

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1. Gambaran Umum Kota Semarang

Semarang terletak di antara koordinat 6 50' - 7 10' lintang selatan dan 109 35' - 110 50' bujur timur. Wilayah ini berbatasan dengan Laut Jawa di sebelah utara, Kabupaten Demak di sebelah timur, Kabupaten Kendal di sebelah barat, dan Kabupaten Semarang di sebelah selatan. Suhu udara di Semarang berkisar antara 20-30 derajat Celsius, dengan suhu rata-rata sekitar 27 derajat Celsius. Kota Semarang memiliki luas wilayah sekitar 373,70 kilometer persegi atau 37.366.836 hektar. Wilayah ini terbagi menjadi 16 kecamatan dan 117 kelurahan. Penduduknya sangat beragam secara etnis, terdiri dari berbagai kelompok seperti Jawa, Cina, Arab, dan keturunan dari berbagai daerah di Indonesia yang datang ke Semarang untuk berbagai tujuan, seperti berusaha, mengejar pendidikan, atau menetap secara permanen. Mayoritas penduduk Semarang menganut agama Islam, diikuti oleh agama Kristen, Katolik, Hindu, dan Buddha. Mata pencaharian penduduk beragam, mencakup pedagang, pegawai pemerintah, pekerja pabrik, dan petani.

Penduduknya sangat beragam, pada kehidupan sosial masyarakat di Kota Semarang sangat damai, dan toleransi antarumat beragama sangat dihargai. Hal ini merupakan faktor yang mendukung kondisi keamanan di Semarang, menjadikannya sebagai tempat yang sangat baik untuk pengembangan investasi dan bisnis di Indonesia.

Sebuah kota metropolitan dan ibu kota provinsi Jawa Tengah, Semarang juga dilengkapi dengan fasilitas yang lengkap, termasuk pelabuhan, lembaga pendidikan, layanan kesehatan, pusat perbelanjaan, dan kawasan bisnis. Semarang diperkirakan akan terus mengalami perkembangan, menjadi tidak hanya pusat perdagangan tetapi juga destinasi pariwisata, oleh karena itu, kota ini terus melihat pertumbuhan hotel-hotel dari berbagai kelas, mulai dari melati hingga bintang. Perkembangan sebagai pusat layanan ini juga didukung oleh sarana transportasi, termasuk Bandara Ahmad Yani yang sedang meningkatkan statusnya menjadi Bandara Internasional, serta layanan transportasi darat seperti Kereta Api (KA) dan bus dengan berbagai rute

Gambar 2. 1
Peta Kota Semarang



Sumber: Bappeda Kota Semarang (2023).

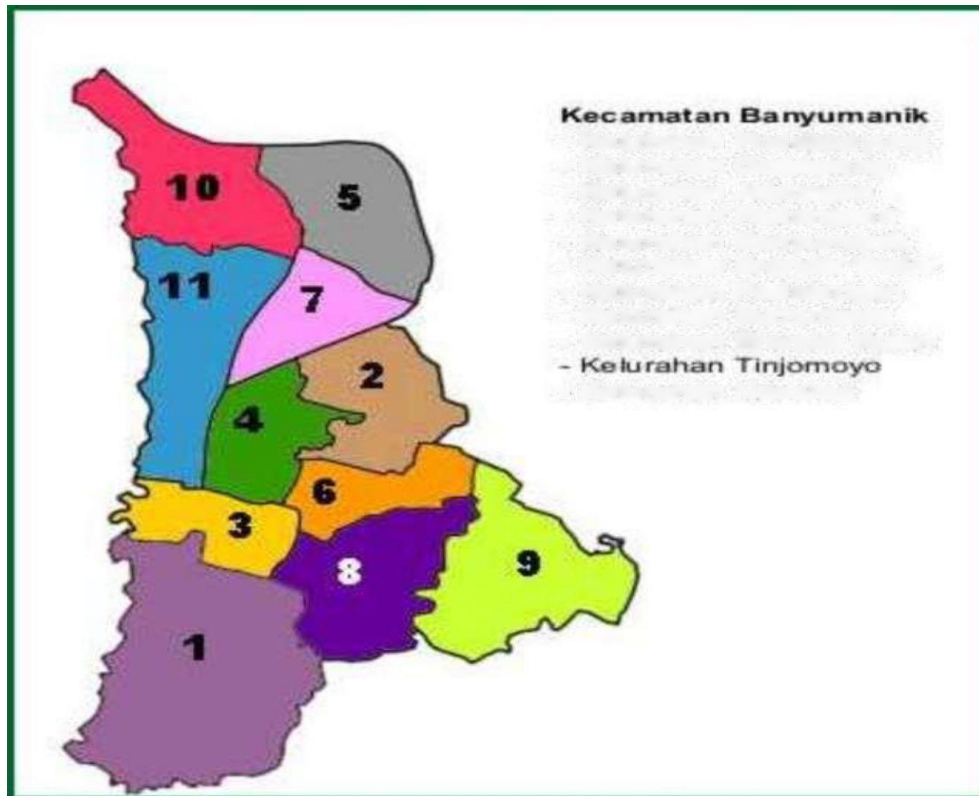
Batas-batas administrasi wilayah Kota Semarang terdiri dari:

