

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PENELITIAN**

#### **2.1 Deskripsi Kota Tegal**

Kota Tegal memiliki wilayah seluas 39,68 Km<sup>2</sup> atau kurang lebih 3.968 Hektar. Kota Tegal berada di Wilayah pantai utara, dari peta orientasi Provinsi Jawa Tengah berada di Wilayah Barat, dengan bentang terjauh utara ke Selatan 6,7 Km dan Barat ke Timur 9,7 Km. Posisi Kota Tegal terbilang sangat strategis sebagai penghubung jalur perekonomian lintas nasional dan regional di wilayah Pantai Utara Jawa ( Pantura ) yaitu dari barat ke timur (Jakarta-Tegal-Semarang-Surabaya) dengan wilayah tengah dan selatan Pulau jawa (Jakarta-Tegal-Purwokerto-Yogyakarta-Surabaya) dan sebaliknya. Luas Wilayah Kota Tegal, relatif kecil yaitu hanya 0,11 % dari luas Provinsi Jawa Tengah. Secara Administrasi Wilayah Kota Tegal terbagi dalam 4 Kecamatan dan 27 kelurahan.

##### **2.1.1 Kondisi Geografis Kota Tegal**

Kota Tegal merupakan kota yang terletak di koordinat geografis 6° 52' 0" Lintang Selatan dan 109° 9' 0" Bujur Timur dan berada di bagian utara Pulau Jawa, Indonesia. Secara topografis, Kota Tegal terbentang di dataran rendah dengan ketinggian antara 0-10 meter di atas permukaan laut. Kota Tegal juga berbatasan langsung dengan beberapa wilayah lain seperti Laut Jawa di sebelah utara, Kabupaten Tega di sebelah timur dan selatan, kemudian Kabupaten Brebes di sebelah barat. Kota Tegal memiliki sejumlah sungai yang memengaruhi pola drainase di kota ini, termasuk Sungai Rambut dan Sungai

Loji. Struktur tanah dominan melibatkan tanah aluvial yang kaya akan unsur hara, memberikan kesuburan bagi sektor pertanian.

Kondisi iklim di Kota Tegal dapat diklasifikasikan sebagai iklim tropis basah (Af) berdasarkan sistem klasifikasi iklim Köppen. Dengan curah hujan tahunan yang cukup tinggi, berkisar antara 2.000-3.000 mm, musim hujan dan musim kemarau menjadi dua fase utama dalam siklus iklim. Pola angin di Kota Tegal dipengaruhi oleh posisinya di sebelah utara Samudra Hindia, dengan angin muson yang bertiup dari barat daya selama musim hujan dan angin muson timur laut selama musim kemarau. Hal ini menciptakan pola distribusi suhu yang relatif konstan sepanjang tahun. Dengan demikian, secara geografis Kota Tegal menawarkan kombinasi unsur-unsur yang mendukung pertumbuhan ekonomi, pertanian yang subur, dan ekosistem yang kaya. Berikut ialah peta Kota Tegal secara geografis.

**Gambar 2.1 Peta Wilayah Kota Tegal**



Sumber: Pemerintah Kota Tegal, 2023

### 2.1.2 Kondisi Demografis Kota Tegal

Penduduk Kota Tegal berdasarkan data administrasi Dinas Penduduk dan Catatan Sipil sebanyak 290.988 jiwa yang terdiri atas 146.735 jiwa penduduk laki-laki dan 144.253 jiwa penduduk perempuan. Dari perbandingan ini diperoleh rasio jenis kelamin 101,72. Artinya pada setiap sekitar 102 penduduk laki-laki terdapat 100 penduduk perempuan. Pada tahun 2022, persentase jumlah penduduk terbesar menurut kecamatan di Kota Tegal terdapat pada Kecamatan Tegal Timur sebesar 29.90%. Persentase ini berbanding lurus dengan kepadatan penduduk di Kota Tegal tahun 2022 di kecamatan ini. Kepadatan Kecamatan Tegal Timur mencapai 11.999 jiwa/km<sup>2</sup>.

