

# **IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT*: APLIKASI SI D'NOK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG**

**Ardika Septyo Anggoro, Nur Hidayat Sardini, Fitriyah**

**Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang, Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <https://www.fisip.undip.ac.id> email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **ABSTRAK**

Semakin tingginya pertumbuhan penduduk Indonesia akan berbanding lurus dengan permintaan akan kualitas pelayanan publik. Untuk meningkatkan kualitas pelayan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang mengeluarkan aplikasi bernama Si D'nOK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *e-government* pada aplikasi SiD'nOK dan mencari hambatan yang terjadi pada saat pelaksanaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Sumber data diperoleh dari data sekunder melalui studi pustaka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SiD'nOK sudah memenuhi 3 aspek *e-government*. Aspek yang pertama adalah dukungan (*support*), Program Si D'nOK memiliki dasar hukum dan regulasi yang jelas dari top down sehingga memberikan kepastian hukum bagi terselenggaranya Program Si D'nOK. Aspek yang kedua adalah kapabilitas (*capability*), Program Si D'nOK memiliki dukungan sumber daya anggaran, dukungan sumber daya manusia dan dukungan infrastruktur teknologi informasi. Dengan kata lain, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai kemampuan yang cukup untuk menyelenggarakan digitalisasi layanan. Pada aspek nilai (*value*), Program Si D'nOK sudah dirasakan masyarakat kendati belum banyak. Beberapa Masyarakat menjadi terbantu oleh Si D'nOK karena dapat melakukan permintaan administrasi kependudukan dengan tidak datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Namun demikian masih terdapat banyak hambatan dalam pelaksanaan SiD'nOK. Hambatan datang dari internal dan eksternal. Hambatan internal datang dari kurangnya kualitas sumber daya manusia yang mengelola Si D'nOK sehingga menyebabkan pelayanan menjadi berkurang. Hambatan eksternal datang dari budaya Masyarakat yang belum terlalu mengenal dengan kemajuan teknologi sehingga lebih memilih untuk datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil daripada menggunakan Si D'nOK.

**Kata Kunci :** *Pelayanan Publik, e-government*

## **ABSTRACT**

The higher population growth in Indonesia will be directly proportional to the demand for quality public services. To improve the quality of public services, the Population and Civil Registration Office of Semarang City issued an application called Si D'nOK.

This study aims to analyze the implementation of e-government in the SiD'nOK application and look for obstacles that occur during implementation. This research uses a qualitative approach with descriptive methods. Data sources were obtained from secondary data through literature study.

The results showed that SiD'nOK has fulfilled 3 aspects of e-government. The first aspect is support, the Si D'nOK Program has a clear legal and regulatory basis from the top down so as to provide legal certainty for the implementation of the Si D'nOK Program. Then on as the second aspect is capability, the Si D'nOK Program has budget resource support, human resource support and information technology infrastructure support. In other words, the Population and Civil Registration Office has sufficient ability to carry out service digitization. In the value aspect, the Si D'nOK program has been felt by the community, although not much. Some people are helped by Si D'nOK because they can request civil registration without coming directly to the office of the Population and Civil Registration Office of Semarang City.

However, there are still many obstacles in the implementation of SiD'nOK. The obstacles come from internal and external sources. Internal obstacles come from the lack of quality human resources who manage Si D'nOK, causing services to be reduced. External barriers come from the culture of the community who are not too familiar with technological advances so that they prefer to come directly to the Population and Civil Registry Office rather than using Si D'nOK.

**Keywords:** *Public Service, e-government*

## **PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk terbanyak dan terpadat di dunia. Setiap penduduk Indonesia berhak untuk mendapatkan administrasi kependudukan. Undang-

Undang nomor 24 tahun 2013 pasal 1 menjelaskan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan.

Kota Semarang merupakan salah satu kota dengan jumlah penduduk tinggi di Indonesia. Sebagai Ibukota Provinsi Jawa Tengah, Kota Semarang mempunyai potensi untuk jumlah penduduknya terus bertumbuh.

Meningkatnya jumlah penduduk akan berbanding lurus dengan meningkatnya permintaan untuk mendapatkan administrasi kependudukan. Hal ini merupakan tantangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sebagai pihak yang berwenang untuk mengadakan pelayanan publik untuk pencatatan administrasi kependudukan. Perlu upaya yang lebih baik dalam manajemen dan pengelolaan data kependudukan agar dapat mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang terus bertambah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang melakukan inovasi dengan meluncurkan Sistem Informasi Dokumen On-Line Kependudukan Kota Semarang atau biasa disingkat Si D'nOK. Si D'nOK merupakan satu sistem yang dirancang oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang berguna untuk mengelola informasi-informasi mengenai dokumen kependudukan.

Si D'nOK memberikan kemungkinan bagi warga Kota Semarang untuk melakukan

layanan administrasi kependudukan secara daring atau dari rumah masing-masing saja tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Layanan yang disediakan Si D'nOK adalah pencatatan akta kelahiran, akta kematian, kartu identitas anak, perubahan biodata kartu keluarga, perpindahan keluar, kedatangan, akta cerai dan akta kawin.

Penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai tugas untuk memenuhi tuntutan peningkatan efektivitas dan efisiensi. Kepuasan masyarakat adalah kunci utama keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Dengan adanya SI D'nOK, proses administrasi kependudukan menjadi lebih efisien dan transparan. Aplikasi Si D'nOK adalah salah satu upaya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang untuk memperluas cakupan untuk perekaman dan pencatatan data kependudukan.

Proses pelaksanaan Si D'nOK bukan tanpa halangan. Masyarakat masih sering memberikan respon negatif terhadap keberlangsungan Si D'nOK. Evaluasi diperlukan untuk melihat implementasi dan hambatan yang terjadi. Evaluasi terhadap implementasi Si D'nOK di Kota Semarang menyoroti sejumlah hambatan yang perlu diatasi. Meskipun telah memberikan

kemudahan dalam administrasi kependudukan, respons negatif dari masyarakat masih menjadi masalah utama yang harus dipecahkan. Beberapa kritik dilontarkan terkait reliabilitas data dan kesulitan teknis saat menggunakan aplikasi tersebut. Dalam menghadapi tantangan ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang harus terus mengembangkan Si D'nOK agar lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna dan memastikan pelayanan yang konsisten dan efektif. Evaluasi rutin akan menjadi kunci untuk memperbaiki sistem dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap inovasi ini.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif (*qualitative approach*) merupakan pendekatan penelitian yang menekankan pada aspek pemahaman mendalam terhadap suatu masalah atau fenomena sosial yang kompleks. Metode deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha untuk menggambarkan keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan studi literatur melalui buku dan dokumen.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi *E-Government***

#### **1. Support**

Dasar hukum yang bisa dijadikan landasan Program Si D'nOK adalah:

1. UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
2. UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
3. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 04 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
4. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Dearah Kota Semarang.
5. Peraturan Walikota Semarang Nomor 104 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Sistem Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri no 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
7. Keputusan Walikota Semarang 400.12.1./116 tahun 2024 mengenai Penetapan Pelayanan Administrasi

Kependudukan Secara Daring di Kota Semarang.

Berbagai peraturan tersebut memberikan bukti bahwa pemerintah meletakkan landasan untuk melakukan pencatatan administrasi kependudukan secara daring atau digital.

## 2. Capability

Dispendukcapil Kota Semarang mempunyai aliran dana yang didapatkan dari APBD. Pada aspek anggaran menurut Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) tahun 2023 terdapat dana sebesar Rp 2.398.197.397 yang bertujuan untuk menunjang program pendaftaran penduduk dan dana sebesar Rp 482.224.949 untuk program pencatatan sipil.

Menurut Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) tahun 2023, Dispendukcapil mempunyai 15 buah komputer dan 2 buah laptop. Selain itu, Dispendukcapil Kota Semarang juga mempunyai aset jaringan sebesar Rp 30.125.000. Infrastruktur yang sudah memadai ini adalah bukti bahwa Dispendukcapil Kota Semarang memiliki kesiapan untuk

melaksanakan digitalisasi pencatatan administrasi kependudukan.

## 3. Value

Dalam hal ini, banyak pihak mendapatkan manfaat setelah hadirnya Si D'nOK. Manfaat yang dirasakan pemerintah melalui program Si D'nOK adalah hampir tercapainya target perekaman data kependudukan setiap tahunnya. Manfaat yang dirasakan masyarakat melalui program Si D'nOK adalah dapat mengurus administrasi kependudukan tanpa datang ke kantor Dispendukcapil Kota Semarang.

## Hambatan

Beberapa hal yang dapat menghambat pelaksanaan Si D'nOK adalah:

1. Kurangnya sumber daya manusia untuk petugas melayani secara daring dan luring bersamaan.
2. Budaya masyarakat yang masih belum dekat dengan perkembangan teknologi dan masih lebih memilih untuk mengurus administrasi kependudukan secara luring.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

kurang melakukan sosialisasi Si D'nOK kepada masyarakat sehingga masyarakat kurang mengetahui adanya layanan secara daring.