1. Sebelah utara : Laut Jawa, dengan Panjang garis pantai 13,6 KM
2. Sebelah selatan : Kabupaten Semarang
3. Sebelah timur : Kabupaten Demak
4. Sebelah barat : Kabupaten Kendal

2.2. Gambaran Umum Kecamatan Banyumanik Kota Semarang

Kecamatan Banyumanik adalah salah satu dari 16 kecamatan yang terletak di Kota Semarang. Ini berlokasi di bagian selatan kota, dengan jarak sekitar 10,2 kilometer dari pusat Kota Semarang. Secara geografis, wilayahnya terletak antara 110° 23' 49" hingga 110° 27' 15" Bujur Timur dan 7° 1' 22" hingga 7° 6' 50" Lintang Selatan. Kecamatan Banyumanik terdiri dari berbagai jenis lahan, termasuk lahan sawah seluas 86,05 hektar (3,36 persen), pekarangan atau perumahan seluas 1759,70 hektar (68,71 persen), tegal atau kebun seluas 553,44 hektar (21,61 persen), tanah gembala atau padang rumput seluas 59,16 hektar (2,31 persen), dan tanah kering lainnya seluas 102,70 hektar (4,01 persen).

Gambar 2. 2
Peta Kecamatan Banyumanik Kota Semarang Jawa Tengah



Sumber: Kecamatan Banyumanik Kota Semarang (2023)

Batas-batas Kecamatan Banyumanik Kota Semarang Jawa Tengah terdiri dari:

1. Sebelah Utara: Berbatasan Kecamatan Candisari
2. Sebelah Timur: Berbatasan Kecamatan Tembalang
3. Sebelah Selatan: Berbatasan Kabupaten Semarang
4. Sebelah Barat: Berbatasan Kecamatan Gunungpati
5. Ketinggian Tanah dari Permukiman laut: ± 250 m
6. Curah Hujan: 2000-3000 mm / th
7. Suhu udara rata-rata: 20 - 30 C

Wilayah Kecamatan Banyumanik memiliki topografi yang beragam dengan perbedaan dalam kontur dan ketinggian. Kantor kelurahan terletak pada ketinggian antara 200 hingga 300 meter di atas permukaan laut (MDPL). Kelurahan dengan ketinggian terendah adalah Kelurahan Tinjomoyo, yang berada pada ketinggian 200 MDPL. Sementara itu, beberapa kelurahan lainnya seperti Pudukpayung, Gedawang, Jabungan, Banyumanik, Srodol Wetan, Sumurboto, dan Srodol Kulon terletak pada ketinggian 300 MDPL, yang membuatnya memiliki suhu udara yang lebih sejuk. Pada tahun 2021, tercatat adanya 6 kejadian tanah longsor sebagai bencana alam di Kecamatan Banyumanik, namun beruntungnya tidak ada korban jiwa yang terjadi akibat kejadian tersebut. Kecamatan Banyumanik terdiri dari 11 Kelurahan, dengan Kelurahan Pudukpayung memiliki wilayah terluas sebesar 392,93 hektar, atau mencakup 15,34 persen dari total luas wilayah kecamatan. Kelurahan Sumurboto memiliki wilayah terkecil dengan luas 84,54 hektar, yang menyumbang sekitar 3,30 persen dari luas keseluruhan kecamatan.

