

**STRATEGI KOMUNIKASI EDUKASI DALAM
OPTIMALISASI LAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI SI D'NOK
DI KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Sultan Agung



Oleh:

**MUHAMMAD RENDI KAMALUDIN
(32802100071)**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS BAHASA DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
2025**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Rendi Kamaludin

NIM : 32802100071

Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

**STRATEGI KOMUNIKASI EDUKASI DALAM OPTIMALISASI
LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI SI
D'NOK DI KOTA SEMARANG**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 28 Agustus 2025

Penulis,



Muhammad Rendi Kamaludin

32802100071

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Sripsi : **STRATEGI KOMUNIKASI EDUKASI DALAM OPTIMALISASI LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI SI D’NOK DI KOTA SEMARANG**

Nama Penyusun : Muhammad Rendi Kamaludin

NIM : 32802100071

Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Semarang, 28 Agustus 2025

Penulis,



Mhammad Rendi Kamaludin

32802100071

Dosen Penguji:

Ketua Penguji

Fikri Sofin Mubarak, S.E, M.Ikom

()

NIK.

Anggota Penguji 1

Trimanah S.Sos, M.Ikom

()

NIK.

Anggota Penguji 2

Ibu Hj Iky Putri Aristhya S.Ikom, M.Ikom

()

NIK.

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



Trimanah S.Sos,M.Si

NIK.211109008



MOTTO

“Yakinkan dengan Iman Usahakan dengan Ilmu dan sampaikan dengan amal,
yakin usaha sampai”

-HMI-

SENECA

“Man Jadda Wa Jada” (Siapa yang bersungguh-sungguh ia akan berhasil).

QS. Al-Ankabut ayat 69



PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan rahmat Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang. Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua, yakni untuk ibu Nafi'ah Bapak Rustam almarhum, yang telah bekerja keras demi anak-anaknya supaya mendapatkan kebahagiaan dalam mencari ilmu yang bermanfaat. Orang tua yang selalu berusaha untuk memahami proses perkembangan anak-anaknya. Orang tua yang selalu memilih untuk tidak menyerah disaat harus melalui hal sulit.

Skripsi ini juga saya persembahkan untuk ke dua adik ku yaitu afham dan awab yang telah membantu memberi semangat kepada ku. Serta tak lupa berterimakasih kepada keluarga besar ku yang telah memberi semangat dan motifasinya



STRATEGI KOMUNIKASI EDUKASI DALAM OPTIMALISASI LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI SI D'NOK DI KOTA SEMARANG

Muhammad Rendi Kamaludin

ABSTRAK

Si D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) adalah sebuah aplikasi *mobile service* dinas dukcapil (penduduk catatan sipil) yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Semarang untuk meningkatkan pelayanan publik dan mempermudah akses informasi bagi warga. Aplikasi tersebut berisi tentang dokumen akta kelahiran, akta kematian, KTP Elektronik, KIA (Kartu Identitas Anak), Kartu Keluarga, perpindahan warga keluar dan kedatangan warga yang dapat diakses melalui *website* di *google* melalui aplikasi di *playstore*. Namun demikian, penduduk Kota Semarang memiliki permasalahan yaitu rendahnya literasi digital, masyarakat sulit menggunakan aplikasi yang diakses secara digital karena belum sepenuhnya menyadari dan memahami manfaat dan cara penggunaan aplikasi Si D'nOk. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana strategi komunikasi edukasi dalam optimalisasi layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK di Kota Semarang”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penggunaan aplikasi Si D'nOK di Kota Semarang serta strategi komunikasi apa yang dapat digunakan untuk mengedukasi dalam optimalisasi layanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi Si D'nOK di Kota Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang mengacu pada teori difusi inovasi organisasi menurut Everett Rogers. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur sebagai sumber data primer dan studi Pustaka sebagai sumber data sekunder.

Hasil penelitian dan analisis menemukan fakta bahwa Strategi komunikasi edukasi yang diterapkan dalam sosialisasi Aplikasi Si D'nOK oleh Pemerintah Kota Semarang masih bersifat dominan satu arah, melalui media sosial, banner, brosur, dan informasi di situs resmi. Meskipun informatif, pendekatan ini belum sepenuhnya mampu menjangkau dan membentuk pemahaman mendalam masyarakat terhadap manfaat dan cara penggunaan aplikasi. Dengan demikian diperlukan strategi komunikasi edukasi yang partisipasif, persuasif dan berbasis komunitas sehingga pemanfaatan aplikasi Si D'nOK dapat lebih maksimal.

Kata Kunci: Aplikasi Si D'nOK, Teori difusi inovasi, Disdukcapil

EDUCATIONAL COMMUNICATION STRATEGY TO OPTIMIZE POPULATION ADMINISTRATION SERVICES THROUGH THE SI D'NOK APPLICATION IN SEMARANG CITY

Muhammad Rendi Kamaludin

ABSTRACT

Si D'nOK (Population Online Document Information System) is a mobile service application for the Civil Registration Department (Dukcapil) developed by the Semarang City Government to improve public services and facilitate access to information for citizens. The application contains documents such as birth certificates, death certificates, Electronic KTP, KIA (Child Identity Card), Family Card, resident migration and arrival of residents which can be accessed through the website on Google through the application on Playstore. However, the residents of Semarang City have problems, namely low digital literacy, people find it difficult to use applications that are accessed digitally because they have not fully realized and understood the benefits and how to use the Si D'nOK application. The formulation of the problem in this study is "How is the educational communication strategy in optimizing population administration services through the Si D'nOK application in Semarang City?" The purpose of this study is to find out how the Si D'nOK application is used in Semarang City and what communication strategies can be used to educate in optimizing Population Administration services through the Si D'nOK Application in Semarang City. This research is a qualitative descriptive study that refers to the theory of diffusion of organizational innovation according to Everett Rogers. The data collection techniques used in this study were semi-structured interviews as the primary data source and literature review as the secondary data source.

The research and analysis revealed that the educational communication strategy implemented by the Semarang City Government in promoting the Si D'nOK application remains predominantly one-way, using social media, banners, brochures, and information on the official website. While informative, this approach has not fully reached and fostered a deep understanding of the benefits and how to use the application. Therefore, a participatory, persuasive, and community-based educational communication strategy is needed to maximize the use of the Si D'nOK application.

Keywords: Si D'nOK application, innovation diffusion theory, Disdukcapil

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat serta hidayah-Nya sehingga atas izin-Nya penulis dapat Menyusun skripsi ini dengan tujuan untuk melengkapi tugas akhir skripsi dengan sebaik-baiknya. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi penerang dan teladan yang benar bagi seluruh umatnya.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi tugas matakuliah Skripsi pada program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Penulisan penelitian ini menggambarkan bagaimana Strategi Komunikasi Edukasi dalam Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi Si D'nok di Kota Semarang. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat, berperan dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan keahlian terkait penelitian yang dilakukan. Selama penyusunan skripsi ini tentu tidak lepas dari kontribusi berbagai pihak, baik yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Maka dengan rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan keberkahan, nikmat, rahmat dan kekuatan kepada penulis, sehingga dapat skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
2. Kedua orang tua penulis yaitu Ibu Nafi'ah dan Bapak Rustam almarhum yang doa dan dukungannya selalu meyertai penulis dalam menempuh pendidikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih untuk segala pemakluman atas kesalahan yang penulis lakukan selama hidup penulis. Semoga

Allah selalu merawat ibu kasih sayang-Nya yang melimpah dan semoga bapak Rustam almarhum di tempatkan di surga-Nya Allah amin.

3. Kedua adik penulis, Afham Zainal Wildan dan Muhammad Awwab yang selalu memberi semangat kepada penulis dan tak lupa berterimakasih kepada keluarga besar yang selalu memberi semangat dan motifasinya.
4. Ibu Trimanah, S.Sos, M.Si sebagai Dekan Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi UNISSULA, sekaligus Dosen Pembimbing dan Dosen Wali yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dan memberikan nasihat dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Fikri Shofin Mubarak, S. E, M.I.Kom selaku sekretaris Fakultas Ilmu Komunikasi UNISSULA
6. Bapak Urip Mulyadi S.I.Kom, M.I.kom selaku kepala Progam Studi Ilmu Komunikasi UNISSULA
7. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Ilmu Komunikasi serta karyawan yang telah membantu penulis selama penelitian.
8. Kak Endang, Mbak Enaik, kak Budi, Mbak wana dan Keluarga besar bani Rustam makasih telah mensupport selama ini baik materi tenaga maupun pikiran.
9. Ali Mahdi, Wisnu Afri, Yoga dan kawan - kawan HMI yang menjadi teman curhat yang baik.
10. Teman-teman Ilmu Komunikasi 2021 UNISSULA Semarang karena telah memberikan banyak kenangan, meskipun dipertemukan secara daring karena pandemi.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih yang telah menjadikan skripsi ini sebagai refrensi. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Namun penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Semarang, 27 Agustus 2025

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Kerangka Pemikiran.....	10
1.6 Metode Penelitian.....	21
1.3.2 Subjek dan Objek Penelitian	21
1.3.3 Sumber Data.....	22
1.3.4 Teknik Penentuan Informan.....	22
1.3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	24
1.3.6 Teknik Analisis Data.....	25
1.3.7 Unit Analisis Penelitian	27
1.3.8 Kualitas Penelitian	28
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	28
2.1 Sejarah Berdirinya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang	28
2.1.1 Visi dan Misi.....	29
2.1.2 Struktur Organisasi	30
2.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi	34
2.1.4 Jenis Pelayanan	65
2.2 Aplikasi SI D'nOK.....	66
2.2.1 Peraturan	66
2.2.2 Sejarah Aplikasi Si D'nOK.....	66

2.2.4	Jumlah Pengguna Aplikasi SI D'nOK	69
BAB III TEMUAN PENELITIAN		71
3.1	Profil Informan.....	71
3.2	Deskripsi Data Penelitian.....	71
3.3	Temuan Data Hasil Wawancara.....	72
3.3.1	Latar Belakang aplikasi si D'nOK	72
3.3.2	Strategi Komunikasi Edukasi	74
3.3.3	Evaluasi dan Efektivitas Strategi	78
3.3.4	Hasil Program terhadap Layanan Administrasi Kependudukan	81
3.3.5	Harapan dan Rencana Pengembangan	83
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		86
4.1	Analisis Aplikasi Si D'nOK.....	86
4.1.1	Tahap Knowledge (Pengetahuan)	86
4.1.2	Tahap Persuasion (Pembujukan).....	87
BAB V PENUTUP.....		100
5.1	Kesimpulan	100
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	101
5.3	Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA		104

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digital saat ini sudah sangat pesat penggunaan teknologi informasi dan komunikasi bahkan telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari, pentingnya penggunaan aplikasi berbasis teknologi tidak hanya memudahkan berbagai aktivitas, akan tetapi juga memberikan solusi efisien untuk berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat. Salah satu area yang semakin mendapat perhatian adalah pengelolaan administrasi kependudukan dan layanan publik yang transparan dan efektif. Teknologi Informasi dan Komunikasi secara digital mengalami perkembangan yang sangat pesat dan saat ini telah membawa perubahan yang besar di berbagai bidang kehidupan. Perkembangan tersebut juga memberikan perubahan dalam tata penyelenggaraan pemerintahan yang ada di Indonesia salah satunya pemerintahan di Kota Semarang yang memberikan akses layanan teknologi informasi aplikasi *mobile* bernama Si D'Nok.

Si D'nOK adalah sebuah aplikasi *mobile service* dinas dukcapil (penduduk catatan sipil) yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Semarang untuk meningkatkan pelayanan publik dan mempermudah akses informasi bagi warga. Aplikasi ini berlandaskan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (Dalam Jaringan), nama "Si D'nOK" memiliki kepanjangan yaitu sistem informasi dokumen online kependudukan dimana aplikasi ini

berisikan tentang dokumen dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, akta kematian, ktp elektronik, KIA (Kartu Identitas Anak), Kartu Keluarga, perpindahan warga keluar dan kedatangan warga, dapat diakses melalui *website* di *google* atau bisa di download melalui aplikasi yang ada di *playstore*. Aplikasi ini memudahkan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang lebih efisien serta dapat di akses semuanya masyarakat tidak hanya usia muda juga usia tua bahkan aplikasi ini tergolong aplikasi yang mudah di akses ditempat manapun tanpa kesulitan harus ketempat disdukcapil. Kota Semarang memberikan pelayanan secara daring dengan mengeluarkan aplikasi Si D'nOK. Tujuan aplikasi tersebut agar masyarakat semakin mendapatkan kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan (Sibuea & Dewi, 2022).

Penggunaan aplikasi yang telah di buat oleh pemerintahan kota Semarang yaitu aplikasi mobile Si D'nOK menjawab kebutuhan ini dengan menyediakan layanan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Aplikasi Si D'nOK dibuat pada saat tanggal 27 Maret 2020 bertepatan dengan adanya pandemi *Covid-19* dimana masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat, mudah dan dapat di akses secara daring atau *online*. Aplikasi ini mempermudah pelayanan administrasi kependudukan secara daring, dengan berjalan tahun ke tahun telah mengalami berbagai pembaruan dan peningkatan untuk menambah fitur baru dan meningkatkan performa, sesuai dengan umpan balik dari pengguna dan perkembangan teknologi terbaru. Peningkatan pelayanan yang diberikan pemerintah merupakan sebuah hal

yang perlu diperhatikan karena sebelum dibuat aplikasi ini masyarakat melakukan pengaduan layanan secara tatap muka dan bertemu langsung. Aplikasi ini diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang dapat didefinisikan sebagai aplikasi pemanfaatan teknologi informasi proses penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis digital.

Fokus utama aspek *Informasi Technology (IT)* melibatkan pengembangan perangkat lunak, proses pengembangan teknologi administrasi kependudukan digunakan seperti *web-based* atau *mobile app* dengan ini, mendukung optimalisasi layanan administrasi kependudukan. Meningkatkan efisiensi sangatlah tepat menggunakan IT mungkin mencakup keamanan data, pengelolaan infrastruktur IT, data yang terintegrasi sangat mendukung aplikasi Si D'nOK memberikan layanan yang lebih baik tentunya untuk masyarakat. Tidak memungkiri aspek keamanan dan privasi data, aplikasi ini berhubungan dengan adanya data kependudukan, keamanan privasi data sangat penting, serta kepatuhan terhadap regulasi berlaku memastikan perlindungan data yang memadai. Edukasi dalam IT melibatkan strategi pelatihan pengguna, penyediaan bantuan yang semakin mudah, adapun dokumentasi sistem akan mendukung pengguna aplikasi Si D'nOK. Pemahaman pada IT ini juga digunakan untuk menganalisis dampak terhadap penerimaan dan penggunaan aplikasi. Selanjutnya IT ini digunakan untuk pengukuran kinerja aplikasi seperti kecepatan waktu respon sistem, kecepatan keterimaan data dan pengelolaan tidak lupa aspek penting tingkat kepuasan pengguna dalam mengidentifikasi perbaikan lebih lanjut. Selain itu, aplikasi

Si D'nOK memiliki beberapa kegunaan yang paling utama adalah pusat layanan pengaduan masyarakat dapat memantau status dan perkembangan tindak lanjut dari pengaduan yang mereka ajukan serta dapat menyampaikan keluhan, saran, dan masukan terkait layanan publik secara langsung melalui aplikasi. Pengurusan berbagai jenis permohonan secara *online*, mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan dibandingkan dengan pengurusan secara konvensional. Tidak hanya itu tetapi aplikasi ini memiliki fitur pengaduan dan masukan, masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan masukan secara langsung kepada pemerintah, meningkatkan interaksi dan partisipasi publik dalam pengambilan keputusan dan pengawasan pelayanan publik.

Aplikasi Si D'nOK memiliki layanan terpadu untuk mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu platform, termasuk informasi mengenai kesehatan, pendidikan, perizinan, dan layanan sosial lainnya. Hal ini mempermudah warga dalam mengakses berbagai layanan tanpa perlu mengunjungi berbagai kantor pemerintah ini menjadi salah satu harapan pemerintahan kota Semarang agar menjadi kota yang lebih maju dan *smart city*.

