

BAB II

GAMBARAN UMUM

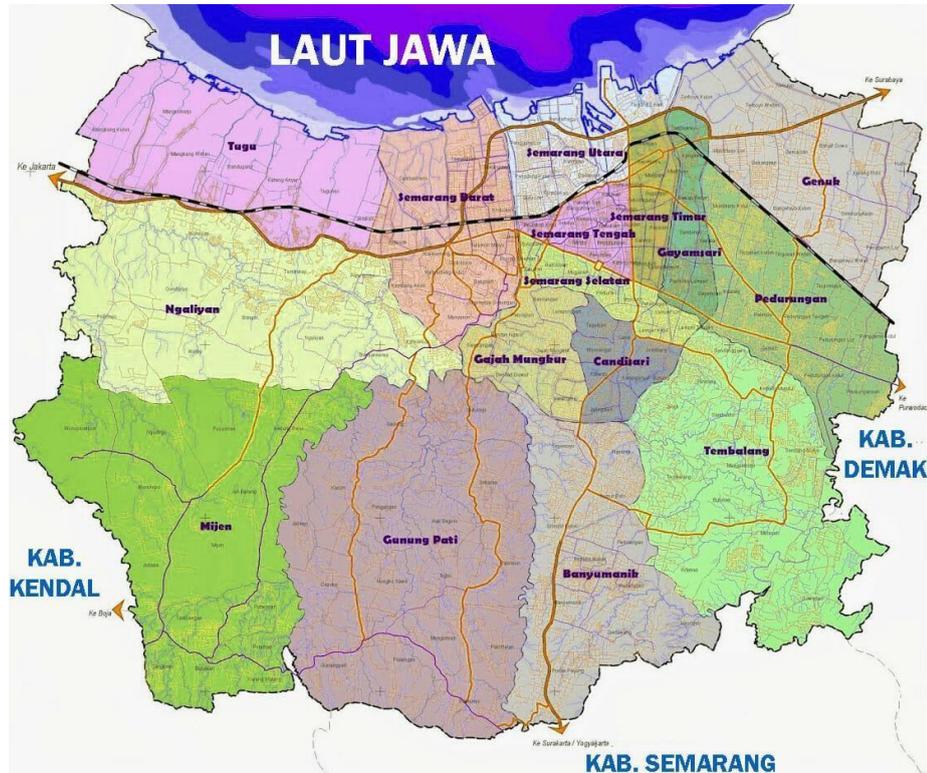
Pada bab ini, peneliti menyajikan gambaran umum mengenai Kota Semarang, profil instansi penyelenggara serta OPD terkait, dan perkembangan layanan pengaduan Kota Semarang. Selain itu, peneliti juga menguraikan definisi kerusakan jalan dan menjelaskan bagaimana permasalahan tersebut menjadi salah satu isu krusial yang dilaporkan oleh masyarakat Kota Semarang melalui layanan LAPOR HENDI selama periode 2021-2022. Deskripsi ini disusun untuk memberikan pengetahuan dasar kepada pembaca sebelum menuju pada bagian pembahasan selanjutnya.

2.1 Gambaran Umum Kota Semarang

Kota Semarang, yang terletak di Provinsi Jawa Tengah, pada awalnya merupakan sebuah daerah pesisir yang dikenal sebagai Pragota (sekarang dikenal sebagai Bergota) pada abad ke-8 Masehi. Kota ini dahulu merupakan bagian dari Kerajaan Mataram Kuno dan berfungsi sebagai pelabuhan yang dikelilingi oleh pulau-pulau kecil. Bagian bawah wilayah Kota Semarang pada masa itu merupakan kawasan laut.

Pada akhir abad ke-15 Masehi, seorang pemuda yang dikenal sebagai Pangeran Made Pandan ditugaskan oleh Kerajaan Demak untuk menyebarkan agama Islam dari kawasan perbukitan Pragota. Seiring berjalannya waktu, daerah pelabuhan yang terdiri dari pulau-pulau yang telah menyatu tersebut mengalami pertumbuhan yang semakin subur. Wilayah ini kemudian tumbuh pohon asam yang arang sehingga daerah tersebut diberi nama Semarang.