2.3. Struktur Organisasi Kecamatan Banyumanik Kota Semarang

Berdasarkan Peraturan Walikota Kota Semarang Nomor 90 tahun 2016 tentang kedudukan susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja pemerintah kecamatan dan kelurahan Kota Semarang. Bagan Kecamatan Banyumanik Kota Semarang sebagai berikut:

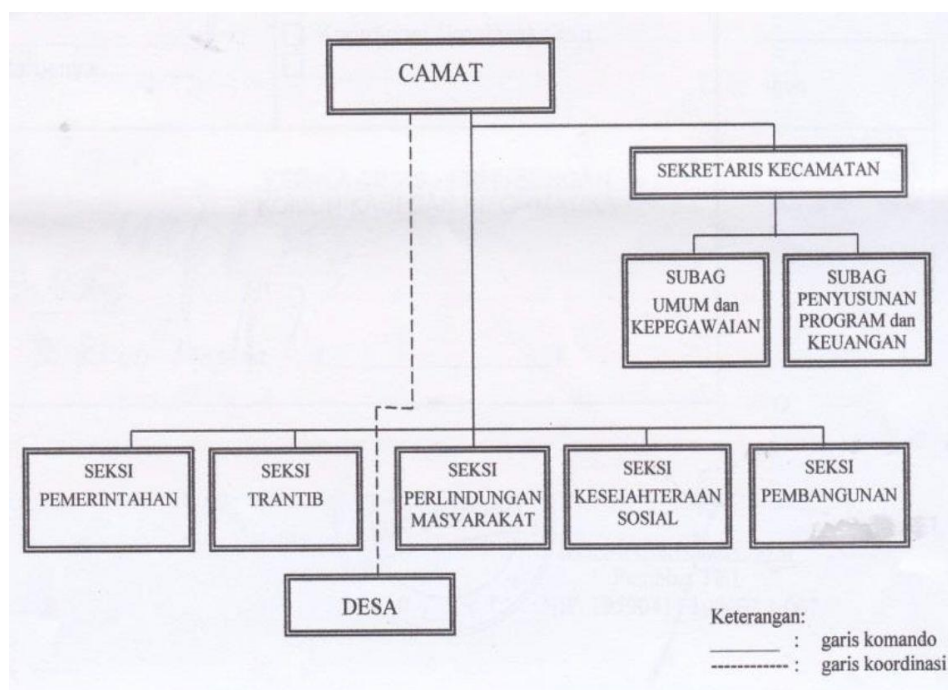
1. Camat
2. Sekretaris Camat membawahi
 - a. Sub bagian perencanaan, evaluasi dan keuangan

b. Sub bagian umum dan kepegawaian

3. Seksi Pemerintahan
4. Seksi Pembangunan
5. Seksi Kesejahteraan Sosial
6. Seksi Pelayanan Publik
7. Seksi Ketentraman dan ketertiban

Di samping jabatan struktural di atas, terdapat kelompok jabatan fungsional yang merupakan fungsi teknis perencanaan, yang kedudukannya langsung di bawah camat.

Gambar 2. 3
Struktur Organisasi Kecamatan Banyumanik Kota Semarang Jawa Tengah



Sumber: Kecamatan Banyumanik Kota Semarang (2023).

2.4. Visi Misi Kecamatan Banyumanik Kota Semarang Jawa Tengah

Kecamatan Banyumanik turut berperan dalam mendukung Visi dan Misi Kota Semarang yang dipegang teguh, yaitu "Mewujudkan Kota Semarang yang semakin maju dengan berlandaskan Pancasila dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia yang beragam". Kecamatan Banyumanik memiliki beberapa komitmen untuk mewujudkan visi dan misi ini, diantaranya:

1. Upaya Peningkatan Kualitas dan Kapasitas Sumber Daya Manusia:
Kecamatan Banyumanik berkomitmen untuk memajukan kualitas dan kapasitas SDM yang unggul dan produktif, agar dapat mencapai tingkat kesejahteraan dan keadilan sosial yang lebih tinggi sesuai dengan prinsip-prinsip Pancasila.
2. Pemberdayaan Ekonomi Lokal: Melalui riset dan inovasi, Kecamatan Banyumanik berupaya untuk meningkatkan potensi ekonomi lokal, menjadikannya lebih kompetitif, dan mendorong perkembangan industri yang berkelanjutan, dengan tetap memegang prinsip demokrasi ekonomi Pancasila.
3. Perlindungan Hak-hak Dasar dan Kesejahteraan Tentang perlindungan hak-hak dasar dan kesejahteraan serta hak asasi manusia bagi masyarakat secara berkeadilan.
4. Mewujudkan infrastruktur berkualitas yang berwawasan lingkungan untuk mendukung kemajuan kota.