Penduduk Kota Semarang memiliki permasalahan yaitu rendahnya literasi digital, masyarakat sulit menggunakan aplikasi yang diakses secara digital karena belum sepenuhnya menyadari dan memahami manfaat dan cara penggunaan aplikasi Si D'nOk. Dan berdasarkan temuan di lapangan sebagian besar masyarakat tidak mengetahui adanya aplikasi dan bisa di buktikan di gambar berikut:



Gambar 1. review aplikasi Si D'nOK

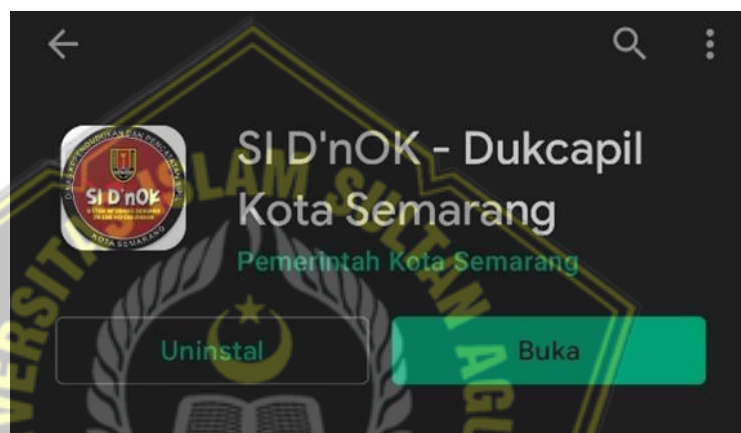
Sumber permasalahan yang ada pada aplikasi SI D'nOK yang menyebabkan banyaknya keluhan yang diberikan oleh masyarakat Kota Semarang melalui aplikasi pengunduhan *Google Play Store* (Azhari et al., n.d.). Kurangnya paham literasi digital ini disebabkan oleh minimnya sosialisasi atau edukasi yang efektif dari pihak terkait. Hal ini bisa menghambat penggunaan aplikasi Si D'nOK, memang nyata adanya masyarakat Kota Semarang memiliki *smartphone* yang memadai tetapi

kurangnya edukasi digital menyebabkan kebingungan masyarakat untuk menggunakannya. Selain itu, kesulitan beberapa warga yang tidak memiliki *smartphone*, terdapat juga kebingungan pengaksesan, begitu juga kekhawatiran yang terjadi seperti pengajuan KK, KTP atau pengajuan lainnya yang tidak sesuai serta terdapat perubahan biodata. Kebanyakan pemohon atau pengguna (masyarakat) yang seharusnya meng-upload berkas asli seperti contoh KK asli, dari mereka mengirim berkas fotocopy yang dimana hal itu terdapat penolakan dari sistem aplikasi karena syarat pemberkasan harus berkas asli semua. Ketika terjadi adanya kehilangan berkas maka, pemohon dianjurkan meminta surat kehilangan ke kantor kepolisian terdekat guna menggantikan berkas yang hilang dan beberapa contohnya kehilangan akta kelahiran dikarenakan akta kelahiran tersebut diterbitkan hanya satu kali jika terjadi kehilangan maka yang diterbitkan kembali adalah kutipan akta kelahiran.

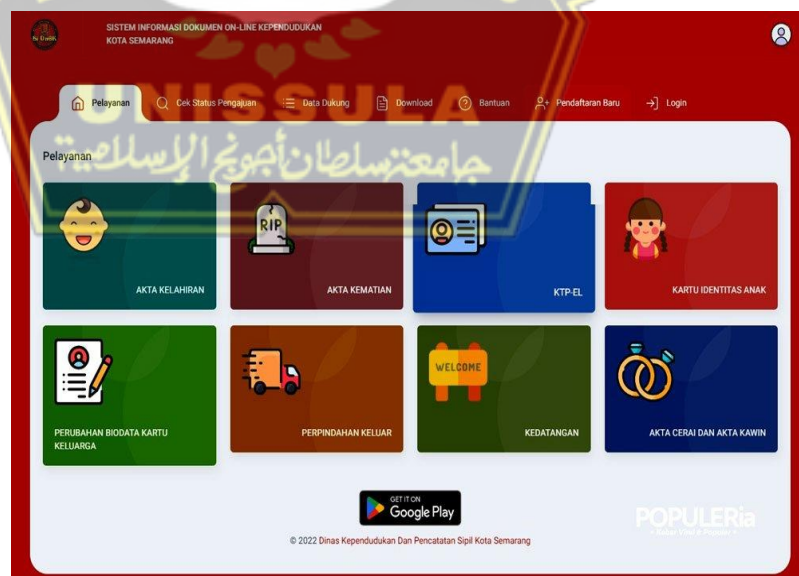
Berdasarkan akar permasalahan yang ada memerlukan edukasi yang mewadai masyarakat dengan strategi atau cara untuk masyarakat beradaptasi dalam penggunaan aplikasi Si D'nOK dapat dengan cara mengadakan pelatihan yang akan melibatkan pengguna guna mempotensialkan aplikasi. Misalnya, mengadakan seminar *offline* maupun *online* tetapi akan lebih paham ketika secara *offline* karena pengguna tidak hanya usia muda tetapi juga usia tua atau bisa juga memanfaatkan fitur-fitur membuat tutorial yang di upload pada sosial media. Strategi lain dapat berkolaborasi dengan lembaga organisasi masyarakat, pihak pemerintahan Kota Semarang. Dengan

melibatkan mereka dalam menyebarkan informasi dan memberikan dukungan dalam pelatihan kepada masyarakat agar jauh lebih detail paham mengenai aplikasi Si D'nOK.

Gambaran terkait penggunaan aplikasi Si D'nOK di Kota Semarang dengan pelayanan digital secara online melalui aplikasi atau *website* sebagai berikut:



Gambar 2. Aplikasi Si D'nOK.



Gambar 3. Menu aplikasi Si D'nOK

Pada beberapa fakta memang masih terdapat banyak yang kesulitan menggunakan aplikasi ini. Maka penting sekali diperlukannya edukasi, akan tetapi banyak masyarakat yang menyatakan bahwa adanya aplikasi ini membantu memudahkan pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini mempermudah warga dalam mengakses berbagai layanan tanpa perlu mengunjungi berbagai kantor pemerintah ini menjadi salah satu harapan pemerintahan kota Semarang agar menjadi kota yang lebih maju dan *smart city*.

Optimalisasi pelayanan yang diberikan aplikasi Si D'nOK pemerintah sudah semaksimal mungkin dan mengusahakan untuk pembaruan yang ada, memang aplikasi ini memiliki banyak kelebihan tetapi tidak memungkiri bahwa aplikasi ini memiliki kekurangan seperti hal nya keterbatasan informasi yang menyebabkan masyarakat kebingungan serta ketidakpuasan dalam penggunaan aplikasi, sering terjadi juga kendala teknis seperti aplikasi pada umumnya yaitu *bug* atau *glitch* yang dapat mengganggu pengalaman pengguna dan kinerja aplikasi, terjadi kelambatan ketika penggunaan dilakukan masyarakat terlalu banyak secara bersamaan dapat disebabkan karena faktor internet yang kurang stabil. Kualitas informasi merupakan kualitas keluaran informasi yang ditemukan pada sistem data, dengan menekankan pada pertimbangan pengguna dan kegunaannya untuk kebutuhan informasi tersebut (Sibariang et al., 2021). Dengan demikian, penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi positif, memperbaiki

pengalaman pemohon serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Strategi Komunikasi Edukasi dalam Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi Si D'nOK di Kota Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menemukan jawaban terkait rumusan masalah yang dijabarkan sebelumnya yaitu untuk mengetahui Strategi Komunikasi Edukasi dalam Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi Si D'nOK di Kota Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Akademik

Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan terhadap perkembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang strategi komunikasi edukasi dan literasi digital. Dengan menganalisis efektivitas strategi komunikasi dalam meningkatkan adopsi teknologi di kalangan masyarakat, penelitian ini memperkaya pemahaman akademis tentang bagaimana komunikasi dapat memengaruhi penerimaan dan penggunaan

aplikasi digital dalam layanan publik. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi dasar pengembangan model komunikasi edukasi yang efektif, yang dapat diaplikasikan dalam berbagai konteks layanan publik lainnya yang memerlukan transformasi digital. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik mengeksplorasi lebih lanjut tentang inovasi teknologi dalam layanan administrasi kependudukan.

1.4.2 Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan rekomendasi konkret bagi pemerintah Kota Semarang dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK. Dengan memahami tantangan dan kebutuhan pengguna, pemerintah dapat melakukan perbaikan dan pembaruan aplikasi yang lebih efektif, seperti meningkatkan keamanan data, memperbaiki fitur, dan menyediakan pelatihan literasi digital bagi masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga membantu mengurangi antrian di kantor pelayanan dan biaya yang dikeluarkan masyarakat, sehingga meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna. Kolaborasi dengan lembaga masyarakat dan organisasi lokal juga dapat mempercepat adopsi teknologi, terutama bagi kelompok usia yang kurang familiar dengan aplikasi digital.

1.5 Kerangka Pemikiran

1.5.1 Paradigma Penelitian

Paradigma merupakan perspektif atau lensa mental yang melekat pada individu dan membentuk cara mereka mempersepsikan realitas di sekitarnya. Dalam konteks penelitian, paradigma berfungsi

sebagai kerangka konseptual yang mengarahkan peneliti dalam memandang fenomena sosial serta menentukan pendekatan terhadap ilmu pengetahuan atau teori yang dikembangkan. Secara fundamental, paradigma penelitian mendefinisikan: (1) objek kajian utama dalam suatu disiplin ilmu, (2) metodologi pemahaman terhadap masalah penelitian, dan (3) standar evaluasi yang digunakan sebagai dasar pemecahan masalah (Hikmah, 2020). Paradigma ini bersifat membentuk sekaligus membatasi cara peneliti mengkonstruksi pengetahuan dalam bidang studinya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme karena cocok digunakan dan sesuai dengan tujuan untuk memahami bagaimana realitas sosial dibangun melalui interaksi dan pengalaman pengguna aplikasi Si D'nOK. Paradigma ini berfokus pada pemahaman bahwa pengetahuan dan makna diciptakan secara subjektif oleh individu melalui pengalaman mereka dalam konteks sosial tertentu. Paradigma konstruktivisme diterapkan karena paradigma ini meyakini realitas bersifat subjektif dan terkadang bertentangan dengan cipta pikir manusia, maka mengharuskan untuk dekat dengan realitas sosial tersebut (Neuman, 2016).

1.5.2 State of the art

State of the art dapat berfungsi sebagai kajian literatur yang mendalam, yang bertujuan untuk mengidentifikasi penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan. Kajian tersebut dilakukan untuk

memahami mengenai masalah dalam penelitian, metode yang digunakan serta hasil dari penelitian sebelumnya. Beberapa penelitian yang digunakan sebagai rujukan dalam penelitian ini antara lain:

Penulis / Tahun	Judul Penelitian	Metodologi	Hasil Penelitian
(Hadiani et al., 2024)	Strategi Komunikasi Humas Polsek Kebayoran Lama Melalui Two-Way Symmetrical Communication (Edukasi tentang Keamanan)	Metode penelitian kualitatif deskriptif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Polsek dalam melakukan strategi komunikasi two-way symmetrical communication melalui beberapa karakteristik model PR, yaitu: 1) Mutual understanding, 2) Balanced effect, 3) Mengambil tindakan dan berkomunikasi, 4) Mengevaluasi program.
(Yasa, 2021)	Strategi Komunikasi Persuasif Iklan Layanan Masyarakat Tentang Edukasi Melaksanakan Protokol Kesehatan pada	Metode penelitian deskriptif kualitatif.	Hasil bahwa perilaku khalayak sasaran terhadap ILM tidak begitu baik, Dimana beberapa informan tidak memperdulikan edukasi dan persuasive yang ada pada ILM dan

	Masa Pandemi Covid-19		Sebagian besar hanya memperdulikan ILM yang berisikan sangsi jika tidak mengikuti anjuran pemerintah.
(sWahyudin, 2017)	Strategi Komunikasi Lingkungan dalam Membangun Kepedulian Masyarakat Terhadap Lingkungan	Kualitatif Deskriptif	Diperlukan political will pemerintah daerah dalam mengkomunikasikan kelestarian lingkungan hidup melalui strategi komunikasi lingkungan hidup yang dapat membangun kesadaran dan kepedulian Masyarakat/industry terhadap lingkungan hidup.

1.5.3 Teori Difusi Inovasi (*Diffusion of Innovations Theory*)

Menurut Rogers dan Shoemaker, bahwasanya teori difusi menganalisis pesan berupa ide ataupun gagasan hal baru. Difusi merupakan suatu proses penyampaian inovasi melalui saluran tertentu dan dalam periode waktu tertentu yang tersebar pada suatu kelompok ataupun sistem sosial (Rani dkk, 2019). Difusi, menurut Rogers dan

Sa'ud, adalah proses komunikasi yang memerlukan kreativitas antar anggota suatu sistem sosial melalui jalur tertentu (Ferizal dkk, 2022).

Dalam komunikasi, pertukaran informasi bisa terjadi diantara beberapa orang, baik itu secara *konvergen* maupun secara *divergen* sehingga terjadi interaksi timbal balik secara langsung. Difusi juga diartikan sebagai salah satu jenis komunikasi terkait dengan distribusi pesan mengenai ide-ide baru (Indra Taupik, 2022).

Penjelasan diatas mengarah pada Kesimpulan bahwa difusi inovasi adalah proses berbagi konsep, metode, atau apapun yang dianggap baru oleh orang yang menerimanya. Dengan demikian dalam difusi inovasi memerlukan keterlibatan anggota kelompok secara bertahap mulai dari orang pertama kali mengadopsi hingga orang-orang yang terakhir. Apabila ide baru dapat dan disebarluaskan tentu bagi yang mengadopsi bisa dimungkinkan akan menolak ataupun menerimanya sehingga respon reaktif dari Masyarakat dapat menentukan perubahan sosial yang terjadi (Neca & Alfauzan, 2023). Oleh karena itu, terdapat beberapa unsur difusi dan inovasi untuk mencapai tujuan bersama dengan lebih efektif, antara lain:

1. Inovasi
2. Saluran komunikasi
3. Waktu
4. Sistem sosial

Dimensi waktu dalam proses ini berpengaruh besar terhadap hasil Keputusan berikut:

1. Kegiatan pemberian Keputusan inovasi, yaitu proses pengambilan Keputusan inovatif melibatkan beberapa tahapan yang terjadi setelah seseorang menerima informasi awal dan sebelum mereka membuat Keputusan akhir untuk menerima atau menolak. Terdapat lima langkah dalam proses ini, yaitu: (Neca & Alfauzan, 2023)

- a. Pengetahuan berkaitan dengan inovasi-inovasi
- b. Adanya bujukan atau imbalan
- c. Pemberian Keputusan
- d. Tahap implementasi
- e. Konfirmasi

2. Kepekaan pada inovasi

Sistem sosial yang heterogen individu/kelompok dapat menerima inovasi tersebut dengan kurun waktu yang berbeda.

3. Kecepatan penerimaan inovasi

Kecepatan penerimaan inovasi dapat diukur dengan berdasarkan lamanya waktu untuk mencapai persentase dari jumlah waktu masyarakat yang menerima inovasi.

4. Sistem sosial

Sistem sosial ialah kesatuan unit yang saling berhubungan dalam upaya pemecahan suatu masalah untuk dicapai bersama. Anggota

dari unit tersebut dapat meliputi individu, kelompok, organisasi dan subsistem lainnya. Sistem sosial pada inovasi tersebut terkait kebiasaan masyarakat berupa budaya, nilai dan norma yang dapat mempengaruhi proses persebaran informasi suatu inovasi untuk di adopsi. Biasanya adopsi merupakan hasil “efek sistem” dan “pengaruh sistem”

Dalam penerapannya, terdapat lima tahapan proses adopsi inovasi yang relevan dengan proses edukasi layanan digital, antara lain:

1. Knowledge: Masyarakat mengetahui keberadaan aplikasi
2. Persuasion: Warga mulai tertarik dan mempertimbangkan penggunaannya
3. Decision: Masyarakat memutuskan untuk menggunakan atau tidak
4. Implementasi: Aplikasi mulai digunakan untuk kebutuhan layanan masyarakat
5. Confirmation: Pengguna mencari penguatan atas keputusan penggunaan aplikasi

1.5.4 Operasionalisasi konsep

A. Strategi Komunikasi

Kata strategi berasal dari Bahasa Yunani klasik yaitu “stratos” yang artinya tentara dan kata “agein” yang berarti memimpin tentara

sehingga muncul kata *strategos* yang artinya pemimpin tantara pada tingkat atas.

Strategi menurut Hafied Cangara (2015), adalah membahas tentang suatu perencanaan dan rancangan untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan menurut Onong Uchjana Effendi (2019) strategi pada hakekatnya adalah perencanaan (*Planning*) dan manajemen (*Management*) untuk mencapai suatu tujuan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dipahami bahwa strategi adalah suatu rancangan atau taktik untuk menentukan perencanaan (*planning*) dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

B. Komunikasi Edukasi

Kata komunikasi secara etimologi berasal dari “*communication*”, yang berasal dari kata “*comunis*” yang berarti sama. Sedangkan komunikasi adalah membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Jadi, jika dua orang terlibat dalam komunikasi, maka komunikasi akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai suatu pesan yang disampaikan oleh komunikator dan diterima oleh komunikan. Edukasi disebut juga dengan pendidikan merupakan segala upaya yang direncanakan untuk mempengaruhi orang lain baik individu, kelompok, atau masyarakat sehingga mereka melakukan apa yang diharapkan oleh pelaku pendidikan (Notoadmojo, 2019).