Gambar 2.1 Peta Kota Semarang



Sumber : Portal Tata Ruang, 2022

Pangeran Made Pandan kemudian menjadi pendiri desa dan diangkat sebagai kepala daerah setempat dengan gelar Kyai Ageng Pandan Arang I. Setelah wafatnya Kyai Ageng Pandan Arang I, kepemimpinan dilanjutkan oleh putranya yang bergelar Pandan Arang II. Kepemimpinan Pandan Arang II mendorong perkembangan Kota Semarang yang kemudian ditingkatkan statusnya menjadi setara dengan Kabupaten. Pada tahun 1547, Sultan Hadiwijaya menetapkan tanggal 2 Mei sebagai hari jadi Kota Semarang.

Wilayah dengan luas 373,7 km² atau 37.366.836 hektar ini terdiri dari 16 Kecamatan dan 117 kelurahan. Penduduk Kota Semarang bersifat heterogen, terdiri dari berbagai etnis, antara lain: Jawa, Cina, Arab dan lain sebagainya. Mayoritas penduduk memeluk agama Islam, terdapat juga penganut agama

Kristen, Katholik, Hindu dan Budha. Sebagian besar penduduk Kota Semarang bekerja sebagai pedagang, pegawai pemerintah, pekerja pabrik dan petani (Purwanto, 2023).

Sebagai Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah, Kota Semarang menjadi teladan bagi kota-kota lainnya di provinsi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa setiap inovasi, baik dalam lingkup pelayanan publik, infrastruktur, maupun pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Semarang akan selalu menjadi tolak ukur kesuksesan Provinsi Jawa Tengah di antara provinsi-provinsi lainnya. Melalui pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kota Semarang, penduduk dapat menilai apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau tidak.

Tabel 2.1 Jumlah dan Kepadatan Penduduk Kota Semarang Tahun 2021-2022

Kecamatan	Jumlah Penduduk		Kepadatan Penduduk	
	2021	2022	2021	2022
Mijen	83.321	85.818	1.474,10	1.518,28
Gunungpati	98.343	98.674	1.687,66	1.693,34
Banyumanik	141.689	141.319	4.763,89	4.751,45
Gajahmungkur	55.857	55.490	5.977,97	5.938,69
Semarang Selatan	61.616	61.212	10.362,05	10.294,11
Candisari	74.952	74.461	11.716,59	11.639,84
Tembalang	191.560	193.480	4.853,37	4.902,02
Pedurungan	193.128	193.125	9.148,80	9.148,66
Genuk	125.967	128.696	4.848,79	4.953,84
Gayamsari	69.792	69.334	11.220,74	11.147,11
Semarang Timur	65.859	65.427	12.146,92	12.067,24

Kecamatan	Jumlah Penduduk		Kepadatan Penduduk	
	2021	2022	2021	2022
Semarang Utara	116.820	116.054	10.253,94	10.186,71
Semarang Tengah	54.696	54.338	10.572,18	10.502,98
Semarang Barat	147.885	146.915	6.822,33	6.777,58
Tugu	32.948	33.079	1.171,48	1.176,14
Ngaliyan	142.131	142.553	3.306,32	3.316,14
Total	1.656.564	1.659.975	4.431,92	4.441,05

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Semarang, 2022

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa Kota Semarang mengalami peningkatan jumlah penduduk pada tahun 2021-2022. Data yang disediakan oleh Badan Pusat Statistik Kota Semarang menunjukkan bahwa jumlah penduduk pada tahun 2021 mencapai 1.656.564 jiwa, dan meningkat menjadi 1.659.975 jiwa pada tahun 2022. Peningkatan jumlah penduduk ini mempengaruhi kepadatan penduduk, dengan kepadatan penduduk pada tahun 2021 mencapai 4.431,92 jiwa, dan meningkat menjadi 4.441,05 jiwa pada tahun 2022.

