

# **ANALISIS IMPLEMENTASI MASTERPLAN SMART CITY KOTA SEMARANG DALAM MEWUJUDKAN SISTEM PEMERINTAH BERBASIS ELEKTRONIK DALAM PELAKSANAAN ADMINDUK BERBASIS ANDROID**

Mochammad Ridwan Pangestu Aji<sup>1</sup>, Dyah Lituhayu<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Fisip Undip Semarang: [mridwanpa197@gmail.com](mailto:mridwanpa197@gmail.com), <sup>2</sup>Dosen Fisip Undip Semarang: [lituhayudiyah@yahoo.co.id](mailto:lituhayudiyah@yahoo.co.id)

## **ABSTRAK**

Kota Semarang sendiri telah memiliki Master Plan untuk menerapkan Smart City yang bertajuk “Semarang Hebat”. Master Plan tersebut tertuang dalam Perwal no 26 tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengetahui implementasi masterplan Smart City di Kota Semarang dalam studi kasus pelaksanaan Adminduk berbasis Android di Kecamatan Pedurungan. 2) mengetahui perkembangan Adminduk berbasis mobile di Kota Semarang dinilai belum optimal

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa 1) Implementasi smartcity kota semarang pelaksanaan adminduk berbasis android, aplikasi ini sudah berjalan baik akan tetapi masih dirasa kurang efektif terutama penggunaannya yang masih sering eror, serta kualitas pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. 2) Perkembangan Adminduk Berbasis Mobile Di Kota Semarang Dinilai Belum Optimal. Secara umum penggunaan aplikasi ini sudah memiliki landasan program dan sistem yang baik, namun masih perlu menemukan strategi komunikasi yang cerdas serta partisipasi dari masyarakat

Kata kunci : Implementasi, Masterplan Smart City, Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik

### *Abstract*

*The city of Semarang itself already has a Master Plan to implement a Smart City entitled "Semarang Great". The Master Plan is stated in Perwal No. 26 of 2018. This study aims to 1) determine the implementation of the Smart City master plan in Semarang City in a case study of Android-based Adminduk implementation in Pedurungan District. 2) knowing the development of mobile-based Adminduk in Semarang City is considered not optimal*

*Based on the results of the study, it is known that 1) Implementation of the smart city of Semarang City is the implementation of an Android-based adminduk, this application has been running well but is still considered ineffective, especially its use which still often makes errors, and the quality of service that still needs to be improved. 2) The Development of Mobile-Based Adminduk In Semarang City Is Not considered Optimal. In general, the use of this application already has a good program and system foundation, but it is still necessary to find smart communication strategies and participation from the community.*

*Keywords: Implementation, Smart City Masterplan, Electronic-Based Government System*

## 1. PENDAHULUAN

*Good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang bertelele, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Jika mengacu pada program World Bank dan United Nation Development Program (UNDP), orientasi pembangunan sektor publik adalah untuk menciptakan *good governance*. Pengertian *good governance* sering diartikan sebagai pemerintahan yang baik. World Bank mendefinisikan *good governance* sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administrasi, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha (Mardiasmo, 2002: 18). Salah satu realisasi pemanfaatan e-Government adalah e-KTP, dengan data yang terpadu dan memiliki arsip digital maka kasus seperti pemalsuan KTP bisa teratasi. Namun dalam pelaksanaannya masih banyak masalah

- masalah seperti blangko habis dan lain - lainnya. Kota Semarang sendiri telah memiliki Master Plan untuk menerapkan Smart City yang bertajuk “Semarang Hebat”. Master Plan tersebut tertuang dalam Perwal no 26 tahun 2018. Dalam Master Plan tersebut Kota Semarang memiliki 10i = 4k 6s =10p yang dimana 10i adalah 10 indikator Kota Cerdas melalui 4 konsep (4k) terdiri keberlanjutan, konektivitas, kreativitas, dan keterpaduan sosial untuk mewujudkan 6 *smart* (6s) terdiri *Smart Governance, Smart Branding, Smart Economy, Smart Living, Smart Society,* dan *Smart Environment* dalam rangka mewujudkan 10 program (10p) yang tertera dalam RPJMD Kota Semarang tahun 2016 – 2021. Kota Semarang dalam beberapa tahun terakhir sering mendapatkan *award* dalam *Smart City* dan juga menjadi salah satu finalis di Indonesia Smart Nation Award (ISNA) 2018. Penilaian ISNA menggunakan parameter pengukuran yang berasal dari data capaian kota dalam 4 tahun terakhir serta melibatkan data investigasi dari berbagai media cetak maupun elektronik. Road map Kota Semarang dalam Perwal no 26 tahun 2018 memiliki 5 dimensi *smart* yakni *Smart Governance, Smart Branding, Smart Economy, Smart Living, Smart Society,* dan *Smart Environment*. Dalam road map tersebut dalam dimensi *Smart Governance* salah satu programnya merupakan

