektronik atau *E-Government* merupakan salah satu elemen terpenting dalam agenda reformasi sektor publik saat ini. *E-Government* mengacu pada struktur dan proses politik-administratif yang menggunakan TIK. Kekuatan transformatif dari praktik-praktik *E-Government* tidak hanya dalam hal menyederhanakan proses yang ada, tetapi juga tentang memikirkan kembali dan merencanakan ulang semua aspek pemerintahan dan tata kelola publik. Dengan cara ini, hal tersebut dapat membantu mengatasi masalah-masalah baru dan meningkatkan kapasitas, kinerja, dan inovasi organisasi (Anttiroiko, 2007)

Menurut Ari-Veikko Anttiroiko (2007) *E-Government* adalah penggunaan TIK dalam pemerintahan, terutama aplikasi berbasis Web, untuk mendukung pemerintah yang *responsive* dan hemat biaya melalui memfasilitasi fungsi administrasi dan managerial, menyediakan informasi dan pelayanan pemerintahan yang mudah bagi warga dan stakeholder,

memfasilitasi interaksi dan transaksi dengan stakeholder, dan menyediakan peluang yang lebih baik untuk partisipasi dalam proses-proses demokrasi institusi. Dapat disimpulkan bahwa *E-Government* mengacu pada penyediaan pelayanan dan informasi kepada public, bisnis, dan stakeholders melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Dalam *E-Government* yang dikemukakan oleh Ari-Veikko Anttiroiko (2017) terdapat berbagai hubungan dari berbagai stakeholder yang saling berinteraksi satu sama lain sesuai dengan konsep yang didefinisikan dari *E-Government*. Hubungan tersebut memiliki 5 bentuk yang mendasar yaitu:

- a. *Government to citizens* / G2C (pemerintah kepada warga)
- b. *Citizens to Government* / C2G (warga kepada pemerintah)
- c. *Government to Government* / G2G (pemerintah kepada pemerintah)
- d. *Government to Business* / G2B (pemerintah kepada bisnis)
- e. *Business to Government* / B2G (bisnis kepada pemerintah)

Lebih lanjut Michel (2005) dalam Anttiroiko menjelaskan bahwa *E-Government* adalah sistem sosio-teknis yang terdiri dari manusia, teknologi, serta struktur dan proses sosial dan organisasi. Dalam hal ini, seluruh gagasan *E-Government* merupakan hasil dari evolusi bersama antara pengaturan teknologi dan organisasi. Apa yang diciptakan oleh sistem terbuka ini adalah pemerintahan yang menggabungkan inovasi organisasi dengan TIK baru untuk menjalankan fungsi-fungsi dasar pemerintahan dalam lingkungan yang terus berubah.

OECD (2002) dalam Anttiroiko juga berpandangan bahwa *E-Government* yaitu memberikan kesempatan untuk mengembangkan hubungan baru antara pemerintah, warga negara, pengguna layanan dan bisnis, dengan menggunakan TIK baru yang memungkinkan penyebaran dan pengumpulan informasi dan layanan baik di dalam maupun di luar pemerintahan (pemerintah ke warga negara, pemerintah ke bisnis, pemerintah ke pemerintah) untuk tujuan pemberian layanan, pengambilan Keputusan dan akuntabilitas.

Pemerintah elektronik mengacu pada semua struktur dan proses politik administrative pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Konsep “Pemerintahan Elektronik” tampaknya pertama kali menjadi terkenal sekitar tahun 1993 di Amerika Serikat dan dalam bentuk singkatan “*E-Government*” sekitar tahun 1997. Definisi *E-Government* yang paling banyak diadopsi muncul pada waktu yang sama sebagai hasil dari kerja Pembangunan global dan nasional yang aktif oleh pemerintah, Lembaga pemikir, dan organisasi Pembangunan seperti OECD, Bank Dunia, dan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB).

Dalam definisi diatas maka dapat dilihat bahwa *E-Government* memiliki hubungan dengan hampir semua aspek pemerintah – administrasi, partisipasi, layanan, intruksi, dll. Singkatnya, *E-Government* secara umum mengacu pada struktur dan proses politik-administratif yang menggunakan TIK. Definisi *E-Government* yang lebih rinci yang ditetapkan di sini *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah, khususnya aplikasi berbasis web, untuk mendukung pemerintah yang responsive dan hemat biaya dengan memfasilitasi fungsi-fungsi administrasi dan manajerial, menyediakan akses yang mudah bagi warga negara dan para pemangku kepentingan terhadap informasi dan layanan pemerintah memfasilitasi interaksi dan transaksi dengan para pemanku kepentingan, serta memberikan kesempatan yang lebih baik untuk berpartisipasi dalam Lembaga dan proses demokrasi.

### **C. Tujuan E-Government**

*E-government*, menurut Ari-Veikko Anttiroiko (2007), adalah penggunaan TIK dalam pemerintahan, khususnya aplikasi berbasis web, untuk mendukung pemerintahan yang responsif dan ekonomis dengan menyederhanakan tugas-tugas manajerial dan administratif, memberikan warga negara dan pemangku kepentingan akses mudah ke informasi dan layanan pemerintah, memfasilitasi komunikasi dan transaksi dengan

pemangku kepentingan, dan meningkatkan peluang untuk berpartisipasi dalam proses demokrasi kelembagaan. Kita dapat menyimpulkan bahwa istilah "*E-Government*" mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menyediakan layanan dan informasi kepada pemangku kepentingan, perusahaan, dan masyarakat umum. Dengan kata lain *E-Government* sebagai tujuan adopsi dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah. Gagasan ini sering dikaitkan dengan inisiatif reformasi atau transformasi yang lebih besar dalam sektor publik. Selain itu, *E-Government* berupaya untuk meningkatkan layanan, meningkatkan produktivitas, dan mendorong keterlibatan warga negara dalam proses politik. Akibatnya, diharapkan bahwa adopsi *E-Government* akan menghasilkan pemerintahan yang lebih terbuka dan responsif.

Dalam hal ini juga dapat dilihat dari *E-Government* menurut Ari-Veikko Annttiroiko (2007), yang dimana G2C memiliki tujuan *E-Government* yaitu meningkatkan aksesibilitas layanan public bagi warga negara, kemungkinan pelayanan yang lebih efisien dan transparan serta mempercepat respon terhadap kebutuhan Masyarakat. Bila dilihat juga dari C2G yang bertujuan dapat memberikan platform bagi warga negara untuk berpartisipasi dalam pemerintahan, seperti memberikan masukan, pengaduan, ataupun mendapatkan informasi secara langsung dari pemerintah. Tujuan dari G2G juga dapat meningkatkan koordinasi antar lembaga pemerintah dalam penyediaan layanan dan pertukaran data yang diperlukan untuk pemerintah yang efisien. Dari G2B juga memberikan tujuan yaitu memudahkan dalam melakukan bisnis dengan pemerintah, seperti proses perizinan, pengadaan barang atau jasa, ataupun membuka peluang kerjasam antara sektor public dan juga swasta. Tujuan yang terakhir yaitu B2G yang nantinya memberikan platform bagi bisnis untuk berinteraksi dengan pemerintah dalam halnya berizinan, pelaporan, dan juga mendukung kegiatan bisnis lainnya.

Dengan implementasi yang efektif dari *E-Governmen* menurut Ari-Veikko Anttiroiko (2007) dalam kelima aspek ini, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik, transparansi Masyarakat, serta kolaborasi antar pemerintah dan sektor bisnis untuk mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan Masyarakat secara keseluruhan.

#### **D. Manfaat E-Government**

Sedangkan menurut Gronlund (2007) dalam Anttiroiko dengan melaksanakan *E-Government* akan menghasilkan keuntungan dengan berkurangnya korupsi akibat dari meningkatnya transparansi di lingkungan pemerintah, peningkatan penerimaan negara dan pengurangan biaya. Disamping itu, implementasi *E-Government* memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik, dan memangkas sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Selain itu *E-Government* juga dimaksudkan untuk mendukung pemerintahan yang baik

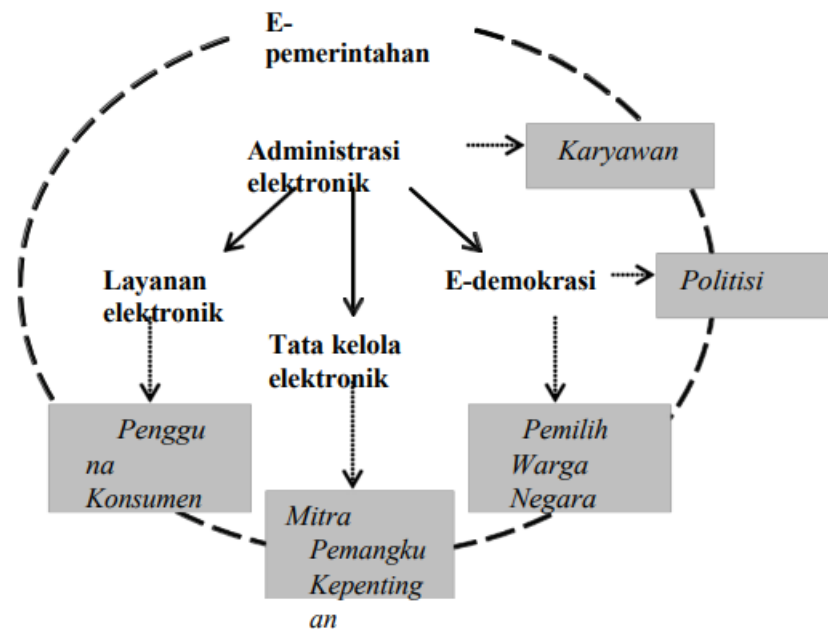
Setelah mengetahui konsep dari *E-Governmnet* di atas, maka juga harus diketahui dan dipahami sejumlah manfaat yang dapat dirasakan dari *E-Government*. *E-Government* ini dapat menjadikan sejumlah hasil kerja pemerintah yang positif, yaitu misalnya pemberian pelayanan yang lebih baik kepada Masyarakat, interaksi dengan sektor bisnis dan industry semakin membaik, mendorong pemberdayaan Masyarakat dengan kebebasan akses informasi publik, dan pengelolaan pemerintah yang lebih efisien.

Manfaat *E-Government* juga harus diketahui dan dipahami. *E-Government* ini dapat memberikan sejumlah hasil kerja pemerintah yang positif, yaitu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada Masyarakat dengan kebebasan akses informasi public, dan pengelolaan pemerintah yang lebih efisien.

*E-Government* menurut Ari-Veikko Anttiroiko (2007) memberikan manfaat yang sangat besar terutama dalam manfaat hubungan pemangku kepentingan terkait *E-Government* yang dimana Ari-Veikko Anttiroiko (2007) membagi hal tersebut menjadi 5 bagian yaitu :

1. Pemerintah-ke-Warga (G2C)
2. Warga Negara-ke-Pemerintah (C2G)
3. Pemerintah-ke-Pemerintah (G2G)
4. Pemerintah-ke-Bisnis (G2B)
5. Bisnis-ke-Pemerintah (B2G)

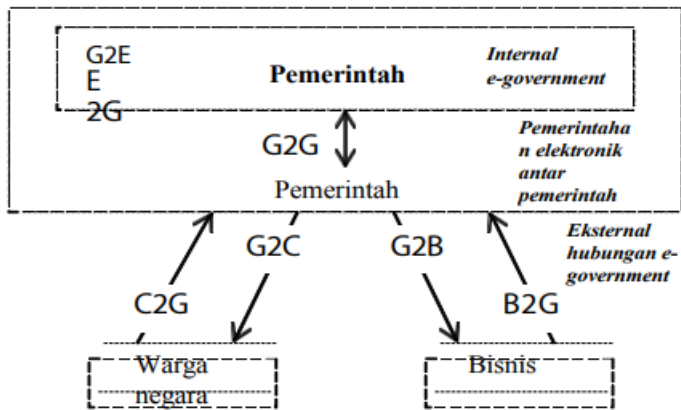
Seperti gambar dibawah ini *E-government* memiliki dimensi dasar dan juga pola hubungan dasar yang saling berkaitan yang digunakan dalam interaksi antara pemerintah dengan pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya.



**Gambar 3. Dimensi-dimensi dasar *E-government***

Gambar tersebut menghubungkan area aplikasi *E-government* dengan kelompok-kelompok pemangku kepentingan utama. Pada kenyataannya, *E-*

*government* seringkali didefinisikan dalam istilah relasional, dengan menggunakan hubungan pemerintah dasar sebagai elemen konstitutif dari konsep itu sendiri.



**Gambar 4. Hubungan dasar *E-Government***

Hubungan pemangku kepentingan terkait *E-governmnet* memiliki lima bentuk dasar :

1. Pemerintah-ke-Warga (G2C) manfaat dari hal tersebut yaitu memudahkan akses Masyarakat dalam mendapatkan informasi dan layanan publik, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan public.
2. Warga negara-ke-Pemerintah (C2G) hal tersebut memungkinkan Masyarakat untuk memberikan masukan, mengajukan permohonan, dan berpartisipasi dalam pengambilan Keputusan pemerintah secara online, sehingga meningkatkan partisipasi public dalam Pembangunan negara.
3. Pemerintah-ke-Pemerintah (G2G) mempermudah pertukaran informasi dan kerja sama antar instansi pemerintah, sehingga

memercepat proses pengambilan Keputusan dan meningkatkan koordinasi antar Lembaga pemerintahan.

4. Pemerintah-ke-Bisnis (G2B) manfaat dari hal tersebut yaitu dapat meningkatkan efisiensi dalam proses perizinan dan pembayaran, memperluas jangkauan pasar bagi pemaku usaha, serta meningkatkan daya saing dalam era digital saat ini.
5. Bisnis-ke-Pemerintah (B2G) manfaat dari hal tersebut yaitu dapat meningkatkan efisiensi dalam proses perizinan dan pembayaran, memperluas jangkauan pasar bagi pemaku usaha, serta meningkatkan daya saing dalam era digital saat ini.

Selain itu terdapat hubungan *E-governance* internal organisasi publik, seperti hubungan pemerintah-ke-pegawai (G2E) dan hubungan pegawai-ke-pemerintah (E2G). Ada juga hubungan lain, seperti pemerintah-ke-NGO (G2N), pemerintah-ke-pasar (G2M), dan sebagainya, namun hubungan yang paling mendasar. Hubungan tersebut dapat dilihat pada gambar tersebut (Anttiroiko, 2007).

Titik tolak dari model *E-government* fungsional secara umum adalah komunitas atau pemerintahan dan, di dalamnya, warga negara secara individu, sehingga aplikasi, layanan elektronik, dan alat komunikasi apa pun yang diperkenalkan harus sesuai dengan ciri-ciri komunitas teritorial yang bersangkutan dan, jika dapat diterapkan, sedapat mungkin didasarkan pada kebutuhan warga negara dan pola perilakunya. Dalam sistem demokrasi, fokusnya adalah warga negara, yang dalam peran yang berbeda-sebagai konstituen, pembayar pajak, aktivis politik, tenaga kerja, penduduk, dan pengguna layanan-membentuk kelompok pemangku kepentingan yang paling penting untuk *E-government*. Dalam perspektif tata kelola pemerintahan yang lebih luas, pemangku kepentingan institusional juga membentuk kelompok target dan sumber daya yang penting untuk *E-government*.

## **E. Pelayanan administrasi dalam *E-Government***

Dalam pelayanan public peran teknologi informas dan komunikasi sangat memberikan progress yang sangat baik bagi pemeintah dan Masyarakat. Kini Masyarakat dengan menggunakan TI dapat mengakses informasi sebanyak mungkin dan lebih mudah dalam mendapatkannya. System pemerintah saai ini dalam meningkatkan pelayanan public ada yang dikenal sebagai *E-Government*. Menurut *Worl Bank* dalam Ari-Veikko Annttiroiko (2007), *E-Government* adalah:

*E-Governmetn refers to the use by government agencies of information technologies that have ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different end: better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen emprowernment though access to information, or more efficient government management. The resulting benefit can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions.*

Ari-Veikko Anttiroiko (2017) juga menyebutkan, *there are also concepts that refer to application areas of governance innovation, such as democratic, managerial, development and service functions of government*. Yaitu ada tata Kelola yang mengacu pada bidang aplikasi inovasi tata Kelola seperti, demokatis, manajerial, dan pengembangan dan fungsi pelaynan pada pemerintah.

*E-Government* memiliki hubungan dengan semua aspek pemerintahan, administrasi, partisipasi, layanan, inklusi, dll. Namun setidaknya berdasarkan literatur yang ada, inti dari konsep ini berkisar pada layanan *E-Government* dan penyampaian layanan. Hal penting lainnya adalah *E-Government* bukanlah fenomena yang homogen atau statis, sehingga konseptualisasi menjadi menantang.

Biasanya definisi *E-Goernment* mencangkup pada sebuah pada area aplikasi yaitu *E-Government* mengacu pada aplikasi atau area fungsional, termasuk fungsi administrasi, manajemen keuangan, penyediaan layanan (E-Kesehatan, E-Pendidikan, dll.), pembuatan kebijakan, kepemimpinan politik, tata Kelola pemerintahan, dan praktik-praktik demokrasi.

Ada banyak definisi yang kurang lebih serupa yang tersedia dalam literatur saat ini. Hal yang penting dalam semua konseptualusasu tersebut adalah bahwa mereka melihat aktivitas dan proses *E-Government* yang relevan dari sudut pandang pemerintah, dengan menekankan peran pemerintah sebagai inisiator, pemungkin, koodinator, dan pemain kunci dalam proses administrasi, layanan, demokrasi, dan tata Kelola. Dengan kata lain, *E-Government* menekankan peran aktif pemerintah dalam meningkatkan kinerjanya, dalam menyediakan layanan, dalam menciptakan bentuk-bentuk baru partisipasi warga negara, dan dalam mengelola hubungan tata Kelola pemerintahan.

Fungsi-fungsi pemerintahan ini dapat digunakan untuk mengkonseptualisasikan dimensi dasar *E-Government*, yang disini fokus didalam area *E-Administrasi* yang pada dasarnya mengacu pada semua proses administrasi dan operasional pemerintahan yang menggunakan TIK, termasuk tugas-tugas kantor biasa dan fungsi-fungsi menajerial dasar organisasi public, seperti perencanaan, pengorganisasian, kepegawaian, pengarahan, dan pengendalian. Hal ini mengacu pada penggunaan teknolog informasi untuk meningkatkan manajemen pemerintahan, mulai dari merampingkan proses bisnis hingga memelihara catatan elektronik, hingga meningkatkan aliran dan integrasi informasi.

## **BAB III**

### **LANDSCAPE KECAMATAN MIJEN KOTA SEMARANG**

#### **A. Kondisi Geografi Kota Semarang**

##### **1. Profil Wilayah**

Satu-satunya kota di Provinsi Jawa Tengah yang memenuhi kriteria untuk dikategorikan sebagai pusat metropolitan adalah Kota Semarang, ibu kota provinsi tersebut. Kota Semarang, ibu kota provinsi tersebut, dinilai lebih maju dibandingkan kota-kota lain di Provinsi Jawa Tengah. Dukungan dari kabupaten-kabupaten tetangga, seperti Kota Ungaran, Kabupaten Demak, Kota Salatiga, dan Kabupaten Kendal, sangat penting bagi pertumbuhan Kota Semarang. Setiap tahun, alih fungsi lahan Kota Semarang dari pertanian ke nonpertanian, yang merupakan hal yang wajar mengingat pertumbuhan kota tersebut.

Di tengah Pantai Utara Jawa terdapat Kota Semarang, yang terletak di antara 6° 50' dan 7° 4' Lintang Selatan dan 109° 35' dan 110° 50' Bujur Timur. Dengan garis pantai sepanjang 13,6 kilometer, Laut Jawa membatasinya di sebelah utara; Kabupaten Kendal membatasinya di sebelah barat; Kabupaten Semarang membatasinya di sebelah selatan; dan Kabupaten Demak membatasinya di sebelah timur. Kota Semarang terletak kira-kira di tengah kepulauan Indonesia jika dilihat dari barat ke timur. Karena lokasinya, Kota Semarang memiliki dua musim yang berbeda: musim hujan dan musim kemarau, yang berganti setiap tahun. Hal ini mengakibatkan iklimnya tropis.



**Gambar 5. Peta Kota Semarang**

*Sumber : Bappeda Kota Semarang*

Karena letaknya yang strategis di jalur yang banyak dilalui baik melalui udara, darat, maupun laut dari segala arah, Kota Semarang memiliki lokasi yang sangat menguntungkan. Kota ini dapat dimanfaatkan sebagai kota transit, kota perdagangan, dan industri yang sangat menjanjikan dalam keadaan seperti ini. Kota Semarang yang memiliki luas wilayah 373,70 km<sup>2</sup> terbagi menjadi 16 kecamatan, pembantu walikota, dan 177 kecamatan. Ada dua kecamatan dengan luas wilayah terbesar dari ke-16 kecamatan tersebut: Kecamatan Mijen (56,52 km<sup>2</sup>) dan Kecamatan Gunungpati (58,27 km<sup>2</sup>). Sebagian besar kecamatan tersebut merupakan wilayah perkebunan dan persawahan, dan keduanya berada di wilayah selatan yang meliputi dataran tinggi. Kecamatan Semarang Tengah (5,17 km<sup>2</sup>) merupakan kecamatan dengan luas wilayah terkecil, diikuti oleh Kecamatan Semarang Timur (5,42 km<sup>2</sup>).