2.2 Profil Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota

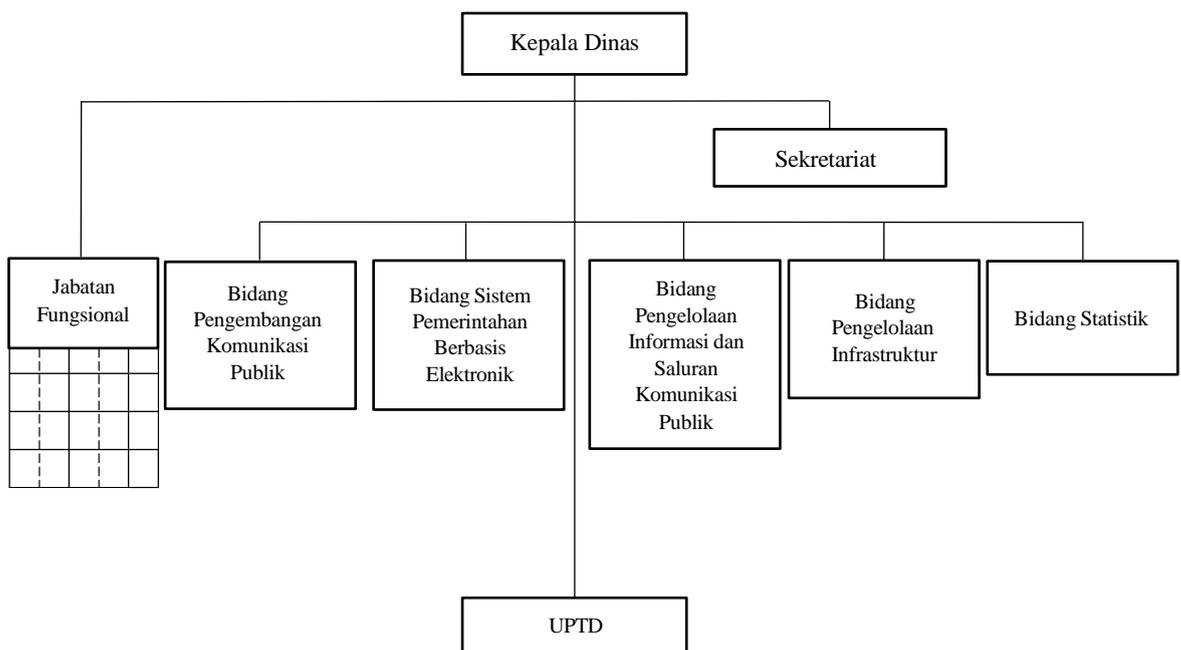
Semarang

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, yang sering disebut sebagai Diskominfo Kota Semarang, adalah instansi pemerintahan di Kota Semarang yang bertugas membantu Wali Kota dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika, statistik, dan persandian yang menjadi kewenangan daerah. Tugas dan fungsi ini diatur dalam Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 107 Tahun 2021. Kantor

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang berlokasi di Jl. Pemuda 148, Semarang, Jawa Tengah.

Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 107 Tahun 2021 juga menjelaskan mengenai struktur organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang. Struktur tersebut terdiri dari Kepala Dinas, Sekretaris, Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, Bidang Statistik, UPTD dan Jabatan Fungsional, sebagaimana yang tertera dalam bagan berikut ini.

Bagan 2.1 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Semarang



Sumber : Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, 2021

Dalam melaksanakan tugasnya, Diskominfo Kota Semarang menjalankan fungsi antara lain:

1. Perumusan kebijakan Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik;
2. Perumusan rencana strategis sesuai dengan visi dan misi Walikota;
3. Pengkoordinasian tugas-tugas dalam rangka pelaksanaan program dan kegiatan Kesekretariatan, Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, Bidang Statistik dan UPTD;
4. Penyelenggaraan manajemen kinerja pegawai Dinas;
5. Penyelenggaraan kerjasama Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik;
6. Penyelenggaraan kesekretariatan Dinas;
7. Penyelenggaraan program dan kegiatan Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, Bidang Statistik dan UPTD;
8. Penyelenggaraan *monitoring* dan evaluasi program dan kegiatan Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Sistem

Pemerintahan Berbasis Elektronik, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, Bidang Statistik, dan UPTD;

9. Penyelenggaraan laporan pelaksanaan program dan kegiatan; dan
10. Pelaksanaan fungsi kedinasan lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Diskominfo Kota Semarang memiliki jumlah tenaga kerja sebanyak 91 orang, dengan sembilan di antaranya menduduki jabatan tertinggi. Jabatan-jabatan tersebut meliputi Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Kepala Bidang Pengelolaan Infrastruktur, Kepala Bidang Statistik, Kepala Bidang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Kepala Seksi Keamanan Informasi dan Persandian, serta Kepala Sub Bagian Keuangan dan Barang Milik Daerah.

