

sebagai pusat perekonomian dan industri melainkan sebagai tujuan wisata di Jawa Tengah. Kota Semarang memiliki tiga pusat *Central Business District* (CBD) yang disebut *Golden Triangle Business District*, dan lima CBD dalam tahap perkembangan. Hal tersebut menyebabkan tingginya tingkat aktivitas di Kota Semarang, yang dihubungkan dengan baik melalui pelabuhan, bandara, stasiun, dan terminal yang dapat memudahkan mobilitas keluar masuk kota.

Dalam segi geografis, Kota Semarang terletak antara 109° 35' hingga 110° 50' Bujur Timur dan 6° 50' hingga 7° 10' Lintang Selatan. Kota ini memiliki batas wilayah yang berbatasan langsung dengan Laut Jawa di utara, Kabupaten Kendal di barat, Kabupaten Demak di timur, serta Kabupaten Semarang di selatan. Kota Semarang memiliki luas wilayah 373,78 km² (BPS, Angka Kota Semarang 2023) dan terletak pada ketinggian 348.000 meter di atas permukaan laut (ASL). Berdasarkan namanya, wilayah Kota Semarang terdiri atas lahan sawah seluas 37,90 km² atau 10,14 km² dan lahan non sawah seluas 335,81 km² atau 89,86 km². Wilayahnya terbagi menjadi 16 kelurahan dan 177 kelurahan. Menurut data BPS dalam dokumen Kota Semarang pada 2023, Kecamatan Gunung pati merupakan kabupaten terluas di Kota Semarang dengan luas wilayah 58,27 kilometer persegi. Kecamatan dengan luas wilayah terkecil adalah Kecamatan Semarang Tengah dengan luas wilayah 5,17 km²

Tabel 2.1
Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kota Semarang Tahun 2023

No	Kecamatan	Luas (km ²)	Persentase
1	Mijen	56.52	15.12
2	Gunung Pati	58.27	15.59
3	Banyumanik	29.74	7.96
4	Gajahmungkur	9.34	2.50
5	Semarang Selatan	5.95	1.59
6	Candisari	6.40	1.71
7	Tembalang	39.47	10.56
8	Pedurungan	21.11	5.65
9	Genuk	25.98	6.95
10	Gayamsari	6.22	1.66
11	Semarang Timur	5.42	1.45
12	Semarang Utara	11.39	3.05
13	Semarang Tengah	5.17	1.38
14	Semarang Barat	21.68	5.80
15	Tugu	28.13	7.52
16	Ngaliyan	42.99	11.50
Kota Semarang		378,78	100,00

Sumber: Badan Pusat Statistik, Kota Semarang dalam Angka (2023)

Tabel menunjukkan bahwa luas keseluruhan Kota Semarang adalah 373,7 km². Kecamatan terluas di Kota Semarang adalah Kecamatan Gunung Pati dengan luas wilayah 58,27 km² dan Kecamatan Mijen dengan luas wilayah 56,52 km², serta kecamatan terkecil di Kota Semarang adalah Kecamatan Semarang Tengah dengan luas wilayah 5,17 km² dan Kabupaten Semarang Timur 5,42 km².

2.1.2 Kondisi Topografi

Secara topografis Kota Semarang terdiri atas daerah perbukitan, dataran rendah dan daerah pantai, sehingga topografi Kota Semarang menunjukkan adanya berbagai kemiringan dan tonjolan. Daerah pantai 65,22% wilayahnya adalah dataran dengan kemiringan 25% dan 37,78% merupakan daerah perbukitan dengan kemiringan 15-40%.

Kota Bawah yang terletak di bagian utara sebagian besar area-nya terdiri dari campuran pasir dan lempung. Pemanfaatan lahan lebih dominan untuk keperluan seperti jalan raya, pemukiman, struktur bangunan, taman, area industri, tambak, kolam, dan pertanian. Kota Bawah berfungsi sebagai pusat aktivitas pemerintahan, perdagangan, industri, pendidikan, budaya, transportasi, dan sektor perikanan. Berbeda dengan wilayah perbukitan atau Kota Atas yang sebagian besar ditandai dengan formasi batuan beku.