Proses komunikasi pada hakekatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran tersebut bisa berupa gagasan, informasi, opini dan lain-lainnya. Perasaan bisa berupa keyakinan, kepastian, keraguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian, kegairahan dan sebagainya yang ditimbulkan dari lubuk hati (Onong Uchjana Effendi, 2019). Menurut Charles Cooley, komunikasi ialah suatu sistem yang akan menumbuhkan ilmu pengetahuan yang berkembang di dalam sebuah hubungan antar manusia. Mekanisme tersebut mencakup ekspresi wajah, Gerak-gerik, suara, kata-kata, tulisan dan sebagainya yang merupakan hasil hubungan manusia tersebut (Deddy Mulyana, 2017).

Berdasarkan beberapa penjelasan diatas maka komunikasi edukasi adalah proses penyampaian pesan dari individu ke individu yang lain sehingga dapat menghasilkan sebuah informasi. Dalam penelitian ini, komunikasi edukasi digunakan untuk mengedukasi Masyarakat mengenai fungsi dan manfaat aplikasi Si D'nOk sebagai alat untuk mempermudah pengurusan administrasi kependudukan.

C. Optimalisasi

Menurut Sunyoto (2018), optimalisasi digambarkan sebagai Tindakan atau metodologi untuk menjadikan suatu system, desain atau Keputusan lebih fungsional, sempurna dan efektif. Optimalisasi berfokus pada menjalankan sesuatu agar berjalan efisien, bukan

sekadar mencapai keuntungan tertinggi, melainkan pencapaian nilai tertinggi sesuai tujuan yang telah ditentukan. Sementara itu, Mangkunegara (2019) menekankan bahwa optimalisasi merupakan proses intensifikasi dan ekstensifikasi terhadap objek maupun subjek, terutama dalam konteks peningkatan pendapatan daerah melalui pemanfaatan teknologi informasi strategi yang lebih agresif.

Arifin & Sari (2017) mendefinisikan optimalisasi layanan aplikasi sebagai proses pengembangan dan penyempurnaan system aplikasi dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna, efektivitas fitur, dan efisiensi system kerja aplikasi untuk mencapai kualitas layanan yang optimal. Maulidina (2020) mendefinisikan optimalisasi layanan aplikasi sebagai analisis terhadap user behavior, kecepatan akses, stabilitas server, serta feedback pengguna untuk menciptakan system yang responsive, intuitif dan minim error.

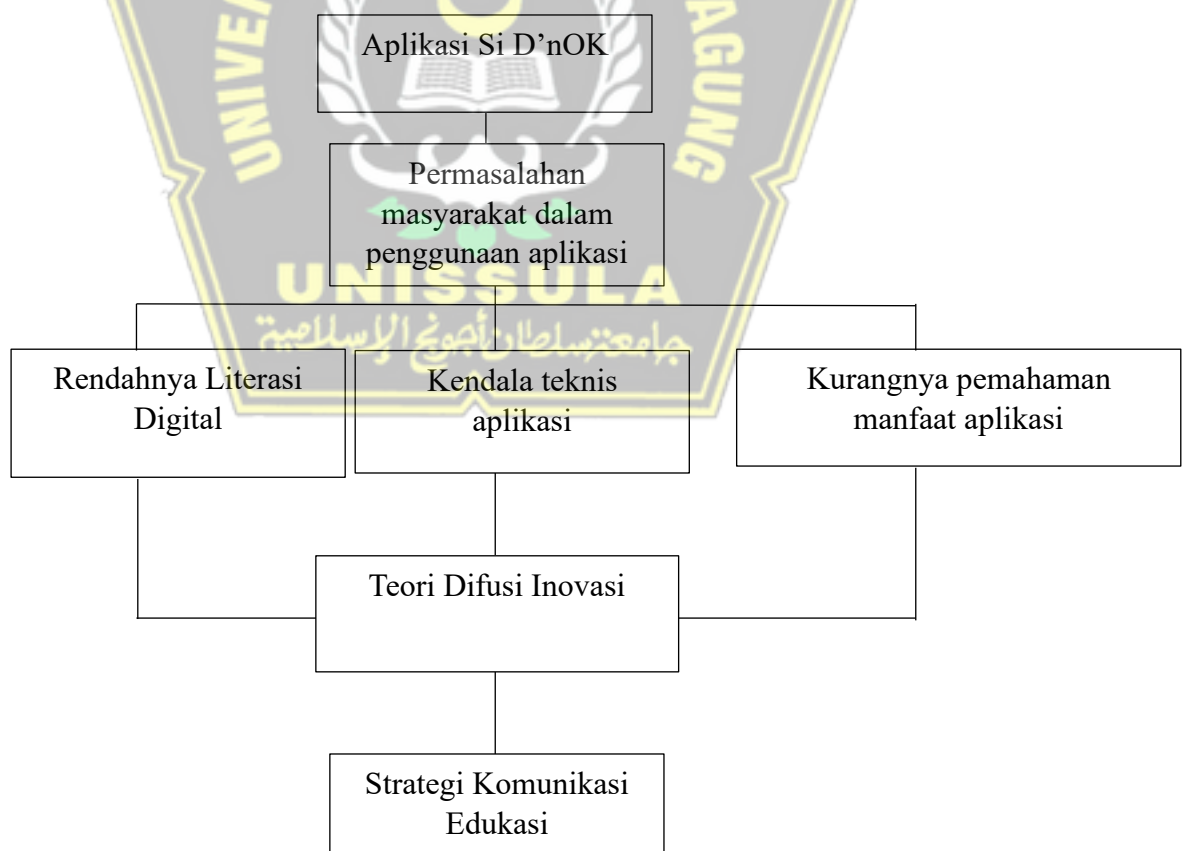
D. Layanan Administrasi Kependudukan

Menurut Perpres No. 62 Tahun 2019 serta PERpres No. 153 Tahun 2014 Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan Pembangunan sektor lain.

E. Aplikasi

Secara umum, aplikasi adalah perangkat lunak (software) yang dirancang untuk membantu pengguna dalam menjalankan tugas tertentu pada perangkat komputer, smatphone atau perngkat digital lainnya. Jogiyanto (2017) mendefinisikan aplikasi sebagai suatu perangkat lunak yang dibuat untuk melakukan tugas-tugas tertentu dan digunakan untuk membantu pekerjaan manusia secara elektronik. Kadir (2020) juga amenjelaskan bahwa aplikasi adalah program computer yang berfungsi sebagai alat bantu dalam memproses data dan menghasilkan informasi sesuai kebutuhan pengguna.

1.5.5 Kerangka Penelitian



Gambar 4. Kerangka Pemikiran

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode tersebut juga berkaitan erat dengan prosedur, teknik, alat dan desain penelitian yang digunakan, yang harus sesuai dengan pendekatan penelitian yang dipilih. (Sugiyono, 2017)

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2018) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah dimana peneliti sendiri adalah instrumennya, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Menurut Moloeng (2017) metode penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena mengenai yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, Tindakan, secara *holistik* dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan Bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

1.3.2 Subjek dan Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2017), subjek penelitian adalah pihak yang memberikan data atau informasi dalam suatu penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Objek penelitian menurut Ulfa (2021) dapat berupa individu, benda, atau peristiwa yang dikumpulkan dari subjek penelitian. Dalam penelitian

ini yang menjadi objek penelitian adalah strategi komunikasi edukasi dalam optimalisasi.

1.3.3 Sumber Data

Pada penelitian ini, pengumpulan data menggunakan sumber data primer dan data sekunder.

a. Data primer

Menurut Sugiyono (2017), data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama dan belum pernah diolah sebelumnya. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara peneliti dengan pengguna aplikasi Si D'nOK, petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Semarang.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber yang telah ada sebelumnya dan digunakan untuk melengkapi serta mendukung data primer. Menurut Sugiyono (2022), data sekunder adalah data tidak diperoleh secara langsung oleh pengumpul data, melainkan diperoleh melalui dokumen atau perantara orang lain. Sumber data sekunder dalam penelitian ini didapatkan melalui hasil studi pustaka, internet, dan dokumentasi yang telah tersedia.

1.3.4 Teknik Penentuan Informan

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yang dalam penelitian kualitatif teknik penentuan informan yang paling sesuai adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu,

misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan (Sugiyono, 2019). *Purposive sampling* digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memilih kasus-kasus yang informatif secara maksimal (*information-rich cases*) (Patton, 2002)

Beberapa kriteria yang digunakan dalam penentuan informan antara lain:

1. Informan yang relevan dengan topik penelitian

Seorang informan harus memiliki pengalaman, pengetahuan, atau keterlibatan langsung dengan topik yang diteliti.

2. Bersedia memberikan informasi

Informan harus bersedia dan mampu memberikan data atau cerita secara jujur dan terbuka.

3. Kompeten dan komunikatif, seorang informan harus mampu menjelaskan pengalaman atau pandangannya dengan baik

4. Memenuhi syarat etis, seorang informan harus memenuhi syarat etis seperti usia minimum serta bersedia memberikan persetujuan.

Berdasarkan kriteria informan diatas maka yang menjadi informan dalam penelitian ini antara lain:

1. Informan Kunci (*Key Informants*)

Merupakan orang-orang yang terlibat langsung dalam perencanaan dan pelaksanaan strategi komunikasi edukasi:

- a. Kepala Dukcapil Kota Semarang
- b. Tim pengembang atau pengelola aplikasi Si D'nOK

- c. Petugas lapangan atau operator pelayanan Masyarakat

1.3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam proses penelitian kualitatif karena menentukan kualitas dan kedalaman informasi yang diperoleh. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

a. Wawancara

Dalam penelitian kualitatif, wawancara merupakan bentuk metode dengan pengumpulan data yang utama. Menurut Moleong (2017) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawabannya atas pertanyaan tersebut. Wawancara akan dilakukan secara langsung kepada informan kunci yang memiliki pemahaman, keterlibatan, atau pengalaman langsung terkait dengan strategi komunikasi edukasi dalam pemanfaatan aplikasi Si D'nOK. Informan yang diwawancarai mencakup pengguna aplikasi dari berbagai kelompok usia, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Semarang, serta pihak pengembang aplikasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memberikan fleksibilitas kepada peneliti dalam menggali informasi yang lebih luas dan mendalam dari jawaban informan.

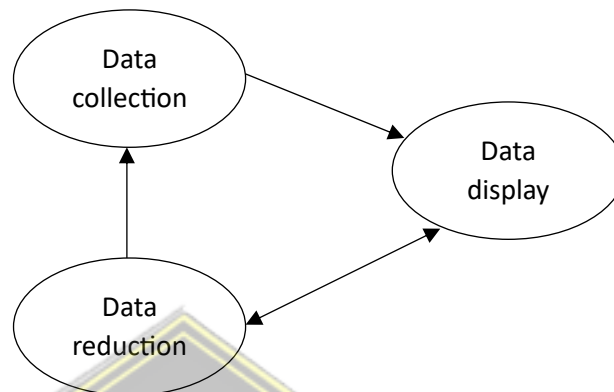
b. Studi dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu bentuk cara yang dapat dilakukan oleh peneliti dengan metode kualitatif untuk mendapatkan Gambaran dari sudut pandang ke subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan (Herdiansyah, 2021). Dengan metode ini, peneliti mengumpulkan data dari dokumen yang sudah ada, sehingga penulis dapat memperoleh catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian seperti laporan resmi Disdukcapil, pedoman penggunaan aplikasi, materi sosialisasi, arsip kebijakan publik, serta konten komunikasi edukatif yang disebarluaskan melalui media sosial, situs web resmi, dan kanal komunikasi lainnya. Studi ini memberikan informasi pelengkap yang memperkuat dan memvalidasi data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi.

1.3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2022), dalam penelitian kualitatif Teknik analisis data merupakan proses mencari dan Menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari catatan lapangan, hasil wawancara dan sumber lain sehingga datanya mudah dipahami dan temuannya dapat diberitahukan kepada orang lain. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah Teknik penelitian yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga tuntas,

menjadikan datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu, data *reduction*, data *display* dan *conclusion drawing/verification*.



Gambar 5. Alur analisis data

Langkah-langkah analisis data model Miles and Huberman antara lain:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Merupakan proses sistematis untuk memperoleh informasi yang relevan dan akurat guna menjawab pertanyaan penelitian, menguji hipotesis atau mencapai tujuan tertentu dalam sebuah penelitian. Menurut Sugiyono (2017) Pengumpulan data adalah Langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya

bila diperlukan. Penulis melakukan reduksi data dengan mengeliminasi pertanyaan dan jawaban dari wawancara menjadi hanya yang bersangkutan dengan pokok masalah pada penelitian ini.

3. Penyajian data (*Data Display*)

Merupakan proses Menyusun data hasil penelitian dalam bentuk yang terorganisir dan mudah dibaca, agar peneliti dapat memahami informasi secara lebih jelas serta dapat menarik kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

1.3.7 Unit Analisis Penelitian

Menurut Morsen (2017) unit analisis merupakan seluruh hal yang diteliti untuk mendapatkan penjelasan secara ringkas mengenai keseluruhan unit yang dianalisis. Unit analisis juga dapat berupa individu, benda, peristiwa seperti aktivitas individu tau sekelompok orang sebagai subjek penelitian.

Unit dalam penelitian adalah staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam rangka optimalisasi layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi digital Si D'nOK. Fokus kajian diarahkan pada bentuk, metode, dan efektivitas penyampaian pesan edukatif kepada masyarakat pengguna aplikasi. Penelitian ini tidak hanya menganalisis

konten komunikasi, tetapi juga cara penyampaian serta persepsi masyarakat terhadap informasi yang diterima.

1.3.8 Kualitas Penelitian

Untuk menjamin keabsahan dan kredibilitas data dalam penelitian kualitatif, dilakukan proses uji keabsahan dengan menggunakan teknik triangulasi. Menurut sugiyono (2017) triangulasi data merupakan Teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada. Menurut Wijaya (2018), triangulasi data merupakan Teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

Untuk penelitian strategi komunikasi edukasi Si D'nOK triangulasi yang relevan digunakan adalah Triangulasi Sumber yakni menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari berbagai sumber data seperti hasil wawancara, arsip maupun dokumen lainnya.

BAB II

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

1.1 Sejarah Berdirinya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang atau yang selanjutnya disebut sebagai Dispendukcapil Kota Semarang dibentuk

berdasarkan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Semarang. Dalam pasal 2 Perda tersebut menyatakan tentang pembentukan dinas daerah Dimana salah satunya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Menurut pasal 23 ayat (1) dan (2) Perda tersebut kedudukan Dispendukcapil Kota Semarang adalah sebagai unsur pelaksana otonomi daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Dispendukcapil Kota Semarang dibentuk dalam rangka peningkatan penyelenggaraan pemerintahan serta pelaksanaan pelayanan publik terutama di bidang catatan sipil dan kependudukan. Bidang pencatatan sipil merupakan upaya hukum dalam pencatatan kelahiran, perkawinan, status anak, dan kematian. Sedangkan bidang kependudukan untuk pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan dokumen kependudukan (UNDIP Institutional Repository, 2025)

1.1.1 Visi dan Misi

Visi Dispendukcapil Kota Semarang yaitu “Terciptanya tertib administrasi kependudukan dengan pelayanan prima”. Sedangkan misi Dispendukcapil Kota Semarang antara lain: (Dukcapil.semarang.go.id)

2. Meningkatkan pelayanan administrasi pendaftaran penduduk secara lengkap dan akurat
3. Meningkatkan pelayanan administrasi pencatatan sipil secara lengkap dan akurat