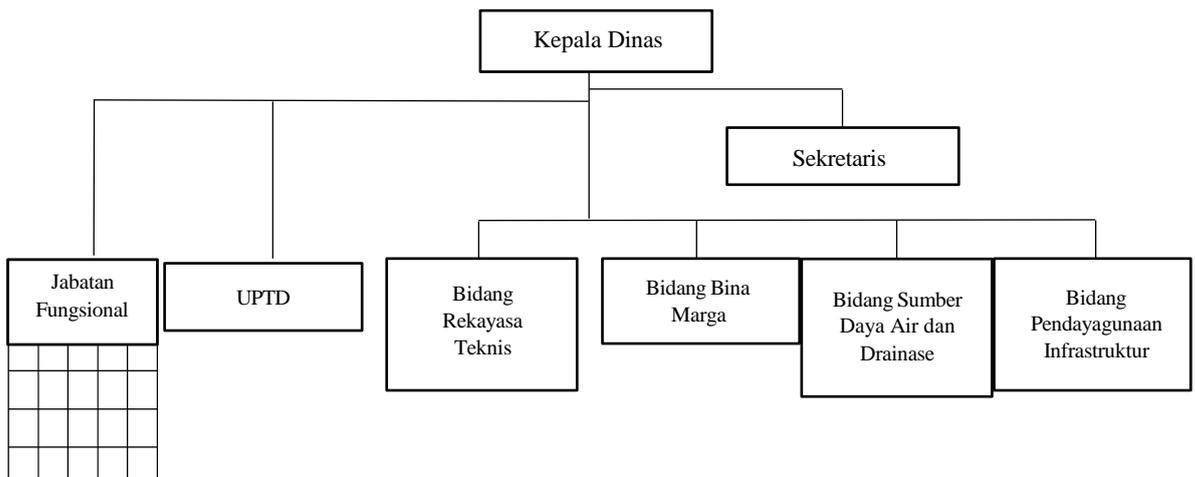
Anggaran yang dialokasikan untuk sub kegiatan *monitoring* opini dan aspirasi publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, yang diberikan oleh pemerintah Kota Semarang, mencapai sekitar 1,5 miliar rupiah per tahun. Informasi ini disampaikan oleh Tim Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M). Besar anggaran tersebut menunjukkan bahwa layanan pengaduan Kota Semarang didukung dengan sumber daya yang signifikan, dan penting untuk mengevaluasi tingkat efektivitas yang dicapai dalam mencapai tujuan layanan tersebut.

2.3 Profil Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang

Dinas Pekerjaan Umum (DPU) Kota Semarang adalah instansi pemerintahan di Kota Semarang yang bertanggung jawab atas urusan pemerintahan daerah di bidang pekerjaan umum, penataan ruang dan lingkungan hidup. Tugasnya mencakup perancangan kebijakan teknis, pembinaan, fasilitasi dan pelaksanaan kegiatan bina marga, sumber daya air, cipta karya, tata ruang dan tata perkotaan, air bersih, sanitasi dan drainase, pertamanan, persampahan serta pembinaan jasa konstruksi. Kantor Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang berlokasi di Jl. Madukoro Raya No. 7, Krobokan, Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah.

Struktur organisasi Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang terdiri dari Kepala Dinas, Sekretaris, Bidang Bina Marga, Bidang Rekayasa Teknis, Bidang Pendayagunaan Infrastruktur, Bidang Sumber Daya Air dan Drainase, UPTD dan Jabatan Fungsional, seperti yang tertera dalam bagan berikut ini.

Bagan 2.2 Struktur Organisasi DPU Kota Semarang



Sumber : Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang, 2021

Dalam melaksanakan tugasnya, DPU Kota Semarang menjalankan fungsi antara lain:

1. Perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan pembinaan kegiatan bina marga, sumber daya air, cipta karya, tata ruang dan tata kota, pertamanan dan persampahan serta jasa konstruksi berdasarkan kebijakan umum yang ditetapkan oleh Walikota sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pelaksanaan, fasilitasi, pembinaan dan evaluasi penyelenggaraan kegiatan bina marga.
3. Pelaksanaan, fasilitasi, pembinaan dan evaluasi penyelenggaraan kegiatan tata ruang dan tata perkotaan, yang mencakup pengendalian pembangunan fasilitas di wilayah perkotaan, pembangunan dan pemeliharaan pertamanan dan pengelolaan persampahan.