Kota Semarang memiliki kemampuan untuk menarik investasi dan mendorong pertumbuhan ekonomi berkelanjutan karena infrastrukturnya yang terus ditingkatkan dan lokasinya yang strategis. Status kota sebagai pusat perdagangan dan distribusi diperkuat oleh keberadaan pelabuhan, bandara, dan sistem transportasi darat yang efektif. Selain itu, investor semakin tertarik pada berbagai inisiatif pemerintah yang mendorong pertumbuhan perdagangan dan industri. Karena itu, Semarang menjadi

pusat kegiatan ekonomi yang semakin penting di Indonesia, tempat berbagai industri dapat berkembang dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sebanyak 16 kecamatan dan 177 kelurahan berada di bawah kewenangan Pemerintah Kota Semarang. Masing-masing kecamatan mengelola RW dan RT. Permasalahan sosial yang muncul di masyarakat dan seluruh lapisan pemerintahan sering kali ditangani oleh perangkat RW dan RT setempat, seperti pengurusan akta kelahiran, Kartu Keluarga, KTP, dan berbagai permasalahan terkait lainnya. Berdasarkan kondisi topografi, Kota Semarang memiliki wilayah yang terdiri dari dataran rendah, dataran tinggi atau perbukitan, dan daerah Pantai Luas wilayah masing-masing kecamatan dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel 1. Luas Wilayah Kecamatan di Kota Semarang**

No.	Kecamatan	Luas Wilayah	
		Km	%
1	Mijen	56.52	15.12
2	Gunungpati	58.27	15.59
3	Banyumanik	29.74	7.96
4	Gajah Mungkut	9.34	2.50
5	Semarang Selatan	5.95	1.59
6	Candisari	6.40	1.71
7	Tembalang	39.47	10.56
8	Pedurungan	21.11	5.65
9	Genuk	25.98	6.95
10	Gayamsari	6.22	1.66
11	Semarang Timur	5.42	1.45
12	Semarang Utara	11.39	3.05
13	Semarang Tengah	5.17	1.38
14	Semarang Barat	21.68	5.80
15	Tugu	28.13	7.52
16	Ngaliyan	42.99	11.50

*Sumber: Kota Semarang Dalam Angka 2023*

Data menunjukkan bahwa Kecamatan Gunungpati merupakan kecamatan terluas di Kota Semarang yaitu mencapai 58,27 km<sup>2</sup> (15,59%) dan posisi berikutnya diikuti oleh Kecamatan Mijen seluas 56,52 km<sup>2</sup> (15,12%). Adapun Kecamatan dengan wilayah terkecil yaitu berapada di Kecamatan Semarangan Tengah dengan luas hanya 5,17 km<sup>2</sup> (1,38%).

## B. Demografi

Kota terpadat keempat di Provinsi Jawa Tengah adalah Kota Semarang. Dengan kepadatan penduduk sebesar 4.441 jiwa/km<sup>2</sup>, Kota Semarang memiliki 1.659.975 penduduk, menurut angka proyeksi penduduk untuk periode 2020–2023. Laju pertumbuhan penduduk tahunan antara tahun 2021 dan 2022 adalah 0,21%. Kecamatan Semarang Timur memiliki kepadatan penduduk tertinggi di Kota Semarang (12.067 jiwa/km<sup>2</sup>), sedangkan Kecamatan Tugu memiliki kepadatan terendah (1.176 jiwa/km<sup>2</sup>). Angka kependudukan Kota Semarang berdasarkan setiap wilayah Kecamatan dapat dilihat pada table berikut ini.

**Tabel 2. Jumlah Penduduk di Kota Semarang**

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Kepadatan Penduduk (Jiwa/Km <sup>2</sup> )
1.	Mijen	85.818	1.518,28
2.	Gunungpati	98.674	1693,34
3.	Banyumanik	141.319	4.751,45
4.	Gajah Mungkur	55.490	5938,69
5.	Semarang Selatan	61.212	10294,11
6.	Candisari	74.461	11639,84
7.	Tembalang	193.480	4902,02
8.	Pedurungan	193.125	9148,66
9.	Genuk	128.696	4953,84
10.	Gayamsari	69.334	11147,11
11.	Semarang Timur	65.427	12067,24

12.	Semarang Utara	116.054	10186,71
13.	Semarang Tengah	54.338	10502,98
14.	Semarang Barat	146.915	6777,58
15.	Tugu	33.079	1176,14
16.	Ngaliyan	142.553	3316,14

Sumber : Kota Semarang Dalam Angka 2023

Berdasarkan tabel di atas, Kecamatan Semarang Tengah merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk terkecil yaitu 54.338 jiwa dengan kepadatan penduduk 10.502,98 jiwa/km<sup>2</sup>, sedangkan Kecamatan Tembalang merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk terbesar yaitu 193.480 jiwa dengan kepadatan penduduk 4.902,02 jiwa/km<sup>2</sup>. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang, dari 1.659.975 jiwa penduduk Kota Semarang, sebanyak 3.500 jiwa telah menggunakan aplikasi Si D'nOK. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Kota Semarang belum sepenuhnya memanfaatkan layanan aplikasi Si D'nOK dan jumlah penggunaannya masih jauh dari yang diharapkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam penyelenggaraan layanan berbasis *E-Government*.

### C. Kondisi Sosial Ekonomi dan Politik

Masyarakat Kota Semarang telah lama hidup berdampingan satu sama lain yang dibalut dengan keberagaman etnis dan juga agama. Diketahui bahwa mayoritas Masyarakat Kota Semarang pada tahun 2022 adalah memeluk agama islam, seperti yang bisa dilihat pada table berikut ini :

**Tabel 3. Jumlah Pemeluk Agama di Kota Semarang**

Kecamatan	Islam	Katolik	Protestan	Budha	Hindu	Lainya	Jumlah
Mijen	75.107	1.612	3.161	68	65	12	80.025
Gunungpati	95.888	1.370	1.955	90	41	13	99.357
Banyumanik	124.031	9.955	9.424	339	179	25	143.953

Gajahmungkur	49.266	4.334	4.284	277	52	16	58.229
Smg Selatan	56.072	4.982	5.245	280	38	16	66.633
Candisari	67.233	5.694	4.910	198	83	7	78.128
Tembalang	170.875	7.565	10.726	275	233	15	189.689
Pedurungan	168.810	10.488	16.699	948	126	54	197.126
Genuk	111.911	1.513	3.044	121	14	31	116.634
Gayamsari	65.839	2.296	4.122	245	12	22	72.536
Smg Timur	51.224	6.384	10.763	1.611	11	66	70.059
Smg Utara	100.765	6.446	10.488	1.565	19	38	119.321
Smg Tengah	38.921	6.637	9.394	2.921	32	55	57.960
Smg Barat	128.949	9.868	14.383	968	150	33	154.351
Tugu	33.034	398	632	59	8	5	34.136
Ngaliyan	132.299	4.379	5.930	107	117	13	142.845
Kota Semarang	1.470.224	83.924	115.160	10.072	1.180	414	1.680.981

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*

Dengan jumlah penduduk 1.680.981 jiwa, terlihat dari data bahwa mayoritas penduduk Kota Semarang beragama Islam yaitu 1.470.224 jiwa. Angka ini menggambarkan besarnya jumlah penduduk Muslim di kota ini dan pentingnya agama dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Komunitas agama lain juga ada, dan mereka berkontribusi terhadap keragaman sosial di Semarang. Sekitar 115.600 orang memeluk agama Protestan, yang menunjukkan bahwa agama ini cukup umum di masyarakat. Selain itu, Gereja Katolik beranggotakan 83.927 orang, dan komunitas Buddha beranggotakan 10.072 orang. Dengan jumlah penduduk 1.180 orang, jumlah penduduk Hindu lebih sedikit tetapi tetap merupakan komponen penting dari keragaman agama di kota ini. Lebih jauh, 414 orang tidak mengetahui agama mereka, yang menunjukkan aspek keragaman yang lebih bernuansa. Oleh karena itu,

distribusi agama di Semarang tercermin dalam statistik ini, yang juga menyoroti nilai toleransi dan rasa hormat di banyak komunitas dua hal yang penting untuk menjaga keharmonisan dalam budaya multikultural ini.

Meskipun terdapat dua lembaga keagamaan yang memiliki dampak yang sama, hubungan antarumat beragama di Kota Semarang dapat dianggap cukup beragam, dan penduduk Kota Semarang memiliki kecenderungan untuk menjaga toleransi terhadap pemeluk agama lain. Fakta bahwa Kota Semarang merupakan daerah multiagama tidak serta merta berarti bahwa nilai-nilai keagungannya berbeda satu sama lain. Di Kota Semarang, semua identitas keagamaan dapat dipadukan menjadi satu budaya dan seperangkat praktik yang telah bertahan lama. Adat istiadat Jawa salah satunya adalah slametan masih dipraktikkan dengan sangat ditekankan di hampir setiap wilayah Kota Semarang. Satu-satunya perbedaan masyarakat dalam acara slametan adalah dalam jenis doa yang mereka lakukan, yang ditentukan oleh agama dan kepercayaan mereka sendiri. Budaya dan ritual yang telah lama ada dan mengakar pada akhirnya akan membentuk identitas baru dan berkontribusi pada promosi toleransi beragama di antara para pengikut banyak agama.

Pembangunan ekonomi tidak hanya dapat berdampak pada peningkatan pendapatan per kapita, tetapi juga dapat berdampak pada pendapatan regional di lokasi tertentu. Semakin besar PAD dan PDRB, semakin besar pula potensi ekonomi yang ada. PDRB ADHB per kapita Kota Semarang terus menunjukkan kecenderungan meningkat, dengan rata-rata sebesar Rp96,51 juta dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2020. PDRB per kapita nasional yang sebesar Rp54,36 juta lebih kecil dari jumlah tersebut. Dengan PDRB dan ADHB tahun 2019 sebesar Rp191,36 triliun, Kota Semarang memberikan sumbangan sebesar 1,21% terhadap PDRB Indonesia, yaitu sebesar Rp15.832,53 triliun dan melampaui PDB 18 provinsi di Indonesia. Sebaliknya, PDRB dan ADHB Kota Semarang pada tahun 2020 sebesar Rp189,26 triliun pasca pandemi Covid-19, yang mencakup 1,23%

terhadap PDB Indonesia (Rp15.434,15 triliun) dan lebih dari 16 provinsi. Sementara itu, Kota Semarang secara konsisten memberikan sumbangan daerah paling besar terhadap pembentukan PDRB ADHK Jawa Tengah ( $\leq 13,5\%$ ); Pada tahun 2020, pangsa Kota Semarang meningkat menjadi 14,31%. Terkait Lapangan Usaha, Industri Pengolahan (27,75%), Konstruksi (26,61%), Perdagangan Besar & Eceran (13,70%), dan Informasi & Komunikasi (7,88%) memiliki struktur ekonomi rata-rata tertinggi di Kota Semarang.

PDRB per kapita Kota Semarang tergolong tinggi. Rata-rata pendapatan nominal Kota Semarang tahun 2016 sampai dengan tahun 2020 sebesar Rp96,506 juta, namun pendapatan riilnya sebesar Rp72,52 juta. Pada tahun 2020, PDRB (produk domestik bruto) atas dasar harga berlaku (ADHB) Kota Semarang sebesar Rp189,256 juta, dengan PDRB per kapita sebesar Rp102,70 juta. Jika dibandingkan dengan kota-kota pembanding lainnya seperti Kota Bandung, Kota Makassar, dan Kota Surabaya, angka PDRB per kapita ini masih lebih rendah.

Nilai inflasi Kota Semarang bervariasi selama lima tahun terakhir, dengan inflasi tertinggi terjadi pada tahun 2017 sebesar 3,61%. Inflasi terendah terjadi pada tahun 2020 sebesar 1,68%. Wabah Covid-19 turut menyumbang rendahnya inflasi tahun 2020 karena daya beli masyarakat menurun dan permintaan menurun. Inflasi Kota Semarang sebagian besar lebih tinggi dari inflasi provinsi dan nasional pada tahun 2016, 2018, dan 2020, serta hanya dua kali lipat di bawahnya, yaitu pada tahun 2017 dan 2019. Hal ini berbeda dengan inflasi di Provinsi Jawa Tengah. Oleh karena itu, pemerintah harus berperan dalam mengendalikan laju inflasi.

Pembagian wilayah di Kota Semarang secara administrative melihat luas wilayah Kota Semarang yakni sebesar 373,78 km<sup>2</sup>. Berdasarkan hal ini, menurut BPS tahun 2021 bahwa Kota Semarang memiliki 16 Kecamatan dan 177 Kelurahan. Melihat luas wilayah di Kota Semarang, daerah paling luas

berada di Kecamatan Gunungpati dengan luas mencapai 58,27 km<sup>2</sup> dan di ikuti oleh Kecamatan Mijen yang mencapai luas 56,52 km<sup>2</sup>. Sedangkan wilayah dengan luas terkecil di Kota Semarang berada pada kecamatan Tengah yakni seluas 5,17 km<sup>2</sup>. Dilihat dari kepadatan penduduk, kecamatan dengan kepadatan penduduk tertinggi berada di Kecamatan Semarang Timur yakni sebesar 12.067,24 orang tiap km<sup>2</sup>, sedangkan jumlah kepadatan penduduk terendah berada di Kecamatan Tugu sebesar 1.176,14 orang tiap km<sup>2</sup> dan di ikuti Kecamatan Mijen sebesar 1.518,28 orang tiap km<sup>2</sup>, hal ini disebabkan karena wilayah tersebut lebih di prioritaskan untuk pengembangan daerah pertanian dan Kawasan industry.

Melihat kondisi pembagian wilayah yang cukup banyak dan kepadatan penduduk yang tinggi, sektor social politik juga ikut bergerak sebagai sebuah roda pemerintahan yang membantu warga dalam segala bidang dari setiap dapil (daerah pemilihan) di seluruh wilayah Kota Semarang. Melihat kondisi social di Kota Semarang terdapat anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Semarang tahun 2023 menurut partai politik sebagai berikut ini:

**Tabel 4. Anggota DPRD Kota Semarang Berdasarkan Jenis Kelamin dan Partai Politiknya Tahun 2023**

Partai Politik	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah	Presentase
PDI-P	14	5	19	38%
Gerindra	6	0	6	12%
PKS	6	0	6	12%
Demokrat	4	2	6	12%
PKB	4	0	4	12%
Golkar	3	0	3	6%
PAN	1	1	2	4%
NasDem	2	0	2	4%
PSI	1	1	2	4%
<b>Total</b>			<b>50</b>	<b>100%</b>

*Sumber: DPRD Kota Semarang*

Berdasarkan table diatas, dapat diketahui bahwa penduduk di Kota Semarang yang ikut serta berpartisipasi secara aktif untuk menjadi anggota DPRD kota Semarang sebanyak 50 anggota yang terbagi dari Sembilan partai politik. Pada table diatas menunjukkan pada pemilu legis;atif tahun 2019 keterwakilan penduduk paling banyak diduduki oleh partai PDI-P yakni sebesar 19 anggota dengan presentae 38% yang menjadi anggota DPRD Kota Semarang pada periode 2019 – 2024, sebanyak 14 anggota diantaranya laki – laki dan jumlah Perempuan sebanyak lima anggota. Sedangkan keterwakilan penduduk paling sedikit terdapat pada tiga partai yakni PAN, NasDem, dan PSI yang menjadi anggota DPRD Kota Semarang sebanyak dua dari masing – masing partai. Total sebanyak empat anggota laki – laki dan Perempuan sebanyak dua anggota presentase 4% dari ketiga partai tersebut.

#### **D. Profil *Smart City* Kota Semarang**

Gagasan mengenai *Smart City* telah banyak sekali diterapkan di Indonesia, dan diberlakukan sebagai kebijakan di banyak kota besar. DKI Jakarta, Surabaya, dan Semarang adalah beberapa contohnya. Sekitar tahun 2017, Indonesia mulai menerapkan kerangka kebijakan berdasarkan gagasan *Smart City*, dan pemerintah mulai memilih lokasi mana yang akan menjadi kandidat yang baik untuk pengujian kebijakan. Butuh waktu sekitar tiga tahun untuk memilah dan memilih wilayah kota yang akan digunakan. Sebanyak 100 kabupaten/kota terpilih pada tahun 2019 dengan tujuan agar dapat menjadi contoh bagi daerah lain. Pemerintah menamakan inisiatif ini Gerakan Menuju 100 Kota Cerdas. Peserta yang berasal dari perwakilan daerah dipilih secara cermat untuk program ini, dan mereka yang terpilih diberikan dukungan dan kesempatan untuk memanfaatkan manfaat, potensi, dan kesulitan yang unik di daerah asal mereka. Kementerian Dalam Negeri dan Kementerian Komunikasi dan Informatika, dua kementerian negara yang telah

menyampaikan rasa terima kasih atas inisiatif ini, menyatakan bahwa ini adalah langkah awal untuk menciptakan negara digital.

Seperti halnya daerah lain, Kota Semarang berupaya keras untuk mengungguli daerah lain dalam sistem pengelolaan kota pintarnya. Sebagai kota besar di Indonesia dengan berbagai keunggulan infrastruktur, Kota Semarang telah mengembangkan identitas yang unik. Mengingat bahwa kota ini merupakan ibu kota provinsi, perekonomian di sana membantu mempertahankan peningkatan infrastruktur tersebut. Berdasarkan Perwal 26 tahun 2018 tentang Rencana Induk Kota Pintar Semarang, Pemerintah Kota Semarang menjalankan gagasan *smart city*.

Dengan hal tersebut maka pemerintah Kota Semarang membuat situs web <http://smartcity.semarangkota.go.id/> yang dapat diakses oleh semua orang. Salah satu cara Kota Semarang menerapkan strategi *smart city* adalah dengan menyediakan situs web. Di mana dapat menemukan enam pilar *smart city* yaitu *smart governance*, *smart branding*, *smart economy*, *smart living*, *smart society*, dan *smart environment*. Dengan menggunakan situs web tersebut, masyarakat dapat mengajukan keluhan secara daring kepada pemerintah. Pemerintah Kota Semarang juga menjalankan program layanan publik terpadu.

Tujuan dari program Quick Wins Kota Semarang adalah memberikan manfaat nyata dan berjangka pendek kepada masyarakat dan komunitas dari tindakan yang dilakukan oleh para pelaku pembangunan kota, sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 5. Quick Wins Program Semarang Smart City**

No	Bentuk	Quick Win	OPD
1	<i>Smart governance</i>	Integrasi sim perencanaan-keuangan-monev-pelaporan	Semua OPD
2	<i>Smart branding</i>	Pemandu lokasi berbasis <i>smartphone</i> "semarang dalam genggaman"	DISBUDPAR, DISKOMINFO, Bag. TAPEM, Bag. Ekonomi, DISDIK, DINKES, Bag. KESRA, BAPPEDA
3	<i>Smart economy</i>	Pemberian kredit wibawa : tanpa agunan bagi UKM	Pd bank pasar, dinkopukm, bag. Ekonomi, disperin, dindag
4	<i>Smart living</i>	Info listrik padam dan hidup serta penyebabnya di Wilayah Semarang	DISTARU, DISPERKIM, DISKOMINFO, DPU
5	<i>Smart society</i>	Pusat layanan informasi publik, 3 layanan dalam 1	Semua OPD
6	<i>Smart environment</i>	Penggunaan energi rumah tangga dan warung makan dari sampah	DISPERKIM, DLH, BAPPEDA, DISTARU, DPU

*Sumber : Perwal Kota Semarang No 26 Tahun 2018*

Adapun untuk quick wins prioritas/utama dalam program Semarang Kota Cerdas pada periode tahun 2016-2021 sesuai dengan RPJMD adalah sebagai berikut:

1. Berbasis TI: Pemandu Lokasi Berbasis Smartphone "Semarang Dalam Genggaman"
2. Berbasis Non TI: Pusat Informasi Publik Kota Semarang "3 in 1 Layanan Publik"

Pemerintah Kota Semarang telah menginisiasi penggunaan aplikasi layanan pemerintah sebagai salah satu bentuk *smart city*. Warga Kota Semarang merasakan manfaat dari peningkatan layanan publik sebagai hasil dari penerapan *smart city*. Hal ini dibuktikan dengan beberapa aplikasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Semarang, seperti Sapa Mbak Ita, Emergency Response (Call Center 112), Si D'nOK, E-Puskesmas, dan masih banyak lagi. Pemerintah Kota Semarang memiliki sekitar empat puluh aplikasi layanan publik di Play Store. Sejumlah aplikasi tersebut telah

mempermudah masyarakat dalam memberikan layanan publik secara profesional, sehingga meningkatkan mutu layanan publik di Kota Semarang.

Gagasan *Smart City* berdampak pada bagaimana sistem pemerintahan diimplementasikan di Kota Semarang. Berdasarkan informasi yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat diamati bahwa hampir setiap aspek pemerintahan telah mengalami perubahan terkait dengan gagasan *Smart City*, yang menggunakan teknologi sebagai landasan pengendalian tata kota. Dimulai dari infrastruktur, layanan, dan tata kota yang membentuk sistem pemerintahan. Dalam hal ini, dengan memanfaatkan teknologi, Sistem Pemerintahan Kota Semarang telah mengalami penyesuaian yang berkelanjutan dengan tujuan menjadi lebih modern dan efektif. Perubahan fasilitas di sekitarnya mau tidak mau berdampak pada masyarakat dan otoritas pemerintahan.

## **E. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang**

### **1. Visi dan Misi**

“Terwujudnya Kota Semarang yang Semakin Hebat Berdasarkan Pancasila dalam Kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) yang Bersatu dalam Kebhinekaan” merupakan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang meliputi:

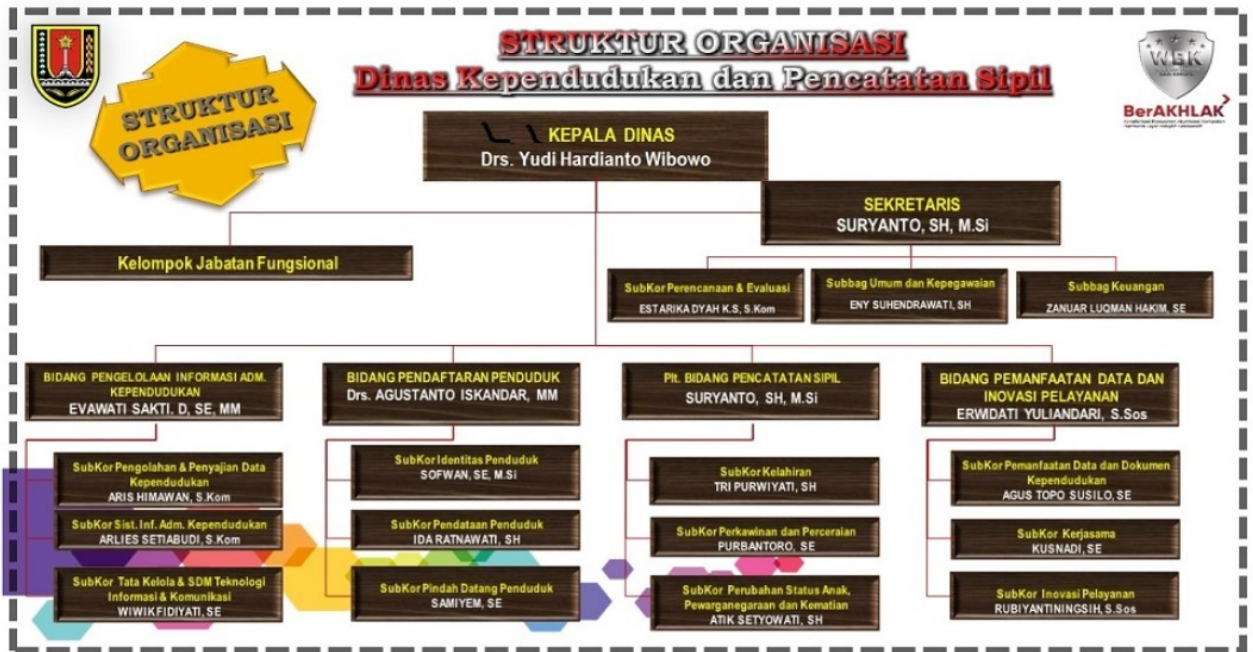
1. Melakukan peningkatan kualitas dan kemampuan Sumber Daya Manusia yang berkompeten
2. Mengembangkan potensi ekonomi local yang berdaya saimh dan mendorong Pembangunan industry, berdasarkan riset, inovasi, serta prinsip demokrasi ekonomi Pancasila.
3. Memberikan jaminan dalam menjalankan ibadah memenuhi hak dasar, melindungi kesejahteraan social, dan melindungi hal asasi manusia secara adil kepada Masyarakat.