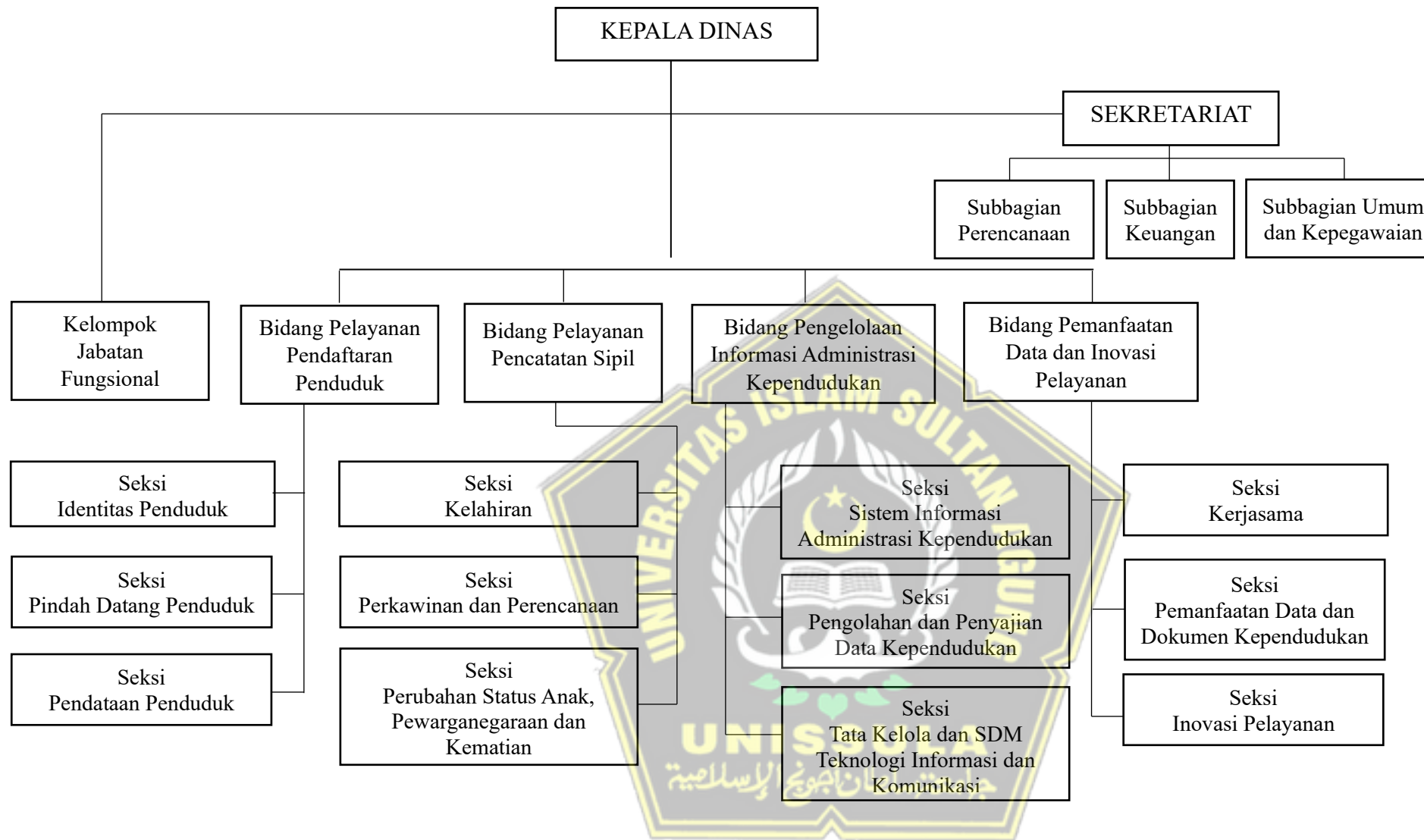
4. Menyelenggarakan sistem data dan informasi yang akurat dan tepat sasaran
5. Mewujudkan aparatur yang terampil dan profesional

2.2.2 Struktur Organisasi

Dispendukcapil Kota Semarang merupakan unsur penunjang Pemerintahan Kota Semarang yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Jumlah karyawan yang bekerja di Dispendukcapil Kota Semarang totalnya ada sekitar 131 orang. Selain itu ada juga karyawan outsourcing atau karyawan kontrak sebagai tenaga tambahan sebanyak 15 orang yang ditempatkan di masing-masing sub bagian. Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang sebagaimana yang tercantum di dalam Pasal 2 Peraturan Walikota Semarang Nomor 29 Tahun 2008 Tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan dan Pencatatan Sipil sebagai berikut:

1. Kepala Dinas;
2. Sekretariat, terdiri atas:
 - a. Subbagian Perencanaan;
 - b. Subbagian Keuangan; dan
 - c. Subbagian Umum dan Kepegawaian.
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, terdiri atas :
 - a. Seksi Identitas Penduduk;
 - b. Seksi Pindah Datang Penduduk; dan

- c. Seksi Pendataan Penduduk.
- 4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, terdiri atas:
 - a. Seksi Kelahiran;
 - b. Seksi Perkawinan dan Perceraian; dan
 - c. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
- 5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, terdiri atas:
 - a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 - b. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan; dan
 - c. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi.
- 6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, terdiri atas:
 - a. Seksi Kerjasama;
 - b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan; dan
 - c. Seksi Inovasi Pelayanan.
- 7. Jabatan Fungsional.



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang

2.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas merumuskan kebijakan, rencana strategis, memimpin, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi.

2. Sekretariat

Sekretaris mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan dan mensinkronisasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas Kesekretariatan, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.

Untuk melaksanakan tugasnya, maka Sekretariat mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Perencanaan program, kegiatan dan anggaran;
- b. Pendistribusian tugas kepada bawahan;
- c. Pemberian petunjuk kepada bawahan;
- d. Penyeliaan tugas bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- e. Pelaksanaan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. Pengkoordinasian, sinkronisasi, pembinaan, pengawasan dan pengendalian evaluasi tugas-tugas kesekretariatan, Bidang

Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;

- g. Pelaksanaan fasilitasi tugas-tugas Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- h. Pelaksanaan koordinasi dengan perangkat daerah lainnya dan instansi terkait;
- i. Pelaksanaan kegiatan penyusunan kebijakan di subbagian perencanaan, keuangan, dan umum dan kepegawaian;
- j. Pelaksanaan kegiatan Penyusunan Rencana Strategis, Rencana Kerja, dan Rencana Kinerja Tahunan;
- k. Pelaksanaan koordinasi dan verifikasi penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- l. Pelaksanaan kegiatan fasilitasi Reformasi Birokrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- m. Pelaksanaan kegiatan penyusunan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- n. Pelaksanaan kegiatan penyusunan bahan Laporan

Keterangan Pertanggungjawaban Walikota;

- o. Menyiapkan kegiatan penyusunan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
- p. Pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan penatausahaan keuangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- q. Pelaksanaan pengelolaan gaji dan tunjangan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- r. Pelaksanaan tatakelola persuratan, kearsipan, kepustakaan, dokumentasi, keprotokolan dan kehumasan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- s. Pelaksanaan penyediaan jasa komunikasi, sumber daya air dan listrik;
- t. Pelaksanaan penyediaan akomodasi dan jamuan rapat dan pertemuan, dan kunjungan tamu di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil
- u. Pelaksanaan kegiatan Pengadaan Peralatan gedung kantor, barang inventaris, dan pemeliharaan prasarana dan sarana kantor;
- v. Pelaksanaan penatausahaan barang pakai habis dan barang inventaris;
- w. Pelaksanaan pengelolaan kepegawaian di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- x. Pelaksanaan penyusunan dan pelayanan data dan informasi

di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

- y. Pelaksanaan pengelolaan sistem informasi dan komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- z. Pelaksanaan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya, pelaksanaan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan, pelaksanaan penyusunan laporan program dan kegiatan dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

Sekretariat terdiri atas 3 Subbagian, sebagai berikut:

- 1) Kepala Subbagian Perencanaan, mempunyai tugas:
 - a. Menyiapkan kegiatan penyusunan rencana kegiatan dan anggaran subbagian perencanaan
 - b. Membagi tugas kepada bawahan;
 - c. Membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
 - d. Memeriksa hasil kerja bawahan;
 - e. Menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
 - f. Menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
 - g. Menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Subbagian Perencanaan;
 - h. Menyiapkan kegiatan Penyusunan Rencana Strategis Rencana Kerja, dan Rencana Kinerja Tahunan;
 - i. Menyiapkan kegiatan koordinasi dan verifikasi penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

- j. Menyiapkan kegiatan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- k. Menyiapkan kegiatan penyusunan bahan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Walikota;
- l. Menyiapkan penyusunan bahan laporan penyelenggaraan pemerintah daerah
- o. Menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi subbagian perencanaan
- p. Menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan subbagian perencanaan
- q. Menyiapkan Penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- r. Menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Subbagian Perencanaan;
- s. Menyiapkan kegiatan penyusunan laporan kegiatan subbagian Perencanaan
- t. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

2) Subbagian Keuangan dan Aset, bertugas:

- a. Menyiapkan kegiatan penyusunan rencana kegiatan dan anggaran
- b. Membagi tugas kepada bawahan
- c. Membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya

- d. Memeriksa hasil kerja bawahan
- e. Menyiapkan kegiatan penyusunan sasaran kerja pegawai
- f. Menyiapkan pelaksanaan koordinasi

3). Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas:

- a. menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- b. membagi tugas kepada bawahan;
- c. membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- d. memeriksa hasil kerja bawahan;
- e. menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
- g. menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- h. menyiapkan kegiatan tatakelola persuratan, kearsipan, kepustakaan, dokumentasi, keprotokolan dan kehumasan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- i. menyiapkan kegiatan Penyediaan Jasa Komunikasi, Sumber Daya Air dan Listrik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- j. menyiapkan kegiatan Penyediaan akomodasi dan jamuan rapat dan pertemuan, dan kunjungan tamu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

- k. menyiapkan kegiatan Pengadaan Peralatan gedung kantor, barang inventaris, dan pemeliharaan prasarana dan sarana kantor;
- l. menyiapkan pengelolaan kepegawaian di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- m. menyiapkan kegiatan fasilitasi Reformasi Birokrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- n. menyiapkan pengelolaan sistem informasi dan komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- o. menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- p. menyiapkan kegiatan pelayanan data dan informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- q. menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- r. menyiapkan Penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- s. menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- t. menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Subbagian Umum dan Kepegawaian; dan melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

2. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi tugas Seksi Identitas Penduduk, Seksi Pindah Datang Penduduk, dan Seksi Pendataan Penduduk.

Untuk melaksanakan tugasnya, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi :

- a. perencanaan program, kegiatan dan anggaran;
- b. pendistribusian tugas kepada bawahan;
- c. pemberian petunjuk kepada bawahan;
- d. penyeliaan tugas bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- e. pelaksanaan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. pelaksanaan koordinasi dengan perangkat daerah lainnya dan instansi terkait;
- g. pelaksanaan kegiatan penyusunan kebijakan di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- h. pelaksanaan kegiatan Seksi Identitas Penduduk, Seksi Pindah Datang Penduduk, dan Seksi Pendataan Penduduk;
- i. pelaksanaan kegiatan penyusunan data dan informasi di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- J. pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban keuangan di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- k. pelaksanaan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup

tanggungjawabnya;

- I. pelaksanaan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan;
- m. pelaksanaan penyusunan laporan program dan kegiatan; dan
- n. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

(1) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, terdiri atas:

a. Kepala Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas .:

- 1) Menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Identitas Penduduk;
- 2) Membagi tugas kepada bawahan;
- 3) Membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- 4) Memeriksa hasil kerja bawahan;
- 5) Menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- 6) Menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
- 7) Menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Identitas Penduduk;
- 8) Menyiapkan kegiatan koordinasi pelayanan pendaftaran identitas penduduk;
- 9) Menyiapkan kegiatan verifikasi dan validasi isian formulir biodata penduduk dan kelengkapan berkas pendaftaran biodata penduduk;
- 10) Menyiapkan kegiatan penerbitan Surat Keterangan Kependudukan;

- 11) Menyiapkan kegiatan perekaman biodata penduduk yang telah diisi ke dalam komputer dan mengirimkan melalui jaringan komunikasi data ke bank data kependudukan;
- 12) Menyiapkan kegiatan pencetakan hasil perekaman biodata penduduk;
- 13) Menyiapkan kegiatan pelaksanaan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan yang meliputi Biodata Penduduk, Kartu Keluarga, dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik;
- 14) Menyiapkan kegiatan pencatatan dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting kependudukan;
- 15) Melaksanakan kegiatan pendokumentasian isian formulir biodata penduduk dan hasil pelayanan pendaftaran identitas penduduk;
- 16) Menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Seksi Identitas Penduduk;
- 17) Menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Seksi Identitas Penduduk;
- 18) Menyiapkan Penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- 19) Menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Identitas Penduduk;
- 20) Menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan

kegiatan Seksi Identitas Penduduk; dan

21) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

b. Seksi Pindah Datang Penduduk, mempunyai tugas :

- 1) Menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Pindah Datang Penduduk;
- 2) Membagi tugas kepada bawahan;
- 3) Membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- 4) Memeriksa hasil kerja bawahan;
- 5) Menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- 6) Menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
- 7) Menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Pindah Datang Penduduk;
- 8) Menyiapkan kegiatan pengkoordinasian pelaksanaan tugas di seksi pindah datang penduduk;
- 9) Menyiapkan kegiatan verifikasi dan validasi atas persyaratan kepindahan dan kedatangan penduduk;
- 10) Menyiapkan kegiatan penerbitan surat keterangan kependudukan
- 11) Menyiapkan kegiatan pencatatan dalam Buku Induk Penduduk dan Buku Mutasi Penduduk;
- 12) Menyiapkan kegiatan pelaksanaan proses pengisian dan penandatanganan Surat Keterangan Pindah Datang

Penduduk;

- 13) Menyiapkan kegiatan pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran pindah datang penduduk;
- 14) Menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Seksi Pindah Datang Penduduk;
- 15) Menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Seksi Pindah Datang Penduduk;
- 16) Menyiapkan Penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- 17) Menyiapkan monitoring evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Pindah Datang Penduduk;
- 18) Menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Pindah Datang Penduduk;
- 19) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

c. Kepala Seksi Pendataan Penduduk mempunyai tugas :

- 1) Menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Pendataan Penduduk;
- 2) Membagi tugas kepada bawahan;
- 3) Membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- 4) Memeriksa basil kerja bawahan;
- 5) Menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;

- 6) Menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
- 7) Menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Pendataan Penduduk;
- 8) Menyiapkan kegiatan verifikasi dan validasi penduduk non pennenan dan penduduk rentan;
- 9) Menyiapkan kegiatan verifikasi dan validasi atas persyaratan pelayanan penduduk non pennenan dan penduduk rentan;
- 10) Menyiapkan kegiatan pennohonan penduduk non permanen dan penduduk rentan;
- 11) Menyiapkan kegiatan pennohonan Surat Keterangan Tempat Tinggal untuk Warga Negara Asing;
- 12) Menyiapkan kegiatan penerbitan Surat Keterangan penduduk non pennenan dan Surat Keterangan Orang Terlantar untuk Warga Negara Indonesia;
- 13) Menyiapkan kegiatan penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal untuk Warga Negara Asing;
- 14) menyiapkan kegiatan penyusunan data dan infonnasi Seksi Pendataan Penduduk;
- 15) menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Seksi Pendataan Penduduk;
- 16) menyiapkan Penilaian kinerja pegawai dalam lingkup

tanggungjawabnya;

- 17) menyiapkan kegiatan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Pendataan Penduduk;
- 18) menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Pendataan Penduduk; dan
- 19) melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

3. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi Seksi Kelahiran, Seksi Perkawinan dan Perceraian, dan Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.