DPU Kota Semarang memiliki total 107 pegawai, di mana 24 di antaranya menduduki jabatan tertinggi. Jabatan-jabatan tersebut di antaranya Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang Rekayasa Teknis, Kepala Bidang Bina Marga, Kepala Bidang Sumber Daya Air dan Drainase, Kepala Bidang Pendayagunaan Infrastruktur, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Kepala Sub Bagian Keuangan dan Barang Milik Daerah, serta Kepala UPTD dan Kepala Sub Bagian Tata Usaha di setiap UPTD wilayah di Kota Semarang, masing-masing dengan fokus pada bidang urusan yang berbeda.

Berikut merupakan daftar UPTD dalam Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang:

1. UPTD Pemeliharaan Jalan dan Drainase Wilayah I
2. UPTD Pemeliharaan Jalan dan Drainase Wilayah II
3. UPTD Pemeliharaan Jalan dan Drainase Wilayah III
4. UPTD Pemeliharaan Jalan dan Drainase Wilayah IV
5. UPTD Laboratorium dan Pengujian
6. UPTD Perbekalan
7. UPTD Pengelolaan Pompa Banjir Wilayah Barat
8. UPTD Pengelolaan Pompa Banjir Wilayah Timur
9. UPTD Pengelolaan Pompa Banjir Wilayah Tengah I
10. UPTD Pengelolaan Pompa Banjir Wilayah Tengah II
11. UPTD Peralatan dan Perbengkelan

Proses penganggaran di Dinas Pekerjaan Umum disesuaikan dengan kebutuhan pembangunan dan penyelesaian laporan yang diadakan masyarakat melalui layanan pengaduan Kota Semarang. Sebagai contoh, aduan mengenai kerusakan jalan yang dilaporkan melalui LAPOR HENDI tidak dapat segera diselesaikan karena proses penganggaran harus melalui tahap perancangan terlebih dahulu. Selanjutnya, perlu ditentukan apakah anggaran untuk penanganan aduan tersebut masuk dalam anggaran tahun saat aduan dilaporkan atau akan dialokasikan pada anggaran tahun berikutnya.

2.4 Layanan Pengaduan Kota Semarang

Digitalisasi dalam pemerintahan merupakan salah satu bentuk inovasi yang sedang diupayakan oleh pemerintah. Salah satu bentuk pengembangan digitalisasi pemerintahan adalah pengadaan portal pengaduan dan pelaporan daring, yang dikenal sebagai LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat). Program ini merupakan inisiatif digital yang bersifat interaktif dua arah dan melibatkan partisipasi masyarakat Indonesia.

Layanan SP4N-LAPOR! beroperasi di bawah naungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, bekerja sama dengan Kementerian Dalam Negeri, Kantor Staf Presiden (KSP), dan Ombudsman Republik Indonesia. Layanan ini berfungsi sebagai jembatan partisipasi publik untuk mengawasi pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia.

Layanan pengaduan Kota Semarang pada tahun 2021 hingga 2022 dikenal dengan sebutan LAPOR HENDI. Berdasarkan data pengelolaan SP4N-LAPOR! periode Januari 2019 hingga Mei 2020 di wilayah Provinsi Jawa Tengah, dalam kurun waktu enam belas bulan sejak Januari 2019 hingga Mei 2020, pemerintah Kota Semarang menduduki peringkat pertama dalam jumlah laporan terbanyak pada sistem SP4N-LAPOR! oleh Kementrian PAN-RB. Jumlah laporan yang diterima mencapai 2.771, dengan 2.393 laporan terselesaikan, 61 laporan sedang dalam proses, dan 317 laporan belum ditindaklanjuti (Ramadhan, 2020).

Dengan adanya data tersebut, terlihat bahwa layanan pengaduan Kota Semarang dapat menjadi alternatif penyampaian kritik dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara nasional. Layanan LAPOR! disahkan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Latar belakang dari diluncurkannya layanan SP4N – LAPOR! ini adalah untuk mengimplementasikan konsep “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat dalam menyampaikan kritik dan aspirasi, serta memastikan bahwa laporan tersebut disalurkan kepada OPD yang berwenang untuk menanganinya.