Artinya setiap 1 km<sup>2</sup> di Kecamatan Tegal Timur terdapat sekitar 11.999 jiwa. Kondisi ini terjadi karena wilayah Tegal Timur merupakan konsentrasi ekonomi, pusat pemerintahan dan pusat pendidikan di Kota Tegal. Jika dilihat dari jumlah penduduk menurut kelompok umur, jumlah penduduk Kota Tegal pada kelompok usia lanjut mengerucut dan jumlah penduduk paling banyak pada usia muda. Kemudian, pembagian wilayah Kota Tegal secara administrative dapat di simak dalam tabel berikut.

**Tabel 2.1 Pembagian Wilayah Administrasi di Kota Tegal**

Kode Wilayah	Kecamatan/ Kelurahan	Luas (Km <sup>2</sup> )	Jumlah RW	Jumlah RT	Jumlah RT/RW
33.76.01	Tegal Barat	12,32	46	309	355
33.76.01.1001	Pesurungan Kidul	1,04	6	31	37
33.76.01.1002	Debong Lor	0,49	3	17	20

33.76.01.1003	Kemangdungan	0,52	3	13	16
33.76.01.1004	Pekauman	1,02	8	50	58
33.76.01.1005	Kraton	1,20	9	74	83
33.76.01.1006	Tegalsari	2,45	14	109	123
33.76.01.1007	Muarareja	5,60	3	15	18
<b>33.76.02</b>	<b>Tegal Timur</b>	<b>7,26</b>	<b>41</b>	<b>366</b>	<b>407</b>
33.76.02.1001	Kejambon	0,86	6	44	50

33.76.02.1002	Slerok	1,41	6	46	52
33.76.02.1003	Panggung	2,76	14	140	154
33.76.02.1004	Mangkukusuman	0,46	4	42	46
33.76.02.1005	Mintaragen	1,77	11	94	105
<b>33.76.03</b>	<b>Tegal Selatan</b>	<b>6,37</b>	<b>42</b>	<b>243</b>	<b>285</b>
33.76.03.1001	Kalinyamat Wetan	0,82	4	18	22
33.76.03.1002	Bandung	0,68	5	22	27
33.76.03.1003	Debong Kidul	0,43	4	20	24
33.76.03.1004	Tunon	0,51	4	21	25
33.76.03.1005	Keturen	0,77	3	18	21
33.76.03.1006	Debong Kulon	0,87	4	20	24
33.76.03.1007	Debong Tengah	0,90	6	35	41
33.76.03.1008	Randugunting	1,39	12	89	101
<b>33.76.04</b>	<b>Margadana</b>	<b>13,29</b>	<b>36</b>	<b>200</b>	<b>236</b>
<b>Kode Wilayah</b>	<b>Kecamatan/ Kelurahan</b>	<b>Luas (Km2)</b>	<b>Jumlah RW</b>	<b>Jumlah RT</b>	<b>Jumlah RT/RW</b>
33.76.04.1001	Kaligangsa	3,09	7	38	45
33.76.04.1002	Krandon	1,50	4	22	26
33.76.04.1003	Cabawan	1,49	4	17	21
33.76.04.1004	Kalinyamat Kulon	1,70	4	27	31
33.76.04.1005	Margadana	2,74	11	52	63
33.76.04.1006	Sumurpanggung	1,06	2	18	20
33.76.04.1007	Pesurungan Lor	1,71	4	26	30
<b>TOTAL</b>		<b>39,24</b>	<b>165</b>	<b>1118</b>	<b>1283</b>

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal, 2023

## 2.2 Deskripsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Tegal Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Kota Tegal Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Tegal yang diundangkan pada

tanggal 16 Februari 2022 disebutkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal merupakan Dinas Tipe B yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, bidang persandian, dan bidang statistic. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal terletak di Jalan Ki Gede Sebayu No.12 Kota Tegal.

### **2.2.1 Tugas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal**

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal mempunyai tugas membantu Wali Kota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang komunikasi dan informatika, bidang persandian, dan bidang.