Pengembangan Layanan Elektronik (E-Service) Adminduk Berbasis web ke Android. Aplikasi tersebut bernama Si D'nOk. *E-Service* milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang memiliki fitur yang sudah sangat lengkap, terlebih sejak peluncuran tahun 2016 silam hingga kini masih aktif dan terus update, sehingga memudahkan masyarakat yang akan mengakses *E-Service*. Aplikasi Si D'nOk dapat diunduh di Playstore guna mempermudah pelayanan adminduk di Kota Semarang. Dengan terobosan aplikasi ini Kota Semarang semakin dekat dengan konsep *Smart City* yang ada di Perwal no 26 tahun 2018. Namun, dalam pelaksanaannya aplikasi Si D'nOk masih memiliki beberapa kekurangan yakni dengan server lemot (*run out time*) hingga antrian yang berputar – putar sehingga masyarakat terutama lansia sangat direpotkan dengan aplikasi ini. Si D'nOk adalah salah satu produk dari pemanfaatan perencanaan smart city di Kota Semarang, dengan adanya Si D'nOk ini seharusnya mampu untuk mempercepat pelayanan masyarakat serta menjadikan kunci dari kesuksesan *masterplan smart city* Kota Semarang. Dari beberapa sumber menyatakan bahwa aplikasi Si D'nOk ini sering mengalami error

serta sering kali admin tidak merespon walaupun sudah di hubungi berkali kali. Hal seperti ini menjadikan aplikasi tersebut masih dalam tahap pengembangan dan belum siap untuk diluncurkan. Dibuktikan dengan banyaknya review negatif yang tertera pada *user review* aplikasi di *Android Play Store*. Banyak warga yang mengeluh dengan server yang sering lemot dan juga tidak ada respon dari pihak admin, hal ini sangat di sayangkan dengan adanya aplikasi tersebut seharusnya mempermudah masyarakat untuk menjadikan pelayanan *mobile*, tidak perlu ke kantor Dispendukcapil untuk melakukan pelayan cukup dengan duduk dan menatap layar *smartphone*.

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka peneliti menarik perumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Masterplan Smart City di Kota Semarang dalam studi kasus pelaksanaan Adminduk berbasis Android di Kecamatan Pedurungan?
2. Mengapa perkembangan Adminduk berbasis mobile di Kota Semarang dinilai belum optimal?

## 2. METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang memberikan gambaran tentang gejala tertentu. Sumber data tersebut diperoleh dari hasil wawancara dengan daftar pertanyaan yang ditanyakan kepada informan mengenai implementasi smart city dengan study kasus pelaksanaan adminduk berbasis android (Si D'nOk) di Dispendukcapil Kota Semarang dan pengamatan langsung. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yakni observasi langsung Dispendukcapil, wawancara dengan pihak terkait yakni staf Dispendukcapil dan masyarakat pengguna aplikasi Si D'nOk.

## 3. PEMBAHASAN

Kriteria yang ditetapkan penulis dalam penelitian ini adalah OPD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan/atau Kecamatan Pedurungan yang mengetahui secara langsung penggunaan Si D'nOk. Kriteria tersebut ditetapkan dengan tujuan data yang diperoleh menjadi valid dan akurat.

### a. Implementasi SmartCity Kota Semarang Pelaksanaan Adminduk Berbasis Android Melalui Aplikasi Si D'nOk.

Penggunaan Si D'nOk masih menggunakan server dari Dinas Komunikasi Kota Semarang yang