4. Mendorong Pembangunan insfastruktur berkualitas tinggi yang *environmental sustainability* untuk mendukung kemajuan kota.
  5. Melakukan perbaikan tata Kelola pemerintahan secara konsisten dan merancang produk hukum berlandaskan Pancasila.
2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2006 yaitu sebagai berikut :

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat yang terdiri dari
  - a. SubKor Perencanaan dan Evaluasi
  - b. Subbag Umum dan Kepegawaian
  - c. Subbag Keuangan
3. Kelompok Jabatan Fungsional
4. Bidang Pengelolaan Administrasi Kependudukan, meliputi:
  - a. SubKor Pengolahan dan Pengajuan Data Penduduk
  - b. SubKor Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
  - c. Subkor Tata Kelola Dan SDM Teknologi Informasi dan Komunikasi
5. Bidang Pendaftaran Pendidikan, Meliputi:
  - a. SubKor Identitas Penduduk
  - b. Subkor Pendataan Penduduk
  - c. Subkor Pindah Datang Penduduk
6. Bidang Pencatatan Sipil, Meliputi:
  - a. SubKor Kelahiran
  - b. SubKor Perkawinan dan Penceraian
  - c. SubKor Perubahan Status anak, Pewarganegaraan, dan Kematian
7. Bidang Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
  - a. SubKor Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
  - b. SubKor Kerjasama

c. SubKor Inovasi Pelayanan



**Gambar 6. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang**

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*

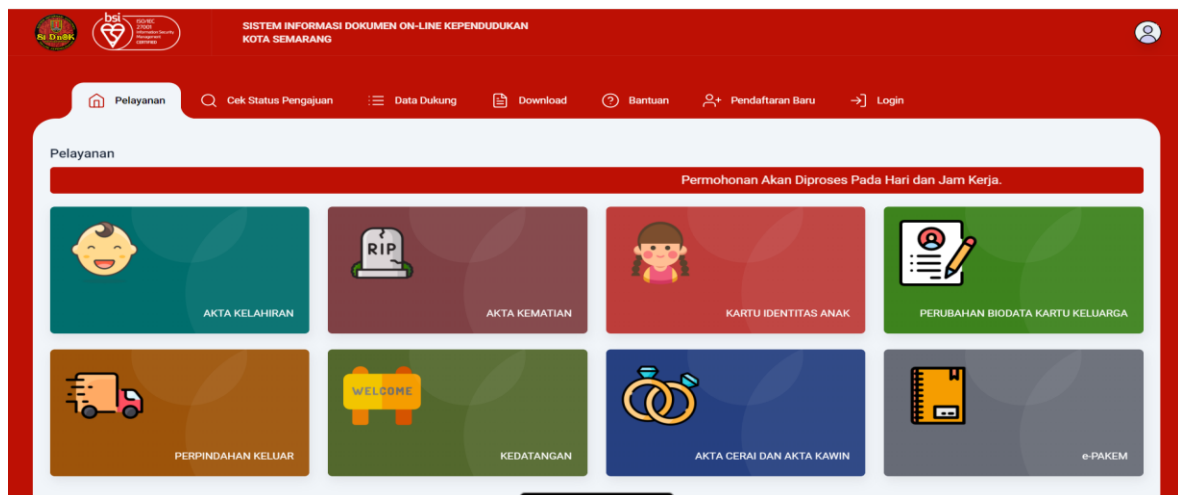
**F. Aplikasi Si D'nOK**

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika mengembangkan program Si D'nOK atau yang dikenal juga dengan Sistem Informasi Dokumen Kependudukan Daring. Aplikasi Si D'nOK pertama kali dikembangkan di tengah merebaknya wabah Covid-19 pada tahun 2019 yang menghambat sebagian besar aktivitas masyarakat karena adanya larangan interaksi langsung atau tatap muka. Agar masyarakat tetap dapat mengurus administrasi kependudukan dari rumah, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berupaya keras untuk tetap menyelenggarakan layanan kependudukan daring.

Sistem Informasi Dokumen Kependudukan Daring (SI D'nOK) merupakan sistem layanan publik kependudukan yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Semarang yang

berbasis pada situs web dan aplikasi seluler. Tujuan dari penerapan sistem ini adalah untuk memudahkan masyarakat yang tinggal di Kota Semarang dalam memanfaatkan layanan kependudukan digital secara lebih cepat, benar, dan terbuka.

Sebagai pendukung teknis, Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang bekerja mulai dari jaringan hingga sistem aplikasi. Berbagai layanan, seperti E-KTP, KIA, akta kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian, perubahan biodata kartu keluarga, pindah keluar, dan kedatangan, tersedia melalui aplikasi Si D'nOK. Berdasarkan SOP Layanan Kartu Keluarga daring, berikut ini ilustrasi pengajuan permohonan melalui sistem aplikasi Si D'nOK.



**Gambar 7. Tampilan Aplikasi Si D'nOK**

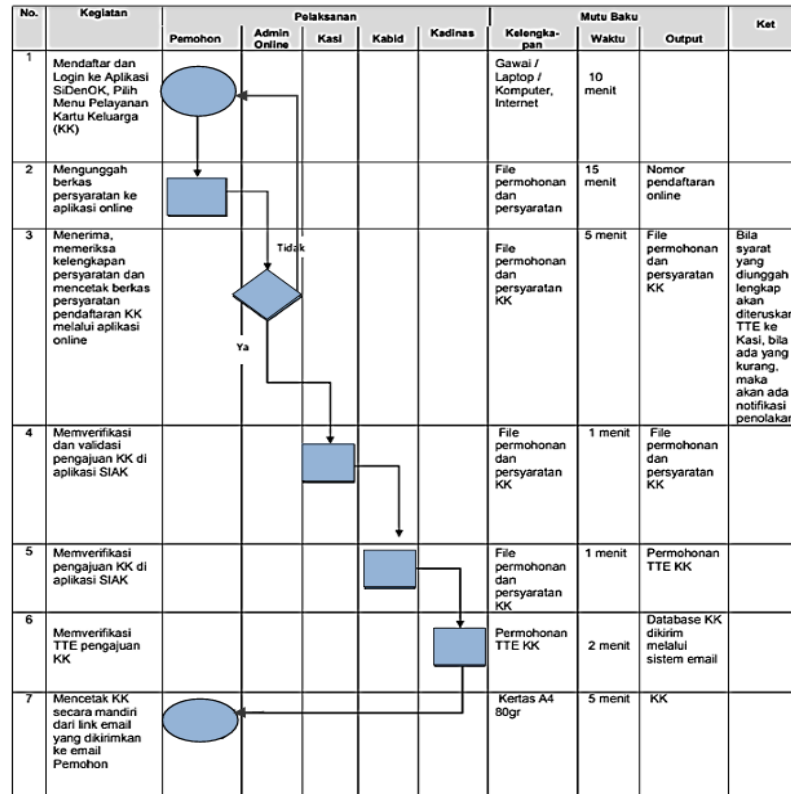
*Sumber: Sistem Informasi Online Kependudukan Kota Semarang (2024)*

Beberapa data yang ada dalam program ini antara lain akta kelahiran, akta kematian, KTP elektronik, kartu tanda penduduk anak, kartu keluarga, dan tata cara pemindahan penduduk. Dengan penggunaan aplikasi ini, warga Kota Semarang yang berusia di atas 17 tahun dan telah terdaftar dapat menyampaikan berkas untuk dimasukkan dalam administrasi kependudukan. Program ini diartikan sebagai suatu executable yang dapat digunakan untuk

menjalankan perintah pengguna. Tujuan akhirnya adalah untuk memperoleh temuan yang lebih akurat dan sesuai dengan alasan pembuatannya.

Dalam hal ini, pemerintah menciptakan aplikasi tersebut sebagai salah satu sarana untuk meningkatkan efektivitas layanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bagian dari rencana *E-Government*. Pengembangan aplikasi Si D'nOK merupakan langkah konkret yang dilakukan Pemerintah Kota Semarang sebagai bagian dari komitmennya untuk menyediakan layanan berbasis *E-Government* di kota tersebut dan untuk memperlancar administrasi kependudukan.

Selain itu, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan melalui program ini, termasuk yang berkaitan dengan administrasi kependudukan, akta kelahiran, kartu keluarga, dan pengurusan KTP Elektronik. Hal ini membuat penggunaan aplikasi ini menjadi sangat mudah. Masyarakat dapat memilih untuk tidak hadir secara fisik selama Si D'nOK hadir. Jika Anda akan mengurus administrasi kependudukan, Anda dapat mendaftar secara online menggunakan aplikasi ini.



**Gambar 8. Alur Pendaftaran Kartu Keluarga Melalui Aplikasi Si D'nOK**

*Sumber: Disdukcapil Kota Semarang*

Tata cara pengajuan permohonan layanan aplikasi Si D'nOK adalah sebagai berikut: masyarakat memilih layanan yang akan diajukan, pelapor mengisi formulir aplikasi dan mengunggah dokumen pendukung, pelapor mengajukan permohonan, dan administrator layanan melakukan verifikasi dan pemrosesan dokumen. Pemohon akan menerima pemberitahuan dari admin jika permohonannya ditolak. Jika ditolak, pemohon perlu mengunggah kembali dokumen pendukung sesuai dengan informasi yang ada di aplikasi. Setelah diverifikasi, dokumen akan masuk ke tahap cetak dan siap diambil. Pelapor akan menerima pemberitahuan jika dokumen siap diambil dan dapat mengambilnya di kantor Disdukcapil dengan membawa dokumen yang diperlukan.

Sistem layanan Si D'nOK tersedia dalam dua versi, yaitu versi situs web dan versi aplikasi. Untuk mengajukan permohonan layanan, Anda harus membuat akun terlebih dahulu di Aplikasi Si D'nOK. Akun tersebut dapat digunakan oleh masyarakat atau pelapor untuk mengajukan permohonan layanan yang disediakan oleh aplikasi Si D'nOK. Saat membuat akun, Anda harus menyiapkan informasi berikut: NIK, nomor Kartu Keluarga, nomor telepon, dan alamat email.

## **G. Kondisi Geografi Kecamatan Mijen**

### **1. Profil Wilayah**

Kecamatan Mijen yang terletak di wilayah barat Kota Semarang merupakan salah satu dari enam belas (16) kecamatan yang ada di Kota Semarang. Kecamatan Mijen yang berada pada ketinggian 311,00 meter di atas permukaan laut merupakan salah satu kecamatan di Kota Semarang yang memiliki luas wilayah terbesar, yakni 56,52 km<sup>2</sup> atau 15,12% dari luas wilayah Kota Semarang. Dengan kepadatan penduduk sekitar 1.518,28 jiwa/km<sup>2</sup>, Kecamatan Mijen menampung sekitar 4,19% dari total penduduk Kota Semarang, yang tumbuh dengan laju 12,92% per tahun. Karena medannya yang terjal, kabupaten ini menawarkan banyak potensi untuk perkebunan dan pertanian.

Pengembangan wilayah pegunungan Kecamatan Mijen diarahkan pada upaya memaksimalkan potensi sumber daya alam di wilayah tersebut. Pemanfaatan lahan di Kecamatan Mijen meliputi kawasan industri bebas polusi, olah raga dan rekreasi, serta pengembangan sektor pertanian yang meliputi kehutanan, perkebunan, pertanian, dan peternakan.

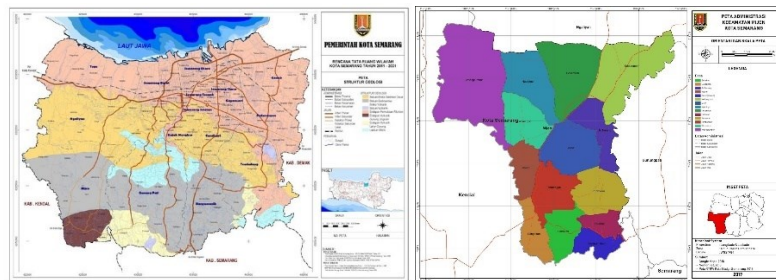
Kecamatan Mijen terdiri atas empat kelurahan yaitu :

- 1) Kelurahan Kedungpane
- 2) Kelurahan Pesantren
- 3) Kelurahan Ngadirgo

- 4) Kelurahan Wonoplumbon
- 5) Kelurahan Tambangan
- 6) Kelurahan Wonolopo
- 7) Kelurahan Bubakan
- 8) Kelurahan Cangkiran
- 9) Kelurahan Karangmalang
- 10) Kelurahan Polama
- 11) Kelurahan Purwosari
- 12) Kelurahan Jatibarang
- 13) Kelurahan Jatisari
- 14) Kelurahan Mijen

Adapun batas wilayah Kecamatan Mijen sebagai berikut :

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Ngaliyan
- 2) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Boja
- 3) Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Kendal
- 4) Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Gunung Pati



**Gambar 9. Peta Kota Semarang dan Kecamatan Mijen**

*Sumber : Kecamatan Mijen Kota Semarang*

Pada tahun 1970-an, Kabupaten Kendal Kota Semarang termasuk Kecamatan Mijen. Namun seiring perkembangannya, wilayah administratif Kecamatan Mijen dimasukkan ke dalam wilayah Kota Semarang pada tahun 1980-an. Karena tidak banyak lahan terbangun di

wilayah ini, terdapat potensi perkebunan dan pertanian, sehingga sebagian besar penduduk desa pada saat itu adalah petani.

Berdasarkan informasi yang penulis peroleh dari buku Kabupaten Mijen Dalam Angka (2019) terbitan BPS Kota Semarang, kelompok masyarakat berikut merupakan mayoritas penduduk di Kecamatan Mijen pada tahun 2018: 16.644 orang pekerja industri; 15.744 orang buruh tani; 10.722 orang petani; 9.735 orang pekerja bangunan; 3.600 orang pedagang; 2.370 orang pegawai negeri sipil atau ABRI; 1.136 orang pensiunan; 73 orang pegawai jasa atau orang lain; 781 orang pegawai angkutan; dan terakhir, 582 orang wiraswasta.

## **2. Konsidi Topografi dan Demografis Kecamatan Mijen**

Sebagian besar topografi Kecamatan Mijen datar, dengan kemiringan berkisar antara 0% hingga 15%. Hanya sebagian kecil wilayah-wilayah yang meliputi punggung bukit di sepanjang perbatasan timur dan barat memiliki kemiringan curam antara 15% hingga 25%. Sementara suhu udara minimum di Kecamatan Mijen sering kali 21°, suhu tertinggi biasanya 35°. Enam bulan musim kemarau, yang berlangsung dari April hingga September, mencapai puncaknya pada bulan Agustus dan mengubah intensitas cahaya. Iklim Kecamatan Mijen adalah tropis. Karena jaraknya dari garis khatulistiwa, intensitas hujan tidak berlebihan.

Kecamatan Mijen Kota Semarang. Berdasarkan informasi yang diperoleh pada tahun 2020 dari kantor statistik. Kecamatan Mijen memiliki 80.906.000 penduduk, kepadatan penduduk 1.363 orang per mil persegi, dan luas wilayah 55,57. Informasi lebih spesifik tentang demografi Kecamatan Mijen dapat ditemukan di bawah ini:

a. Komposisi Penduduk

**Tabel 6. Komposisi Pendudukan Di Kecamatan Mijen**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>
Laki-laki	40.520.00 jiwa
Perempuan	40.386.00 Jiwa

*Sumber : Badan Statistik, 2020*

Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah penduduk laki-laki adalah 40.520.000 jiwa dan jumlah penduduk perempuan adalah 40.386.000 jiwa. Angka-angka ini menunjukkan bahwa perempuan merupakan mayoritas penduduk Kota Semarang berdasarkan jenis kelamin.

b. Kelompok Umur

**Tabel 7. Kelompok Umur Pendudukan Di Kecamatan Mijen**

<b>Kelompok Umur</b>	<b>Laki-laki</b>	<b>Perempuan</b>
0-14 Tahun	8.012 Jiwa	7.581 Jiwa
15-64 Tahun	19.755 Jiwa	19.515 Jiwa
65 Tahun Keatas	1.427 Jiwa	1.662 Jiwa

*Sumber : Badan Statistik, 2020*

Statistik tersebut menunjukkan bahwa terdapat 7.581 anak perempuan dan 8.012 laki-laki berusia 0 hingga 14 tahun. Pada rentang usia 16–64 tahun, terdapat 19.755 laki-laki dan 19.515 perempuan. Terdapat 1.427 laki-laki dan 1.662 perempuan berusia di atas 65 tahun. Berdasarkan statistik tersebut, rentang usia 15 hingga 64 tahun merupakan mayoritas penduduk di Mijen, Kota Semarang.

c. Kelompok Agama

**Tabel 8. Kelompok Agama Pendudukan Di Kecamatan Mijen**

<b>Kelompo Agama</b>	<b>Jumlah</b>
Islam	72.333 Jiwa
Protestan	10.009 Jiwa
Katolik	7.248 Jiwa
Hindu	64 Jiwa
Budha	3.332 Jiwa
Konghucu	56 Jiwa

*Sumber : Badan Statistik,2020*

Seperti yang dapat dilihat dari data di atas, terdapat 72.333 Muslim, 10.009 Protestan, 64 Hindu, 3.332 Buddha, 56 Konghucu, dan 7.248 Katolik. Statistik ini menunjukkan bahwa Muslim merupakan mayoritas penduduk.

d. Tingkat Pendidikan

Sarana pendidikan di Kecamatan Mijen sudah memadai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk mencapai tujuan pendidikan, kegiatan belajar mengajar memerlukan dukungan sarana tersebut. Di Kecamatan Mijen terdapat tiga SMP negeri, tujuh SMP swasta, dua SMA negeri, dan tujuh SMA swasta. Selain itu, terdapat 149 TK swasta.

Menurut informasi yang penulis peroleh dari Kecamatan Mijen Dalam Angka Tahun 2019, jumlah penduduk Kecamatan Mijen menurut jenjang pendidikan terakhir adalah sebagai berikut:

**Tabel 9. Tingkat Pendidikan Penduduk Di Kecamatan Mijen**

<b>Tingkat Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>
Tidak Sekolah	4.452
Tidak tamat SD	7.666
Belum tamat SD	6.211
Tamat SD	15.567
Tamat SMP	13.808
Tamat SMA	14.367
Tamat Akademi	2.959
Tamat perguruan tinggi	3.027

*Sumber : Badan Statistik, 2019*

Berdasarkan tabel di atas, 4.452 orang tidak bersekolah, 7.666 orang tidak tamat SD, 6.211 orang tidak tamat SD, 15.567 orang tamat SD, 13.808 orang tamat SMP, 14.367 orang tamat SMA, dan 2.959 orang tamat akademi. Sebanyak 3.027 orang merupakan lulusan perguruan tinggi. Statistik ini menunjukkan bahwa sebagian besar penduduk adalah lulusan atau tamat SD.

## BAB IV

### PROSES PELAKSANAAN APLIKASI SI D'NOK

#### A. Identifikasi Stakeholder

Peneliti bab ini akan mengkaji bagaimana *E-Government* diimplementasikan dalam aplikasi Si D'nOK Di Kota Semarang, dimulai dengan mengidentifikasi pemangku kepentingan terkait. Dalam konteks aplikasi ini, pemangku kepentingan mencakup berbagai pihak yang berperan penting dalam mendukung dan memanfaatkan sistem administrasi kependudukan ini, termasuk pemerintah daerah, masyarakat, dan sektor bisnis. Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang khususnya berperan sebagai pengelola dan pengembang aplikasi pemerintah daerah, memastikan bahwa Si D'nOK dapat diakses publik dan beroperasi secara efisien. Namun, Masyarakat pengguna akhir memegang peran penting dalam memberikan saran dan komentar sehingga program dapat ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan mereka dengan lebih baik. Pemerintah juga dapat berperan dengan melakukan penelitian dan pengembangan terkait teknologi informasi, dan sektor komersial dapat membantu dengan menyediakan infrastruktur teknologi yang dibutuhkan agar aplikasi tetap berjalan lancar. Penelitian ini bertujuan untuk menyajikan gambaran menyeluruh tentang dinamika implementasi *E-Government* melalui aplikasi Si D'nOK, serta peluang dan tantangan yang dihadapi dalam upaya peningkatan standar pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang, dengan memahami peran masing-masing pemangku kepentingan.

Identifikasi pemangku kepentingan merupakan salah satu dari sekian banyak variabel yang harus diperhitungkan agar implementasi *E-Government* berhasil. Mengetahui siapa saja yang berpartisipasi dalam proses tersebut yaitu pemerintah, masyarakat, dan sektor bisnis sangat penting dalam konteks ini. Melalui analisis persyaratan dan harapan pemangku kepentingan, desain kebijakan dan layanan oleh pemerintah dapat menjadi lebih responsif dan efektif. Lebih jauh, memastikan bahwa teknologi yang digunakan benar-benar

sesuai dengan persyaratan masyarakat dan menumbuhkan kepercayaan publik terhadap sistem *E-Government* dapat dicapai melalui partisipasi pemangku kepentingan secara aktif di setiap tingkat pembangunan. Oleh karena itu, rahasia untuk mencapai keberhasilan yang diharapkan adalah manajemen hubungan pemangku kepentingan yang efektif.