### **2.2.2 Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal**

Dalam melaksanakan tugas pokoknya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal memiliki beberapa fungsi, sebagai berikut :

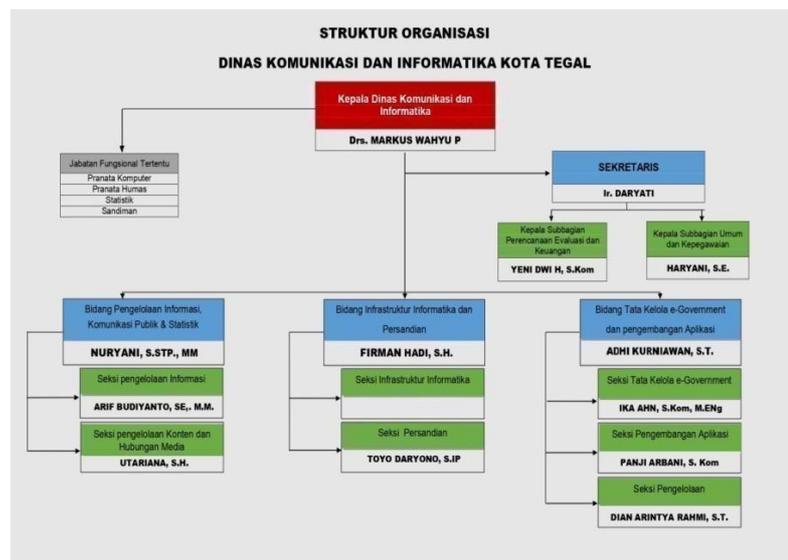
1. Perumusan kebijakan teknis di bidang komunikasi dan informatika, bidang persandian, dan bidang statistik;
2. Pengoordinasian pelaksanaan kebijakan teknis di bidang komunikasi dan informatika, bidang persandian, dan bidang statistik;
3. Pengoordinasian pelaksanaan tugas dan fungsi di Bidang Pengelolaan Informasi, Komunikasi Publik dan Statistik, Bidang Infrastruktur Informatika dan Persandian, serta Bidang Pengelolaan e-Government;
4. Pembinaan dan fasilitasi di bidang komunikasi dan informatika, bidang persandian, dan bidang statistik;

5. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas di bidang komunikasi dan informatika, bidang persandian, dan bidang statistik;
6. Pengendalian administrasi kesekretariatan Dinas;
7. Pengendalian penyelenggaraan tugas UPTD; dan
8. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Wali Kota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### 2.2.3 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal

. Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal memiliki struktur organisasi. Adapun struktur organisasi yang dimiliki Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal adalah sebagai berikut.

**Gambar 2.2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal**



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal, 2023

Berdasarkan struktur organisasi tersebut, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal terdiri atas:

1. Kepala Dinas
2. Jabatan Fungsional Tertentu
  - a) Pranata Komputer
  - b) Pranata Humas
  - c) Statistik
  - d) Sandiman
3. Sekretaris
  - a) Kepala Sub Bagian Perencanaan Evaluasi dan Keuangan
  - b) Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
4. Bidang Pengelola Informasi, Komunikasi Publik & Statistik
  - a) Seksi Pengelolaan Informasi
  - b) Seksi Pengelolaan Konten dan Hubungan Media
5. Bidang Infrastruktur Informatika & Persandian
  - a) Seksi Infrastruktur Informatika
  - b) Seksi Persandian
6. Bidang Tata Kelola e-Government dan Pengembangan Aplikasi
  - a) Seksi Tata Kelola e-Government
  - b) Seksi Pengembangan Aplikasi
  - c) Seksi Pengelola

### 2.3 Alur Kinerja Aplikasi SP4N Lapor

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional atau SP4N dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “no wrong door policy” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani. Berdasarkan prinsip tersebut SP4N dibentuk dengan tujuan agar penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik; penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Adapun secara teknis, alur kinerja pada aplikasi SP4N Lapor meliputi penerimaan pengaduan, telaah awal dan klasifikasi pengaduan pelayanan publik, jenyaluran disposisi pengaduan, status tindak lanjut pengaduan, dan penyelesaian pengaduan. Pada tahap penerimaan pengaduan, laporan yang dikelola adalah laporan yang diterima melalui aplikasi LAPOR!-SP4N dan oleh pengelola pengaduan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Korporasi dan Badan Hukum lainnya yang disampaikan melalui media komunikasi lainnya tanpa terintegrasi dengan SP4N Lapor. Jika pengaduan disampaikan langsung maka Pengelola wajib mendengarkan, mencatat, dan memberikan respon/tanggapan secara langsung. Pengelola wajib membantu mengisi formulir pengaduan jika Pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca.