menjadikan aplikasi tersebut sebelumnya hanya *placeholder* dari *e-servis* Jawa Tengah yang telah *overloaded* dengan layanan yang ada. Pelayanan publik yang baik berorientasi pada kepuasan penggunaannya. aplikasi tersebut juga menyatakan bahwa aplikasi tersebut di buat berdasarkan layanan *e-servis* Jawa Tengah. Dengan bantuan dari Diskominfo Kota Semarang, aplikasi Si D'nOk dibuat untuk mengatasi lonjakan pengguna yang meng akses layanan administrasi *e-servis*. Dengan minimnya anggaran yang ada server dibuat dengan server peralihan dari Diskominfo Kota Semarang. Ditambah dengan adanya pandemi ini diharapkan Pemerintah Kota Semarang lebih memperhatikan aplikasi ini, serta sesuai dengan Masterplan Semarang SmartCity. Dari pengamatan peneliti, sejauh ini hanya ada satu staff yang langsung untuk menjadi penanggungjawab dari aplikasi Si D'nOk ini. Cara kerja aplikasi tersebut juga sangat simpel dan informatif, namun untuk beberapa pelayanan pendatang masih memerlukan bantuan dengan Disdukcapil melalui aplikasi dan mengambil antrian untuk melakukan pelayanan. Hasil observasi peneliti juga masih banyak melihat masyarakat yang agak kebingungan dengan aplikasi

tersebut seperti bagaimana cara mendaftar maupun yang lainnya. Hal ini sementara dapat diatasi dengan adanya salah satu staff yang membantu masyarakat untuk mendaftar maupun melakukan administrasi. Berdasarkan hasil wawancara Informan 3 mengungkapkan bahwa disini rata-rata setiap harinya masyarakat itu adalah orang pekerja, dan kalo untuk mengurus KTP, KK dan semacamnya itu kita kurang paham, kadang kita minta wakikan saudara atau tetangga kita yang bisa dititipkan. Karena kita harus ke Pak RT untuk dapat surat permohonan kemudian ke kelurahan untuk pemberkasan dan lain-lain. Belum lagi kalau syaratnya kurang, harus balik kerumah. Kalau ada aplikasi seperti ini kita bisa daftar dirumah, misalnya mau mengurus surat apa saja bisa lewat handphone. Observasi singkat dari ulasan *Google Playstore* dikatakan bahwa banyak sekali yang meneluhkan tentang tidak bisa masuk kedalam aplikasi, tidak bisa mendaftar antrian online, sering terjadi error, dan masih banyak lagi. Informan 4 juga mengatakan bahwa masih sering terjadi error sehingga beliau tidak dapat mengakses aplikasi tersebut dan juga antrian online sering mengalami full walaupun masih pukul 10 pagi, hal ini sangat di sayangkan ketika aktivitas yang serba online tersebut maish

terkendala dengan adanya kesalahan sistem aplikasi tersebut.

#### **b. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Layanan pengelolaan kependudukan dengan menggunakan aplikasi Smart Netizen menjadikan layanan bagi pemohon seperti KTP, Kartu Keluarga, dan Surat Keterangan Status Warga menjadi lebih efektif dan efisien. Efektifnya karena pemohon tidak harus melalui prosedur pelayanan yang memakan waktu lama, sehingga pemohon dapat langsung mengisi formulir permohonan melalui login atau masuk ke formulir permohonan untuk membuat KTP, namun dalam observasi yang dilakukan oleh peneliti masih ditemukan banyak sekali error ketika login maupun mengambil antrian online yang kemudian mengantri lagi untuk mendapatkan pelayanan di Dispendukcapil.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil wawancara Hasil Temuan Implementasi SmartCity Kota Semarang Pelaksanaan Adminduk Berbasis Android yakni :

1. Hanya ada satu staff yang menjadi penanggungjawab dari aplikasi Si D'nOk
2. Penggunaan aplikasi Si

- D'nOk masih menggunakan server dari Dinas Komunikasi Kota Semarang.
3. Cara kerja aplikasi ini simpel.
  4. Masih dijumpai masyarakat yang kebingungan dengan penggunaan aplikasih tersebut seperti bagaimana cara mendaftar maupun yang lainnya, namun dapat diatasi dengan bantuan petugas.
  5. Aplikasi ini sering eror saat akan masuk.
  6. Masyarakat luar Kota Semarang ingin mengurus administrasi kependudukan melalui aplikasi ini di haruskan untuk mendaftar melalui menu kedatangan penduduk kemudian akan di buatkan formulir untuk melanjutkan pelayanan, hal ini dirasa kurang efektif.
  7. Dengan adanya aplikasi ini seharusnya pelayanan terhadap pemohon KTP, KK, akta catatan sipil dan lain sebagainya akan lebih efektif dan efisien, pelayanan dan sumber daya masih harus ditingkatkan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Herabudin. (2016). *Studi Kebijakan Pemerintah Dari Filosofi Ke Implementasi*. Bandung: Pustaka Setia
- Kota Semarang Dalam Angka Semarang Municipality In Figures 2020*. (2020). Semarang: BPS Kota Semarang.
- Moleong, Lexy J. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfa Beta.
- Statistik Daerah Kecamatan Pedurungan*. (2020). Semarang: BPS Kota Semarang.
- Subarsono, AG. (2012). *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, Edy. (2014). *Analisis Kebijakan Publik Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Widodo, Joko. (2017). *Analisi*

*Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Media Nusa Creative.

## **Jurnal**

Akbar, Ricky dan Indri. (2017). *Pembangunan Aplikasi Web Dengan Fitur Mobile Untuk Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Pada Kantor Wali Nagari Pagaruyung*. PROSIDING: SEMNASTEK 2017.

N. R. Herawati. (2016). *Penerapan E-Government Dalam Mendorong Terwujudnya Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Baik (Studi Penelitian Kabupaten / Kota Di Jawa Tengah)*. Jurnal Ilmu Sosial vol. 13, no. 2, pp. 63-76.

Damanik, Marudur & Purwaningsih, Erisva. (2017). *E-Government Dan Aplikasinya Di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau)*. Jurnal Studi Komunikasi dan Media. 21.

Pertiwi, A., Dema, H., Mustanir, A., & Anugrah, E. (2021). *Penerapan E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Tata Kelola Pemerintahan Desa (Studi Pada Pemerintahan Desa*

*Bulo Timoreng)*. PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan, 9(3), 130-139.

Prisma Yunita, Novi dan Dwi Aprianto, Rudi. (2018). *Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan E-Government Di Indonesia: Analisis Website*. PROSIDING: SENTIKA 2018.

Yan A. A. K. dan Sari, Risna. (2021). *Pengukuran Tingkat Kematangan Penerapan Manajemen Pengetahuan di Lembaga Pemerintah Non Kementerian*. Jurnal Pekommas Vol. 6 No. 1, April 2021: 25-32.

## **Peraturan**

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi nasional Pembangunan E-Government.

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang.

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 Tentang

Pencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Semarang Tahun 2016-2021.

Peraturan Waliota Semarang Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Peraturan Walikota Semarang Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Rencana Induk Semarang Kota Cerdas (*Masterplan Semarang Smart City*).

#### Internet

27 Ribu Lebih Warga Semarang Belum Melakukan Perekaman E-KTP (2020). Dalam [27 Ribu Lebih Warga Semarang Belum Melakukan Perekaman E-KTP \(kompas.tv\)](#). Diakses Pada 13 Oktober 2021.

38.000 Anak di Kota Semarang Belum Miliki Akta Kelahiran (2020). Dalam [38.000 Anak di Kota Semarang Belum Miliki Akta Kelahiran \(solopos.com\)](#). Diakses Pada 13 Oktober 2021.

Gambaran Umum Wilayah Kecamatan Pedurungan (2021). Dalam [Kecamatan Pedurungan](#)

[semarangkota.go.id](http://semarangkota.go.id).

Diakses Pada 12 Desember 2021.

Peta Rencana Pola Ruang Kota Semarang (2017). Dalam [Peta Rencana Pola Ruang - Datasets - Open Data Pemkot Semarang \(semarangkota.go.id\)](#).

Diakses Pada 10 Desember 2021

Sempat Tutup, Kantor Dispendukcapil Kota Semarang Dibuka Lagi (2020) Dalam [Sempat Tutup, Kantor Disdukcapil Kota Semarang Dibuka Lagi \(solopos.com\)](#). Diakses pada 14 Desember 2021.

Si D'nok Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan Kota Semarang (2021). Dalam [Si D'nok Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan Kota Semarang - PPID Kota Semarang \(semarangkota.go.id\)](#).

Diakses Pada 14 Desember 2021.

Struktur Organisasi Dispendukcapil Kota Semarang (2019). Dalam [Struktur Organisasi - Dispendukcapil Kota Semarang \(semarangkota.go.id\)](#).

Diakses Pada 11 Desember 2021.

User Review Pada Aplikasi Si D'nOK

di Playstore (2021). Dalam [SI D'nOK - Dukcapil Kota Semarang - Apps on Google Play](#). Diakses Pada 12 Desember 2021.