Memilih, menyetujui, mengesahkan, dan menugaskan setiap pelaku pada pekerjaan atau posisi yang sesuai sangat penting untuk mewujudkan keuntungan yang ditawarkan oleh *E-Government*. Prosedur ini tidak hanya menjamin bahwa setiap orang menyadari peran mereka, tetapi juga mendorong kolaborasi yang dibutuhkan agar sistem dapat diimplementasikan dengan sukses. Setiap pelaku kepentingan, mulai dari pemerintah, yang bertugas mengawasi dan memberikan layanan, hingga masyarakat sebagai pengguna akhir, dapat memberikan kontribusi sebanyak mungkin secara terorganisasi. Memilih lokasi yang ideal juga membantu mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang telah tersedia dan mengatasi kendala yang mungkin muncul selama proses berlangsung. Pada akhirnya, *E-Government* dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik secara signifikan dengan manajemen yang tepat.

Untuk menjamin keberlanjutan *E-Government*, para pemangku kepentingan harus diperhatikan dan tidak boleh ada pertentangan atau perselisihan. Keterlibatan dan komunikasi yang efektif dengan semua pemangku kepentingan yang terlibat merupakan komponen penting dari setiap upaya perubahan. Ketidakpuasan para pemangku kepentingan dapat menghambat penerapan sistem jika mereka merasa diabaikan atau kurang dimanfaatkan, termasuk masyarakat, pegawai negeri, dan sektor bisnis. Untuk memastikan bahwa semua suara didengar, rencana yang efisien untuk mendengarkan dan menindaklanjuti umpan balik mereka harus dilakukan. Bahaya konflik dapat dikurangi dan penerapan *E-Government* dapat berjalan

lebih mudah dan berkelanjutan dengan memupuk hubungan yang ramah dan dapat dipercaya.

Para pemangku kepentingan *E-Government* tidak hanya mencakup pemerintah dan masyarakat, tetapi juga aktor lain yang memiliki kekuatan dan kemampuan untuk bekerja sama guna mencapai tujuan yang diinginkan, seperti meningkatkan kepuasan penerima layanan dan efektivitas lembaga pemerintah sebagai penyedia layanan. Penciptaan sistem *E-Government* dapat memperoleh manfaat dari keterlibatan para pemangku kepentingan lain, seperti sektor komersial, universitas, dan kelompok non-pemerintah, karena mereka dapat menawarkan wawasan dan ide-ide baru. Kerja sama yang efektif memungkinkan setiap aktor untuk menyediakan sumber daya dan bidang keahlian mereka yang unik, sehingga menghasilkan proses penyampaian layanan publik yang lebih cepat dan lebih transparan. Hal ini meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah dan meningkatkan kualitas layanan, yang keduanya pada akhirnya membantu upaya *E-Government* berhasil secara keseluruhan.

Karena setiap lembaga yang berpartisipasi dalam penerapan *E-Government* memiliki tuntutan, harapan, kepentingan, tugas, dan wewenang yang berbeda, pemerintah, sebagai pihak yang memelopori inisiatif tersebut, harus mengidentifikasi semua pemangku kepentingan yang relevan secara cermat. Mengembangkan rencana pengelolaan yang tepat untuk setiap pemangku kepentingan memerlukan pemahaman menyeluruh tentang sifat dan perilaku mereka. Pemerintah dapat mendorong keterlibatan penuh dengan memastikan bahwa semua pihak merasa dilibatkan dan memiliki suara dalam proses tersebut melalui penggunaan metodologi yang metodis. Selain memastikan bahwa layanan tersebut sejalan dengan harapan dan persyaratan masyarakat, hal ini akan mendorong lingkungan kolaboratif yang akan mendorong penerapan *E-Government*. Pada akhirnya, pengelolaan yang

kompeten akan berkontribusi pada keberhasilan dan keberlanjutan upaya *E-Government* itu sendiri.

Agar dapat terlibat secara menyeluruh, para pemangku kepentingan harus ditangani dengan baik, karena penanganan tanggung jawab dan kepentingan mereka yang salah dapat menghambat penerapan e-government dalam mencapai tujuannya. Keberhasilan *E-Government* hanyalah fatamorgana jika para pemangku kepentingan tidak ditangani dengan baik. Karena *E-Government* diterapkan secara lokal, situasi dan konteks lokal harus selalu diperhitungkan, yang mengakibatkan adanya variasi dalam susunan pemangku kepentingan di berbagai lokasi. Lebih jauh, pihak-pihak yang terlibat dalam *E-Government* dapat mengalami perubahan dan fluktuasi yang konstan, sehingga memerlukan strategi yang fleksibel dan adaptif. Setiap pelaku dapat berkontribusi sebanyak mungkin di bawah manajemen yang efektif, membangun ekosistem yang membantu inisiatif *E-Government* berhasil di berbagai bidang.

## **B. Temuan Masalah Pelaksanaan Aplikasi Si D'nOK**

Sejumlah permasalahan yang berdampak pada efisiensi layanan administrasi kependudukan terungkap dari pemasangan aplikasi Si D'nOK di Kecamatan Mijen, Kota Semarang, sebagai bagian dari implementasi E-Government. Berikut ini adalah simpulan utama yang diambil dari data tersebut:

### **1. Keterbatasan Akses Platform Non-Android (B2G)**

Pengguna sistem operasi lain, seperti iOS, tidak dapat menggunakan program Si D'noK karena program ini hanya dapat diakses di ponsel pintar Android melalui Google Play Store. Hal ini membatasi layanan ini dan menimbulkan kesenjangan digital.

### **2. Kurangnya Kompetensi Pegawai dalam Pelayanan Digital (G2G)**

Banyak staf Kantor Dukcapil Kabupaten Mijen yang berusia lanjut dan kurang memiliki keterampilan teknologi berbasis aplikasi.

Pelayanan publik yang bergantung pada aplikasi Si D'nOK terdampak baik dari segi kecepatan maupun kualitas.

### 3. Hambatan Teknis dalam Penggunaan Aplikasi (C2G)

Publik melaporkan sejumlah masalah teknis, termasuk:

- Pengunggahan dokumen menjadi tantangan karena ukuran berkasnya kecil.
- Memerlukan waktu lebih dari dua hari untuk memverifikasi dokumen.
- Pengguna harus memasukkan kembali data karena pesan kesalahan sistem yang berulang.

### 4. Persepsi Negatif Masyarakat Terhadap Efektivitas Aplikasi (G2C)

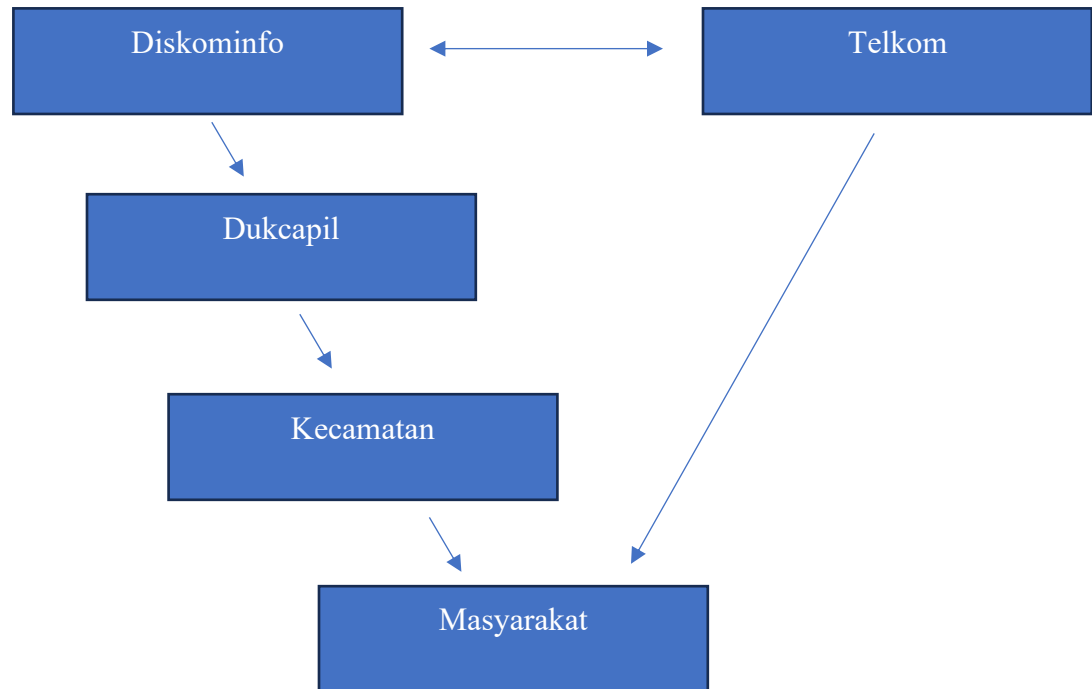
Menurut sebagian besar ulasan pengguna di Google Play Store, aplikasi ini dianggap kurang praktis. Banyak pelanggan yang tidak puas karena program ini justru memperpanjang waktu yang dibutuhkan untuk menangani dokumen, alih-alih sepenuhnya menggantikan metode manual.

### 5. Kurangnya Sosialisasi Aplikasi Si D'nOK (G2C)

## C. Peran Masing – Masing Stakeholder

Hasil penelitian memperlihatkan model actor yang terlibat dalam stakeholder yang terbangun serta pembagian peran dan fungsinya masing-masing diantara actor yang terlibat dalam aplikasi Si D'nOk sebagai pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis *E-Government* Di Kota Semarang. 1) Diskominfo, 2) Dukcapil, 3) Kecamatan, 4) Sektor Bisnis Telkom, 5) Masyarakat. Bergantung pada kewenangan, pengaruh, dan kepentingan masing-masing, setiap pemain memainkan peran yang berbeda. Interaksi antara aktor pemangku kepentingan, yang tidak dapat direduksi menjadi hubungan antara negara dan masyarakat. Salah satu landasan keberhasilan penerapan *e-government* adalah identifikasi pemangku kepentingan. Jumlah peserta dari berbagai lapisan, masing-masing dengan ciri, minat, dan tingkat kewenangan serta kekuasaan. Identifikasi pemangku

kepentingan memungkinkan pemahaman terperinci tentang fungsi dan hubungan setiap aktor, yang penting untuk diperhitungkan saat mengadopsi system *E-Government*. Seperti gambar dibawah ini :



*Sumber : Peneliti*

Dari gambar tersebut maka dapat di pastikan bahwa setiap stakeholder/pemangku kepentingan pasti memiliki peran dan fungsinya masing-masing dan saling berkaitan satu dengan lainnya maka dari itu peneliti akan memaparkan apa saja peran dan fungsi masing-masing stakeholder dalam penerapan *E-Government* di Kota Semarang, dan berdasarkan hasil penelitian terdapat lima peran yang memiliki stakeholder dalam penerapan aplikasi Si D'nOK berbasis *E-Government* sebagai berikut ini :

### **1. Diskominfo**

Era digital yang kita jalani telah menyaksikan perkembangan pesat dalam informasi dan teknologi, yang berdampak pada banyak bisnis yang berbeda. Seiring dengan peluang baru yang dibawa oleh transisi ini, ada

masalah yang harus diselesaikan, khususnya yang berkaitan dengan layanan publik. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi secara maksimal, kita dapat meningkatkan efektivitas operasional dan mengatasi sejumlah masalah yang terkait dengan pemberian layanan publik. Gagasan "*e-government*," di mana teknologi digunakan untuk mendukung dan memungkinkan peningkatan layanan publik, menjadi semakin penting. Sistem informasi manajemen dan *e-government* dalam hal ini terkait erat; informasi lebih mudah diperoleh ketika teknologi digunakan dalam proses pemrosesan, perencanaan, dan pengawasan.

Kota Semarang bertindak tegas untuk menggunakan teknologi untuk peningkatan layanan publik sesuai dengan kemajuan ini. Sebuah program daring yang disebut Sistem Informasi Dokumen Kependudukan (SI D'nOK) telah dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Semarang. Dengan bantuan aplikasi inovatif ini, masyarakat dan lembaga terkait akan dapat dengan mudah mengakses beberapa layanan demografis pada satu platform. Transaksi publik dapat diselesaikan secara daring dengan SI D'nOK, sehingga prosesnya menjadi lebih cepat, lebih transparan, dan lebih tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

Pembuatan aplikasi SI D'nOK merupakan janji Pemerintah Kota Semarang untuk memfasilitasi transformasi digital di pemerintahan daerah, selain menjadi tugas Dinas Komunikasi dan Informasi. Dinas Komunikasi dan Informasi bertanggung jawab untuk mengawasi pengembangan teknologi aplikasi dan memastikan bahwa semua pengguna dari instansi terkait menerima pelatihan dan dukungan yang tepat dalam penerapannya. Dengan demikian, pengguna dapat memanfaatkan keunggulan yang ditawarkan program kami sebaik-baiknya.

Aplikasi SI D'nOK juga diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan publik dan meningkatkan transparansi pengelolaan data kependudukan. Dinas Komunikasi dan Informasi berkomitmen untuk meningkatkan sistem pelayanannya dan membuatnya lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat melalui upaya ini. Tindakan ini juga konsisten dengan rencana ambisius Pemerintah Kota Semarang untuk mengembangkan kota pintar, di mana informasi dan teknologi menjadi komponen utama yang meningkatkan kehidupan masyarakat yang tinggal di sana.

Tulang punggung teknologi informasi untuk aplikasi Si D'nOK disediakan oleh Diskominfo. Berdasarkan temuan tersebut, aksesibilitas publik terhadap aplikasi ini terhambat oleh seringnya ketidakstabilan infrastruktur jaringan di berbagai wilayah di Kecamatan Mijen. Selain itu, sosialisasi aplikasi ini hanya dilakukan melalui platform media sosial seperti Instagram, yang mengecualikan masyarakat nondigital. Diskominfo menyediakan layanan seperti administrasi jaringan internet, penyediaan server, dan bantuan teknis pengembangan aplikasi. Namun, belum ada upaya untuk menjangkau masyarakat secara langsung, yang menyebabkan minimnya pengetahuan tentang aplikasi ini.

## **2. Dukcapil**

Pelayanan kependudukan bagi masyarakat merupakan salah satu tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Semarang. Dalam upaya untuk lebih mengefektifkan dan mempermudah akses layanan administrasi bagi masyarakat, Dukcapil mengembangkan program Sistem Informasi Dokumen Kependudukan (Si D'nOK) daring. Program ini menjadi sarana sekaligus jawaban praktis atas berbagai keluhan masyarakat terhadap prosedur pembuatan dokumen kependudukan yang terkadang sulit dan bertele-tele.

Pemanfaatan perangkat berbasis teknologi untuk mengelola data kependudukan merupakan langkah krusial dalam membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) dalam memberikan layanan publik yang akurat dan efisien. Namun, ada sejumlah kendala yang harus diatasi untuk memanfaatkan teknologi ini, khususnya terkait penyiapan sumber daya manusia. Berdasarkan hasil studi lapangan, sebagian besar pegawai Dukcapil berusia lanjut sehingga kemampuan mereka dalam mempelajari teknologi terkini menjadi terbatas. Kondisi ini memengaruhi kemampuan mereka dalam mengelola aplikasi secara efektif, khususnya pada tahap validasi dan verifikasi dokumen. Masyarakat kerap kali menyampaikan ketidakpuasan atas kinerja yang dirasakan lamban, khususnya pada layanan krusial seperti pendaftaran dan penerbitan dokumen kependudukan seperti KTP, akta kelahiran, dan kartu keluarga (KK).

Penyebab utamanya adalah kurangnya pemahaman teknis pegawai terkait pengoperasian aplikasi. Penggunaan teknologi yang tidak efisien ini tidak hanya dapat berdampak pada keterlambatan layanan, tetapi juga berpotensi menurunkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Oleh karena itu, untuk menjamin agar transisi digital ini dapat berjalan lancar dan memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat, diperlukan langkah-langkah strategis, termasuk pelatihan yang ekstensif bagi pegawai, pembelian teknologi yang mudah digunakan, dan dukungan yang berkelanjutan.

Selain mengelola aplikasi, Dukcapil juga bertugas memastikan aplikasi berfungsi dengan baik. Untuk memastikan setiap penduduk dapat memanfaatkan sepenuhnya kemampuan dalam program tersebut, mereka memberikan bantuan dan arahan kepada pengguna. Dukcapil bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat umum akan penggunaan Si D'nOK melalui berbagai bentuk sosialisasi dan instruksi. Hal ini

diperlukan untuk memastikan bahwa masyarakat umum mengetahui keuntungan dan kemudahan yang ditawarkan sistem ini selain sebagai pengguna.

Dengan menerapkan gagasan Si D'nOK, persepsi masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan akan meningkat. Masyarakat akan merasa lebih dihargai dan menerima layanan yang lebih baik dengan sistem yang lebih terbuka dan akuntabel. Selain itu, hal ini memberi ruang bagi masyarakat umum untuk lebih terbuka dengan pendapat dan saran mereka mengenai layanan yang mereka dapatkan, sehingga Dukcapil dapat terus berinovasi dan melakukan perbaikan.

### **3. Pemerintah Kecamatan**

Pemerintah Kecamatan Kota Semarang memegang peranan penting dalam memaksimalkan peningkatan kualitas layanan administrasi. Tuntutan masyarakat terhadap layanan publik semakin meningkat di era yang semakin dinamis ini. Masyarakat mengharapkan layanan yang akuntabel, efektif, dan efisien serta cepat. Untuk memenuhi harapan masyarakat dalam situasi ini, Pemerintah Kecamatan harus fleksibel dan kreatif.

Pemerintah kecamatan yang merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah kota memiliki tugas penting untuk menghubungkan masyarakat dengan layanan pemerintah melalui aplikasi Si D'nOK. Aplikasi ini diharapkan dapat menjadi solusi digital agar masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan dengan lebih mudah. Tanggung jawab pemerintah kecamatan tidak hanya sebatas menginformasikan aplikasi kepada masyarakat, tetapi juga memberikan dukungan teknis, khususnya bagi masyarakat yang kurang memiliki pengetahuan dan pengalaman teknis. Pemerintah kecamatan diharapkan dapat berperan sebagai fasilitator yang efektif dalam situasi ini, membantu masyarakat memahami tujuan aplikasi, mengetahui cara penggunaannya,

dan menyelesaikan masalah teknis yang mungkin timbul. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab ini belum sepenuhnya dan belum terlaksana dengan baik.

Hasil dari lapangan menunjukkan bahwa pendampingan yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan untuk penerapan aplikasi Si D'nOK masih terfokus pada pemberian informasi dasar. Informasi yang diberikan oleh pemerintah kecamatan mengenai aplikasi, termasuk cara pendaftaran dan jenis layanan, sering kali disajikan sebagai pengantar atau panduan umum. Meskipun langkah ini penting, banyak orang yang mengalami kendala teknis memerlukan pendampingan yang lebih dari sekadar klarifikasi sederhana. Untuk memanfaatkan program atau memperbaiki masalah teknis seperti pengunggahan dokumen, kesalahan data, atau upaya login yang tidak berhasil, misalnya, beberapa pengguna memerlukan bantuan langsung. Pembatasan ini menyoroti perlunya pemerintah kecamatan untuk memperkuat kemampuan teknis mereka agar dapat menawarkan bantuan yang lebih konkret dan relevan bagi mereka yang membutuhkan.

Tindakan strategis harus dilaksanakan untuk menjamin bahwa tugas pemerintah kecamatan dapat dilaksanakan sebaik-baiknya. Salah satunya adalah memberikan pelatihan yang ekstensif kepada staf kecamatan agar mereka dapat menggunakan aplikasi Si D'nOK dengan kecakapan teknis yang memadai. Lebih jauh, pedoman teknis yang menyeluruh dan mudah dipahami harus tersedia bagi masyarakat dan staf kecamatan. Hasilnya, staf kecamatan dapat menawarkan solusi yang lebih baik, dan masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi tersebut secara maksimal. Untuk menjamin bahwa tantangan teknologi masyarakat dapat segera diatasi dan efektif, peningkatan kolaborasi antara pemerintah kota dan kecamatan juga penting. Tujuan utama aplikasi Si D'nOK sebagai alat layanan publik yang mutakhir dan efektif dapat didukung oleh

peningkatan ini, yang akan memungkinkan pemerintah kecamatan untuk beroperasi sebagai penghubung yang lebih dapat dipercaya.

#### **4. Masyarakat**

Di era informasi dan transparansi saat ini, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah memungkinkan masyarakat memperoleh informasi dengan lebih cepat, efisien, dan mudah. Sistem Informasi Dokumen Kependudukan Daring (Si D'nOK) Kota Semarang merupakan program pemerintah yang dikelola dan diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Tujuan dari inisiatif ini adalah untuk memudahkan masyarakat mengakses layanan administrasi kependudukan daring. Program ini dilaksanakan bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang. Partisipasi aktif masyarakat yang menjadi tujuan utama program ini sangat penting bagi keberhasilan aplikasi Si D'nOK. Dalam situasi ini, masyarakat berperan penting dalam proses demokrasi, baik sebagai pengguna maupun sebagai pelaku. Partisipasi masyarakat dalam memberikan saran dan menyampaikan keluhan tentang mutu layanan yang mereka peroleh sangat penting untuk meningkatkan keberhasilan program.

Sebagai platform digital untuk layanan manajemen kependudukan, program Si D'nOK memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi layanan publik. Akan tetapi, sejumlah keterbatasan teknologi yang dialami pengguna membuat tujuan ini sulit tercapai. Ketidakmampuan mengunggah dokumen karena keterbatasan ukuran file aplikasi merupakan salah satu masalah utama yang sering muncul. Pengguna menjadi frustrasi karenanya, terutama mereka yang tidak memiliki pengetahuan teknis atau keahlian untuk mengompres file. Selain itu, pengguna dengan telepon pintar yang menjalankan sistem operasi lain terbatas dalam kemampuan mereka untuk memanfaatkan program ini karena program ini hanya kompatibel dengan perangkat Android. Beberapa pengguna yakin bahwa

mereka tidak dapat memanfaatkan program ini sepenuhnya karena keterbatasan ini, yang mengakibatkan kesenjangan dalam aksesibilitas layanan.