5. Menjalankan reformasi birokrasi pemerintah secara dinamis & menyusun produk hukum yang sesuai nilai-nilai Pancasila dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2.5. Gambaran Umum Pelayanan Akhir Pekan di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang

Sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sejalan dengan pernyataan di atas maka sebagai warga negara masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dinyatakan berkualitas apabila pemberi layanan dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (Hardiyansah, 2011:36). Kondisi lingkungan usaha saat ini, baik di sektor pemerintahan maupun swasta dihadapkan dengan kenyataan bahwa kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan agar instansi tetap sukses, baik di tingkat operasional, manajerial maupun strategi. Sebuah instansi, khususnya instansi pemerintahan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas agar pelayanan yang diberikan dapat mencapai tujuan. Dalam hal ini, perlu diterapkan peningkatan pelayanan yang

tanggap terhadap kebutuhan masyarakat tersebut. Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan, dapat dilihat dari pemberian pelayanan serta pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan dalam memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

Faktor yang memicu masyarakat untuk enggan melakukan kegiatan administrasi pertanahan secara langsung adalah memiliki kesibukan di hari kerja, kondisi lalu lintas yang seringkali macet, antrian pelayanan yang panjang menyebabkan pada hari-hari tersebut masyarakat tidak dapat memanfaatkan layanan pertanahan serta adanya calo yang dengan mudah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan untuk proses tersebut. Solusi mengatasi permasalahan di atas, maka peran pemerintah sangat dibutuhkan dalam menyelesaikan permasalahan terkait pemerintahan terutama permasalahan pelayanan yang ada. Salah satunya memberikan pelayanan yang cukup bagi masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan pertanahan. Tidak hanya pelayanan yang diberikan tetapi kualitas dari pelayanan tersebut juga harus diutamakan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan tersebut Pemerintah Kota Semarang berupaya untuk melakukan perbaikan dengan mengembangkan inovasi dalam pelayanan publik yang diberikan.

Weekend Service (Program Layanan Akhir Pekan) merupakan salah satu inovasi dibidang pelayanan publik yang dilaksanakan sejak bulan Mei tahun 2022 sesuai dengan Surat Edaran Walikota B/ 1968/ IV / 2022 tentang pelayanan akhir pekan hari sabtu dan minggu di lingkungan kecamatan. Kantor kecamatan

membuka pelayanan di luar hari kerja yaitu pada akhir pekan atau hari sabtu. *Weekend Service* dimaksudkan untuk percepatan layanan pertanahan tertentu serta membantu masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu pada hari kerja. Upaya ini diharapkan dapat memberikan akses yang lebih besar bagi masyarakat/pemohon langsung untuk mendapatkan layanan publik administrasi kependudukan yang transparan, cepat dan lebih berkualitas serta mampu memangkas peran para calo atau perantara yang sering menyebabkan “biaya tinggi” dalam pengurusan layanan publik atau administrasi kependudukan. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Akhir Pekan dan Malam Hari dimulai dari bulan Mei hingga September 2022 dan waktu pelayanan dibagi menjadi dua sesi waktu yaitu pada Pagi hari di Jam 07.30-13.00 WIB sedangkan di malam hari dimulai pukul 19.00-22.00 WIB. Pada Pelayanan Terpadu Akhir Pekan dan Malam Hari tersebut melibatkan sektor UMKM dengan diadakannya bazar UMKM di masing masing kecamatan. Selain itu, dihadirkan hiburan menarik bagi warga yang sedang menikmati layanan di kecamatan.

Adapun dasar hukum yang mengatur adanya kebijakan Program Pelayanan Akhir Pekan diantaranya adalah:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang mengatur tentang Pemerintah Daerah.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu.

Kecamatan (PATEN) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Keputusan Menteri PemberdayaanAparatur Negara nomor 63 tahun 2003tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

SE Wali Kota Semarang Nomor B/1968/IV/2022 Perihal Pelayanan Terpadu Akhir Pekan dan Malam Hari.