Wilayah Kota Semarang memiliki ketinggian yang bervariasi antara 0 hingga 348,00 meter di atas permukaan air laut (mdpl). Secara topografi, daerah ini terdiri dari pantai, dataran rendah, dan perbukitan, yang mengakibatkan penggolongan wilayah menjadi kota bawah dan kota atas. Daerah perbukitan memiliki elevasi berkisar antara 90,56 hingga 348 mdpl, dengan titik paling tinggi terletak di Jatingaleh dan Gombel di Semarang Selatan, serta Tugu, Mijen, dan Gunung Pati. Di dataran rendah, elevasi terendah mencapai 0,75 mdpl. Bagian kota bawah mencakup pantai dan dataran rendah dengan kemiringan tanah berkisar antara 0% hingga 5%, sedangkan di bagian selatan terdapat daerah dataran tinggi dengan kemiringan yang bervariasi antara 5% hingga 40%.

Kondisi alam di Kota Semarang membentuk karakteristik kota yang unik dengan kombinasi perbukitan, dataran rendah, dan area pantai. Oleh karena itu, topografi Kota Semarang mencerminkan berbagai kemiringan tanah yang berkisar dari 0% hingga 40% (curam), serta ketinggian yang berfluktuasi antara 0,75 hingga 348,00 meter di atas permukaan air laut (mdpl).

Di wilayah Kota Semarang, terdapat aliran 9 sungai besar dan beberapa sungai kecil. Sungai-sungai utama ini meliputi Sungai Banjir Kanal Timur, Banjir Kanal Barat, Kali Babon, Kali Kreo, Kali Kripik, Kaligarang, Kali Semarang, Kali Beringin, dan Kali Plumbon. Di sisi lain, sistem penanganan drainase di Kota Semarang dibagi menjadi dua kategori wilayah, yaitu penanganan untuk daerah yang lebih tinggi dan daerah yang lebih rendah.

2.1.3 Kondisi Demografi

Kondisi demografi Kota Semarang dapat dilihat dari laju pertumbuhan penduduk. Berdasarkan data Dinas Pencatatan Penduduk Kota Semarang, jumlah penduduk Kota Semarang pada tahun 2023, sebagai berikut :

Tabel 2.2
Data Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Semarang Tahun 2023

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk (Ribu)	Kepadatan Penduduk per (km2)
1	Mijen	85.818	1.518,28
2	Gunung Pati	98.674	1.693,34
3	Banyumanik	141.319	4.751,45
4	Gajah Mungkur	55.490	5.938,69
5	Semarang Selatan	61.212	10.294,11
6	Candisari	74.461	11.639,84
7	Tembalang	193.480	4.902,02
8	Pedurungan	193.125	9.148,66
9	Genuk	128.696	4.953,84
10	Gayamsari	69.334	11.147,11
11	Semarang Timur	65.427	12.067,24
12	Semarang Utara	116.054	10.186,71
13	Semarang Tengah	54.338	10.502,98
14	Semarang Barat	146.915	6.777,58
15	Tugu	33.079	1.176,14
16	Ngaliyan	142.553	3.316,14
Kota Semarang		1.659.975	4.441,05

Sumber: Badan Pusat Statistik, Kota Semarang dalam Angka (2023)

Berdasarkan data penduduk dalam dokumen Kota Semarang Dalam Angka 2023, jumlah penduduk Kota Semarang pada tahun 2022 mencapai 1.659.975 jiwa.

Dalam data yang tersedia, terlihat bahwa jumlah penduduk Kota Semarang mengalami peningkatan dari tahun 2021 yang sebelumnya berjumlah 1.656.564 jiwa. Peningkatan ini sebesar 4.441 jiwa per km² seiring dengan kenaikan jumlah penduduk. Namun penyebaran penduduk di berbagai kecamatan Kota Semarang tidak merata. Kecamatan Semarang Timur merupakan wilayah dengan kepadatan penduduk tertinggi, yaitu 12.067 penduduk per km², sementara kecamatan Tugu memiliki kepadatan penduduk paling rendah, hanya 1.176 penduduk per km².

2.2 Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang

2.2.1 Gambaran Umum

Berdasarkan regulasi yang tertera dalam Peraturan Walikota Nomor 76 Tahun 2016, DISKOMINFO Kota Semarang, yang merupakan singkatan dari Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang, berfungsi sebagai entitas pelaksana tugas pemerintahan di bawah arahan seorang Kepala Dinas. Tugas utamanya adalah memberikan dukungan kepada Walikota Semarang dalam menjalankan urusan pemerintahan yang berkaitan dengan Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian, dimana hal-hal ini merupakan wewenang daerah serta tugas yang diberikan oleh pihak daerah.

