

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Gambaran Umum Kota Semarang

2.1.1 Kondisi Geografis Kota Semarang

Kota Semarang merupakan salah satu wilayah yang terletak di sebelah utara Provinsi Jawa Tengah sekaligus memiliki status sebagai Ibukota Jawa Tengah. Luas wilayah Kota Semarang mencapai 373,78 km² yang terbagi atas 16 kecamatan dan 177 kelurahan. Secara koordinat, Kota Semarang berada pada 6°50' – 7°10' Lintang Selatan dan 109°35' – 110°50' Bujur Timur dengan letak geografis yang berbatasan langsung di sebelah utara dengan Laut Jawa, sebelah timur dengan Kabupaten Demak, sebelah selatan dengan Kabupaten Semarang, dan sebelah barat dengan Kabupaten Kendal.



Gambar 2. 1 Peta Wilayah Kota Semarang

Sumber: Kota Semarang Dalam Angka 2024

Dari segi topografi, Kota Semarang memiliki jangkauan ketinggian antara 0,75 sampai dengan 348,00 mdpl. Hal tersebut yang membuat Kota Semarang memiliki kawasan yang terletak di dataran rendah dan dataran tinggi. Dataran rendah Kota Semarang yang memiliki sebutan “Semarang Bawah” terdiri atas daerah pantai dan dataran rendah. Daerah pantai terletak pada bagian utara memiliki kemiringan tanah sebesar 0% - 2% dan ketinggian 0 – 0,75 mdpl. Dataran rendah yang menjadi pusat kota memiliki kemiringan tanah sebesar 2% - 15% dan ketinggian 0,75 – 3,5 mdpl. Adapun dataran tinggi Kota Semarang yang memiliki sebutan “Semarang Atas” yang terletak pada bagian selatan merupakan kawasan perbukitan yang memiliki kemiringan tanah sebesar 15% - 40% dengan ketinggian hingga 136 – 348 mdpl.

2.1.2 Kondisi Demografis Kota Semarang

Demografi menjadi salah satu aspek yang sangat krusial ketika berbicara tentang sebuah perkembangan daerah. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), hingga tahun 2023 Kota Semarang memiliki total penduduk sebesar 1.694.743 jiwa dengan laju pertumbuhan penduduk sebesar 0.9%. Jika dibandingkan antara luas wilayah yang dimiliki sebesar 373,78 km² dan total jumlah penduduk Kota Semarang memiliki tingkat kepadatan penduduk sebesar 4.534,07 jiwa/km².

Demografi Kota Semarang terbagi dalam 16 kecamatan yang dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 2. 1 Demografi Kota Semarang Tahun 2023 Berdasarkan Kecamatan

Kecamatan	Luas Wilayah (km²)	Jumlah Penduduk (jiwa)	Kepadatan Penduduk (jiwa/km²)
Mijen	56,52	89.948	1.591,35
Gunungpati	58,27	100.752	1.729,00
Banyumanik	29,74	143.433	4.822,53
Gajahmungkur	9,34	56.350	6.030,73
Semarang Selatan	5,95	62.179	10.456,73
Candisari	6,40	75.614	11.820,08
Tembalang	39,47	198.862	5.038,38
Pedurungan	21,11	196.526	9.309,77
Genuk	25,98	132.473	5.099,22
Gayamsari	6,22	70.409	11.319,94
Semarang Timur	5,42	66.481	12.261,64
Semarang Utara	11,39	117.887	10.347,60
Semarang Tengah	5,17	55.213	10.672,11
Semarang Barat	21,68	149.326	6.888,81
Tugu	28,13	33.795	1.201,59
Ngaliyan	42,99	145.495	3.384,58
Kota Semarang	373,78	1.694.743	4.534,07

Sumber: BPS Kota Semarang, 2023

2.1.3 Visi dan Misi Kota Semarang

Visi

Terwujudnya Kota Semarang yang semakin hebat berlandaskan Pancasila dalam bingkai NKRI yang Ber-Bhineka Tunggal Ika.