Masalah lain yang sering menjadi keluhan utama konsumen adalah lambatnya prosedur verifikasi dokumen. Selain membuang-buang waktu, keterlambatan ini membuat masyarakat tidak puas dengan layanan pemerintah. Kesulitan lain adalah tidak adanya petunjuk yang jelas tentang cara menggunakan program, yang khususnya menjadi masalah bagi pengguna yang kurang paham teknologi. Banyak orang merasa bingung atau tidak tepat saat mengikuti prosedur standar, termasuk mengunggah dokumen atau mengisi data, karena saran yang tidak memadai. Meskipun pemerintah telah menetapkan proses untuk memberikan umpan balik, masyarakat merasa bahwa keluhan mereka sering kali tidak segera ditangani, yang memperburuk pengalaman negatif mereka dalam mengajukan permohonan.

Pemerintah harus mengambil tindakan yang spesifik dan terukur untuk mengatasi hambatan tersebut. Untuk menysasar berbagai sektor masyarakat, salah satunya adalah dengan memberikan pelatihan dan panduan pengguna yang lebih menyeluruh, baik dalam bentuk manual tekstual maupun video pembelajaran. Aspek teknis aplikasi juga memerlukan perbaikan, seperti meningkatkan kompatibilitas dengan lebih banyak sistem operasi dan menyederhanakan fungsi pengunggahan dokumen dengan menyertakan opsi kompresi otomatis. Pemerintah juga harus menggunakan teknologi otomasi canggih untuk mempercepat prosedur verifikasi dokumen. Agar masyarakat merasa didengar dan menerima jawaban atas tantangan yang mereka hadapi, manajemen umpan balik pengguna juga harus ditingkatkan. Berbagai inisiatif ini diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi, yang akan mendorong pengembangan layanan publik yang lebih efektif dan inklusif.

## 5. Telkom

Pemerintah Kota Semarang telah menjalin kerja sama strategis dengan perusahaan telekomunikasi seperti Telkom untuk menjangkau masyarakat yang saat ini belum memiliki akses internet. Khususnya di daerah pedesaan, kerja sama ini bertujuan untuk menjamin ketersediaan teknologi dan koneksi internet yang memadai. Pemerintah berupaya memastikan bahwa setiap orang dapat mengakses layanan digital secara merata, di mana pun mereka berada, dengan meningkatkan infrastruktur telekomunikasi. Hal ini sangat penting, karena digitalisasi layanan publik seperti aplikasi Sistem Informasi Dokumen Kependudukan Daring (Si D'nOK) membutuhkan konektivitas yang andal dan cepat untuk menyediakan akses informasi bagi seluruh penduduk. Pemerintah meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan melakukan tindakan ini selain mempercepat digitalisasi layanan publik.

Untuk mendukung aplikasi Si D'nOK yang merupakan salah satu komponen infrastruktur E-Government, Telkom memiliki kewajiban strategis untuk menyediakan jaringan internet. Karena kemudahan akses dan penggunaan aplikasi oleh masyarakat umum dan aparatur pemerintah secara langsung dipengaruhi oleh kualitas jaringan internet, maka Telkom memegang peranan yang krusial. Dalam hal ini, Telkom bertanggung jawab untuk menyediakan akses internet dan memastikan layanan internet cukup cepat dan stabil untuk mendukung fungsionalitas aplikasi. Karena program ini digunakan untuk tugas administratif yang memerlukan transfer data secara real-time, seperti mengunggah dokumen dan mengonfirmasi statistik demografi, maka infrastruktur jaringan yang kuat menjadi kebutuhan krusial agar akses aplikasi tidak terputus.

Berdasarkan kajian lapangan, kendala utama dalam mendorong pemanfaatan aplikasi Si D'nOK masih terletak pada kualitas jaringan internet di beberapa lokasi, termasuk Kecamatan Mijen. Di wilayah

tersebut, kendala seperti jaringan yang tidak stabil dan koneksi internet yang lambat biasanya menyebabkan penggunaan program ini menjadi sulit. Selain masyarakat pengguna program, kendala ini juga berdampak pada produktivitas aparat yang bertugas memberikan layanan administrasi. Gangguan konektivitas internet dapat mengakibatkan keterlambatan pemrosesan dokumen dan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan e-government. Hal ini menunjukkan bahwa Telkom belum mendistribusikan perangkat jaringannya secara merata mengingat masih banyak wilayah yang belum memiliki layanan internet yang andal.

Peningkatan infrastruktur jaringan Telkom menjadi langkah awal yang krusial dalam menyelesaikan masalah ini. Telkom harus melakukan asesmen menyeluruh terhadap daerah-daerah seperti Kecamatan Mijen yang masih memiliki kualitas jaringan yang buruk dan mengambil langkah-langkah proaktif untuk meningkatkan jangkauan dan stabilitas jaringan. Kualitas layanan internet di daerah tersebut dapat ditingkatkan dengan berinvestasi pada pembangunan jaringan fiber optik, penambahan base transceiver station (BTS), atau pemanfaatan teknologi jaringan terkini, seperti 5G. Untuk menjamin pertumbuhan infrastruktur jaringan internet dapat berjalan sesuai dengan tuntutan masyarakat dan mendukung penerapan aplikasi Si D'nOK sebaik-baiknya, kolaborasi antara pemerintah daerah dan Telkom juga harus ditingkatkan. Memastikan ketersediaan konektivitas internet yang memadai di setiap lokasi sehingga aplikasi Si D'nOK benar-benar dapat berfungsi sebagai solusi digital yang efektif dan inklusif.

**BAB V**

**RELASI PEMANGKU KEPENTINGAN PADA APLIKASI SI  
D’NOK DI KECAMATAN MIJEN**

Pemerintah Elektronik mengacu pada semua struktur dan proses politik-administrasi pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Definisi *E-Government* yang paling banyak diadopsi muncul pada waktu yang sama sebagai hasil dari kerja Pembangunan global dan nasional yang aktif oleh pemerintah lembaga pemikir, dan organisasi seperti OECD, Bank Dunia, dan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB). *E-Government* secara umum dipahami sebagai penerapan teknologi informasi dan komunikasi pada administrasi pemerintahan berbasis elektronik. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi pemerintah.

Misi pemerintah untuk memberikan kualitas layanan administrasi yang transparan dan profesional menjadi landasan terciptanya Aplikasi Si D'nOK yang merupakan inovasi layanan administrasi kependudukan. Internet dan teknologi informasi menjadi landasan gagasan E-Government yang diimplementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang dituangkan dalam program Si D'nOK. Program ini telah berjalan sejak tahun 2019.

Penerapan *E-Government* sebagai layanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang menitikberatkan pada pelayanan masyarakat dengan didukung kinerja aparatur yang kompeten, kelembagaan yang efektif, serta memanfaatkan teknologi informasi, dalam penelitian ini ditemukan sejalan dengan temuan lapangan. Dalam rangka melaksanakan berbagai kegiatan yang mengarah pada aspek kecepatan dan kemudahan dalam pertukaran akses informasi, maka pemerintah menerapkan e-government yang memanfaatkan teknologi informasi yang dapat mempengaruhi cara berpikir dan pola pikir masyarakat.

Peneliti bermaksud untuk meneliti dinamika antara pihak-pihak yang terlibat dalam aplikasi Si D'nOK di Kabupaten Mijen dalam bab ini. Pihak-pihak yang berkepentingan dan memengaruhi kinerja suatu organisasi atau lembaga, baik di dalam maupun di luar organisasi, dikenal sebagai pemangku kepentingan. Peran mereka adalah untuk membina tata kelola yang baik di dalam perusahaan atau lembaga. Yang berupaya untuk memperkuat kelembagaan, sumber daya manusia, dan tata kelola pemangku kepentingan dalam rangka membina kemitraan dan sinergi melalui komunikasi antara lembaga pemerintah dan pemangku kepentingan serta memastikan bahwa harapan publik dan tujuan lembaga selalu sejalan.

Penyusunan agenda program yang mendukung pencapaian tujuan dan sasaran interaksi pemangku kepentingan merupakan indikator efektivitas proses perancangan pendekatan dan agenda program. Setiap pemangku kepentingan memiliki standar untuk menilai seberapa baik kinerja lembaga atau institusi pemerintah. Persyaratan ini sering kali berkaitan dengan bagaimana persyaratan tersebut secara langsung dan tidak langsung akan memengaruhi pekerjaan yang dilakukan oleh pemangku kepentingan dan lembaga pemerintah lainnya.

Dalam hal ini instansi pemerintah Salah satu instansi pemerintah yang memanfaatkan *e-government* untuk melaksanakan pelayanan publik adalah Kecamatan Mijen di Kota Semarang. Masyarakat Kecamatan Mijen sangat diuntungkan dengan adanya pelayanan publik tersebut. Kemudahan dalam memperoleh pelayanan tentunya menjadi nilai tambah selain manfaatnya, sehingga penerapan *e-government* ini menjadi sangat penting. Oleh karena itu, Kecamatan Mijen harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penyedia layanan publik, karena hal tersebut akan meningkatkan komunikasi antara Kecamatan dengan warganya. Akan tetapi, Kota Semarang masih memiliki kendala dalam penerapan *e-government* di Kecamatan Mijen.

Maka dari itu peneliti ingin mengaji tentang relasi pemangku kepentingan pada aplikasi Si D'nOK di Kecamatan Mijen dengan menggunakan konsep *E-Government* . Menurut hasil kajian dari Ari-Veikko Annttiroiko didalam buku

*Electronic Government*, untuk menerapkan konsep-konsep *E-Government*, terdapat lima elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh, yaitu Pemerintah-ke-Warga (G2C), Warga-ke-Pemerintah (C2G), Pemerintah-ke-Pemerintah (G2G), Pemerintah-ke-Bisnis (G2B), Bisnis-ke-Pemerintah (B2G).

#### **A. Pemerintah-ke-Warga Negara (G2C)**

Interaksi pemerintah-ke-warga negara dalam *E-Government* adalah hubungan antara pemerintah dan juga Masyarakat yang dilakukan berbasis teknologi informasi. Yang tujuannya adalah untuk mempermudah Masyarakat dalam mencari informasi mengenai pemerintah dan memperbaiki hubungan interaksi antara keduanya. dalam interaksi tersebut pemerintah menangani urusan administrasi pemerintah, sedangkan Masyarakat memperoleh layanan online dan juga informasi.

*E-Government* atau pemerintah elektronik merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik kepada warga negara. Melalui e-government, berbagai layanan dan informasi pemerintah dapat diakses secara daring, memudahkan warga negara untuk mengurus administrasi, mendapatkan informasi, dan berpartisipasi dalam proses pemerintahan tanpa harus datang secara langsung ke kantor pemerintah. Dengan memanfaatkan platform digital, *E-Government* bertujuan untuk mempercepat proses administrasi, mengurangi birokrasi yang rumit, serta meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat, sehingga dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik dan memperkuat keterlibatan warga dalam pemerintahan.

*E-Government* dalam konteks administrasi kependudukan merujuk pada penerapan teknologi informasi untuk mengelola dan menyediakan layanan terkait data kependudukan secara efisien dan transparan. Hal tersebut sama dengan penggunaan aplikasi Si D'nOk dengan menerapkan sistem *E-Government*, pemerintah dapat mempermudah proses pendaftaran, pembaruan, dan verifikasi data kependudukan, seperti KTP, akta kelahiran, dan kartu keluarga, yang

sebelumnya memerlukan prosedur administratif yang rumit dan memakan waktu. Dengan adanya platform Si D'Nok tersebut, warga negara dapat mengakses dan mengelola informasi kependudukan mereka secara online, mengurangi kebutuhan untuk kunjungan fisik ke kantor pemerintahan, serta mempercepat proses administrasi. Sistem ini juga memungkinkan pemerintah untuk mengelola data kependudukan secara terintegrasi dan real-time, meningkatkan akurasi informasi dan memudahkan analisis serta perencanaan kebijakan berbasis data.

Terdapat banyak aduan bahwa aplikasi ini justru dapat memperlambat proses pemenuhan kebutuhan masyarakat. Beberapa masyarakat menyoroti kurang optimalnya kinerja pegawai yang menggunakan aplikasi ini. Sebagian berpendapat bahwa jika ingin mengadopsi aplikasi semacam ini, seharusnya juga dipertimbangkan dengan cermat terkait kecepatan dan efektivitas tindak lanjut dari pihak yang mengelola aplikasi ini agar sempurna.

Maka dari itu peneliti melakukan wawancara kepada Masyarakat Kecamatan Mijen yang sudah menggunakan aplikasi Si D'nOK, dari beberapa wawancara yang dilakukan, seperti yang disampaikan oleh Devy Ustanty :

“Aplikasi perlu banyak perbaikan, bagian isi otomatis tidak akurat. Tidak ada pemberitahuan sebelumnya kalau pelapor harus keluarga kandung. Sedangkan ada pilihan bahwa pelapor boleh orang lain. Semoga bisa segera diperbaiki agar tidak mempersulit Masyarakat untuk mengurus data, karena sudah meluangkan waktu untuk mengurus offline malah dipaksa untuk mengurus online. Sedangkan mengurus online sarananya kurang memadai, tidak ada sosialisasi.” (Wawancara Devy Ustanty 16 Juni 2024)

Dari pertanyaan tersebut pengguna merasa bahwa aplikasi mengalami masalah dalam akurasi data dan fitur yang disediakan. Masalah utama termasuk ketidakakuratan dalam bagian pengisian otomatis dan kurangnya pemberitahuan tentang persyaratan pelapor yang harus merupakan keluarga kandung, meskipun terdapat opsi untuk pelapor yang merupakan orang lain. Hal ini menyebabkan kesulitan bagi masyarakat dalam mengurus data mereka, terutama karena mereka

diharuskan untuk beralih dari proses offline ke online tanpa adanya sosialisasi atau dukungan yang memadai. Ditekankan bahwa perbaikan segera pada aplikasi diperlukan untuk mengurangi kesulitan dan memperbaiki pengalaman pengguna, serta meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi dalam pengurusan administrasi data.

Adapun juga wawancara terhadap Masyarakat yang menjumpai masalah dalam efektifitas aplikasi, seperti halnya yang disampaikan oleh Ibnu Hariz :

“Aplikasi Si D’nOK ini sekelas kota, kita pakai system online harusnya mempercepat dan mempermudah ini malah memperlambat dan mempersulit pengurusan dokumen, padahal kelas koya masa kalah sama kabupaten yang notabennya lebih efisien kabupaten dalam pengurusan dokumen, tolong diperbaiki” (Wawancara Ibnu Hariz 18 Juni 2024)

Apa yang dihasilkan dari wawancara tersebut adalah bahwa aplikasi Si D’nOK membutuhkan perbaikan signifikan, terutama terkait dengan akurasi data pada fitur pengisian otomatis dan kurangnya pemberitahuan mengenai persyaratan pelapor. Masyarakat menghadapi kesulitan karena mereka dipaksa beralih dari pengurusan dokumen offline ke online tanpa adanya sosialisasi yang memadai. Hal ini menyebabkan proses menjadi lebih lambat dan rumit, padahal aplikasi yang seharusnya bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah administrasi. Selain itu, dibandingkan dengan kabupaten yang lebih efisien, aplikasi ini menunjukkan kekurangan dalam hal efisiensi pengurusan dokumen, menandakan perlunya perbaikan agar pelayanan administrasi di kota dapat setara atau lebih baik daripada di kabupaten.

Dalam melihat permasalahan di atas maka dari itu peneliti melakukan wawancara terhadap Sub Koordinasi Informasi Administrasi Kependudukan Kantor Dukcapil Kota Semarang dan juga Staff Dukcapil Kecamatan Mijen terkait aduan tersebut tersebut :

“Kita selalu membaca aduan Masyarakat, dan kita juga membuka aduan masyarakat lewat Whatsapp yaitu Pengaduan Dinas, kemudian kita juga

mempunyai medsos yaitu di Instagram dan juga Twitter, dan kita juga selalu membaca aduan Masyarakat dan berusaha untuk memperbaiki aplikasi Si D'nOK agar bisa jauh lebih baik lagi.” (Wawancara Hamzah Jumadi 12 Agustus 2024)

Dalam pernyataan tersebut pemerintah juga sudah berkontribusi kepada Masyarakat untuk melakukan sosialisai terkait aplikasi Si D'nOK kepada Masyarakat.

“Kita memiliki beberapa metode, kita kerja sama dengan kelurahan sebagai narasumber, dan juga kegiatan yang melibatkan RW, RT, dan juga Karang Taruna, sehingga disitu kita bisa memperkenalkan aplikasi Si D'nOK kepada Masyarakat.” (Wawancara Arlies Setiobudi 17 Agustus 2024)

Dilain itu juga pemerintah memiliki sebuah cara yang unik dalam memperkenalkan Aplikasi Si D'nOK kepada Masyarakat, yaitu biasa disebut dengan sistem “Jemput Bola”.

“kita juga melakukan dengan cara jemput bola, yaitu dengan cara mendatangi tempat-tempat ramai seperti mall, taman, dan kita menghadiri acara instansi lain seperti Dinas Perdagangan dan juga lainnya.” (Wawancara Arlies Setiobudi 17 Agustus 2024)

Dalam hal kesempurnaan Aplikasi Si D'nOK ini juga pemerintah sudah berupaya untuk memberikan pelayanan administrasi kepada Masyarakat dengan sempurna sesuai yang di inginkan oleh Masyarakat.

“kalau mencapai tujuan yang diinginkan sudah, karena kami ingin mengganti system yang awalnya tatap muka menjadi online agar lebih cepat. Tapi kalau untuk kesempurnaan Aplikasi masih belum sempurna karena masih banyak yang harus diperbaiki oleh pemerintah.” (Wawancara Arlies Setiobudi 17 Agustus 2024)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa aplikasi Si D'nOK yang seharusnya dapat memperlancar dan mempercepat proses administrasi kependudukan di Kota Semarang justru menimbulkan sejumlah masalah yang harus dihadapi oleh masyarakat setempat. Banyak pelanggan yang tidak puas dengan lambatnya

aplikasi ini dalam memenuhi tuntutan mereka. Wawancara dengan sejumlah warga, termasuk Devy Ustanty dan Ibnu Hariz, mengungkapkan bahwa pengisian otomatis tidak akurat, minimnya pengetahuan tentang kewajiban pelaporan, dan proses perpindahan dari offline ke online tidak berjalan dengan baik. Bagi masyarakat yang telah berupaya untuk menjaga dokumentasi mereka, hal ini menimbulkan ketidakpastian dan tantangan.

Devy menegaskan bahwa terdapat ketidakpastian tentang siapa yang dapat melaporkan dan bahwa fungsi pengisian otomatis tidak tepat. Hal ini mempersulit prosedur yang seharusnya mudah. Sementara itu, Ibnu mengamati bahwa aplikasi Si D'nOK tampak kurang efektif dalam hal pemrosesan dokumen jika dibandingkan dengan daerah yang lebih produktif. Keluhan ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, pengguna justru menghadapi tantangan tambahan sebagai akibat dari desainnya.

Situasi ini cukup meresahkan, terutama mengingat program Si D'nOK merupakan kemajuan signifikan dalam digitalisasi layanan publik. Namun, tujuan awal untuk mempercepat dan menyederhanakan administrasi berisiko tidak tercapai jika tidak didukung oleh dukungan sosialisasi yang memadai dan pemahaman yang jelas dari masyarakat tentang cara memanfaatkan program ini. Pengguna menjadi frustrasi dan mulai mempertanyakan kemanjuran sistem baru ketika mereka merasa terpaksa beralih ke prosedur daring tanpa mendapatkan pelatihan atau informasi yang memadai.

Pemerintah telah berupaya meningkatkan respons terhadap keluhan masyarakat melalui Subkoordinasi Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Dukcapil Kota Semarang. Mereka mengakui adanya masalah dan mengatakan telah menyiapkan jalur pengaduan melalui WhatsApp dan media sosial. Pemerintah juga menggunakan teknik "jemput bola" untuk menghubungi penduduk di daerah padat penduduk dan melakukan sosialisasi dengan melibatkan kecamatan, RW, RT, dan Karang Taruna. Masih banyak kendala yang

harus diselesaikan, meskipun inisiatif-inisiatif ini menunjukkan dedikasi pemerintah untuk mendengar keluhan dan menindaklanjutinya.

Berbicara dengan perwakilan pemerintah, menjadi jelas bahwa mereka menyadari betapa banyak pekerjaan yang masih harus dilakukan untuk mengembangkan aplikasi Si D'nOK. Untuk membantu masyarakat lebih memahami cara memanfaatkan program tersebut, mereka menekankan perlunya meningkatkan kejelasan fitur dan keakuratan data serta proses sosialisasi. Hal ini menunjukkan bagaimana adopsi dini dapat menghambat pencapaian tujuan yang diinginkan, bahkan dengan niat terbaik dari pihak pemerintah.

Penelitian ini memperjelas bahwa, dalam konteks e-government, masyarakat dan pemerintah harus bekerja sama. Selain menjadi konsumen pasif, masyarakat harus berpartisipasi aktif dalam memberikan saran dan kritik yang bermanfaat. Namun, pemerintah harus mengambil inisiatif untuk mendengarkan masyarakat dan melakukan penyesuaian untuk memenuhi kebutuhan mereka. E-government harus berfokus pada pembinaan komunikasi dan kepercayaan yang baik antara masyarakat dan pemerintah serta pada penggabungan teknologi baru. Singkatnya, diperlukan penyempurnaan substansial pada program Si D'nOK, khususnya terkait ketepatan data dan bantuan sosialisasi. Sekalipun pemerintah telah mengambil tindakan untuk mengatasi masalah tersebut, kapasitas pemerintah untuk menyesuaikan diri dalam menanggapi kritik publik dan menciptakan sistem yang benar-benar responsif dan efisien akan sangat penting bagi keberhasilan jangka panjang aplikasi tersebut. Transformasi digital layanan administrasi kependudukan hanya akan efektif jika semua pemangku kepentingan berpartisipasi aktif dan membangun ekosistem yang menguntungkan masyarakat dan pemerintah.

### **B. Warga Negara-Ke-Pemerintah (C2G)**

Dalam konteks *E-Government* Warga Negara-Ke-Pemerintah merujuk pada interaksi dan hubungan antara warga negara dan pemerintah yang difasilitasi melalui teknologi digital. Ini adalah salah satu komponen penting dalam *E-*

*Government*, dimana teknologi informasi dan komunikasi digunakan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan pemerintah. Secara keseluruhan, Warga Negara-Ke-Pemerintah dalam *E-Government* bertujuan untuk membuat interaksi antara warga negara dan pemerintah menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien, serta untuk meningkatkan kualitas layanan public melalui penggunaan teknologi.