Tugas tambahan yang diemban oleh DISKOMINFO adalah pelaksanaan tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah Pusat kepada daerah setempat. Tujuan dari tugas pembantuan ini adalah untuk menjalankan sebagian urusan pemerintahan yang berada di bawah kewenangan Pemerintah Pusat, atau berasal

dari Pemerintah Daerah Provinsi kepada daerah setempat. Tindakan ini bertujuan untuk melaksanakan sebagian tanggung jawab pemerintahan yang menjadi yurisdiksi Pemerintah Pusat atau Daerah Provinsi secara lebih terukur.

2.2.2 Visi dan Misi

a. Visi

Terwujudnya pelayanan informasi yang transparan dan akuntabel untuk memenuhi hak pemohon informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan.

b. Misi

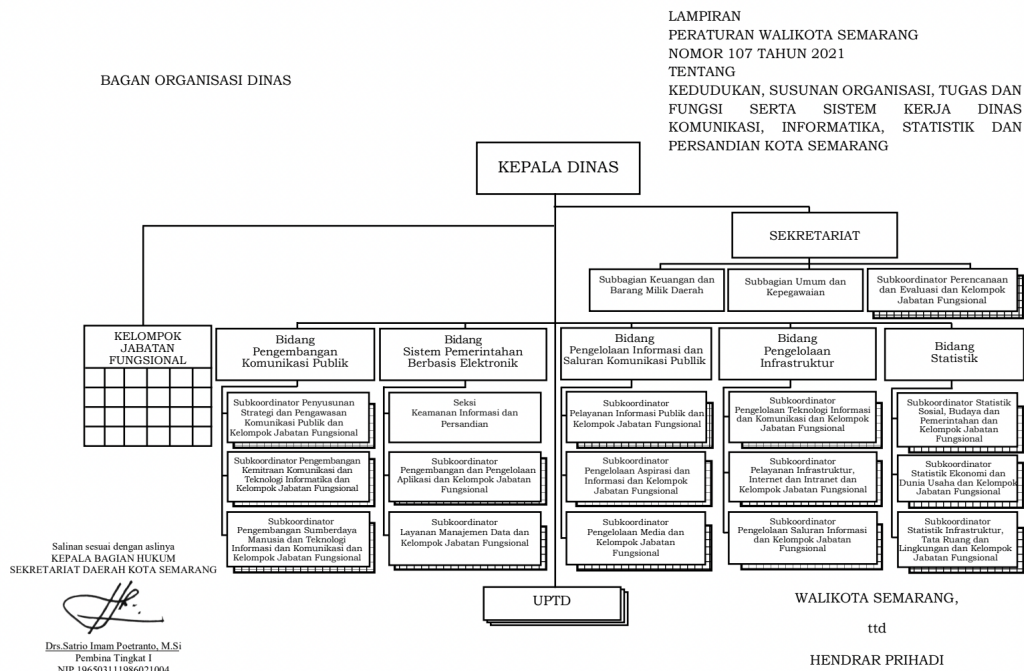
- Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi yang berkualitas
- Membangun dan mengembangkan sistem penyediaan dan layanan informasi
- Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia

2.2.3 Profil DISKOMINFO Kota Semarang

- a. Nama Instansi : Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang atau DISKOMINFO
- b. Kepala Dinas : Soenarto, S.Kom,MM
- c. Alamat : Jl. Pemuda 148 Semarang, Jawa Tengah
- d. Email : diskominfo@semarangkota.go.id
- e. Website : diskominfo.semarangkota.go.id
- f. Nomor Telepon : (024) 3549448

2.2.4 Struktur Organisasi DISKOMINFO Kota Semarang

Gambar 2.2
Struktur Organisasi DISKOMINFO Kota Semarang



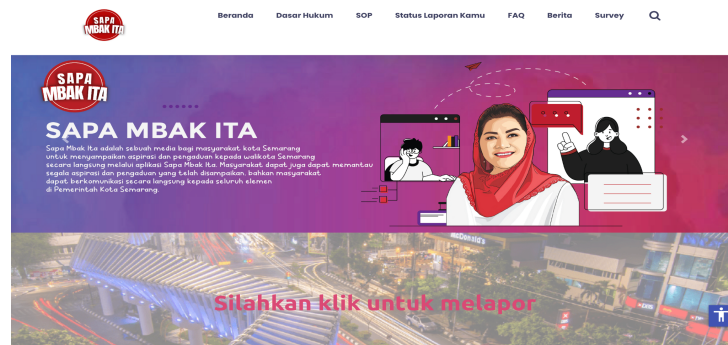
Sumber : <https://diskominfo.semarangkota.go.id> (2023)