Misi

1. Meningkatkan kualitas dan kapasitas sumber daya manusia yang unggul dan produktif untuk mencapai kesejahteraan dan keadilan sosial
2. Meningkatkan potensi ekonomi lokal yang berdaya saing dan stimulasi pembangunan industri, berlandaskan riset dan inovasi berdasar prinsip demokrasi ekonomi Pancasila
3. Menjamin kemerdekaan masyarakat menjalankan ibadah, pemenuhan hak dasar dan perlindungan kesejahteraan sosial serta hak asasi manusia bagi masyarakat secara berkeadilan
4. Mewujudkan infrastruktur berkualitas yang berwawasan lingkungan untuk mendukung kemajuan kota
5. Menjalankan reformasi birokrasi pemerintahan secara dinamis dan menyusun produk hukum yang sesuai nilai-nilai Pancasila dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2.2 Gambaran Umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Semarang



Tampak Luar



Tampak Dalam

Gambar 2. 2 Kantor PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

Sumber: Dokumentasi Peneliti

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Kota Semarang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) milik Pemerintah Kota Semarang yang berperan dalam memberikan pelayanan air bersih di seluruh penjuru Kota Semarang. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Kota Semarang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kota Semarang Nomor 12 Tahun 1978 tentang Pendirian Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Semarang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah (Perda) Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Modal Kota Semarang. Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 20 Tahun 2012 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota Semarang menyatakan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memiliki tugas dalam pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum.

PDAM Tirta Moedal Kota Semarang memiliki kewenangan untuk memproduksi hingga mendistribusikan air bersih di seluruh wilayah Kota Semarang. PDAM akan mengambil air baku dari sumber air Sungai Kaligarang yang kemudian ditampung dalam bak besar sebelum menuju tahap pengolahan air bersih. Pengolahan air bersih dilakukan melalui *Water Treatment Plant* yang terdiri atas beberapa tahap yaitu koagulasi (proses pengurangan potensial partikel dalam air), flokulasi (proses penggumpalan partikel-partikel halus menjadi gumpalan yang lebih besar), sedimentasi (proses pemisahan gumpalan dari air), filtrasi (proses penyaringan air), desinfeksi (proses menghilangkan atau mengurangi mikroorganisme berbahaya). *Water Treatment Plant* PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dilakukan pada beberapa Instalasi Pengolahan Air (IPA) mencakup:

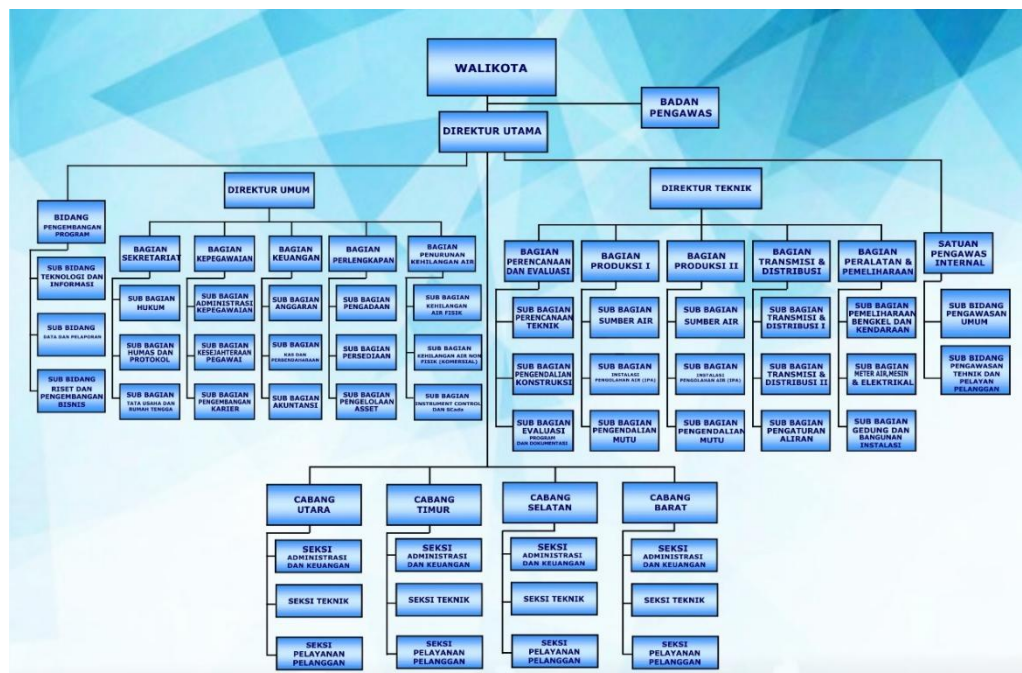
1. IPA Kaligarang I: 623l/dt
2. IPA Kaligarang II: 80 l/dt
3. IPA Kaligarang III: 282l/dt
4. IPA Kaligarang IV: 278 l/dt

Setelah melalui tahapan *Water Treatment Plant*, air akan dimasukkan ke tempat penampungan sementara di dalam reservoir sebelum didistribusikan ke rumah dan bangunan.