4. Faktor aplikasi yang kurang responsive sehingga masyarakat tidak terlalu nyaman untuk menggunakannya.

## **SIMPULAN**

Program Si D'nOK dinilai cukup baik oleh masyarakat yang telah menggunakannya. Mereka merasa kualitas pelayanan yang diberikan memadai. Program Si D'nOK berhasil mencapai tujuannya, yaitu menyediakan akses cepat dan mudah untuk permohonan dokumen kependudukan. Berdasarkan 3 indikator *e-government* yang dikemukakan oleh Indrajit, dapat dianalisis implementasi *e-government* dalam Si D'nOK. Aspek yang pertama adalah dukungan (support), Program Si D'nOK memiliki dasar hukum dan regulasi yang jelas dari top down sehingga memberikan kepastian hukum bagi terselenggaranya Program Si D'nOK. Aspek yang kedua adalah kapabilitas (*capability*), Program Si D'nOK memiliki dukungan sumber daya anggaran, dukungan sumber daya manusia dan dukungan infrastruktur teknologi informasi. Dengan kata lain, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai kemampuan yang cukup untuk

menyelenggarakan digitalisasi layanan. Pada aspek nilai (*value*), Program Si D'nOK sudah dirasakan masyarakat kendati belum banyak. Beberapa Masyarakat menjadi terbantu oleh Si D'nOK karena dapat melakukan permintaan administrasi kependudukan dengan tidak datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Namun demikian masih terdapat banyak hambatan dalam pelaksanaan SiD'nOK. Hambatan datang dari internal dan eksternal. Hambatan internal datang dari kurangnya kualitas sumber daya manusia yang mengelola Si D'nOK sehingga menyebabkan pelayanan menjadi berkurang. Hambatan eksternal datang dari budaya Masyarakat yang belum terlalu mengenal dengan kemajuan teknologi sehingga lebih memilih untuk datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil daripada menggunakan Si D'nOK. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan menilik teori *e-Government*, SiD'nOK merupakan salah satu aplikasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dapat memenuhi teori *e-Government* di Kota Semarang.

## **SARAN**

1. Menambah Sumber Daya Manusia dengan merekrut lebih banyak staf di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Semarang. Pelatihan dapat dilakukan untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian.

2. Meningkatkan edukasi teknologi dengan mengadakan program pelatihan teknologi untuk masyarakat agar mereka terbiasa dengan layanan online atau daring.
3. Melakukan sosialisasi yang lebih luas dengan menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti televisi, radio, surat kabar, dan pengumuman di tempat umum untuk sosialisasi.
4. Meningkatkan responsivitas aplikasi dengan lakukan perbaikan teknis untuk mengurangi waktu verifikasi berkas di aplikasi SI D'nOK. Tim dapat menelaah melalui ulasan-ulasan yang sudah diberikan oleh pengguna untuk memperbaiki dan meningkatkan aplikasi sehingga menjadi lebih nyaman untuk digunakan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Indrajit, Richardus Eko. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*.

### Jurnal

Abubakar, A., Prasajo, E., & Jannah, L. M. (2017). Collaborative Governance in Eradicating Corruption in Indonesia: Challenges and Opportunities. 160–166. <https://doi.org/10.2991/icaspgs-icbap-17.2017.21>

Ramadhani, S. P. (2024). PELAKSANAAN DIGITALISASI PELAYANAN PADA WEBSITE “SIPENDUK ONLINE” DI DISDUKCAPIL KABUPATEN SEMARANG (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).

Diani, R. O., & Manar, D. G. (2024). ANALISIS PELAYANAN ONLINE SIRANCAK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PADANG (Studi Tentang Keandalan, Ketanggapan, dan Jaminan Layanan). *Journal of Politic and Government Studies*, 13(3), 33-46.

Akmal, M. F., Dwimawanti, I. H., & Yuniningsih, T. (2023). Efektivitas Sistem Informasi Manajemen SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan)

Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di  
Disdukcapil Kota Semarang.

Diani, R. O., Erowati, D., & Manar, D. G.  
(2024). Analisis Pelayanan Online  
SIRANCAK Dinas Kependudukan  
Dan Pencatatan Sipil Kota Padang  
(Studi Tentang Keandalan,  
Ketanggapan, dan Jaminan  
Layanan)“. *Journal of Politic and  
Government Studies*, 13(3), Article  
3.

Laharu, R. P., Warsono, H., & Astuti, R. S.  
(2024). Difusi Inovasi Aplikasi SI  
D'nOK Dalam Penerbitan  
Dokumen Kependudukan Di Kota  
Semarang. *Journal of Public Policy  
and Management Review*, 13(3),  
Article 3.  
[https://doi.org/10.14710/jppmr.v13i  
3.44887](https://doi.org/10.14710/jppmr.v13i3.44887)

Lestari, R. V. O. R., Rusli, Z., & Yuliani, F.  
(2020). KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL. *JIANA*  
(Jurnal Ilmu Administrasi Negara),  
18(2), Article 2.  
[https://doi.org/10.46730/jiana.v18i  
2.7938](https://doi.org/10.46730/jiana.v18i2.7938)

Ramadhani, S. P., Yuwanto, & Marlina, N.  
(2024). Pelaksanaan Digitalisasi

Pelayanan Pada Website  
“SIPENDUK ONLINE” Di  
Disdukcapil Kabupaten Semarang.  
*Journal of Politic and Government  
Studies*, 13(2), Article 2.

### **Peraturan**

1. UU Nomor 24 Tahun 2013 Tentang  
Administrasi Kependudukan
2. UU Nomor 35 tahun 2014 Tentang  
Perlindungan Anak