Interaksi warga negara-ke-pemerintah dalam *E-Government* adalah interaksi antara warga negara dengan pemerintah secara daring. Interaksi ini memungkinkan warga negara untuk mengajukan berbagai keperluan seperti pelayanan administrasi, mengurus kartu identitas, dan lain-lain, secara online.

Dalam konteks administrasi kependudukan Warga Negara-Ke-Pemerintah dalam *E-Government* mencakup berbagai interaksi antara warga negara dan pemerintah yang terkait dengan pengelolaan data kependudukan. Ini melibatkan penggunaan teknologi digital untuk mempermudah proses administrasi, mempercepat layanan, dan meningkatkan akurasi serta transparansi data kependudukan.

Untuk mengetahui bagaimana respon Masyarakat terhadap adanya aplikasi Si D'nOk terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis *E-Government* di Kecamatan Mijen, maka dari itu peneliti melakukan wawancara kepada Masyarakat Kecamatan Mijen yang sudah menggunakan aplikasi Si D'nOK, dari beberapa wawancara yang dilakukan, Masyarakat cenderung belum bisa menapat kan layanan secara maksimal dengan menggunakan aplikasi Si D'nOK yang berbasis *E-Government* dikarenakan masih dijumpai beberapa masalah didalam mengakses aplikasi Si D'nOK seperti yang disampaikan oleh Humam Nazywa Fawazi :

“Iya saya pernah menggunakan aplikasi Si D'nOK yang berfungsi sebagai pelayanan administrasi kependudukan. Namun didalam aplikasi tersebut saya mengalami beberapa kendala, yang pertama Ketika saya lupa sandi dan ingin mengatur ulang melalui e-mail saya, ternyata pesan dari e-mail tersebut tidak

terkirim ke e-mail saya, hal tersebut menyebabkan saya harus datang di dukcapil terdekat. Kemudian kendala yang kedua saya ingin membuat Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Kartu Identitas Anak (KIA) yang keluar hanyalah Kartu Keluarga (KK) saja, Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA) tidak dikirimkan secara bersamaan. Padahal, pada saat itu customer lain langsung mendapatkan ketiganya. Hal ini sangat merepotkan dan memperlambat proses kebutuhan saya dan harus mendaftar Kembali.” (Wawancara Humam Nazywa Fawazi 12 Agustus 2024)

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan, pengguna aplikasi Si D’nOK mengalami beberapa masalah. Pertama, ketika lupa sandi, ia tidak bisa mengatur ulang melalui e-mail karena pesan tidak terkirim, sehingga harus datang langsung ke dukcapil. Kedua, dalam proses pembuatan dokumen, hanya Kartu Keluarga yang diterima, sementara Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak tidak dikirimkan bersama, padahal customer lain mendapat ketiganya secara bersamaan. Masalah-masalah ini menyebabkan ketidaknyamanan dan memperlambat proses kebutuhan administrasi pengguna.

Adapun juga wawancara kepada Masyarakat yaitu pada saat sudah masuk ke dalam aplikasi Si D’nOK, Masyarakat masih menjumpai beberapa masalah saat ingin mengurus keperluannya, yang dimana masalah tersebut memperlambat kebutuhan Masyarakat, seperti halnya yang disampaikan oleh Yahya Hendrawan :

“Saya pernah menggunakan aplikasi Si D’nOK, setelah produk dokumen itu jadi tidak dapat di download, hanya bisa di ss yang menyebabkan hasilnya blur saat dicetak” (Wawancara Yahya Hendrawan 8 Agustus 2024)

Apa yang disampaikan, pengguna mengalami masalah dengan aplikasi Si D’nOK, yaitu setelah dokumen selesai diproses, dokumen tersebut tidak dapat diunduh dan hanya bisa diambil tangkapan layarnya (screenshot), yang menghasilkan kualitas cetak yang buram.

Adapun juga wawancara terhadap Masyarakat yang menjumpai masalah dalam hal waktu verifikasi yang dinilai sangat memperlambat proses kebutuhan, seperti halnya yang disampaikan oleh Siti :

“Saya mau mengurus berkas lewat aplikasi, bukanya tambah cepat malah semakin lama. Verifikasi data memakan lebih dari 2 minggu, sangat buruk bukan mempercepat cara mengurus berkas malah jadi semakin lama menunggu verifikasinya” (Wawancara Siti 16 Juni 2024)

Masyarakat masih menjumpai beberapa masalah saat ingin mengurus berkas melalui aplikasi Si D’nOK terutama masalah dalam hal verifikasi, hal tersebut juga di sampaikan oleh Reyhan Arya Kusuma :

“Proses verifikasi melalui aplikasi Si D’nOK bisa ditakatan terlalu lama, bukan mempercepat tapi malah memperlambat prosesnya” (Wawancara Reyhan Arya Kusuma 16 Juli 2024)

Apa yang disampaikan oleh masyarakat tersebut adalah bahwa pengguna merasa proses verifikasi data melalui aplikasi Si D’nOK sangat lambat, bahkan memakan waktu lebih dari 2 minggu. Pengguna menganggap bahwa seharusnya aplikasi ini mempercepat proses administrasi, tetapi kenyataannya malah memperlambat proses kebutuhan Masyarakat.

Dalam melihat permasalahan di atas maka dari itu peneliti melakukan wawancara terhadap Sub Koordinasi Informasi Administrasi Kependudukan Kantor Dukcapil Kota Semarang terkait permasalahan di aplikasi Si D’nOK dalam proses verifikasi.

“Terutama yang perlu diketahui itu aplikasi Si D’nOK itu dibuka selama 24 jam selama 7 hari, tidak ada berhentinya untuk mengajukan berkas. Sedangkan untuk pegawai jam kerja hanya 5 hari. Namun kebanyakan Masyarakat mengajukan berkas dokumen ke dalam aplikasi Si D’nOK saat jam kerja libur, sehingga hal tersebut mengakibatkan penumpukan berkas dokumen, mau tidak mau harus antri dan butuh waktu lama untuk verifikasi, namun hal tersebut kita Atasi

dengan lembur untuk bagian petugas verifikatornya, tapi memang tetap ada keterlambatan.” (Wawancara Arlies Setiobudi 17 Agustus 2024)

Dari hasil wawancara Sub Koordinasi Informasi Administrasi Kependudukan Kantor Dukcapil Kota Semarang juga menjelaskan penyebab keterlambatan atau lamanya verifikasi dikarenakan beberapa berkas Masyarakat banyak yang tidak lengkap.

“Banyak hal yang membuat lama dalam verifikasi, salah satunya juga dikarenakan berkas Masyarakat yang kurang lengkap dan kurang teliti dalam hal persyaratan, hal lain juga bisa karena gambar yang dikirim pemohon kurang jelas sehingga otomatis ditolak oleh system aplikasi Si D’nOK namun bila pemohon bisa dengan baik lengkap dan teliti hal tersebut akan mempercepat proses administrasi” (Wawancara Arlies Setiobudi 17 Agustus 2024)

Sub Koordinasi Informasi Administrasi Kependudukan Kantor Dukcapil Kota Semarang juga membuka layanan aduan Masyarakat kepada pemerintah terkait dengan penerapan Aplikasi Si D’nOK sebagai pelayanan administrasi kependudukan seperti yang dijelaskan oleh Sub Koordinasi Informasi Administrasi Kependudukan Kantor Dukcapil Kota Semarang.

“kami membuka layanan aduan kepada Masyarakat, lewat wa, intagram, dan juga twitter, nantinya aduan dari Masyarakat tersebut akan kami proses untuk menjadi lebih baik lagi” (Wawancara Arlies Setiobudi 17 Agustus 2024)

Masyarakat menemui sejumlah kendala saat memanfaatkan aplikasi Si D'nOK untuk administrasi kependudukan, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil wawancara yang dilakukan terkait aplikasi tersebut dalam konteks *E-Government* di Kecamatan Mijen. Meskipun *e-government* bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, aksesibilitas, dan keterbukaan layanan pemerintah, namun konsumen justru menghadapi sejumlah kendala yang mempersulit pengalaman mereka.

Pengguna yang mencoba memulihkan kata sandi yang hilang melaporkan adanya kesulitan, termasuk Humam Nazywa Fawazi. Ia terpaksa mendatangi

kantor Dukcapil secara langsung karena tidak dapat melihat email yang belum terkirim, sesuatu yang mungkin dapat dicegah jika program tersebut berjalan dengan baik. Ia mengatakan bahwa meskipun beberapa pengguna dapat menerima ketiganya sekaligus, hanya Kartu Keluarga yang dapat diterima untuk pemrosesan dokumen, dan Akta Kelahiran serta Kartu Identitas Anak tidak dikirimkan secara bersamaan. Hal ini merupakan tanda layanan yang tidak adil, yang membuat pemenuhan tuntutan administratif pengguna menjadi lebih lama.

Pengguna seperti Yahya Hendrawan juga menyebutkan ketidakmampuan mengunduh dokumen secara langsung sebagai suatu masalah. Pengguna hanya dapat mengambil tangkapan layar, yang membuat prosedur administratif selanjutnya menjadi lebih sulit dan menghasilkan kualitas cetak yang tidak jelas. Lebih lanjut, Siti dan Reyhan Arya Kusuma menegaskan betapa lamanya prosedur verifikasi data aplikasi tersebut lebih dari dua minggu. Hal ini jelas bertentangan dengan tujuan aplikasi, yaitu mempercepat proses administratif.

Wawancara dengan pejabat pemerintah menunjukkan bahwa meskipun mereka hanya bekerja lima hari seminggu, aplikasi Si D'nOK beroperasi sepanjang waktu. Tumpukan dokumen sebagian besar muncul dari orang-orang yang menyerahkan dokumen saat liburan, yang menyebabkan keterlambatan dalam proses verifikasi. Meskipun pemerintah telah berupaya ekstra, masih ada banyak keterlambatan dalam menangani masalah ini. Pemerintah juga mengakui bahwa sejumlah besar berkas yang diterimanya ada yang hilang atau tidak cocok, yang membuat proses verifikasi menjadi lebih sulit.

Investigasi ini mengungkapkan bahwa meskipun program Si D'nOK dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi layanan administrasi kependudukan, banyak masalah pengguna yang disebabkan oleh pelaksanaan yang kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah harus mengambil pendekatan yang lebih proaktif untuk menjamin bahwa aplikasi tersebut beroperasi sebagaimana mestinya dan bahwa masyarakat diberikan petunjuk yang jelas tentang cara menggunakannya untuk memenuhi tujuan *E-Government*.

Masyarakat juga disarankan untuk memastikan bahwa kebutuhan dan berkas yang mereka berikan jelas dan lengkap, meskipun ini seharusnya bukan satu-satunya beban bagi pengguna. Agar masyarakat umum dapat menggunakan program ini secara efisien, pemerintah harus memberikan sosialisasi dan bantuan teknis yang lebih baik.

Dengan mempertimbangkan semua hal, hasil ini menekankan betapa pentingnya dialog dan kerja sama antara masyarakat dan pemerintah untuk keberhasilan e-government. Untuk memenuhi peran *E-Government* sebagai penghubung antara masyarakat dan pemerintah dengan sebaik-baiknya, aplikasi Si D'nOK harus ditingkatkan untuk memenuhi harapan masyarakat dan memberikan layanan yang lebih baik.

### **C. Pemerintah-Ke-Pemerintah (G2G)**

Interaksi pemerintah-ke-pemerintah dalam *E-Government* adalah hubungan antara pemerintah dengan pemerintah lainya. Interaksi ini dapat berupa hubungan antar instansi pemerintah. Hubungan antara pemerintah dengan pemerintah yang mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah.

Dalam buku *Electronic Government*, Ari-Veikko Anttiroiko menjelaskan bahwa konsep e-government Pemerintah-ke-Pemerintah (G2G) merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi untuk memfasilitasi dan meningkatkan kolaborasi serta interaksi antara berbagai lembaga pemerintahan. Menurut Anttiroiko, model G2G bertujuan untuk mengintegrasikan sistem dan proses administratif antar lembaga, sehingga memungkinkan pertukaran data yang lebih cepat dan akurat serta koordinasi yang lebih efektif. Dengan menerapkan G2G, pemerintah dapat mengurangi duplikasi usaha, mengoptimalkan alur kerja internal, dan meningkatkan efisiensi operasional, yang pada akhirnya berkontribusi pada pelayanan publik yang lebih baik dan lebih terkoordinasi.

Dalam konsep administrasi kependudukan, *E-Government* menjelaskan bahwa konsep Pemerintah-Ke-Pemerintah (G2G) mencakup penggunaan teknologi informasi untuk memfasilitasi dan meningkatkan interaksi antara

berbagai lembaga pemerintah yang terlibat dalam pengelolaan data kependudukan. G2G dalam administrasi kependudukan bertujuan untuk menyederhanakan proses pertukaran data, meningkatkan akurasi informasi, dan mempercepat verifikasi serta pemrosesan administrasi kependudukan. Dengan mengintegrasikan sistem informasi antar lembaga seperti dukcapil, imigrasi, dan lembaga statistik, G2G memungkinkan koordinasi yang lebih baik, pengurangan redundansi, dan peningkatan efisiensi dalam pengelolaan dokumen dan data kependudukan, yang pada akhirnya mendukung pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif.

Namun didalam masalah Pemerintah-Ke-Pemerintah (G2G) dalam aplikasi Si D'nOK yang menerapkan konsep *E-Government* yaitu melihat dari kantor Dukcapik masih banyak sekali ditemui para pegawai yang sudah tua, tidak digantikan oleh pegawai yang masih muda yang lebih bisa mengetahui tentang pelayanan berbasis aplikasi. Dengan adanya hal tersebut Masyarakat menilai bahwa para pegawai yang sudah tua di kantor Dukcapil kurang pandai dalam menggunakan pelayanan berbasis aplikasi.

Untuk mengetahui masalah tersebut dalam aplikasi Si D'nOk terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis *E-Government*, maka dari itu peneliti melakukan wawancara kepada Sub Koordinasi Informasi Administrasi Kependudukan Kantor Dukcapil Kota Semarang

“Jadi untuk operator bagian verifikasi IT untuk aplikasi Si D'nOK tidak perlu memerlukan keahlian dari bidang IT, karena mereka hanya bertugas untuk memverifikasi permohonan berkas saja, namun yang dibutuhkan lebih ke pengalaman saja, karena konsep Si D'nOK ini sangat sederhana jadi nanti hanya perlu melakukan bimtek”. (Wawancara Arlies Setiobudi 17 Agustus 2024)

Dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti dalam hal permasalahan masih banyaknya pegawai yang sudah tua tidak digantikan oleh pegawai yang muda dalam bagian IT hal tersebut banyak sekali aduan Masyarakat yang menilai untuk pegawai yang sudah tua kurang responsive terhadap penggunaan pelayanan

berbasis aplikasi, kepada Sub Koordinasi Informasi Administrasi Kependudukan Kantor Dukcapil Kota Semarang menjawab pertanyaan sebagai berikut :

“Bila terkait SDM kebanyakan di Sub Koordinasi latar belakangnya sudah menguasai IT, memang IT itu luas, walaupun kita disini berlatang belakang IT tidak bisa menguasai seluruh permasalahan terkait IT, hal itu terjadi tidak hanya di Dukcapil tetapi juga di dalam semua organisasi, maka dengan mengatasi hal tersebut kita melakukan bimtek yang diadakan oleh pemerintah Kota Semarang.” (Wawancara Arlies Setiobudi 17 Agustus 2024)

Dalam hal tersebut juga Sub Koordinasi Informasi Administrasi Kependudukan Kantor Dukcapil Kota Semarang menjelaskan sudah berupaya dan berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada Masyarakat terkait pegawai.

“Jadi kita juga melakukan pelatihan kepada para pegawai tua, baik itu berkerja sama dengan pemerintah dan juga kepada pihak lain. Jadi untuk di bagian Sub Koordinasi Informasi Administrasi Kependudukan Kantor Dukcapil ini tidak ada bedanya, semua sudah menguasai bidang IT. Namun untuk hal pembuatan aplikasi ini memang ada bagian khusus tidak bisa sembarangan, karena semuanya sudah aja tugasnya masing-masing”. (Wawancara Arlies Setiobudi 17 Agustus 2024)

Sub Koordinasi Informasi Administrasi Kependudukan Kantor Dukcapil Kota Semarang juga menjelaskan bahwa peran staff dan pegawai sudah mengoptimalkan aplikasi Si D’nOK sebagai pelayanan administrasi kependudukan online berbasis *E-Government* sebagai berikut :

“setiap pegawai sudah menjalankan fungsinya masing-masing dengan baik, banyak yang memberi masukan terkait aplikasi Si D’nOK untuk kita dan pasti akan kita rapatkan dan kita bahas lalu kita cari jalan yang baik agar menciptakan sebuah pelayanan yang baik dan dapat membantu Masyarakat.” (Wawancara Arlies Setiobudi 17 Agustus 2024)

Pada awalnya Aplikasi Si D'nOK ini di ciptakan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang lalu diberikan dan dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang untuk mempermudah memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada Masyarakat dan juga untuk menciptakan *smartcity* di Kota Semarang.

“Pada awalnya aplikasi ini diciptakan oleh Diskominfo, lalu kami memberikan kepada Dukcapil dan mereka yang mengelolanya, ini juga merupakan salah satu tujuan dari terciptanya *smartcity* di Kota Semarang”. (Wawancara Sukirno 26 September 2024)

Akhir wawancara mengungkap bahwa Diskominfo dan Dukcapil bekerja sama untuk membuat aplikasi ini, yang bertujuan untuk membantu pertumbuhan gagasan *smartcity* di Kota Semarang. Tujuan kota yang lebih cerdas dan peka terhadap kebutuhan Masyarakat akan didukung oleh manajemen aplikasi yang disediakan oleh Dukcapil, yang diharapkan dapat meningkatkan efektivitas layanan publik dan memudahkan integrasi teknologi ke dalam manajemen data.

Kendala signifikan terhadap interaksi antara pemerintah dan berbagai lembaga dalam mengelola data kependudukan ditemukan dalam temuan studi wawancara tentang adopsi aplikasi Si D'nOK dalam konteks administrasi kependudukan dan *E-Government*. Inisiatif Government-to-Government (G2G), yang berupaya memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, tampaknya menghadapi tantangan, khususnya terkait kesiapan sumber daya manusia di Kantor Dukcapil.

Prevalensi anggota staf senior di kantor Dukcapil, yang kurang reseptif terhadap penggunaan teknologi, menjadi salah satu kesimpulan utama. Kekhawatiran atas kemahiran karyawan senior dengan aplikasi berbasis teknologi yang dapat menghambat penyediaan layanan disuarakan oleh masyarakat. Meskipun sejumlah besar anggota staf memiliki pengalaman dengan TI, tidak semuanya mampu mengikuti kemajuan pesat dalam teknologi yang dibutuhkan untuk menjalankan aplikasi Si D'nOK.

Sub-Koordinasi Informasi Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa meskipun operator verifikasi tidak selalu perlu memiliki pengetahuan TI khusus, pengalaman administratif tetap menjadi komponen penting. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Si D'nOK dimaksudkan untuk menjadi aplikasi yang mudah dipahami, pemahaman yang menyeluruh tetap diperlukan untuk menjamin bahwa proses verifikasi berjalan tanpa hambatan. Peningkatan kemampuan karyawan memerlukan pelatihan teknis, atau "bimtek." Namun, menghadapi karyawan senior yang mungkin merasa sulit untuk beradaptasi menimbulkan kendala tambahan.

Meskipun demikian, dalam upaya untuk menjamin bahwa semua pekerja, tanpa memandang usia, dapat memanfaatkan program ini secara efisien, pemerintah berupaya mengatasi masalah ini dengan mengadakan sesi pelatihan dan meningkatkan kerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan. Selain itu, Dukcapil berkomitmen untuk mempertimbangkan masukan dari anggota staf dan menyempurnakan aplikasi secara berkelanjutan, yang menunjukkan dorongan untuk meningkatkan standar layanan.

Perlu dicatat bahwa meskipun aplikasi Si D'nOK berupaya membantu tujuan kota pintar Kota Semarang, kesiapan personel dan kecakapan teknologi memainkan peran utama dalam keberhasilan penerapan G2G. Dalam situasi ini, upaya untuk meningkatkan keterampilan tidak cukup untuk mengatasi kesulitan yang dihadapi staf senior, yang menunjukkan bahwa diperlukan rencana yang lebih menyeluruh untuk menjamin peralihan yang lancar ke sistem digital. Secara keseluruhan, temuan studi ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Si D'nOK dapat meningkatkan efisiensi administrasi kependudukan, tantangan yang berkaitan dengan kemampuan teknis pekerja senior perlu ditangani untuk memenuhi tujuan G2G. Komitmen pemerintah terhadap pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan merupakan langkah awal ke arah yang benar, tetapi inisiatif yang lebih nyata untuk memaksimalkan penggunaan teknologi dalam layanan publik harus berjalan beriringan dengannya. Ini akan menjamin

keberhasilan integrasi sistem antarlembaga, yang memungkinkan layanan publik yang cepat dan efektif.

#### **D. Pemerinah-Ke-Bisnis (G2B)**

Dalam buku *Electronic Government*, Ari-Veikko Anttiroiko menjelaskan bahwa konsep e-government Pemerintah-ke-Bisnis (G2B) dalam konteks aplikasi merujuk pada penerapan teknologi informasi untuk memperlancar interaksi dan transaksi antara pemerintah dan sektor bisnis melalui platform digital. Anttiroiko menekankan bahwa aplikasi G2B dirancang untuk menyediakan akses mudah dan efisien bagi perusahaan terhadap berbagai layanan pemerintah, seperti pengajuan izin, pelaporan pajak, dan pendaftaran usaha. Dengan memanfaatkan aplikasi ini, proses administratif yang sebelumnya rumit dan memakan waktu dapat dilakukan secara online, mengurangi birokrasi, serta meningkatkan transparansi dan akurasi data. Integrasi sistem ini memungkinkan bisnis untuk beroperasi dengan lebih efektif dan berkontribusi pada penciptaan lingkungan bisnis yang lebih responsif dan mendukung pertumbuhan ekonomi.