Secara lebih lanjut, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Kota Semarang memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan penyediaan air minum menurut kebijaksanaan yang telah ditetapkan sesuai dengan kebijaksanaan umum Pemerintah Daerah dan Perundang-undangan yang berlaku;

2. Pelaksanaan koordinasi meliputi segala usaha kegiatan guna mewujudkan peningkatan pelayanan penyediaan air minum untuk masyarakat;
3. Pelaksanaan pengawasan yang meliputi segala usaha dan kegiatan untuk melaksanakan pengamanan teknis atas pelaksanaan tugas;
4. Pelaksanaan pembinaan, monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan manajemen PDAM;
5. Pengelolaan kesekretariatan PDAM; dan
6. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota.



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Tirta Moedal Kota Semarang

Sumber: PDAM Kota Semarang, 2020

Adapun susunan kelembagaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Kota Semarang terdiri dari:

1. Walikota
2. Badan Pengawas
3. Direksi
 - a. Direktur Utama membawahkan:
 - i. Bidang Pengembangan Program terdiri dari:
 - a) Sub Bidang Teknologi dan Informasi
 - b) Sub Bidang Data dan Pelaporan
 - c) Sub Bidang Riset dan Pengembangan Bisnis
 - ii. Satuan Pengawas Internal terdiri dari:
 - a) Sub Bidang Pengawasan Umum
 - b) Sub Bidang Pengawasan Teknik dan Pelayan Pelanggan
 - iii. Kantor Cabang terdiri dari:
 - a) Cabang Utara
 - b) Cabang Timur
 - c) Cabang Selatan
 - d) Cabang Barat
 - b. Direktur Umum membawahkan:
 - i. Bagian Sekretariat
 - a) Sub Bagian Hukum
 - b) Sub Bagian Humas dan Protokol
 - c) Sub Bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga

- ii. Bagian Kepegawaian
 - a) Sub Bagian Administrasi Kepegawaian
 - b) Sub Bagian Kesejahteraan Pegawai
 - c) Sub Bagian Pengembangan Karier
- iii. Bagian Keuangan
 - a) Sub Bagian Anggaran
 - b) Sub Bagian Kas dan Perbendaharaan
 - c) Sub Bagian Akuntansi
- iv. Bagian Perlengkapan
 - a) Sub Bagian Pengadaan
 - b) Sub Bagian Persediaan
 - c) Sub Bagian Pengelolaan Asset
- v. Bagian Penurunan Kehilangan Air
 - a) Sub Bagian Kehilangan Air Fisik
 - b) Sub Bagian Kehilangan Air Non-Fisik (Komersial)
 - c) Sub Bagian Instrumen Kontrol
- c. Direktur Teknik membawahkan:
 - i. Bagian Perencanaan dan Evaluasi
 - a) Sub Bagian Perencanaan Teknik
 - b) Sub Bagian Pengendalian Konstruksi
 - c) Sub Bagian Evaluasi Program dan Dokumentasi
 - ii. Bagian Produksi I
 - a) Sub Bagian Sumber Air

- b) Sub Bagian Instalasi Pengolahan Air (IPA)
 - c) Sub Bagian Pengendalian Mutu
- iii. Bagian Produksi II
 - a) Sub Bagian Sumber Air
 - b) Sub Bagian Instalasi Pengolahan Air (IPA)
 - c) Sub Bagian Pengendalian Mutu
- iv. Bagian Transmisi dan Distribusi
 - a) Sub Bagian Transmisi dan Distribusi I
 - b) Sub Bagian Transmisi dan Distribusi II
 - c) Sub Bagian Pengaturan Aliran
- v. Bagian Peralatan dan Pemeliharaan
 - a) Sub Bagian Pemeliharaan Bengkel dan Kendaraan
 - b) Sub Bagian Meter Air, Mesin, dan Elektrikal
 - c) Sub Bagian Gedung dan Bangunan Instalasi

2.2.1 Visi dan Misi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Semarang

Visi

Perumda Air Minum Kota Semarang yang kompeten dan tolok ukur bagi PDAM di seluruh Indonesia.

Misi

Membantu dan menunjang kebijakan umum Pemerintah Kota Semarang dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan memberikan jasa pelayanan air minum.