Gambar 2.2 Aplikasi Layanan Pengaduan Kota Semarang



Sumber : Portal Berita Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, 2021

Terdapat beberapa tujuan layanan LAPOR HENDI, antara lain: OPD dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas,

dan terkoordinasi dengan baik bersama pihak penyelenggara layanan LAPOR HENDI, layanan ini dapat menjadi bukti nyata bahwa pemerintah memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan kritik dan aspirasi yang ingin diutarakan, serta sekaligus dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dasar hukum dari layanan LAPOR HENDI yaitu Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 34 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

2.5 Deskripsi Kasus Kerusakan Jalan

Jalan yang mengalami kerusakan didefinisikan sebagai kondisi jalan yang tidak layak dilalui oleh kendaraan, atau keadaan di mana jalan tersebut memiliki cacat, baik ringan maupun berat sehingga menyulitkan kendaraan yang melintas. Kerusakan jalan dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain: perubahan suhu, cuaca, kondisi tanah dasar yang tidak stabil, air, muatan kendaraan berat yang melebihi kapasitas, atau peningkatan volume kendaraan yang melewati jalan tersebut.

Kasus kerusakan jalan sudah menjadi problematika umum yang dirasakan oleh masyarakat Kota Semarang. Berdasarkan laman resmi Kompas.com pada bulan Maret tahun 2023 lalu, sepanjang sembilan belas kilometer ruas jalan provinsi di Kota Semarang dikabarkan mengalami kerusakan. Kerusakan ini berada di sepanjang 7,1 kilometer Jalan Brigjen Sudiarto dan 12,2 kilometer di ruas jalan penghubung Gunungpati-Cangkiran (Fauziyah, 2023).

Dalam laman tersebut juga disebutkan bahwa banyak masyarakat Kota Semarang menyampaikan kritik terkait problematika kerusakan jalan melalui layanan pengaduan Kota Semarang. Berdasarkan fakta tersebut, terlihat bahwa hingga tahun 2023, masih banyak masyarakat yang mengeluhkan permasalahan kerusakan jalan di berbagai ruas jalan di Kota Semarang. Hal ini membuktikan bahwa urgensi permasalahan dalam studi kasus ini cukup krusial.

Pada awal tahun 2023, Dinas Pekerjaan Umum (DPU) selaku Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menangani permasalahan kerusakan jalan menargetkan penanganan kasus tersebut dengan cepat begitu mendapatkan laporan. Hal ini tidak dapat diwujudkan tanpa adanya kerja sama yang baik dengan pihak penyelenggara. Oleh karena itu, pentingnya kerja sama yang baik antara pihak P3M selaku penyelenggara layanan pengaduan Kota Semarang dengan Dinas Pekerjaan Umum selaku OPD terkait perlu ditingkatkan.

Kerusakan jalan yang terdapat di Kota Semarang tidak semata-mata terjadi karena alam maupun muatan kendaraan yang melintas, tetapi diakibatkan juga oleh proyek-proyek pembangunan jalan yang tidak kunjung usai. Sebagai contoh, jalur alternatif yang menghubungkan daerah Jangli dengan kampus Universitas Diponegoro Semarang di kawasan Tembalang yang baru saja dibangun, tetapi kemudian sempat mengalami kerusakan kembali. Melihat pada contoh tersebut, kualitas pembangunan jalan yang dilakukan memang perlu ditingkatkan.

Selain itu, jenis kerusakan jalan lainnya di Kota Semarang juga diakibatkan oleh pengelupasan aspal. Pengelupasan ini mengakibatkan jalanan beraspal di beberapa ruas di Kota Semarang mengalami peretakan atau pelubangan.

Sebagai contoh, ruas jalan di kawasan Pelabuhan Tanjung Mas, Semarang Utara, yang hingga saat ini masih tidak rata dan membahayakan pengguna jalan yang melintas di kawasan tersebut.

Adanya layanan pengaduan Kota Semarang mempermudah distribusi laporan yang ditujukan kepada Dinas Pekerjaan Umum. Selain itu, layanan ini juga berfungsi sebagai alternatif untuk memberikan transparansi terkait program-program pembangunan yang diluncurkan oleh Dinas Pekerjaan Umum dalam menangani kasus kerusakan jalan. Oleh karena itu, melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh evaluasi layanan pengaduan Kota Semarang melalui LAPOR HENDI dalam studi kasus kerusakan jalan berdasarkan data-data yang diperoleh di lapangan.