Untuk melaksanakan tugasnya Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. perencanaan program, kegiatan dan anggaran;
- b. pendistribusian tugas kepada bawahan;
- c. pemberian petunjuk kepada bawahan;
- d. penyeliaan tugas bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- e. pelaksanaan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. pelaksanaan koordinasi dengan perangkat daerah lainnya dan instansi terkait;
- g. pelaksanaan kegiatan penyusunan kebijakan di Bidang

Pelayanan Pencatatan Sipil;

- h. pelaksanaan kegiatan Seksi Kelahiran, Seksi Perkawinan dan Perceraian, dan Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 1. pelaksanaan kegiatan penyusunan data dan informasi di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- J. pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban keuangan di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- k. pelaksanaan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- l. pelaksanaan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan;
- m. pelaksanaan penyusunan laporan program dan kegiatan; dan
- n. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, terdiri atas:

a. Seksi Kelahiran, bertugas:

- (1). menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Kelahiran;
- (2). membagi tugas kepada bawahan;
- (3). membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- (4). memeriksa hasil kerja bawahan;
- (5). menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;

- (6). menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
- (7). menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Kelahiran;
- (8). menyiapkan kegiatan verifikasi dan validasi terhadap pelaporan kelahiran;
- (9). menyiapkan kegiatan perekaman data berdasarkan pelaporan kelahiran;
- (10). Menyiapkan kegiatan proses pencatatan, penerbitan dan penandatanganan Register Akta Kelahiran, Kutipan Akta Kelahiran dan Kutipan Kedua atau Salinan Akta Kelahiran;
- (11). menyiapkan kegiatan penyerahan Kutipan Akta Kelahiran dan Kutipan Kedua atau Salinan Akta Kelahiran;
- (12). menyiapkan kegiatan penerbitan Tanda Bukti Pelaporan Kelahiran yang terjadi di Luar Negeri;
- (13). menyiapkan kegiatan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran dan pencatatan kelahiran;
- (14). menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Seksi Kelahiran;
- (15). menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggung jawaban teknis keuangan Seksi Kelahiran;
- (16). menyiapkan Penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- (17). menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan

kegiatan Seksi Kelahiran;

- (18). menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Kelahiran; dan
- (19). melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

b. Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai tugas :

- (1). menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Perkawinan dan Perceraian;
- (2). membagi tugas kepada bawahan;
- (3). membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- (4). memeriksa hasil kerja bawahan;
- (5). menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- (6). menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
- (7). menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Perkawinan dan Perceraian;
- (8). menyiapkan kegiatan verifikasi dan validasi terhadap pelaporan perkawinan dan perceraian;
- (9). menyiapkan kegiatan perekaman data berdasarkan pelaporan perkawinan dan perceraian;
- (10). Menyiapkan kegiatan proses pencatatan, penerbitan dan penandatanganan Register Akta Perkawinan dan Perceraian, Kutipan Akta Perkawinan dan Perceraian, Kutipan Kedua atau Salinan Akta Perkawinan dan Perceraian;

- (11). menyiapkan kegiatan penyerahan Kutipan Akta Perkawinan dan Perceraian, Kutipan Kedua atau Salinan Akta Perkawinan dan Perceraian;
- (12). menyiapkan kegiatan penerbitan Tanda Bukti Pelaporan Perkawinan dan Perceraian yang terjadi di Luar Negeri;
- (13). menyiapkan kegiatan pendokumentasian hasil pelayanan Pencatatan perkawinan dan perceraian;
- (14). menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Seksi Perkawinan dan Perceraian;
- (15). menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggung jawaban teknis keuangan Seksi Perkawinan dan Perceraian;
- (16). menyiapkan Penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- (17). menyiapkan kegiatan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Perkawinan dan Perceraian;
- (18). menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Perkawinan dan Perceraian; dan
- (19). melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

c. Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian mempunyai tugas :

- (1) menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;
- (2) membagi tugas kepada bawahan;
- (3) membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- (4) memeriksa hasil kerja bawahan;
- (5) menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- (6) menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
- (7) menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;
- (8) menyiapkan kegiatan verifikasi dan validasi terhadap pelaporan Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;
- (9) menyiapkan kegiatan perekaman data berdasarkan pelaporan Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;
- (10) menyiapkan kegiatan proses pencatatan pinggir Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan pada Register Akta-akta Catatan Sipil dan penandatanganan Register, Kutipan atau Kutipan Kedua atau Salinan Akta Kematian;
- (11) menyiapkan kegiatan penyerahan Pencatatan Pinggir Akta Catatan Sipil;
- (12) menyiapkan kegiatan pendokumentasian hasil pelayanan Pencatatan Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Akta

Kematian dan Tanda Bukti Pelaporan Kematian di Luar Negeri;

(13) menyiapkan kegiatan penerbitan Tanda Bukti Pelaporan Kematian di Luar Negeri;

(14) menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;

(15) menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggung jawabanteknis keuangan Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;

(16) menyiapkan Penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;

(17) menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;

(18) menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian; dan

(19) melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

4. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan,

Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan, dan Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Untuk melaksanakan tugasnya, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi:

- a. perencanaan program, kegiatan dan anggaran;
- b. pendistribusian tugas kepada bawahan;
- c. pemberian petunjuk kepada bawahan;
- d. penyeliaan tugas bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- e. pelaksanaan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. pelaksanaan koordinasi dengan perangkat daerah lainnya dan instansi terkait;
- g. pelaksanaan kegiatan penyusunan kebijakan di Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- h. pelaksanaan kegiatan Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan, dan Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi;
1. pelaksanaan kegiatan penyusunan data dan informasi di Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- J. pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban keuangan di bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;

- k. pelaksanaan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- l. pelaksanaan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan;
- m. pelaksanaan penyusunan laporan program dan kegiatan; dan
- n. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, terdiri atas :

- a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 - b. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan; dan
 - c. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi.
- 1) Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas:
- a. menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Sistem Informasi Kependudukan;
 - b. membagi tugas kepada bawahan;
 - c. membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
 - d. memeriksa hasil kerja bawahan;
 - e. menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
 - f. menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
 - g. menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Sist

em Informasi Administrasi Kependudukan;

- h. menyiapkan kegiatan pengelolaan jaringan komunikasi data;
- i. menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pengembangan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- J. menyiapkan kegiatan koordinasi dan pengawasan Jaringan komunikasi data administrasi kependudukan ke Provinsi, Pusat dan pihak lain;
- k. menyiapkan kegiatan pelaksanaan dan pengawasan jaringan dari Dinas ke Tempat Perekaman Data Kependudukan Kecamatan;
- l. menyiapkan kegiatan pelaksanaan pencadangan data, konsolidasi dan pengamanan database Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- m. menyiapkan kegiatan pengelolaan dan penggunaan server;
- n. menyiapkan kegiatan penyusunan dan pelayanan data dan informasi Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- o. menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggung jawaban teknis keuangan Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- p. menyiapkan Penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggung jawabnya;
- q. menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;

- r. menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; dan
- s. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

2) Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data

Kependudukan mempunyai tugas:

- a. menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
- b. membagi tugas kepada bawahan;
- c. membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- d. memeriksa basil kerja bawahan;
- e. menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
- g. menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
- h. menyiapkan kegiatan penyajian data kependudukan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;

3) Kepala Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi mempunyai tugas :

- a. menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia

Teknologi, Informasi dan Komunikasi;

- b. membagi tugas kepada bawahan;
- c. membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- d. memeriksa hasil kerja bawahan;
- e. menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
- g. menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- h. menyiapkan bahan analisa kebutuhan pelatihan di bidang teknologi dan Informasi Administrasi Kependudukan;
- i. menyiapkan kegiatan bimbingan teknis berbasis teknologi informasi bagi tenaga teknis;
- J. menyiapkan prasarana dan sarana pelatihan teknologi Informasi Administrasi Kependudukan;
- k. menyiapkan kegiatan penyusunan dan pelayanan data dan informasi Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi;
- l. menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi;
- m. menyiapkan Penilaian kinerja pegawai dalam lingkup

tanggungjawabnya;

- n. menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi;
- o. menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi; dan
- p. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

5. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi

Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi Seksi Kerjasama, Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan, dan Seksi Inovasi Pelayanan.

Untuk melaksanakan tugasnya, Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai fungsi :

- a. perencanaan program, kegiatan dan anggaran;
- b. pendistribusian tugas kepada bawahan;
- c. pemberian petunjuk kepada bawahan;
- d. penyeliaan tugas bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- e. pelaksanaan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. pelaksanaan koordinasi dengan perangkat daerah lainnya

dan instansi terkait;

- g. pelaksanaan kegiatan penyusunan kebijakan di Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- h. pelaksanaan kegiatan Seksi Kerjasama, Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan, dan Seksi Inovasi Pelayanan;
- i. pelaksanaan kegiatan penyusunan data dan informasi di Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- j. pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban keuangan di Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- k. pelaksanaan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- l. pelaksanaan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan;
- m. pelaksanaan penyusunan laporan program dan kegiatan; dan
- n. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, terdiri atas :

- a. Seksi Kerjasama;
- b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan; dan
- c. Seksi Inovasi Pelayanan.

Kepala Seksi Kerjasama mempunyai tugas :

- a. menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan

Anggaran Seksi Kerjasama;

- b. membagi tugas kepada bawahan;
- c. membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- d. memeriksa hasil kerja bawahan;
- e. menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
- g. menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Kerjasama;
- J. menyiapkan kegiatan pelaksanaan penegakan hukum terhadap pelanggaran administrasi kependudukan dan pencatatan sipil bekerjasama dengan instansi terkait;
- k. menyiapkan kegiatan kerjasama antar daerah dalam pelaksanaan administrasi kependudukan;
- l. menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Seksi Kerjasama;
- m. menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Seksi Kerjasama;
- n. menyiapkan Penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- o. menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Kerjasama;
- p. menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Kerjasama; dan
- q. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh

pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan mempunyai tugas :

- a. menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
- b. membagi tugas kepada bawahan;
- c. membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- d. memeriksa hasil kerja bawahan;
- e. menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
- g. menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
- h. menyiapkan kegiatan penyusunan tatacara pemanfaatan data kependudukan dengan institusi lain;
- i. menyiapkan kegiatan data kependudukan yang akan dimanfaatkan institusi lain;
- j. menyiapkan kegiatan pelayanan data kependudukan melalui teknologi informasi;
- k. melaksanakan kegiatan penginformasian data kependudukan melalui teknologi informasi dan media lainnya;
- l. melaksanakan kegiatan pengesahan dokumen

kependudukan berdasarkan database kependudukan;

- m. menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
- n. menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
- o. menyiapkan Penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- p. menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
- q. menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan; dan
- r. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

7. Kepala Seksi Inovasi Pelayanan mempunyai tugas :

- a. menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Inovasi Pelayanan;
- b. membagi tugas kepada bawahan;
- c. membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- d. memeriksa hasil kerja bawahan;
- e. menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;

- f. Menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
- g. Menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Inovasi Pelayanan;
- h. Menyiapkan kegiatan penyusunan kajian pengembangandan inovasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- i. Menyiapkan kegiatan penyusunan rencana perubahan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- j. Menyiapkan kegiatan penyusunan rencana perubahan prasarana dan sarana pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- k. Menyiapkan kegiatan penyusunan rencana perubahan penyusunan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- l. Menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Seksi Inovasi Pelayanan;
- m. Menyiapkan Penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- n. Menyiapkan kegiatan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Inovasi Pelayanan;
- o. Menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Inovasi Pelayanan; dan

- p. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

2.2.4 Jenis Pelayanan

Dispendukcapil Kota Semarang menyediakan beberapa pelayanan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat, diantaranya membuat aplikasi website Si D'nOk untuk mempermudah Masyarakat dalam memperoleh informasi dan pelayanan terkait dengan data kependudukan dan catatan sipil. Selain aplikasi Si D'nOk, dispendukcapil Kota Semarang juga memiliki fasilitas layanan mobil keliling yang dioperasikan untuk pelayanan administrasi kependudukan yang meliputi pendaftaran akta pencatatan sipil, perekaman data KTP-el dan penerbitan KTP-el. Untuk mempermudah pelayanan kepada Masyarakat Dispendukcapil Kota Semarang juga memiliki kantor cabang yang terdapat di masing-masing 16 Kecamatan yang ada di Kota Semarang. Selain itu Dispendukcapil Kota Semarang juga melakukan kerja sama dengan pihak lain di bidang data dalam pendaftaran penduduk. Kerjasama ini kaitannya dengan pemanfaatan data yang bekerja sama dengan Perbankan berdasarkan MoU (*Memorandum of Understanding*) untuk akses pemanfaatan data. Sedangkan untuk Kerjasama lain yang sifatnya insidentil, Dispendukcapil Kota Semarang bekerjasama dengan kepolisian, imigrasi dan AKPOL atau AKABRI pada saat acara penerimaan taruna.

2.3 Aplikasi SI D'nOK

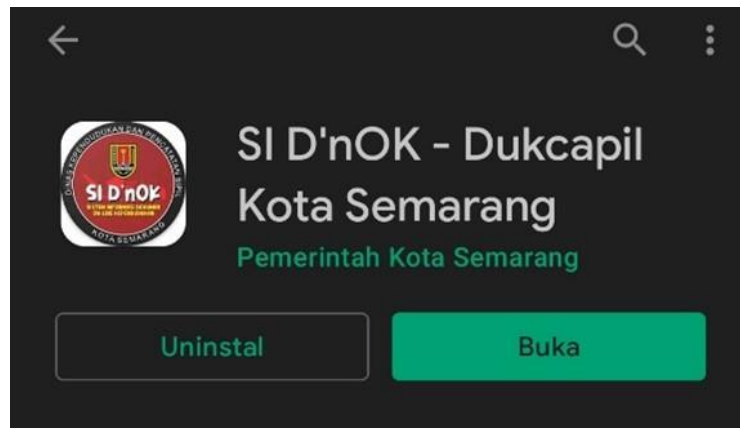
2.3.1 Peraturan

Peraturan yang berkaitan dengan aplikasi SI D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang antara lain:

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring

2.3.2 Sejarah Aplikasi Si D'nOK

Aplikasi Si D'nOK yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang merupakan aplikasi berbasis android yang dapat digunakan oleh Masyarakat umum. SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) adalah sebuah aplikasi *mobile service* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang mempermudah akses layanan administrasi kependudukan secara digital, cepat, akurat dan transparan bagi warga Kota Semarang.



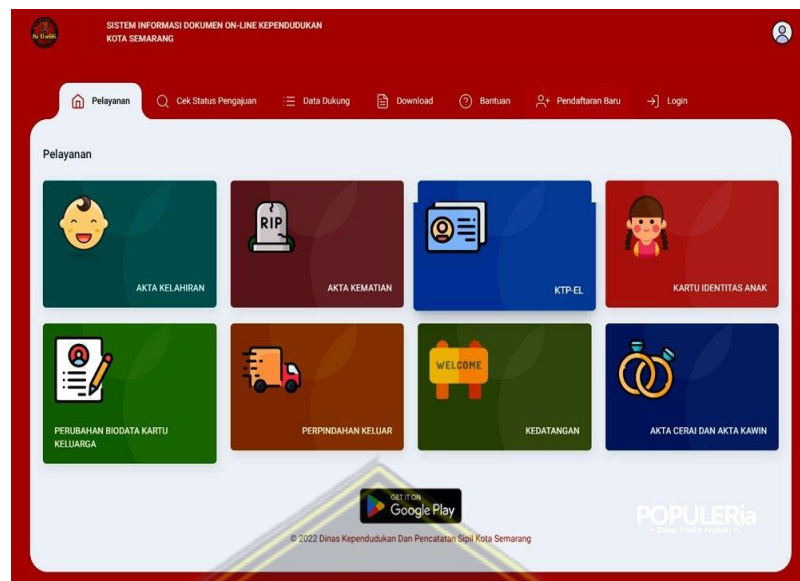
Gambar 2.2 Aplikasi Si D'nOk

Alasan lain aplikasi SI D'nOK terbentuk karena Indonesia dilanda kasus Covid-19 yang menyebar di seluruh wilayah terlebih di Kota Semarang. Kasus tersebut merupakan penyakit yang menular melalui droplet atau percikan air liur orang yang terjangkit sehingga sangat rawan bila Masyarakat melakukan aktivitas di luar rumah. Dasar hukum adanya aplikasi SI D'nOK yaitu Surat Edaran Dirjen Dukcapil Nomor 443.1/2978/Dukcapil Tanggal 16 Maret 2020 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencegahan Virus Corona (Covid-19), Surat Edaran Walikota Semarang nomor B/1395/440/III/2020 Tanggal 15 Maret 2020 dan Surat Edaran Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Noor 470/967/2020 tentang Penutupan Pelayanan Adminduk secara langsung dan pelaksanaan Adminduk secara online.

Sehubungan dengan hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang merilis aplikasi SI D'nOK pada tanggal 27 Maret 2020 dan baru hanya ada di google playstore android belum terdapat

di platform lain. Melalui aplikasi tersebut maka warga Kota Semarang yang sudah berusia 17 tahun atau lebih dapat mengurus pengajuan dokumen kependudukan melalui aplikasi SI D'nOK kecuali pengajuan kedatangan yang tidak perlu untuk mendaftar jika ingin melakukan pengajuan.

Tujuan dari aplikasi SI D'nOK yaitu mempermudah masyarakat Kota Semarang memperoleh pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dalam setiap menu di dalam aplikasi tersebut. Dalam hal pengajuan permohonan pelayanan administrasi kependudukan, masyarakat harus membuka sistem yang sudah terdapat dalam aplikasi. Hal selanjutnya Masyarakat dapat memilih pelayanan administrasi kependudukan apa yang dibutuhkan seperti pengurusan akta kelahiran, akta kematian, KTP elektronik, KIA (Kartu Identitas Anak), Kartu Keluarga, perpindahan warga keluar dan kedatangan warga. Langkah selanjutnya masyarakat dapat membaca dan memahami persyaratan yang dibutuhkan dan kemudian persyaratan tersebut diunggah pada aplikasi SI D'nOK. Setelah seluruh persyaratan yang dibutuhkan diunggah, Masyarakat dapat menunggu hasil verifikasi dan keterangan dari pengelola aplikasi apabila persyaratan salah atau kurang maka akan ada notifikasi yang muncul di aplikasi tersebut.