Ari-Veikko Anttiroiko mendefinisikan konsep e-government Pemerintah-ke-Bisnis (G2B) dalam konteks administrasi kependudukan melalui aplikasi online sebagai penggunaan teknologi informasi untuk memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan sektor bisnis dalam pengelolaan data kependudukan. Anttiroiko menjelaskan bahwa aplikasi G2B memungkinkan bisnis untuk mengakses dan memproses berbagai layanan administrasi kependudukan secara digital, seperti verifikasi identitas, pendaftaran penduduk, dan pembaruan data kependudukan. Dengan memanfaatkan platform online ini, proses administrasi menjadi lebih cepat dan akurat, mengurangi kebutuhan untuk interaksi tatap muka dan birokrasi yang kompleks. Aplikasi ini juga meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam pengelolaan data kependudukan, serta mempermudah akses bagi bisnis dalam memenuhi kewajiban administratif mereka, yang pada gilirannya mendukung integrasi data dan pertumbuhan sektor bisnis.

Dalam masalah ini kendala muncul karena aplikasi Si D'nOK saat ini hanya dapat diunduh oleh pengguna Android melalui Play Store, sehingga membawa dampak keterbatasan aksesibilitas bagi sebagian masyarakat yang menggunakan platform atau sistem operasi yang berbeda seperti IOS pengguna Iphone.

Untuk mengetahui bagaimana masalah Masyarakat terhadap adanya aplikasi Si D'nOk terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis *E-Government* di Kecamatan Mijen, maka dari itu peneliti melakukan wawancara kepada Masyarakat Kecamatan Mijen yang sudah menggunakan aplikasi Si D'nOK, namun dengan pengguna Iphone atau IOS dari beberapa wawancara yang dilakukan, Masyarakat tidak bisa mendownload aplikasi tersebut di IOS sehingga harus membuka web dan hal tersebut di nilai membuat lama bagi para pengguna IOS bila dibandingkan dengan poengguna android yang langsung bisa download dan mennggunakan aplikasi Si D'nOK secara langsung. Seperti yang disampaikan oleh Tri Hadinanto :

“Saya pernah menggunakan aplikasi tersebut untuk mengurus KK, tapi saat sata cek di IOS tidak ada aplikasi tersebut, jadi saya sempat kebingungan dan ternyata saya harus masuk ke dalam web supaya saya bisa mengakses aplikasi tersebut jadi kurang cepat menurut saya karena tidak bisa langsung masuk ke aplikasinya”. (Wawancara Tri Hadinanto 10 Agustus 2024)

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan, bahwa Masyarakat yang menggunakan IOS pada saat mengakses aplikasi Si D'nOK tidak bisa cepat karena harus masuk dahulu ke web membuat kurang cepat dalam masuk ke aplikasi Si D'nOK. Hal tersebut sama halnya dengan yang disampaikan oleh Ibnu Hariz Farhanditya :

“Saya pengguna Iphone, saat ingin mengurus administrasi kependudukan lewat aplikasi Si D'nOK saya harus masuk ke web dulu, karena aplikasi ini tidak tersedia untuk IOS, mungkin itu menjadi kendala bagi kita Masyarakat yang

menggunakan IOS untuk mengakses aplikasi Si D'nOK". (Wawancara Ibnu Hariz Farhanditya 10 Agustus 2024)

Dalam pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna perangkat iOS mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi Si D'nOK karena aplikasi tersebut tidak tersedia di platform iOS. Sebagai solusinya, pengguna harus mengakses layanan melalui website, yang dianggap kurang efisien dan memperlambat proses administrasi. Hal ini mengakibatkan keterlambatan dalam mengakses dan mengurus administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK, terutama bagi mereka yang menggunakan iPhone.

Untuk mengetahui lebih dalam dengan masalah tersebut peneliti melakukan wawancara dengan kepada Sub Koordinasi Informasi Administrasi Kependudukan Kantor Dukcapil Kota Semarang untuk menjawab permasalahan tersebut.

“Sebenarnya basis dari aplikasi Si D'nOK itu adalah web baik itu untuk android ataupun iOS. Untuk hal tersebut kita juga sudah berkerja sama dengan Kominfo jadi kita hanya ikuti saja arahan dari pemerintah.” (Wawancara Arlies Setiobudi 17 Agustus 2024)

Dalam hal tersebut juga kepada Sub Koordinasi Informasi Administrasi Kependudukan Kantor Dukcapil Kota Semarang menjelaskan hal apa saja yang menyebabkan aplikasi Si D'nOK hanya dapat di download oleh pengguna android saja, seperti yang dijelaskan berikut ini :

“Berkerja sama dengan iOS dinilai lumayan susah dari pada Play Store. Mulai dari pendaftaran dan juga persyaratan. Kita di Play Store juga setiap bulan ada peninjauan dan juga update, dan harus dipenuhi oleh Dukcapil, kalau tidak dipenuhi maka kita akan di takedown oleh Play Store”. (Wawancara Arlies Setiobudi 17 Agustus 2024)

Dari wawancara tersebut bahwa bekerja sama dengan platform iOS dianggap lebih sulit dibandingkan dengan Play Store, terutama terkait proses

pendaftaran dan persyaratan. Selain itu, Dukcapil harus secara rutin memenuhi persyaratan dan peninjauan bulanan yang ditetapkan oleh Play Store, atau aplikasi dapat dihapus dari platform. Hal ini menunjukkan adanya tantangan tambahan dalam memastikan aplikasi Si D'nOK mematuhi aturan dan standar yang diberlakukan oleh masing-masing platform distribusi aplikasi.

Dengan adanya masalah tersebut pihak Dukcapil sudah berupaya untuk memberi kemudahan kepada pengguna iOS yaitu dengan memberikan akses web kepada Masyarakat yang menggunakan iOS seperti yang dijelaskan berikut ini :

“Tapi memang kita memberikan Solusi untuk pengguna Iphone yaitu dengan melalui web, dengan web juga lebih stabil karena awal pembentukan Si D'nOK ini menggunakan web dan juga mempunyai fitur-fitur yang lebih lengkap bila dibandingkan dengan aplikasi Si D'nOK”.  
(Wawancara Arlies Setiobudi 17 Agustus 2024)

Selain itu, pemerintah tengah berupaya membangun infrastruktur e-government agar layanan administrasi dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Untuk menjamin infrastruktur yang dibutuhkan dapat dibangun dengan baik, pemerintah bekerja sama dengan PT Telkom yang memiliki pengalaman di bidang teknologi internet. Dengan semakin mengandalkan teknologi internet, diharapkan akses masyarakat terhadap layanan dapat semakin cepat dan mudah, sehingga akuntabilitas dan keterbukaan pemerintah pun meningkat. Kemitraan ini diharapkan dapat memfasilitasi digitalisasi sejumlah prosedur administrasi, termasuk pengelolaan data dan pendaftaran layanan, yang pada akhirnya akan menghasilkan pemerintahan yang lebih berfokus pada masyarakat dan responsif. Pemahaman masyarakat terhadap manfaat penggunaan layanan digital yang mudah diakses dan kerja sama pemerintah-swasta akan menjadi hal yang sangat penting bagi keberhasilan inisiatif e-government.

Di era digital saat ini, pengembangan e-government membutuhkan kerja sama antara sektor publik dan sektor komersial. Pengembangan aplikasi Si

D'nOK, hasil kerja sama antara Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dengan penyelenggara telekomunikasi Telkom, menjadi contoh nyata sinergi tersebut. Diskominfo, lembaga pemerintah yang membidangi informatika dan komunikasi, memegang peranan penting dalam pengembangan dan pelaksanaan kebijakan teknologi informasi. Diskominfo berperan sebagai pengarah dan koordinator dalam proses pembuatan Si D'nOK, memastikan aplikasi tersebut sesuai dengan pedoman layanan publik dan tuntutan masyarakat. Diskominfo menganalisis berbagai masalah pengelolaan kependudukan dan membuat perangkat lunak untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan.

Sebaliknya, Telkom berperan sebagai penyedia layanan telekomunikasi dan infrastruktur teknologi agar aplikasi Si D'nOK dapat berfungsi dengan baik. Telkom menyediakan jaringan dan platform yang dibutuhkan untuk menjamin aplikasi berfungsi dengan baik karena pengalamannya dan pengetahuannya di bidang teknologi informasi. Selain membantu pengembangan teknologi, organisasi ini juga memberikan dukungan keamanan data dan pemeliharaan sistem. Diskominfo dan Telkom bekerja sama erat selama pembuatan Si D'nOK. Diskominfo mengomunikasikan tujuan dan persyaratan khusus aplikasi, dan Telkom mengubah persyaratan tersebut menjadi solusi teknologi yang dapat diterapkan. Untuk mengembangkan elemen yang akan memfasilitasi akses publik ke layanan administrasi kependudukan daring, tim dari kedua belah pihak mengadakan sejumlah seminar dan debat.

Komponen penting lainnya dari pendekatan ini adalah pentingnya umpan balik. Diskominfo mengumpulkan umpan balik dari calon pengguna untuk memastikan program tersebut semudah mungkin digunakan dan memenuhi harapan publik. Telkom menggunakan kecakapan teknologinya untuk menerapkan rekomendasi ini, sehingga meningkatkan kualitas aplikasi. Tentu saja, ada kesulitan dalam bekerja sama. Isu-isu utama mencakup hal-hal seperti perlunya pengguna aplikasi untuk menerima pelatihan dan keterbatasan infrastruktur di beberapa tempat. Bersama-sama, Diskominfo dan Telkom

menyusun rencana untuk menangani masalah ini, seperti sesi pelatihan publik dan pegawai pemerintah untuk meningkatkan kesadaran publik terhadap aplikasi tersebut.

Selain menunjukkan hubungan kerja yang sangat baik antara Diskominfo dan Telkom, keberhasilan Si D'nOK menghadirkan jalan baru bagi inovasi e-pemerintahan. Kedua belah pihak dapat melanjutkan kolaborasi mereka dalam menghasilkan solusi digital baru yang lebih responsif dan adaptif terhadap tuntutan masyarakat dengan menggunakan keahlian yang diperoleh dari pengembangan aplikasi ini. Kolaborasi antara Diskominfo dan Telkom untuk mengembangkan aplikasi Si D'nOK merupakan gambaran kerja sama yang efektif dalam *e-governance*. Dengan bekerja sama, mereka mampu mengembangkan platform yang meningkatkan akses masyarakat sekaligus meningkatkan efektivitas pengelolaan kependudukan. Mereka dapat mencapai tujuan masa depan kota pintar dan peningkatan layanan publik jika mereka semua sepakat untuk terus berinovasi dan beradaptasi.

Untuk mengetahui lebih dalam dengan masalah tersebut peneliti melakukan wawancara dengan kepada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik. Kota Semarang untuk menjawab permasalahan tersebut

“Dari perusahaan swasta kami mengandeng dari Perusahaan Telkom, kami memfokuskan kepada teknologi internet, karena *E-Government* itu tidak pernah lepas dari internet dan akan selalu butuh itu untuk menciptakan *E-Government* yang baik”. (Wawancara Sukirno 26 September 2024)

Kesimpulan wawancara tersebut menegaskan bahwa bekerja sama dengan Perusahaan Telkom merupakan langkah yang bijaksana untuk memajukan *e-government*. Sangat penting untuk berkonsentrasi pada teknologi internet karena infrastruktur yang kuat dan aksesibilitas yang tinggi merupakan prasyarat untuk mengembangkan sistem *e-government* yang sukses. Akibatnya, kemampuan masyarakat untuk mengakses layanan publik dengan mudah bergantung pada

bantuan teknologi internet yang andal, yang sangat penting bagi keberhasilan penerapan *e-government*.

Temuan penelitian mengenai aplikasi Si D'nOK dalam konteks administrasi kependudukan berbasis e-Government di Kabupaten Mijen mengungkap sejumlah masalah terkait aksesibilitas dan kegunaan, khususnya bagi pengguna perangkat iOS. Tantangan pertama yang muncul adalah minimnya aplikasi di platform iOS, yang memaksa pelanggan iPhone untuk memanfaatkan situs web untuk mengakses layanan. Hal ini menyebabkan pendekatan yang kurang efektif dan cepat dibandingkan dengan pengguna Android yang dapat mengunduh program langsung dari Play Store.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, pengguna iOS, termasuk Tri Hadinanto dan Ibnu Hariz Farhanditya, mengungkapkan pengalaman mereka yang kurang menyenangkan dengan aplikasi Si D'nOK. Ketika pertama kali harus mengakses layanan melalui internet, mereka berdua merasa bingung dan kesulitan, yang mereka anggap memperlambat prosedur administrasi. Hal ini menunjukkan bagaimana, meskipun tujuan aplikasi tersebut adalah untuk membuat layanan publik lebih mudah diperoleh, pengguna iOS sebenarnya lebih frustrasi dengan keadaan sebenarnya. Menurut anggota Subkoordinasi Informasi Administrasi Kependudukan Dukcapil, sebagian besar aplikasi Si D'nOK berbasis web.

Pengembangan untuk iOS memiliki tantangan tersendiri. Dibandingkan dengan Android, prosedur dan kriteria pendaftaran platform iOS dinilai lebih menantang. Dukcapil mengatakan bahwa mereka telah berupaya menawarkan metode akses lain melalui internet, yang menurut mereka lebih kaya fitur dan stabil. Di sisi lain, fakta bahwa pengguna iOS masih harus melalui proses yang lebih panjang menunjukkan bahwa akses layanan tidak adil. Kesulitan ini merupakan cerminan dari masalah yang lebih luas dengan penerapan e-government, di mana kesetaraan akses sangat penting. Agar G2G (Pemerintah-ke-Pemerintah) berhasil dan responsif, sangat penting bagi pemerintah untuk

menjamin bahwa semua pengguna, terlepas dari platform yang mereka gunakan, memiliki akses yang adil terhadap layanan. Dalam hal ini, bermitra dengan perusahaan IT seperti PT Telkom merupakan langkah yang diperhitungkan untuk meningkatkan infrastruktur yang mendukung *e-government*. Diyakini bahwa kemajuan teknologi internet akan meningkatkan kecepatan dan aksesibilitas layanan publik. Dukcapil berkomitmen untuk terus mengembangkan dan mempertimbangkan masukan pelanggan, yang keduanya penting untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Contoh nyata dari kemitraan yang membuahkan hasil antara pemerintah dan bisnis dalam hal ini, Telkom dan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) adalah terciptanya aplikasi Si D'nOK. Dalam hal merancang aplikasi yang memenuhi tuntutan masyarakat dan persyaratan layanan publik, Diskominfo berperan sebagai direktur dan koordinator. Sementara itu, Telkom menyediakan kerangka kerja teknologi dan bantuan yang dibutuhkan untuk menjamin aplikasi berjalan seefisien mungkin. Kerja sama yang erat antara kedua organisasi, yang ditunjukkan dengan sesi pelatihan dan pengumpulan umpan balik pengguna, menunjukkan dedikasi untuk meningkatkan efektivitas dan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan. Meskipun terdapat kendala seperti persyaratan pelatihan dan infrastruktur yang tidak memadai, Diskominfo dan Telkom mampu menemukan cara untuk mengatasi masalah tersebut.

Selain menunjukkan kolaborasi yang sangat baik antara Diskominfo dan Telkom, keberhasilan Si D'nOK membuka pintu bagi lebih banyak inovasi *e-government*. Kedua belah pihak dapat melanjutkan kolaborasi mereka dalam mengembangkan solusi digital yang lebih responsif dan adaptif dengan memanfaatkan pengalaman dan pengetahuan yang telah mereka kumpulkan. Kemitraan ini merupakan model *e-pemerintahan* yang sukses yang akan membantu kota pintar mencapai tujuan mereka dan meningkatkan layanan publik di masa mendatang.

Secara keseluruhan, meskipun aplikasi Si D'nOK berpotensi meningkatkan efisiensi pengelolaan populasi, kesulitan yang dialami oleh pengguna iOS menunjukkan perlunya penilaian lebih lanjut terhadap aksesibilitas program. Dukcapil harus memastikan bahwa layanan bersifat adil, cepat, dan efektif di semua tingkat masyarakat, terlepas dari jenis gawai yang digunakan. Hasilnya, tujuan utama penerapan *e-government* menyediakan layanan publik yang inklusif dan responsive dapat tercapai secara efektif.

#### **E. Bisnis-Ke-Pemerintah (B2G)**

Konsep *E-Government* Bisnis-Ke-Pemerintah (B2G) melalui aplikasi online melibatkan pemanfaatan teknologi informasi untuk memfasilitasi dan menyederhanakan interaksi antara sektor bisnis dan pemerintah. Anttiroiko Dalam buku *Electronic Government*, menjelaskan bahwa mengemukakan bahwa aplikasi B2G dirancang untuk memungkinkan bisnis mengakses berbagai layanan pemerintah secara digital. Dengan adanya aplikasi ini, proses administrasi yang sebelumnya memerlukan interaksi tatap muka dan birokrasi yang rumit dapat dilakukan secara efisien dan transparan. Aplikasi B2G membantu mengurangi biaya operasional, mempercepat proses pengolahan dokumen, dan meningkatkan akurasi data, serta memungkinkan bisnis untuk mematuhi regulasi pemerintah dengan lebih mudah.

Dalam konteks administrasi kependudukan, konsep *E-Government* Bisnis-Ke-Pemerintah (B2G) merujuk pada penggunaan teknologi informasi untuk memfasilitasi interaksi dan transaksi antara sektor bisnis dan pemerintah dalam pengelolaan data kependudukan. Konsep ini mencakup aplikasi digital yang memungkinkan bisnis, seperti perusahaan dan lembaga swasta, untuk secara efisien mengakses dan memproses berbagai layanan administratif pemerintah yang berkaitan dengan kependudukan. Misalnya, aplikasi B2G dapat digunakan untuk pendaftaran penduduk, verifikasi identitas, serta pelaporan dan pembaruan data kependudukan secara online. Dengan sistem ini, proses yang sebelumnya memerlukan interaksi tatap muka dan birokrasi yang rumit menjadi lebih cepat,

transparan, dan terintegrasi. Ini tidak hanya mengurangi beban administratif bagi kedua belah pihak tetapi juga meningkatkan akurasi data dan efisiensi dalam pengelolaan administrasi kependudukan, serta mendukung pelayanan publik yang lebih baik dan responsif.

Dalam masalah ini kendala muncul ini muncul beberapa masalah yaitu masyarakat yang tidak bisa mendownload aplikasi ini, apa penyebab kenapa Perusahaan IOS tidak mau berkerja sama dengan pemerintah sehingga aplikasi tersebut tidak bisa di download oleh pengguna Iphone dan hanya bisa di download bagi pengguna adroid hal tersbut membuat para pengguna IOS tidak bisa menggunakan aplikasi Si D'nOK dengan effisien.

Dari beberapa wawancara yang dilakukan kepada Masyarakat, ternyata banyak Masyarakat yang juga bertanya tentang hal ini terkait kerja sama antara Perusahaan iOS dengan pemerintah.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada Sub Koordinasi Informasi Administrasi Kependudukan Kantor Dukcapil Kota Semarang untuk menjawab permasalahan tersebut :

"Perusahaan iOS belum bekerja sama dengan pemerintah dalam pembangunan aplikasi Si D'nOK untuk beberapa alasan. Salah satu penyebab utamanya adalah kompleksitas dan ketatnya persyaratan yang harus dipenuhi untuk bekerja sama dengan platform iOS, termasuk proses pendaftaran, kepatuhan terhadap pedoman, dan pembaruan rutin. Selain itu, pengembangan aplikasi untuk iOS memerlukan adaptasi khusus yang mungkin melibatkan biaya dan waktu tambahan. Saat ini, fokus kami lebih pada platform yang lebih mudah dikelola dan memiliki persyaratan yang lebih fleksibel, seperti Android dan platform web. Namun, kami tetap membuka peluang untuk menjajaki kerja sama dengan iOS di masa depan jika ada perubahan yang memungkinkan atau kemudahan dalam proses yang dapat memfasilitasi integrasi aplikasi Si D'nOK." (Wawancara Arlies Setiobudi 17 Agustus 2024)

Namun dengan adanya permasalahan tersebut, ada Perusahaan bisnis yang sampai saat ini mengandeng pemerintah untuk menciptakan konsep B2G dalam *E-Government*, yaitu Perusahaan Telkom, hal tersebut dibutuhkan agar Si D'nOK dapat berfungsi dengan baik disediakan oleh Telkom. Dengan pengalaman dan pengetahuan selama bertahun-tahun di bidang teknologi informasi, Telkom berkomitmen untuk memperluas jangkauan layanan internet, terutama di tempat-tempat yang belum terjangkau jaringan, selain menyediakan akses internet yang cepat. Oleh karena itu, Telkom turut memastikan bahwa setiap orang, bahkan yang tinggal di daerah terpencil, dapat mengakses aplikasi Si D'nOK tanpa hambatan.

Untuk mengetahui lebih dalam dengan masalah tersebut peneliti melakukan wawancara dengan kepada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik. Kota Semarang untuk menjawab permasalahan tersebut

“Telkom telah mengandeng Diskominfo Kota Semarang untuk mefokuskan kepada akses jaringan internet, dan juga akses – akses ke daerah yang belum ada sinyalnya, hal itu juga merupakan sebuah konsep dari penerapan *smartcity* di Kota Semarang” (Wawancara Sukirno 26 September 2024)

Temuan kajian mengenai aplikasi Si D'nOK dalam konteks administrasi kependudukan berbasis *e-government* menyoroti kendala serius dalam kolaborasi antara sektor publik dan swasta, khususnya terkait aksesibilitas aplikasi bagi pengguna iOS. Tujuan utama paradigma *e-government* Business-to-Government (B2G) adalah untuk memungkinkan komunikasi yang lebih efektif antara sektor publik dan swasta. Meskipun demikian, tantangan yang ditimbulkan oleh tidak tersedianya aplikasi Si D'nOK bagi pengguna iPhone menunjukkan sulitnya menerapkan ide ini. Kompleksitas dan persyaratan ketat untuk pengembangan aplikasi menjadi salah satu faktor yang menyebabkan tidak tersedianya aplikasi pada platform iOS, sebagaimana diungkapkan dalam wawancara dengan Sub-Koordinasi Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Dukcapil Kota Semarang. Sulitnya mengatasi prosedur pendaftaran, kepatuhan terhadap aturan,

dan revisi yang sering terjadi. Karena itu, Dukcapil kini berkonsentrasi pada platform yang lebih mudah dikelola seperti web dan Android. Sementara kolaborasi dengan iOS sedang dipertimbangkan untuk masa depan, untuk saat ini, posisi ini menjengkelkan pengguna iOS yang merasa dikecualikan saat mencoba mengakses layanan.