Kemudian pada tahapan telaah awal dan klasifikasi pengaduan pelayanan publik, pengelola melakukan penelaahan awal laporan yaitu mengklasifikasikan laporan, menunda (*pending*) laporan jika masih diperlukan informasi tambahan, menyimpan (arsip) jika laporan tidak perlu diteruskan. Jika dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari Pengadu tidak melengkapi pengaduan maka pengaduan akan diarsipkan. Demikian juga dalam hal pengaduan hanya bersifat aspirasi yang tidak perlu dijawab, maka laporan

dapat langsung diarsipkan. Setelah melalui telaah dan klasifikasi pengaduan, kemudian pengaduan yang masuk akan diproses dalam tahap disposisi pengaduan.

Jika pengaduan telah dinyatakan lengkap oleh Pengelola, maka pengaduan dapat disalurkan kepada Penyelenggara yang berwenang yaitu Satuan Kerja Pembina dan Instansi di tingkat Kementerian atau Lembaga atau Pemerintah Daerah yang membawahi Unit Penyelenggara terlapor. Jika pengaduan ditujukan kepada Penyelenggara yang belum terhubung dalam sistem LAPOR! maka Pengelola akan memberikan informasi kepada Pengadu kontak dari Penyelenggara layanan. Namun Pengelola tetap akan meneruskan kepada Penyelenggara melalui kanal pengaduan lain yang paling memungkinkan. Dalam hal terjadi kekeliruan dalam mendisposisikan pengaduan, maka penyelenggara layanan publik dapat mengembalikan disposisi tersebut kepada Admin untuk didistribusikan ulang ke instansi yang tepat. Disposisi pengaduan dapat disalurkan ke lebih dari satu penyelenggara layanan, dalam hal demikian maka beberapa penyelenggara layanan yang terkait akan menerima semua pemberitahuan dari sistem terkait proses dan status sehingga pengaduan dinyatakan selesai. Penyelenggara layanan meneruskan kembali laporan yang bukan berada dalam kewenangan Instansinya kepada LAPOR!-SP4N tingkat Nasional.

Kemudian, pada tahapan status dan tindak lanjut pengaduan, pengelola menyampaikan respon pertama berupa informasi status pengaduan yang telah disalurkan paling lama 3 (tiga) hari kerja. Setelah itu, pengelola menyampaikan informasi status tiap tahapan pengaduan kepada pelapor segera setelah Pengelola menerima informasi status pengaduan dari Penyelenggara. Pengelola bertugas untuk memonitor tindak lanjut laporan dan melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mendorong ketuntasan setiap laporan. Jika Pengelola tidak mendapat tanggapan yang layak dari Penyelenggara yang berwenang, maka Pengelola wajib menanyakan kembali status pengaduan kepada

Penyelenggara. Respon dan informasi status pengaduan dianjurkan untuk disusun sesuai dengan konteks dan kebutuhan pengadu dan pengaduan, dan tidak menggunakan template atau format. Tujuannya agar Pengadu merasa diperlakukan dengan baik dan personal oleh Pengelola.

Kemudian, pada proses penyelesaian laporan pengaduan laporan yang termasuk dalam pengaduan non pelayanan publik misalnya pengajuan keberatan permohonan informasi publik kepada KIP, atau pelanggaran etika penegak hukum, disalurkan kepada Lembaga yang berwenang dan dianggap selesai. Pengelola wajib memberitahukan status pengaduannya tersebut beserta alasan. Kegiatan penyelesaian pengaduan mengacu pada sistem, prosedur dan ketentuan serta arah dan kebijakan pengelolaan pengaduan publik pada setiap instansi penerima pengaduan untuk memperoleh keterangan, bukti fisik, bukti dokumen, atau bukti lainnya mengenai kebenaran suatu laporan. Tindak lanjut dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu maksimal penyelesaian.