Gambar 2.3 Jenis Layanan Si D'nOK

2.3.4 Jumlah Pengguna Aplikasi SI D'nOK

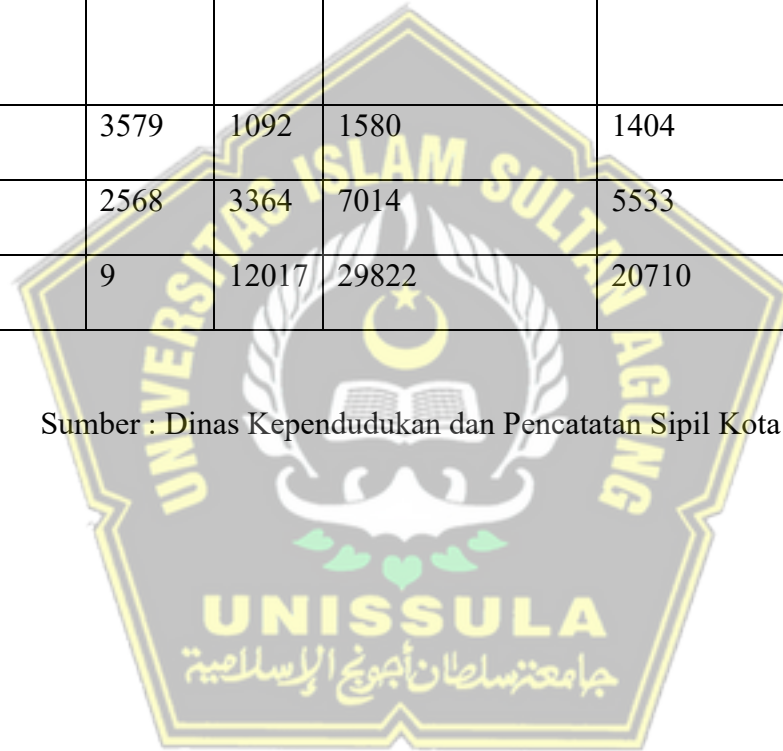
Inovasi aplikasi SI D'nOK menjadi satu-satunya layanan berbasis online yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Layanan tersebut sudah berjalan hampir mencapai 4 tahun. Berikut data jumlah pengguna aplikasi SI D'nOK.

Tabel 2.1

Data Jumlah Pengguna Aplikasi SI D'nOK Tahun 2022- 2024 berdasarkan jenis pelayanan

Tahun	Akta_lahir	Akta_kematian	KTP_el	KIA	Perubahan_biodata	Pindah_keluar	Kedatangan	Akta cerai_kawin	Total
2022	3733	565	3579	1092	1580	1404	597	137	12687
2023	10146	3070	2568	3364	7014	5533	3348	84	35127
2024	29231	18715	9	12017	29822	20710	14085	1701	126290

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang



BAB III

TEMUAN PENELITIAN

Pada bab ini peneliti akan memaparkan hasil temuan penelitian terkait dengan Strategi Komunikasi Komunikasi Edukasi dalam Optimalisasi Layanan Administrasi melalui Aplikasi si D'nOK di Kota Semarang. Hasil penelitian yang dipaparkan yaitu berasal dari masing-masing informan yang disampaikan pada saat wawancara langsung dengan peneliti berupa strategi edukasi komunikasi si D'nOK. Data primer yang akan dipaparkan adalah dari hasil wawancara secara semi terstruktur antara peneliti dengan narasumber dan sudah diizinkan untuk dipublikasikan. Hasil wawancara akan disajikan secara lengkap sebagai berikut:

3.1 Profil Informan

1. Informan ke-1

Informan ke-1 Bapak Salist yang merupakan kepala staf pengembangan informasi.

2. Informan ke-2

Muhammad Yusuf yang merupakan Staff bidang PDIP (Pemanfaatan Data dan Informasi).

3. Informan ke-3

Informan ke-3 adalah Bapak Budiyanto yang merupakan staff seksi inovasi pelayanan.

3.2 Deskripsi Data Penelitian

Guna memudahkan peneliti dalam mengkaji sebuah kejadian, maka penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif berdasarkan

pendekatan teori yang sudah ditetapkan sebelumnya. kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang berfokus pada kejadian dengan melihat sudut pandang partisipan secara deskriptif. Sudut pandang tersebut yang nantinya akan melihat secara detail kejadian di lapangan sehingga peneliti memiliki Gambaran hasil yang relevan sehingga dapat ditarik Kesimpulan pada penelitian ini.

Pada penelitian ini, informan yang menjadi narasumber berjumlah 3 orang yang terdiri dari 3 informan dari Kepala Dukcapil Kota Semarang, Tim pengembang atau pengelola aplikasi si D'nOK dan petugas lapangan atau operator pelayanan masyarakat. Ketiga informan diambil karena sesuai dengan kebutuhan informasi dalam penelitian ini mengenai penggunaan aplikasi si D'nOK di Dukcapil Kota Semarang. Dengan keterlibatan langsung informan dalam penggunaan aplikasi si D'nOK maka diharapkan informasi yang diberikan akurat dan sesuai dengan kebutuhan penelitian.

3.3 Temuan Data Hasil Wawancara

3.3.1 Latar Belakang aplikasi si D'nOK

Hasil wawancara dengan informan 1 menyatakan bahwa “Aplikasi si D'nOK pertama kali diluncurkan oleh Dukcapil Kota Semarang pada 27 Maret 2020 di platform Google Play Store, namun demikian aplikasi tersebut secara aktif mulai digunakan pada tahun 2021”.

Sedangkan menurut informan 2 sebagai berikut:

“Aplikasi mulai dibangun itu tahun 2019, tapi mulai digunakan itu memang Ketika pandemi tahun 2021 yang pada waktu itu memang ada

moment Masyarakat dibatasi untuk datang langsung ke Kantor Dukcapil, sehingga mau tidak mau pemohon mengajukan permohonan online. Kemudian sempat dibangun ulang lagi karena ada kebijakan dan digunakan secara terpusat itu pada Februari 2022”.

Lebih lanjut informan menjelaskan mengenai tujuan pembuatan aplikasi tersebut yaitu untuk melayani dan memudahkan Masyarakat Kota Semarang mengajukan dokumen kependudukan melalui aplikasi online sehingga tidak perlu datang langsung ke Dukcapil. Dengan aplikasi online juga diharapkan dapat meningkatkan kecepatan, akurasi dan transparansi layanan publik, serta dapat menekan biaya pelayanan administrasi. Fitur-fitur yang disediakan dalam aplikasi Si D’nOK Adalah layanan administrasi kependudukan yang meliputi:

1. Pengajuan akta kelahiran dan akta kematian
2. Pengurusan KIA (Kartu Identitas Anak)
3. Migrasi tempat tinggal (keluar dan kedatangan)
4. Pengajuan akta kawin dan akta cerai
5. Layanan administrasi dasar seperti KTP elektronik dan Kartu Keluarga
6. Mendukung proses melalui form online, pengunggahan dokumen, dan notifikasi status pengajuan

Mengenai respon Masyarakat Kota Semarang terhadap aplikasi Si D’nOK informan menjelaskan bahwa pertama kali diluncurkan maka respon Masyarakat Kota Semarang beragam, antara lain:

2. Dari sisi difusi inovasi: peluncuran aplikasi si d'nOK mendapat sambutan positif karena memberikan kemudahan, efisiensi dan relevansi pada layanan kependudukan Masyarakat Kota Semarang.
3. Dari sisi informasi: masih kurangnya sosialisasi pada awal diluncurkan msks banyak Masyarakat Kota Semarang yang belum mengetahui keberadaan aplikasi tersebut sehingga pada Oktober 2020 masih banyak yang tetap datang langsung ke dukcapil Kota Semarang.
4. Hasil dari beberapa wawancara ditemukan fakta bahwa meskipun aplikasi si D'nOK memberikan keunggulan relatif, namun kurangnya dukungan (call center dan panduan) dapat menghambat penerimaan aplikasi secara penuh oleh Masyarakat Kota Semarang.

3.3.2 Strategi Komunikasi Edukasi

1. Strategi komunikasi untuk edukasi ke Masyarakat

Mengenai strategi edukasi yang digunakan oleh Dukcapil Kota Semarang dalam mensosialisasikan aplikasi si D'nOK berdasarkan hasil wawancara adalah sebagai berikut:

- a. Dukcapil menggunakan pendekatan “jemput bola” yaitu dengan turun ke lapangan, seperti ke masjid Ketika shalat tarawih untuk membantu aktivasi aplikasi identitas kependudukan digital

- b. Dukcapil membentuk tim khusus yang memantau penggunaan aplikasi dan melakukan pendampingan langsung kepada Masyarakat

Hasil wawancara dengan informan lain juga mengatakan bahwa:

“Kalau untuk strateginya kita menggunakan mahasiswa maupun anak usia SMA mas, karena mereka sudah terbiasa menggunakan gadget sehingga sudah terbiasa dengan aplikasi digital. Nah kemudian mereka nanti yang akan secara otomatis mengedukasi orang tua mereka sehingga mau menggunakan aplikasi si D’nOK tersebut. Jika orang tua mereka tidak dapat menggunakan gadget maka anak-anak yang akan menggunakannya dengan dibantu pengisian data oleh orang tua “

2. Media dan saluran komunikasi yang digunakan

Dalam Upaya penyampaian aplikasi si D’nOK maka diperlukan saluran komunikasi untuk promosi, beberapa saluran komunikasi yang digunakan oleh Dukcapil Kota Semarang antara lain:

- a. Media sosial dan kanal digital aktif digunakan, seperti postingan promosi di akun resmi Dinas yang menyampaikan manfaat penggunaan Si D’nOK dengan tagar seperti #disdukcapilkotasemarang dan #pelayananonline
- b. Banner fisik dengan alur pengajuan online ditempatkan di kelurahan (contohnya di Pandean Lamper), serta

disosialisasikan melalui grup WhatsApp RW oleh staf kelurahan

- c. Bekerjasama dengan kelurahan-kelurahan untuk dapat melakukan sosialisasi kepada ketua RT sehingga ketua RT dapat mensosialisasikan ke warganya
- d. Memberikan sosialisasi melalui sosial media seperti Ig, Youtube, Watshapp serta pengaduan jika ada kendala dapat langsung ditanyakan.

3. Pelatihan atau sosialisasi kepada Masyarakat

Dalam hal sosialisasi aplikasi si D'nOK kepada Masyarakat beberapa informan menjelaskan bahwa:

“Beberapa pelatihan sudah dilakukan, salah satunya adalah pelatihan di kelurahan Krapyak dengan adanya pendampingan langsung oleh mahasiswa KKN Undip (pada Juli 2022) untuk membantu masyarakat memahami fitur-fitur aplikasi si D'nOK”.

Informan yang lain menjelaskan bahwa :

“Dalam pengembangan fitur e-Pakem (pelaporan kematian elektronik) disdukcapil menyampaikan panduan dan tutorial kepada camat dan lurah untuk diteruskan kepada Ketua RT agar dapat melaporkan kematian secara real-time”.

4. Sasaran penggunaan aplikasi

Untuk mengetahui keberhasilan penerapan aplikasi si D'nOK di Masyarakat Kota Semarang maka ditentukan sasaran pengguna aplikasi sebagai berikut:

- a. Penetapan sasaran awal dilakukan berdasarkan data jumlah wajib KTP, di mana Disdukcapil menargetkan sekitar 25% (± 300.000 dari sekitar 1,2 juta jiwa) agar mengaktivasi identitas kependudukan digital.
- b. Dari sisi strategi inovasi, aplikasi dirancang agar mudah diadopsi oleh berbagai kelompok dengan memperhatikan kompatibilitas sosial, kebutuhan masyarakat, dan memanfaatkan generasi muda sebagai agen transisi digital.

5. Cara agar pesan aplikasi tersampaikan secara efektif ke Masyarakat

Dari hasil wawancara dengan ketiga informan, diketahui beberapa pendekatan yang telah dilakukan oleh pihak Dukcapil agar aplikasi dapat tersampaikan dengan efektif ke Masyarakat Kota Semarang, antara lain:

- a. Pendekatan langsung & mobile dilakukan dengan turun ke Masyarakat di pusat aktivitas misalnya masjid, balai kelurahan, untuk sosialisasi tatap muka dan aktivasi aplikasi secara langsung.

- b. Kolaborasi komunitas dan kampus dengan melibatkan mahasiswa KKN dan aparat kelurahan/RW sebagai fasilitator utama untuk pendampingan langsung.
- c. Panduan fisik dan digital dengan menyediakan banner alur lengkap, tutorial, dan petunjuk pengisian/form di titik pelayanan baik secara fisik maupun distribusi digital melalui WatshApp grup warga.
- d. Media sosial dan branding digital dengan mengoptimalkan kanal digital (Instagram, Facebook, Twitter, dll) dengan konten edukatif, infografis, dan testimoni pengguna untuk membangun awareness massal.
- e. Dukungan lanjutan dan monitoring dengan memantau penggunaan aplikasi melalui tim khusus, menindaklanjuti aduan, serta memperbaiki bug/error yang muncul untuk meningkatkan kepercayaan Masyarakat.
- f. Pemanfaatan pemimpin lokal melalui kerja sama dengan Ketua RT/RW dan lurah untuk menyampaikan informasi penting dan membantu aktivasi bagi warga yang kurang mengerti teknologi.

3.3.3 Evaluasi dan Efektivitas Strategi

Untuk melakukan evaluasi dan efektivitas strategi penggunaan aplikasi si D'nOK maka dilakukan wawancara terhadap ketiga informan dengan hasil sebagai berikut:

- a. Apakah aplikasi yang digunakan dapat dipahami dengan baik?

Berdasarkan hasil survey pasca penelitian dan wawancara dengan beberapa narasumber yang merupakan warga Kota Semarang sebagai pengguna aplikasi diperoleh fakta bahwa belum sepenuhnya Masyarakat memahami dengan baik aplikasi si D'nOK tersebut. Hasil wawancara menunjukkan bahwa aplikasi masih memiliki kelemahan dalam hal kurangnya tutorial atau panduan dalam aplikasi sehingga pengguna baru mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut secara mandiri. Hal tersebut yang menyebabkan pemahaman terhadap fitur aplikasi cenderung rendah.

- b. Apakah setelah membuka aplikasi si D'nOK, Masyarakat dapat menggunakannya secara maksimal?

Hasil wawancara dengan beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa tidak selalu dapat menggunakan dengan maksimal. Hal tersebut karena adanya beberapa hambatan teknis yang masih muncul pada penggunaan aplikasi, seperti harus datang ke kantor secara langsung untuk layanan tertentu (misalnya legalisir akta), adanya bug pada fitur unggah berkas dan tidak adanya call center atau dukungan langsung bagi pengguna yang mengalami kesulitan saat penggunaan aplikasi.

- c. Apakah dengan aplikasi Si D'nOK dapat mendorong Masyarakat untuk menggunakannya?

Beberapa informan menyampaikan bahwa kehadiran aplikasi Si D'nOK cukup efektif dalam mendorong Masyarakat untuk mulai beralih ke layanan digital, terutama karena kemudahan akses dan efisiensi waktu yang ditawarkan. Banyak Masyarakat yang sebelumnya enggan mengurus administrasi secara langsung kini merasa terbantu dengan adanya aplikasi tersebut. Namun demikian hal tersebut masih bervariasi, tergantung pada usia dan Tingkat literasi digital Masyarakat di masing-masing wilayah.

d. Perubahan perilaku Masyarakat

Menurut informan, terjadi perubahan perilaku yang cukup signifikan terutama pada Masyarakat perkotaan dan generasi muda. Mereka lebih memilih memanfaatkan aplikasi karena lebih cepat dan tidak perlu antri di kantor. Sementara itu, pada Masyarakat pedesaan atau kelompok usia lanjut, perubahan belum terlalu besar karena masih terbiasa dengan cara konvensional. Namun demikian, perubahan ke arah digitalisasi sudah mulai terlihat meningkat secara bertahap.

e. Indikator yang digunakan untuk menilai keberhasilan edukasi aplikasi Si D'nOK

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Dukcapil Kota Semarang, diketahui bahwa beberapa indikator yang digunakan untuk menilai keberhasilan edukasi penggunaan aplikasi si D'nOK antara lain:

- 1) Jumlah pengguna aktif aplikasi dari waktu ke waktu
 - 2) Tingkat keberhasilan layanan (jumlah permohonan yang berhasil diproses melalui aplikasi)
 - 3) Respon dan feedback Masyarakat terhadap kemudahan penggunaan aplikasi
 - 4) Partisipasi dalam sosialisasi dan pelatihan digital yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah
 - 5) Penurunan jumlah kunjungan langsung ke kantor dinas, sebagai tanda bahwa layanan digital semakin dimanfaatkan.
- f. Tantangan yang dihadapi dalam edukasi aplikasi Si D'nOK

Berdasarkan keterangan informan diketahui bahwa tantangan utama yang dihadapi adalah Tingkat literasi digital yang belum merata, terutama di kalangan lansia dan Masyarakat di daerah terpencil. Selain itu, akses terhadap perangkat digital (seperti smartphone dan internet) juga menjadi kendala. Beberapa Masyarakat masih ragu atau tidak percaya terhadap keamanan data digital. Oleh karena itu dibutuhkan upaya berkelanjutan seperti sosialisasi langsung, pelatihan, serta pendekatan personal untuk membangun kepercayaan dan pemahaman Masyarakat terhadap aplikasi Si D'nOK.