2.3 Gambaran Umum Sapa Mbak Ita

Sapa Mbak Ita merupakan layanan aduan *online* yang diluncurkan pada Sabtu, 17 Desember 2022 oleh pemerintah Kota Semarang sebagai media bagi masyarakat dalam mengirimkan aduan yang diresahkan oleh masyarakat. Inovasi pelayanan publik ini merupakan inisiatif Walikota Semarang berupa sarana penampung aspirasi dan keluhan masyarakat, guna meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan, penyediaan informasi, dan evaluasi kinerja pengembangan dan penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi ini sudah dimulai Pemerintah Kota Semarang. Sapa Mbak Ita bukanlah sebuah kanal aduan *online* pertama yang ada di Kota Semarang sebab sebelumnya kanal pengaduan *online* di

Kota Semarang bernama “Lapor Hendi” dibawah kepemimpinan Hendrar Prihadi yang kemudian digantikan oleh “Sapa Mbak Ita” sebagai pelaksana tugas Walikota Semarang.

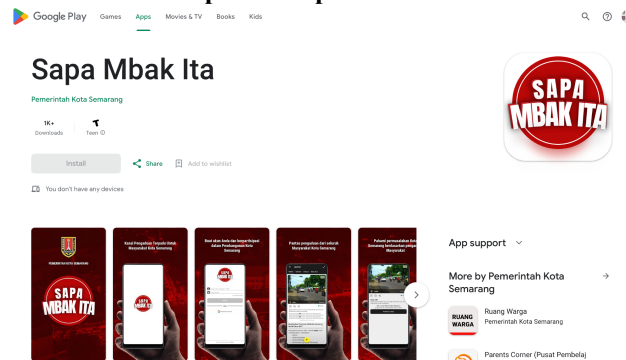
Gambar 2.3
Dashboard Website Sapa Mbak Ita



Sumber: sapambakita.semarangkota.go.id (2023)

Aplikasi Sapa Mbak Ita dapat diunduh secara mobile untuk pengguna Andorid melalui *Google Playstore*.

Gambar 2.4
Aplikasi Sapa Mbak Ita



Sumber: play.google.com (2023)

2.3.1 Alur Pelayanan Sapa Mbak Ita

Dalam melaksanakan pelayanan *e-government* (Sapa Mbak Ita). Masyarakat dapat melakukan pengaduan atau melaporkan permasalahan melalui kanal yang disediakan diantaranya Whatsapp di nomor 081215000512, *website* resmi sapambakita@semarangkota.go.id dan *download* Aplikasi Sapa Mbak Ita.

Pengelola Sapa Mbak Ita selanjutnya menerima laporan pengaduan masyarakat tersebut dan meneruskannya ke otoritas terkait. Organisasi Perangkat Daerah (OPD) atau Badan Usaha Milik Masyarakat (BUMD) kemudian akan melakukan pemeriksaan dan melakukan pertemuan serta diskusi untuk menyikapi dan menyelesaikan pengaduan awal. Tahap terakhir, OPD dan BUMD memberikan jawaban kepada pelapor dan menyampaikan bukti untuk ditindaklanjuti

2.3.2 Landasan Hukum Sapa Mbak Ita

E-Government mulai diperkenalkan pada awal 2000-an. Teknologi informasi berkembang di Indonesia namun implementasinya baru dimulai pada saat dikeluarkannya Kebijakan pada tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang telematika (Telekomunikasi, media dan Informatika) yang mendukung aparat pemerintahan harus menggunakan telematika sebagai percepatan *Good Governance* dan Demokrasi di Indonesia.

Sapa Mbak Ita merupakan salah satu implementasi *e-government*. Disusun berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik. Serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tentang Penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Penanganan Pengaduan Dalam Pelayanan Publik Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Walikota Semarang Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Keluhan Dalam Pelayanan Publik.