Deklarasi tersebut juga menguraikan operasi ideal *e-government* B2G, yaitu untuk meningkatkan akurasi, efisiensi, dan transparansi pengelolaan data kependudukan. Namun, tujuan ini belum sepenuhnya terpenuhi karena aksesibilitas aplikasi iOS yang terbatas. Pengguna dipaksa untuk menggunakan versi layanan daring, yang dianggap kurang efisien, yang mempersulit prosedur administratif mereka.

Studi ini menunjukkan bahwa sangat penting bagi para pemangku kepentingan untuk meningkatkan kemampuan dan kerja sama mereka dalam menciptakan solusi yang lebih inklusif guna memenuhi tujuan utama *e-government*. Dukcapil harus menilai bagaimana mereka membuat aplikasi dan berupaya meningkatkan interaksi mereka dengan platform seperti iOS. Ini akan menjamin bahwa semua pengguna dapat mengakses layanan secara efisien dan responsif, terlepas dari jenis perangkat yang mereka gunakan.

Sebagai kesimpulan, ikatan antara pemerintah dan mereka yang terlibat dalam pembuatan aplikasi Si D'nOK perlu diperkuat. Para pemangku kepentingan dituntut untuk meningkatkan kapasitas mereka dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat dan tepat. E-Government dapat mendukung pelayanan publik lebih berhasil dan membina hubungan baik antara sektor publik dan swasta dengan membangun sistem yang lebih terbuka dan inklusif.

Hal lainnya yaitu dapat dilihat juga dari kolaborasi yang efektif antara sektor bisnis dan juga pemerintah ditunjukkan oleh kemitraan antara Diskominfo dan Telkom dalam pengembangan aplikasi Si D'nOK. Mereka berhasil menciptakan platform yang bermanfaat bagi masyarakat dan mewujudkan ide

kota pintar di masa depan dengan berbagi dedikasi untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik. Dengan bekerja sama, kita dapat membangun *E-Government* yang lebih responsif dan inklusif, sehingga setiap orang di masyarakat dapat merasakan manfaat dari kemajuan teknologi.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Aplikasi Si D'nOK, sebagai implementasi konsep E-Government dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Mijen, Kota Semarang, bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan aksesibilitas layanan publik. Namun, penelitian ini menemukan berbagai permasalahan yang menghambat keberhasilan aplikasi tersebut. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan akses bagi pengguna sistem operasi selain Android, seperti pengguna iOS, akibat tidak adanya kolaborasi antara pemerintah dan pihak perusahaan teknologi tertentu (B2G). Hal ini menyebabkan layanan belum sepenuhnya inklusif dan dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat.

Selain itu, hubungan antar pemangku kepentingan yang terkait dengan penerapan E-Government di aplikasi Si D'nOK juga menghadapi berbagai hambatan. Hubungan Government to Citizen (G2C) mengalami kendala pada kurang optimalnya respons terhadap pengajuan masyarakat melalui aplikasi, seperti kesulitan dalam proses unggah dokumen dan lambatnya verifikasi dokumen. Hubungan Citizen to Government (C2G) juga belum sepenuhnya efektif, terlihat dari keluhan masyarakat terkait minimnya edukasi dan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi ini.

Pada hubungan Government to Government (G2G), terdapat kelemahan dalam koordinasi antar instansi, khususnya terkait pelatihan staf. Banyak pegawai senior di Kecamatan Mijen kurang memahami teknologi berbasis aplikasi, sehingga menurunkan kualitas pelayanan. Hubungan Government to Business (G2B) dan Business to Government (B2G) juga menunjukkan ketidakharmonisan, terutama dalam menyediakan dukungan teknologi yang optimal untuk memastikan aksesibilitas yang merata.

Secara keseluruhan, penerapan aplikasi Si D'nOK mencerminkan adanya inisiatif yang baik untuk transformasi menuju Smart City. Namun, keberhasilan program ini memerlukan perhatian serius pada pembenahan hubungan antar pemangku kepentingan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, perluasan akses teknologi, serta perbaikan komunikasi dan sosialisasi kepada masyarakat. Dengan langkah-langkah tersebut, aplikasi Si D'nOK diharapkan dapat berfungsi lebih optimal sebagai solusi pelayanan administrasi kependudukan berbasis E-Government.

## **B. Saran**

Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik, sejumlah rekomendasi perlu dilakukan, seperti yang ditunjukkan oleh temuan studi tentang aplikasi Si D'nOK. Pertama dan terutama, pemerintah harus meningkatkan hubungan dengan lingkungan sekitar. Salah satu tindakan yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan sosialisasi dan edukasi tentang penggunaan aplikasi ini. Masyarakat harus diberi tahu sepenuhnya tentang langkah-langkah yang harus dilakukan, waktu yang dibutuhkan untuk verifikasi, dan pentingnya mematuhi aturan, termasuk menampilkan gambar yang jelas. Dengan demikian, masyarakat diharapkan lebih berhati-hati dan pengaduan akan berkurang. Selain itu, pemerintah harus menilai dan menyederhanakan prosedur verifikasi saat ini. Prosedur yang rumit dan melelahkan dapat membuat pengguna kurang puas. Pemerintah dapat menjamin bahwa pengajuan berkas dapat diproses dengan cepat tanpa mengurangi kualitas layanan dengan menerapkan sistem yang lebih efektif. Kekhawatiran tentang aksesibilitas juga harus diperhatikan, terutama bagi pemilik perangkat iOS. Untuk menjamin aplikasi Si D'noK dapat diakses di semua platform tanpa kesulitan, pemerintah perlu mempertimbangkan kerja sama dengan pengembang aplikasi dan pelaku bisnis teknologi lainnya. Kolaborasi yang berkelanjutan dengan Telkom harus diarahkan untuk menciptakan aplikasi yang lebih responsif selain penyediaan infrastruktur.

Lebih jauh, saluran pengaduan saat ini perlu ditingkatkan. Membangun kepercayaan masyarakat akan membutuhkan respon yang cepat dan fokus pada solusi terhadap berbagai keluhan masyarakat. Selain itu, pelatihan staf harus ditingkatkan sehingga para pekerja dapat membantu pengguna aplikasi dengan tepat. Dengan menerapkan langkah-langkah ini, pemerintah akan meningkatkan hubungan masyarakat sekaligus meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi Si D'nOK. Masyarakat akan melihat dedikasi untuk terus berinovasi dan beradaptasi sebagai tanda peningkatan layanan publik dan kepercayaan yang meningkat. Tujuan dari aplikasi ini adalah untuk memaksimalkan keuntungan bagi semua pihak yang terlibat melalui kerja sama dan peningkatan yang berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Hasri, M. V. (2021). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Website Kelurahan Banaran. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*.
- Anggraeni, N. a. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Studi Kasus Pada Aplikasi Sapa Cetar. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*.
- Antoni, D. e. (2021). Pengembangan Infrastruktur Jaringan Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Palembang. *Jurnal Media Informatika Budidarma* 5.4.
- Anttiroiko, A.-V. (2007). *Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*. Hershey - New York: INFORMATION SCIENCE REFERENCE.
- Arbainah, A. a. (2021). Good governance dalam pembangunan pasar agrobisnis tradisional modern Barabai di kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Jurnal administrasi publik dan pembangunan*.
- Ardyansah, V. (2022, juni 22). Retrieved from Inilah Kecamatan Terluas di Semarang, Banyumanik di Urutan Kedua: <https://www.ayosemarang.com/semarang-raja/pr-773724029/inilah-kecamatan-terluas-di-semarang-banyumanik-di-urutan-kedua>
- Azhari, M. F. (2022). PENGGUNAAN APLIKASI SI D'nOK OLEH PEMERINTAH KOTA SEMARANG DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE. *Journal of Politic and Government Studies*.
- Bank, W. (2012). World Bank. Information, Communication Technologies, and infoDev (Program). Information and communications for development 2012: Maximizing mobile. *World Bank Publications*.

- Bank., W. (2012). Information, Communication Technologies, and infoDev (Program). Information and communications for development 2012. *Maximizing mobile. World Bank Publications.*
- Baunsele, D. A. (2019). "Proses Pelayanan E-Ktp Dalam Usaha Tertib Administrasi Kependudukan.". *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP).*
- Bazarah, J. A. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya .*
- Cahyati, I. A. (2022). EFEKTIVITAS PENERAPAN E-GOVERNMENT DI DAERAH KEPULAUAN (STUDI PELAYANAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN OLEH UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH KECAMATAN JEMAJA DAN JEMAJA TIMUR). *Student Online Journal (SOJ) UMRAH-Ilmu Sosial dan Ilmu Politik .*
- Creswell, J. W. (2015). "Revisiting mixed methods and advancing scientific practices.".
- Dewi, R. C. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi.*
- Eva, V. a. (2019). Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dengan Adanya Mobil Keliling (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP) .*
- Fajri, M. (2021). ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI PUSKESMAS BANGKINANG KOTA. *Jurnal Perpustakaan Universitas Islam Riau.*
- Fakhriyah, R. N. (2022). Efektivitas Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pengembangan E-Government (Studi Kasus Aplikasi Sp4n Laporan! di Provinsi Sumatera Selatan). *Jurnal Pemerintahan Dan Politik .*

- Fitri, L. E. (2020). Penerapan Sistem Informasi Desa Berbasis TIK Di Desa Nyogan Menuju Tata Kelola Good Governance Dan Kemandirian Desa. *Jurnal Karya Abdi Masyarakat* .
- Fitri, R. A. (2017). Pengembangan Sistem Informasi Desa Untuk Menuju Tata Kelola Desa Yang Baik (Good Governance) Berbasis Tik. *POSITIF: Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi* .
- Gioh, A. (2021). Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik 10.1*.
- Habibie, D. K. (2019). Citizen-Centric E-Goverment Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*.
- Hadi, K. L. (2020). Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik Yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online). *Journal of Government and Civil Society* .
- Hadiana, I. a. (2023). Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai (Studi Kasus Penggunaan Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Warga Secara Online (SILAWO)). *Innovative: Journal Of Social Science Research 3.4* .
- Hajar<sup>1</sup>, S. K. (2021). "Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar." . *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hummanioramaniora*.
- Hamzah, A. A. (2021). IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERDASARKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 8 TAHUN 2016 DALAM PELAYANAN PUBLIK YANG OPTIMAL DI KABUPATEN ENREKANG. *Diss. Universitas Hasanuddin*.
- Hidayanto, F. (2015). Pentingnya internet sehat. *Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship (AJIE)*.

- Idrus, I. A. (2019). Implementasi Pelayanan Publik Pada Program SIDUKUN 3 In 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di DKI Jakarta. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)* .
- Junaedi, S. E. (2020). Pemberdayaan Lokal Masyarakat Kelurahan Wonolopo Kecamatan Mijen Kota Semarang Melalui Pengembangan Desa Agrowisata. *Abdi: Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat*.
- Karniawati, N. a. (2011). Analisis Kebijakan Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG)(Suatu Studi Pada Biro Kepegawaian Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat). *Majalah Ilmiah UNIKOM*.
- Khaerunnisa, N. a. (2020). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Web Studi Kasus Desa Sidakangen Purbalingga. *Jurnal Teknik Informatika*.
- Khoirunnisak, R. D. (2018). Penerapan e-budgeting Pemerintah Kota Surabaya dalam mencapai good governance. *UNEJ e-Proceeding* .
- Lutfianti, E. N. (2023). Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Wringinrejo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Mirai Management* .
- Muhammad Fahmi, a. D. (2022). PENGGUNAAN APLIKASI SI D'nOK OLEH PEMERINTAH KOTA SEMARANG DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE. *Journal of Politic and Government Studies* .
- Munawaroh, A. e. (2023). Implementasi E-Government Berbasis Aplikasi Santer Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Samarinda. *Jurnal Insan Pengabdian Indonesia* .
- Muniman, M. M. (2022). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SAMPANG. *Respon Publik*.

- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media 2.1* .
- Nurdin, A. H. (2018). Menuju pemerintahan terbuka (open government) melalui penerapan e-government. *Jurnal MP (Manajemen Pemerintahan) 5.1* .
- Nurhakim, M. R. (2014). Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi*.
- OTA, N. J. (2019). Pengaruh E-Government Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. *Diss. PERPUSTAKAAN*.
- Pramono, H. N. (2022). Aplikasi Akuntansi Berbasis PSAK No. 45 Untuk Menciptakan Good Governance Keuangan Masjid. *LIABILITIES (JURNAL PENDIDIKAN AKUNTANSI)* .
- Purba, J. F. (2019). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. *Perspektif*.
- Rachmat, I. (2023). Inovasi Pelayanan KIA Secara Online Melalui Aplikasi SID'nOK Di Dispendukcapil Kota Semarang. *Diss. FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS DIPONEGORO*.
- Ratnasari, M. O. (2022). Analisis Pengembangan E-Government pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi pada "SURADI" di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik 8.1* .
- Resta, A. a. (2013). Peran Bagian Pengolahan Data Elektronik dalam Penyelenggaraan E-Government (Studi Pendayagunaan Website Resmi Kota Semarang). *Journal of Politic and Government Studies 2.4* .

- Riyadi Selamat, S. (2022). ELEMEN SUKSES PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STUDI DI KECAMATAN CERME). *Jurnal Inovasi Sektor Publik*.
- Robial, F. E. (2023). Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Era Digital (Studi di Kantor Camat Ternate Utara Kota Ternate). *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*.
- Rukmawati, S. N. (2021). "KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PENERAPAN E-GOVERNMENT (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang). *Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik* .
- SAFFAH, A. E. (2019). Inovasi e-Lampid Dalam Peningkatan Kemudahan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. . *Diss. UPN" VETERAN" JATIM*.
- Salsabila, N. H. (2023). PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SI D'NOK (SISTEM INFORMASI DOKUMEN ONLINE KEPENDUDUKAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG. *Journal of Public Policy and Management Review 12.4*.
- Saputra, I. Y. (2023, september 13). Retrieved from Ini 5 Kecamatan Terbesar di Kota Semarang, Nomor 1 & 2 Lebih Luas dari Solo: <https://jateng.solopos.com/ini-5-kecamatan-terbesar-di-kota-semarang-nomor-1-2-lebih-luas-dari-solo-1740082>
- Sedia, I. W. (2021). Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pengelolaan Program 2019 Untuk Pelayanan Publik Di Desa Taro Kecamatan Tegallalang Kabupaten Gianyar (Kajian Komunikasi Politik). *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*.
- Sinambela, L. (1992). *Ilmu dan budaya, Perkembangan Ilmu Administrasi Negara*.

- Sinambela, P. D. (2016). *REFORMASI PELAYANAN PUBLIK Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM 6* .
- Sitompul, N. R. (2023). "Penerapan Aplikasi Salaman (Selesai dalam Genggaman) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bandung." . *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Sosiawan, E. A. (2015). Evaluasi implementasi e-government pada situs web pemerintah daerah di Indonesia: Prespektif content dan manajemen." . *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF). Vol. 1. No. 5* .
- Sugiyono, D. (2013). "Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D."
- Tisngati, U. M. (2016). Implementasi Kebijakan Pendidikan Kecakapan Hidup Di Pkbm Berdasarkan Model Grindle. *Jurnal Humaniora* .
- Uar, A. (2016). Pengaruh pelaksanaan prinsip-prinsip good governance terhadap kinerja pelayanan publik pada Badan Pertahanan Nasional (Bpn) Kota Ambon. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan* .
- Witri, M. G. (2022). Digitalisasi Pelayanan: Adopsi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Berbasis Website. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin* .
- Wulandari, H. (2020). Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Aplikasi “Dr. Kepo” Dokter Kependudukan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik).
- Yohana, N. a. (2016). Pemanfaatan Website Pemerintah Kota Pekanbaru dalam Mewujudkan Good Governance. *Masyarakat Telematika dan Informasi*.



**2. Dokumentasi hasil wawancara dan pengumpulan data oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mijen Kota Semarang**



Foto Bersama setelah proses wawancara bersama Bapak Hamzah Jumadi selaku Staff Administrasi Kependudukan Kantor Dukcapil Kecamatan Mijen Kota Semarang, 12 Agustus 2024

### 3. Sarana Dan Prasarana Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mijen



Foto mesin nomor urut dan ruang tunggu pemohon pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mijen

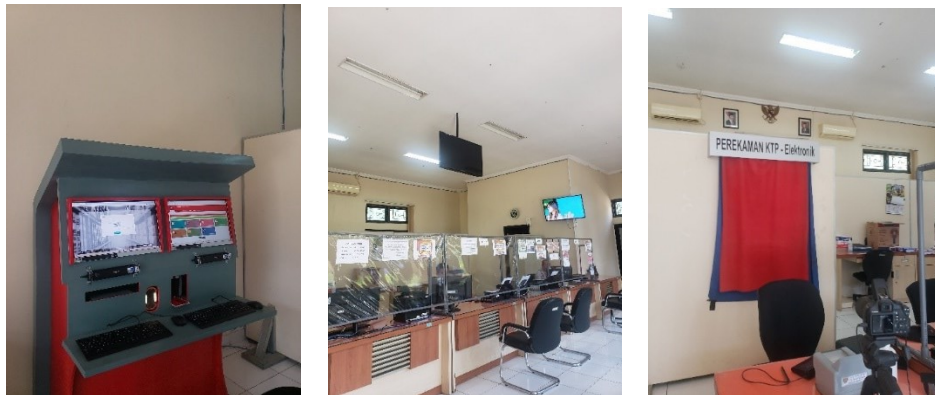


Foto loket pelayanan dan juga komputer untuk pendaftaran online administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mijen


**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Jl. Prof. Dr. H. Hidayat Kiri 2, Kampus III Ngayatan Semarang Kode Pos 50185  
Telp: (024) 7643586, Website: www.fisip.uin-walisongo.ac.id

---

**Nomor** : 1063/Uh.10.6/K/KM.05.01.05/2024 08 Mei 2024  
**Lamp** : -  
**Hal** : Permohonan Ijin Penelitian

Yth.  
Kepala Dinas Dukcapil Kecamatan Mijen  
Di tempat


**Assalamu'alaikum W. Wb.**

Dengan hormat kami sampaikan, bahwa dalam rangka pelaksanaan *Penulisan Skripsi* Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UIN Walisongo, maka kami mohon berkenan Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan ijin kepada mahasiswa tersebut di bawah ini untuk melakukan Penelitian Skripsi yang berjudul "*E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan : Studi Aplikasi Si D'oK Di Kecamatan Mijen*" di tempat/instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

**Nama** : Muhammad Rifki Ashshiddiqie  
**NIM** : 2006016064  
**Semester** : VIII (Delapan)  
**Jurusan** : Ilmu Politik  
**Tempat / Tgl lahir** : Semarang, 16 Desember 2001  
**CP/ e-mail** : rfihasdq16@gmail.com  
**Nama Ayah/ Ibu** : Kamisan, S. Pd  
**Pekerjaan** : Pengisian PNS  
**Alamat** : Wonolopo Baru RT 01 RW 10 Kec. Mijen Kota Semarang

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya ditucapkan terima kasih.

**Wassalamu'alaikum W. Wb.**


  
Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Negeri Walisongo  
Gunawan, S.Ag, M.H


Tembusan:  
Dekan FISIP UIN Walisongo

Surat permohonan perizinan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kecamatan Mijen Kota Semarang.

#### 4. Dokumentasi hasil wawancara dan pengumpulan data oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang



Foto Bersama setelah proses wawancara bersama Bapak Sukirno selaku Staff Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang.

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Jl. Prof. Dr. H. Muhsin Rizki Kusnopo, Jl. Ngaliyo Semarang, Kota, P.O. 50133  
Telp: (024) 7843598; Website: www.fisip.walisongo.ac.id

---

Nomor : 2508/Uln.10.6/D1/KM.05.01/09/2024  
Lamp : -  
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

20 September 2024

Yth.  
Diskominfo Kota Semarang  
Di tempat


*Assalamu 'alaikum W. Wb.*

Dengan hormat kami sampaikan, bahwa dalam rangka pelaksanaan *Penelitian Skripsi* Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UIN Walisongo, maka kami mohon perkenan Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan ijin kepada mahasiswa tersebut di bawah ini untuk melakukan Penelitian Skripsi yang berjudul "*E-Governance Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan : Studi Aplikasi SI D'OK di Kecamatan Mijen*" di tempat/instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Nama : Muhammad Rifki Ashobiddige  
NIM : 2006016064  
Semester : IX (Sembilan)  
Jurusan : Ilmu Politik  
Tempat / tgl lahir : Semarang, 18 Desember 2001  
Cp/whatsapp : 081326442256/hikmahy16@gmail.com  
Nama Ayah/ Ibu : Kamsan, S. Pd  
Pekerjaan : Pengkutan PNS  
Alamat : Wonolepo Baru RT 05/10 Kecamatan Mijen Kota Semarang

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum W. Wb.*

  
Mohammad Khair, M.Ag.

Tekanan :  
Diskom FISIP UIN Walisongo

Surat permohonan perizinan penelitian di Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang.

**5. Dokumentasi hasil wawancara dan mengumpulkan data oleh Masyarakat**



Foto Bersama setelah proses wawancara bersama Masyarakat Kecamatan Mijen Kota Semarang yang menggunakan Aplikasi Si D'nOK dalam pelayanan administrasi kependudukan

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### A. Data Pribadi

Nama : Muhammad Rifki Ashshiddiqie  
Tempat/Tanggal Lahir : Semarang, 16 Desember 2001  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Alamat : Wonolopo Baru RT 05/RW 010,  
Kecamatan Mijen, Kota Semarang,  
Provinsi Jawa Tengah  
Agama : Islam  
No. Whatsapp : 081326442356  
Email : [rifkiasdq16@gmail.com](mailto:rifkiasdq16@gmail.com)

### B. Riwayat Pendidikan

1. SDIT Cahaya Bangsa
2. SMPIT Bina Amal
3. SMA Negeri 13 Semarang
4. S1 Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Walisongo

### C. Pengalaman Organisasi

1. Anggota Media UKM Entrepreneurship FISIP UIN Walisogo Semarang  
Tahun 2020
2. Ketua Divisi Media UKM FISIP Sport Club UIN Walisogo Semarang  
Tahun 2023

Demikian, daftar Riwayat ini dibuat dengan sebenarnya dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