3.3.4 Hasil Program terhadap Layanan Administrasi Kependudukan

Keberhasilan aplikasi Si D'nOK terhadap layanan administrasi kependudukan dinilai dari beberapa pertanyaan berikut:

1. Apakah ada peningkatan jumlah pengguna layanan administrasi kependudukan setelah penggunaan aplikasi Si D'nOK?

Hasil wawancara dengan informan menyatakan bahwa setelah diluncurkannya aplikasi Si D'nOK, terjadi peningkatan yang cukup signifikan dalam jumlah masyarakat yang mengakses layanan administrasi kependudukan. Hal ini dikarenakan proses yang lebih mudah, cepat, dan dapat dilakukan dari mana saja. Peningkatan ini paling terlihat pada layanan seperti permohonan KTP-el, kartu keluarga, akta kelahiran, dan pindah datang.

2. Bagaimana aplikasi ini membantu mempercepat atau mempermudah proses administrasi kependudukan?

Berdasarkan hasil wawancara beberapa informan maka dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Si D'nOK memberikan kemudahan dalam bentuk layanan online satu pintu, di mana masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor Dukcapil. Proses yang sebelumnya memakan waktu berhari-hari kini bisa selesai dalam hitungan jam atau satu hari kerja, tergantung jenis layanan. Selain itu, masyarakat bisa mengunggah dokumen, memantau status permohonan, dan menerima hasil dokumen dalam bentuk digital atau cetak, semuanya dari dalam aplikasi.

3. Apakah terjadi penurunan antrean atau kunjungan langsung ke kantor Disdukcapil?

Menurut responden dan informan ada penurunan signifikan dalam jumlah kunjungan langsung ke kantor Disdukcapil sejak aplikasi ini digunakan secara luas. Banyak layanan yang kini bisa diakses secara daring, sehingga hanya masyarakat yang benar-benar membutuhkan bantuan khusus atau verifikasi langsung yang datang ke kantor. Hal ini juga membantu meningkatkan efisiensi kerja petugas dan mengurangi kepadatan pelayanan di kantor

4. Bagaimana tanggapan masyarakat setelah menggunakan aplikasi ini?

Menurut beberapa responden yang ditemui peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar masyarakat memberikan tanggapan positif terhadap aplikasi Si D'nOK. Mereka mengapresiasi kemudahan, kecepatan, dan transparansi yang ditawarkan. Namun, tetap ada sebagian kecil masyarakat yang merasa kesulitan, terutama yang kurang familiar dengan teknologi. Oleh karena itu, Disdukcapil terus melakukan pendampingan dan edukasi, baik secara langsung maupun melalui media sosial, agar seluruh lapisan masyarakat bisa merasakan manfaat aplikasi ini

3.3.5 Harapan dan Rencana Pengembangan

Untuk mengetahui harapan dan rencana pengembangan aplikasi Si D'nOK digunakan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apa harapan ke depan terkait penggunaan aplikasi Si D'nOK?

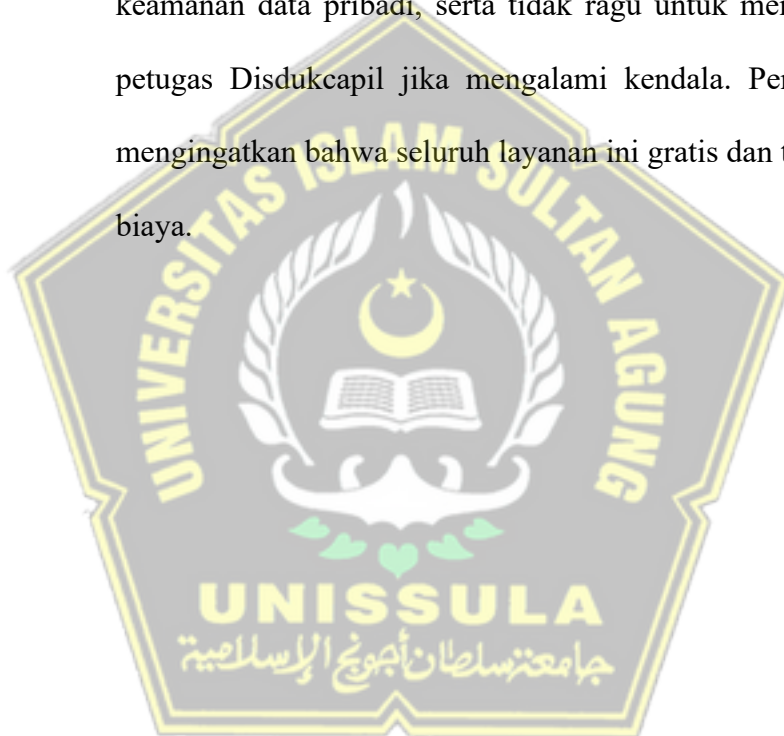
Responden berharap agar ke depan penggunaan aplikasi Si D'nOK dapat mencakup seluruh lapisan masyarakat, baik di perkotaan maupun pedesaan. Harapannya, aplikasi ini bisa menjadi solusi utama dalam setiap kebutuhan administrasi kependudukan warga Semarang secara keseluruhan, sehingga masyarakat tidak lagi bergantung pada layanan tatap muka. Selain itu, diharapkan aplikasi ini dapat terus berkembang seiring dengan kebutuhan masyarakat dan dinamika digitalisasi pelayanan public dimasa mendatang.

2. Apakah ada rencana pengembangan fitur atau strategi baru untuk mendukung komunikasi dan edukasi yang lebih baik?

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diketahui bahwa pemerintah melalui Disdukcapil berencana untuk terus mengembangkan fitur-fitur aplikasi, seperti chatbot layanan cepat, integrasi dengan aplikasi pemerintah lain, sistem notifikasi otomatis, serta fitur pelacakan dokumen secara real-time. Dari sisi edukasi, akan diperkuat strategi komunikasi melalui media sosial, pelatihan langsung, video tutorial, serta kerja sama dengan RT/RW dan kelurahan untuk menjangkau masyarakat yang belum tersentuh teknologi secara maksimal.

3. Apa pesan atau saran yang ingin disampaikan kepada masyarakat Kota Semarang terkait layanan administrasi kependudukan digital?

Responden mengajak seluruh masyarakat Kota Semarang untuk memanfaatkan layanan digital seperti Si D'nOK demi kemudahan dan efisiensi dalam pengurusan dokumen kependudukan. Masyarakat dihimbau untuk tidak takut mencoba teknologi, karena prosesnya sudah dirancang agar mudah diakses oleh semua kalangan. Selain itu, penting untuk selalu menjaga keamanan data pribadi, serta tidak ragu untuk meminta bantuan petugas Disdukcapil jika mengalami kendala. Pemerintah juga mengingatkan bahwa seluruh layanan ini gratis dan tidak dipungut biaya.



BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, peneliti akan memaparkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti. Pada penelitian ini, menggunakan pendekatan kualitatif yang merupakan penelitian dengan maksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan Bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moloeng, 2017).

4.1 Analisis Aplikasi Si D'nOK

Bab ini membahas bagaimana strategi komunikasi edukasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Semarang dalam mendorong penggunaan aplikasi Si D'nOK dengan mengacu pada teori difusi inovasi organisasi menurut Everett Rogers. Dalam teori tersebut, Rogers membagi inovasi menjadi lima tahapan (pengetahuan, pembujukan, keputusan, implementasi dan konfirmasi).

4.1.1 Tahap Knowledge (Pengetahuan)

Pada tahap ini, organisasi atau Masyarakat mulai mengenal adanya inovasi baru yaitu aplikasi Si D'nOK. Strategi komunikasi edukasi yang digunakan dalam pengenalan aplikasi tersebut antara lain:

1. Sosialisasi digital, melalui website resmi Disdukcapil, media sosial (Instagram, facebook, twitter), maupun media lokal.
2. Penyebaran informasi melalui lurah/RT/RW
3. Distribusi selebaran dan banner di kantor Kecamatan/Kelurahan

4. Pembuatan konten edukatif seperti video tutorial penggunaan aplikasi dan infografis

Dalam awal penerapan aplikasi Si D'nOK, pengetahuan Masyarakat tentang aplikasi tersebut belum merata, terutama di kalangan lansia dan lokasi dengan keterbatasan internet. Namun demikian Disdukcapil selalu aktif membangun kesadaran Masyarakat Kota Semarang agar persebaran informasi dapat menyentuh semua lapisan Masyarakat.

Beberapa temuan dilapangan terkait kurang efektifnya penyebaran informasi antara lain:

1. Banyaknya Masyarakat yang masih belum mengetahui bahwa mereka dapat mengurus KTP, KK, akta kelahiran atau surat pindah secara daring
2. Pegawai pelayanan publik di beberapa kelurahan belum sepenuhnya memahami teknis penggunaan aplikasi, sehingga terjadi hambatan dalam layanannya.
3. Kurangnya literasi digital pada segmen tertentu menyebabkan Masyarakat belum memahami fungsi dan manfaat aplikasi secara utuh.

4.1.2 Tahap Persuasion (Pembujukan)

Pada tahap ini, Masyarakat Kota Semarang sudah mulai mengetahui adanya aplikasi Si D'nOK sehingga pengguna membentuk sikap terhadap inovasi tersebut. Sikap Masyarakat setelah mengetahui adanya aplikasi tersebut bervariasi, ada yang positif dan juga negatif. Strategi komunikasi edukasi yang efektif dilakukan dalam tahap ini antara lain:

1. Adanya kampanye digital bertema “Mudah Dengan SiDnOK”,
“Urus Data Tanpa Drama”.
2. Testimoni pengguna yang sudah merasakan manfaat aplikasi kemudian ditayangkan di media sosial.
3. Kolaborasi dengan influencer lokal (konten creator Semarang) untuk menyampaikan kemudahan penggunaan.
4. Diskusi komunitas atau forum warga (di Posyandu, PKK, arisan) dengan pendekatan informal.

Hasil analisis peneliti menemukan fakta bahwa respon Masyarakat pada tahap ini sudah mulai menunjukkan ketertarikan terhadap aplikasi Si D’nOK, terutama setelah melihat pengalaman pengguna lain. Dari pengalaman teman, rekan atau saudara maka timbul faktor psikologis Masyarakat seperti kepercayaan, persepsi efisiensi serta rasa aman terhadap data menjadi kunci kepercayaan mereka. Dengan demikian pada tahap ini yang harus dilakukan adalah Disdukcapil harus tetap menekankan manfaat nyata, bukan hanya fitur aplikasi saja.

Dari hasil analisis juga ditemukan beberapa fakta lapangan, antara lain:

1. Banyak masyarakat tertarik mencoba setelah mengetahui bahwa dokumen bisa diantar ke rumah tanpa harus datang ke kantor
2. Namun Sebagian Masyarakat masih ragu karena beberapa pengalaman buruk sebelumnya terhadap layanan digital pemerintah (misalnya error dan tidak responsive)

4.1.3 Tahap Decision (Keputusan)

Pada tahap ini individu atau Masyarakat mulai memutuskan apakah akan memutuskan apakah akan menerima dan menggunakan inovasi atau menolaknya. Untuk itu dalam tahap ini beberapa strategi komunikasi edukasi yang dapat dilakukan antara lain:

1. Panduan Langkah-langkah pengajuan layanan secara daring yang mudah dipahami (bahkan untuk pemula)
2. Penyediaan hotline atau CS digital untuk membantu warga dalam proses awal penggunaan.
3. Penjelasan manfaat efisiensi waktu, hemat biaya transportasi, dan kemudahan proses dokumen.

Hasil analisis menunjukkan bahwa banyak warga Masyarakat Kota Semarang memutuskan untuk mencoba, terutama yang memiliki waktu terbatas atau tinggal jauh dari kantor Disdukcapil. Namun demikian ada beberapa yang menolak menggunakan aplikasi tersebut karena tidak percaya diri menggunakan teknologi atau masih trauma terhadap layanan publik daring yang lambat. Hasil analisis juga menemukan fakta dilapangan sebagai berikut:

1. Beberapa warga menggabungkan layanan digital dan manual, seperti mengisi online kemudian tetap datang untuk konfirmasi karena belum yakin datanya benar-benar diproses.
2. Diketahui tingkat pemakaian cukup tinggi pada kalangan ASN, guru, mahasiswa dan pelaku usaha.

4.1.4 Tahap Implementation (Implementasi)

Tahap implementasi ditandai dengan penggunaan aktif aplikasi Si D'nOK dan penyesuaian proses pelayanan publik yang sebelumnya manual menjadi digital. Dalam tahap ini beberapa strategi komunikasi edukasi yang dapat dilakukan antara lain:

1. Pelatihan teknis bagi operator pelayanan dan staf kelurahan agar dapat membantu warga
2. Peningkatan layanan CS dan verifikasi dokumen secara cepat
3. Penyempurnaan fitur aplikasi berdasarkan feedback Masyarakat.

Hasil analisis pada penggunaan aplikasi Si D'nOK diketahui mulai ada peningkatan tetapi belum merata di seluruh wilayah Kecamatan. Selain itu, dari hasil pengamatan juga masih ditemukan Masyarakat yang mengalami hambatan teknis, seperti error sistem, notifikasi yang tidak muncul, atau proses validasi yang masih lambat. Beberapa kelurahan bahkan masih belum sinkron secara system sehingga memerlukan perbaikan koordinasi. Dari hasil analisis juga ditemukan beberapa fakta dilapangan sebagai berikut:

1. Masih ada warga yang menyerah saat menggunakan aplikasi karena merasa kesulitan kemudian Kembali kepada pelayanan konvensional
2. Adanya dukungan staf kelurahan sangat penting sebagai jembatan digitalisasi pelayanan.

4.1.5 Tahap Confirmation (konfirmasi)

Pada tahap ini, pengguna mencari penguatan terhadap keputusan mereka, apakah penggunaan aplikasi sudah tepat dan perlu dilanjutkan. Beberapa strategi komunikasi edukasi yang dapat dilakukan Disdukcapil untuk dapat memaksimalkan penggunaan aplikasi Si D'nOK, antara lain:

1. Pemberian notifikasi dan status layanan yang real-time sebagai bentuk transparansi.
2. Survey kepuasan pengguna secara daring.
3. Balasan cepat atas complain di media sosial/ respons WA resmi Disdukcapil
4. Pemanfaatan reward/insentif simbolik, seperti sertifikat layanan cepat.

Hasil analisis diketahui bahwa pengguna yang mendapatkan pengalaman baik cenderung loyal dan merekomendasikan aplikasi Si D'nOK kepada rekan, saudara dan juga Masyarakat sekitarnya. Selain itu, terhadap complain yang tidak direspons cepat dapat menurunkan kepercayaan dan menyebabkan kekecewaan pada layanan Si D'nOK. Dari hasil analisis juga ditemukan beberapa fakta dilapangan, antara lain:

1. Ada kebutuhan *feedback loop* yang jelas, dimana pengguna merasa di dengar dan dilayani.
2. Apabila proses selesai dengan baik maka warga akan menjadi agen difusi, mendorong orang lain untuk ikut menggunakannya.

4.2 Pembahasan

Menurut Everett M. Rogers, difusi inovasi merupakan proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dari waktu diantara anggota suatu sistem sosial. Inovasi dapat berupa gagasan, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau kelompok. Dalam penelitian ini, inovasi yang dimaksud adalah aplikasi Si D'nOK sebagai system pelayanan administrasi Strategi komunikasi edukasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Semarang. Pemanfaatan aplikasi *Si D'nOK* merupakan langkah penting dalam transformasi pelayanan publik ke arah digital. Melalui teori Difusi Inovasi dalam organisasi oleh Everett M. Rogers, maka dapat dipahami bagaimana proses adopsi teknologi berjalan dalam masyarakat dan organisasi secara bertahap dan kompleks.

Rogers menyatakan bahwa keberhasilan suatu inovasi sangat bergantung pada bagaimana inovasi tersebut dikomunikasikan kepada calon pengguna, baik individu maupun institusi. Dalam konteks Si D'nOK, komunikasi edukatif menjadi sarana utama untuk menjembatani antara inovasi yang ditawarkan dengan kesiapan dan penerimaan masyarakat.

1. Komunikasi sebagai Penggerak Adopsi Inovasi

Pada tahap *knowledge* (pengetahuan), masyarakat diperkenalkan pada aplikasi melalui media sosial, website resmi, selebaran, dan sosialisasi langsung. Informasi awal ini berperan penting dalam menciptakan kesadaran akan keberadaan aplikasi Si D'nOK. Namun,

hasil temuan menunjukkan bahwa distribusi pengetahuan belum merata, terutama di kalangan masyarakat yang tidak aktif secara digital. Hal ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi edukasi belum sepenuhnya menjangkau semua segmen masyarakat. Penyebaran informasi masih dominan melalui kanal daring dan belum mengoptimalkan media tradisional seperti radio lokal atau komunitas langsung.

Komunikasi yang dilakukan selama ini cenderung bersifat satu arah (one-way communication) seperti media sosial, website dan banner. Secara informatif pendekatan tersebut sudah baik, akan tetapi pendekatan yang demikian memiliki keterbatasan dalam menjangkau Masyarakat yang tidak aktif di media sosial serta kurang memahami teknologi sehingga perlu bantuan langsung dalam penggunaan aplikasi Si D'nOK. Hal tersebut berbeda dengan jurnal "Strategi Komunikasi Humas Polsek Kebayoran Lama melalui Two-Way Symmetri Communication" yang ditulis oleh Hadiani, dkk (2024). Hasil analisis menunjukkan keberhasilan edukasi tentang keamanan dapat ditingkatkan melalui komunikasi dua arah yang menekankan dialog, partisipasi aktif Masyarakat, dan respon terhadap umpan balik. Beberapa prinsip yang digunakan dalam strategi Humas Polsek tersebut antara lain:

- a. Mendengar aspirasi, keluhan dan kebutuhan warga
- b. Menyesuaikan pesan dan saluran komunikasi dengan karakteristik audiens
- c. Melibatkan Masyarakat dalam perumusan Solusi

Untuk itu Disdukcapil dapat mempertimbangkan pendekatan two-way symmetrical communication karena relevan untuk diterapkan dalam edukasi publik terkait aplikasi Si D'nOK. Strategi tersebut mendorong komunikasi yang bersifat interaktif, partisipatif dan adaptif yang pada akhirnya mampu meningkatkan pemahaman Masyarakat, tingkat adopsi teknologi serta kepuasan terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, optimalisasi layanan administrasi kependudukan tidak cukup hanya dengan penyediaan teknologi, tetapi juga perlu didukung oleh strategi komunikasi edukasi yang melibatkan Masyarakat sebagai mitra, bukan hanya sebagai objek informasi.

Tahap persuasion (pembujukan) menekankan pada pembentukan sikap positif masyarakat terhadap aplikasi. Strategi komunikasi edukasi pada tahap ini mengedepankan narasi manfaat dan efisiensi layanan. Disdukcapil memanfaatkan pendekatan afektif melalui kampanye sosial media, testimoni warga, dan kolaborasi dengan tokoh masyarakat lokal. Hal ini efektif untuk membangun kepercayaan publik terhadap teknologi, meskipun masih perlu penguatan dari sisi pembuktian nyata di lapangan, terutama dalam hal kecepatan respons dan keandalan sistem aplikasi.

Pada tahap *decision* (keputusan), keputusan masyarakat untuk menggunakan atau menolak aplikasi sangat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan, kejelasan alur layanan, dan dukungan pendampingan teknis. Strategi edukasi yang menyajikan panduan praktis dan dukungan call center menjadi kunci untuk mendorong keputusan positif. Namun,

berdasarkan observasi, masih terdapat kesenjangan antara keinginan mencoba dan keberhasilan penggunaan akibat keterbatasan literasi digital.

Tahap *implementation* (implementasi) menjadi krusial karena menunjukkan apakah inovasi benar-benar diadopsi dan digunakan secara aktif. Beberapa warga telah menggunakan aplikasi untuk pengurusan KK, KTP, dan akta, namun tidak sedikit pula yang merasa kesulitan saat mengunggah dokumen atau mengikuti proses verifikasi. Edukasi berbasis pengalaman, pelatihan komunitas, dan pendampingan langsung oleh petugas kelurahan perlu diperluas agar proses implementasi tidak berhenti di kalangan yang sudah melek digital saja.

Tahap terakhir yaitu *confirmation* (konfirmasi) yang menunjukkan bahwa pengguna akan mencari penguatan terhadap keputusan mereka: apakah menggunakan aplikasi adalah pilihan tepat. Strategi komunikasi di tahap ini seharusnya mengedepankan respons cepat terhadap keluhan, peningkatan fitur aplikasi berdasarkan masukan pengguna, serta pembentukan komunitas pengguna yang dapat saling membantu. Hal tersebut menunjukkan pentingnya komunikasi dua arah antara pemerintah sebagai penyedia inovasi dan masyarakat sebagai pengguna.

2. Tantangan dalam Proses Difusi

Dari analisis yang dilakukan, terdapat beberapa tantangan utama dalam proses difusi inovasi melalui strategi komunikasi edukasi, antara lain:

- a. Literasi digital yang belum merata, terutama di kalangan lansia, warga dengan pendidikan rendah, dan daerah pinggiran Kota Semarang.
 - b. Kendala teknis pada aplikasi, seperti sistem yang lambat, gagal unggah dokumen, atau minimnya notifikasi, yang menurunkan kepercayaan pengguna.
 - c. Resistensi budaya, yaitu kecenderungan masyarakat untuk tetap memilih cara manual karena dianggap lebih aman dan dapat “dilihat hasilnya secara langsung”.
 - d. Kurangnya pendekatan komunikasi berbasis komunitas, padahal komunitas lokal memiliki peran strategis dalam menyebarkan dan menguatkan adopsi teknologi secara horizontal.
3. Peluang untuk Penguatan Strategi Komunikasi Edukasi
- Dalam pelayanan aplikasi Si D'nOK, terdapat peluang besar yang dapat dimanfaatkan untuk mengoptimalkan strategi edukasi, antara lain:
- a. Pemanfaatan tokoh masyarakat, RT/RW, kader PKK, dan karang taruna sebagai agen edukasi digital.
 - b. Kolaborasi dengan perguruan tinggi dan komunitas digital lokal untuk memperluas pelatihan literasi digital.
 - c. Integrasi antara media daring dan luring, seperti video tutorial di medsos yang dikombinasikan dengan sesi pelatihan langsung di balai RW.
 - d. Evaluasi berkala terhadap konten edukasi, agar sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat yang terus berkembang.

4. Konteks Organisasi dan Budaya Pelayanan Publik

Sebagai bagian dari birokrasi pemerintahan, Disdukcapil Semarang juga perlu melakukan transformasi internal untuk menyukseskan adopsi inovasi. Strategi edukasi tidak cukup ditujukan kepada masyarakat, tetapi juga ke dalam organisasi sendiri, termasuk:

- a. Meningkatkan kapasitas SDM pelayanan,
- b. Menginternalisasi budaya pelayanan digital di semua lini,
- c. Menyediakan infrastruktur pendukung yang handal.

Hal tersebut sejalan dengan gagasan Rogers bahwa adopsi inovasi dalam organisasi tidak hanya melibatkan komunikasi eksternal, tetapi juga penyesuaian struktur, kebijakan, dan nilai organisasi terhadap perubahan. Strategi komunikasi yang diterapkan hendaknya tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi tetapi juga sebagai alat persuasi untuk membentuk keyakinan dan Tindakan baru.

Hasil penelitian Yasa (2021), menjelaskan bahwa strategi komunikasi persuasif dalam Iklan Layanan Masyarakat (ILM) bertujuan untuk:

- a. Mengubah persepsi Masyarakat
- b. Mendorong kepatuhan terhadap kebijakan
- c. Meningkatkan kesadaran kolektif

Hal tersebut sesuai dengan kebutuhan dalam edukasi penggunaan aplikasi Si D'nOK yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran digital

- b. Mengubah preferensi layanan Masyarakat
- c. Mendorong partisipasi aktif dalam pelayanan daring

Beberapa bentuk pendekatan persuasif yang dapat digunakan antara lain:

a. Kampanye video testimoni

Menampilkan warga yang berhasil menggunakan aplikasi Si D'nOK untuk kebutuhan KTP, KK, dll., dengan narasi yang menyentuh secara emosional.

b. Slogan dan tagline edukatif

Beberapa contoh slogan: “Cepat, mudah, tanpa antri – Gunakan Si D'nOK!” yang menekankan keuntungan rasional.

c. Konten edukatif di media sosial

Infografis sederhana yang membandingkan waktu/tempat/cara mengurus dokumen secara online dengan manual.

d. Roadshow dan live demo

Edukasi langsung di kelurahan menggunakan pendekatan interaktif dan persuasif. Demo secara live dapat dilakukan di Kelurahan sehingga semua warga dapat teredukasi mengenai aplikasi Si D'nOK.

Hasil penelitian Wahyudin (2017), menjelaskan bagaimana strategi komunikasi dapat mendorong kesadaran kolektif, perubahan perilaku dan partisipasi aktif Masyarakat dalam isu lingkungan. Dalam penelitian tersebut strategi komunikasi sejalan dengan tujuan edukasi aplikasi Si D'nOK, yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran digital Masyarakat
- b. Mengubah kebiasaan Masyarakat dari layanan manual ke layanan digital
- c. Mendorong kemandirian dan partisipasi aktif dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Strategi komunikasi edukasi yang diterapkan dalam optimalisasi layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK di Kota Semarang dilakukan secara terstruktur dan berkelanjutan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Strategi ini mencakup tiga aspek utama, yaitu:

1. Segmentasi dan Penentuan Sasaran Komunikasi.

Disdukcapil Kota Semarang mengidentifikasi kelompok masyarakat berdasarkan usia, tingkat literasi digital, dan wilayah domisili untuk menentukan pendekatan komunikasi yang tepat sasaran. Edukasi difokuskan pada masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan digital.

2. Pemilihan Media Komunikasi.

Media komunikasi yang digunakan bersifat kombinatorik, antara lain:

- a. Media digital, seperti media sosial (Instagram, Facebook), website resmi, dan WhatsApp blast untuk menjangkau masyarakat luas secara cepat dan efisien.
- b. Media tatap muka, seperti sosialisasi langsung di kelurahan, sekolah, dan kantor kecamatan untuk membangun pemahaman masyarakat secara langsung dan personal.
- c. Media cetak, berupa brosur, spanduk, dan banner di tempat-tempat strategis untuk memperkuat pesan edukatif.

3. Pesan dan Metode Komunikasi.

Pesan yang disampaikan menekankan pada kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam menggunakan aplikasi Si D'nOK. Metode komunikasi dilakukan melalui pendekatan persuasif, edukatif, dan partisipatif, agar masyarakat merasa dilibatkan dan lebih percaya menggunakan layanan digital tersebut.

Strategi tersebut terbukti berkontribusi pada peningkatan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi Si D'nOK, yang tercermin dari meningkatnya jumlah permohonan administrasi kependudukan secara online. Namun demikian, tantangan seperti kesenjangan literasi digital, keterbatasan infrastruktur di beberapa wilayah, dan resistensi terhadap perubahan teknologi masih menjadi hambatan yang perlu diatasi melalui pendekatan yang lebih inklusif dan adaptif.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat menjadi bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya, antara lain:

1. Ruang lingkup terbatas pada strategi komunikasi

Penelitian ini berfokus pada analisis strategi komunikasi edukasi dalam konteks optimalisasi layanan Aplikasi Si D'nOK. Oleh karena itu, penelitian belum mengkaji secara mendalam faktor teknis aplikasi, seperti kualitas sistem, keamanan data, dan kemudahan akses dari sisi pengguna.

2. Data kualitatif dan wawancara yang terbatas

Pengumpulan data primer melalui wawancara dilakukan secara terbatas kepada sejumlah informan dari pihak pemerintah dan masyarakat. Hal ini dapat mempengaruhi keberagaman perspektif yang diperoleh. Waktu dan akses menjadi kendala dalam memperluas jangkauan responden.

3. Keterbatasan dokumentasi lapangan

Tidak semua kegiatan sosialisasi dan edukasi aplikasi Si D'nOK terdokumentasi secara lengkap oleh pihak terkait, sehingga beberapa analisis bergantung pada narasi informan atau data sekunder dari media dan publikasi pemerintah.

4. Belum menggunakan pendekatan kuantitatif

Penelitian ini bersifat kualitatif-deskriptif, sehingga belum menyajikan data statistik mengenai tingkat keberhasilan atau efektivitas strategi komunikasi yang dijalankan. Penilaian efektivitas masih bersifat interpretatif dan kualitatif.

5. Fokus wilayah terbatas di Kota Semarang

Hasil dan temuan penelitian ini bersifat kontekstual dan belum tentu dapat digeneralisasi ke wilayah atau kota lain yang memiliki karakteristik sosial dan digital yang berbeda.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan Kesimpulan maka beberapa saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang disarankan untuk menerapkan pendekatan komunikasi dua arah dengan membuka ruang dialog publik, forum kelurahan, dan kanal umpan balik aktif (baik offline maupun digital).
2. Strategi komunikasi persuasif perlu diperkuat melalui kampanye visual yang menyentuh emosi dan nalar masyarakat, seperti video testimoni, cerita keberhasilan warga, dan pelibatan figur publik lokal.
3. Edukasi berbasis komunitas dapat dijalankan dengan melibatkan RT/RW, kader digital, mahasiswa KKN, serta tokoh masyarakat sebagai agen sosialisasi langsung di lapangan.
4. Diperlukan monitoring dan evaluasi berkala atas efektivitas strategi komunikasi yang digunakan, untuk menyesuaikan metode dengan perkembangan teknologi dan dinamika sosial masyarakat Kota Semarang.
5. Peneliti selanjutnya dapat memperluas cakupan kajian ini dengan melihat aspek penerimaan teknologi dari perspektif masyarakat pengguna, menggunakan pendekatan kuantitatif atau campuran.

DAFTAR PUSTAKA

- Akma, M. F., Dwimawanti, I. H., & Yuniningsih, T. (2022). EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN SI D'nok (SISTEM INFORMASI DOKUMEN ONLINE KEPENDUDUKAN) DALAM PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DISDUKCAPIL KOTA SEMARANG. *Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*.
- Azhari, M. F., Yuwono, T., Ghulam Manar, D., Studi, P., & Pemerintahan, I. (N.D.). *PENGUNAAN APLIKASI SI D'nok OLEH PEMERINTAH KOTA SEMARANG DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE*.
[Http://Www.Fisip.Undip.Ac.Id](http://Www.Fisip.Undip.Ac.Id)
- Anggoro, A. S., & Hidayat-Sardini, N. (2024). Implementasi E-Government: Aplikasi Si D'nok Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Journal Of Politic And Government Studies*, 13(3), 1093-1101.
- Dr. Hardiansyah, M. S. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (EDISI REVISI)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Diantari, E. M., Putri, Y. E., & Afgani, C. A. (2023, August). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Efektivitas Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa. In *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Inovasi* (Vol. 6, No. 002, August, Pp. 638-648).
- Griffin, Em. (2018). *A First Look Atcommunication Theory*. 10th Edition. Boston: Mcgraw-Hill
- J Lexy, Moleong. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. 2016. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Herawati, N. R. (2023). *Inovasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Semarang Dalam Masa Pandemi Melalui Aplikasi Sistem*

Informasi Dokumen Online Kependudukan (SI D'nok). *Journal Of Politic And Government Studies*, 12(2), 102-117.

Hengki Wijaya. (2018). Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi. Sulawesi Selatan: Sekolah Tinggi Theologi Jaffrai

Kependudukan Kota Semarang Firdaus Ahmad Ahinbi, A., & Marlina, N. (N.D.). *Penerpan Aplikasi "Si D'nok" Sebagai Sarana Pelayanan*.

Kependudukan, O., D'nok), S., Tingkat, T., Pengguna, K., Di, L., Kependudukan, D., Pencatatan, D., Kota, S., Agus Bahrudin, S., & Irmadiani, N. D. (N.D.). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Dokumen. In *Jurnal Professional* (Vol. 9, Issue 2).

Khasanah, K., Priyadi, B. P., & Purnaweni, H. (2022). *Pengaruh Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Si D'nok Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*.

Muhyadi (2017). *Dinamika Organisasi Konsep dan Aplikasinya dalam Interaksi Sosial*. Yogyakarta: Ombak

Muhammad Nur, M.S (2023). *Organisasi dan Manajemen*. Bandung: CV. Budi Utama

Purnomo, S. (2022). Peranan Penting Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Organisasi. *ARKANA: Jurnal Komunikasi Dan Media*, 1(01), 34-42.

Ridha, N. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel Dan Paradigma Penelitian. *Hikmah*, 14(1), 62-70.

Rohmah, N. N. M. (2020). Media Sosial Sebagai Media Alternatif Manfaat Dan Pemuas Kebutuhan Informasi Masa Pandemi Global Covid 19 (Kajian Analisis Teori Uses And Gratification). *Al-I'lam: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 4(1), 1-16

- Shantika, N. R. (2021). Analisis Adopsi Inovasi Teknologi Informasi Dompel Digital DANA Menggunakan Innovation-Diffusion Theory (IDT). *Jurnal Information System & Artificial Intelligence*
- Sibuea, R. P., & Dewi, S. P. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Si D'nok Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Registratie*, 12–31.
- Siregar, Dwi Yanti (2017) Pengukuran Kesuksesan Sistem Informasi Keuangan Universitas Atma Jaya Yogyakarta Dengan Model Delone Dan Mclean. S1 Thesis, Uajy.
- Saad, M. Z. M., & Yusuf, M. H. (2019). Cultural Adaptation: The Impact Of Social Media Toward Uses And Gratification. *Journal Of Techno-Social*, 11(1).
- Silviani, I. (2020). *Komunikasi Organisasi*. Scopindo Media Pustaka.
- Sari, A. A., Sos, S., Kom, M. I., Syaifullah, J., & Kom, M. I. (2018). *Komunikasi Organisasi*. Buatbuku. Com.
- Sugiyono (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D. Bandung: CV. Alfabeta