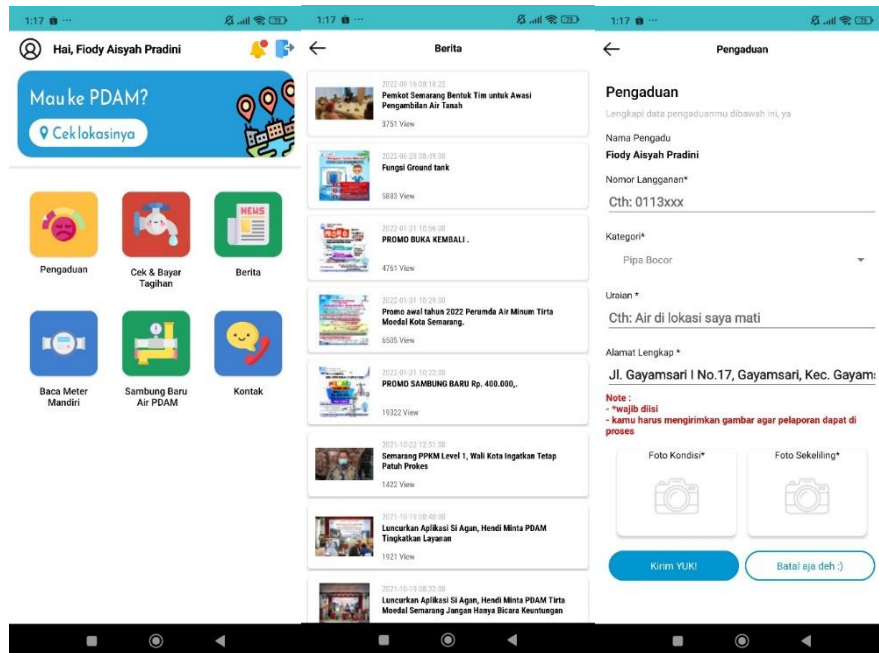
2.2.2 Tujuan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Semarang

Menjadi perusahaan pengelolaan air minum yang handal dan terbaik di Indonesia, yang mengedepankan:

1. Peningkatan PAD
2. Keunggulan dalam jasa pelayanan air minum
3. Keunggulan penerapan teknologi dalam pengelolaan SPAM
4. Keunggulan SDM profesional dan berkomitmen
5. Keunggulan dalam interaksi dan hubungan dengan para stakeholders pengelolaan air minum di Indonesia.

2.3 Inovasi Aplikasi Si Agan Tirta Moedal

Si Agan Tirta Moedal merupakan aplikasi yang diciptakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Semarang yang resmi dirilis pada tanggal 12 Oktober 2021. Aplikasi ini memuat berbagai informasi dan fitur layanan bagi pelanggan yang dikemas dalam satu sistem yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan PDAM kepada masyarakat. Inovasi layanan daring dari PDAM ini dapat diakses secara mandiri oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. Si Agan Tirta Moedal dapat digunakan pada semua perangkat *android* yang dapat diunduh melalui *Google Playstore*. Seluruh layanan pada aplikasi Si Agan Tirta Moedal menjadi tanggung jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Semarang sebagai pengelola informasi dan penyedia layanan.



Gambar 2. 4 Tampilan Aplikasi Si Agan Tirta Moedal

Sumber: Aplikasi Si Agan Tirta Moedal, 2024

Berdasarkan gambar 2.3 terlihat tampilan awal dari aplikasi Si Agan Tirta

Moedal yang terdiri dari tujuh fitur layanan yaitu:

1. Cek Lokasi PDAM

Fitur ini menghimpun semua titik lokasi dari seluruh cabang kantor PDAM Kota Semarang untuk mempermudah masyarakat dalam menemukan kantor cabang terdekat sesuai alamat tempat tinggal.

2. Pengaduan

Kanal resmi bagi masyarakat Kota Semarang untuk menyampaikan keluhan maupun aduan terkait layanan PDAM Kota Semarang. Untuk menggunakan fitur ini, pengguna harus memasukkan data aduan meliputi nomor pelanggan, kategori aduan, deskripsi aduan, alamat pengguna, serta dokumentasi lampiran yang dapat dikirim untuk segera ditindaklanjuti oleh PDAM Kota Semarang.

3. Cek dan Bayar Tagihan

Fitur untuk memeriksa status tagihan air setiap bulannya. Untuk menggunakan fitur ini, pengguna hanya perlu memasukkan nomor langganan untuk memunculkan seluruh tagihan air beserta statusnya. Pengguna juga bisa membayar tagihan air melalui fitur ini dengan transaksi pembayaran melalui Bank Jateng dan BRI.

4. Berita

Fitur ini merupakan kanal informasi mengenai kegiatan-kegiatan serta layanan dari PDAM Kota Semarang yang dapat dibaca secara langsung oleh pengguna.

5. Baca Meter Mandiri

Fitur untuk pencatatan dan pelaporan meteran air secara mandiri oleh pengguna. Pengguna bisa menginput catatan meteran air sendiri tanpa perlu menunggu petugas PDAM datang untuk mengecek meteran air setiap bulannya. Data yang dikirimkan nantinya akan diverifikasi sebelum ditetapkan sebagai tagihan rekening.

6. Sambung Baru Air PDAM

Fitur untuk layanan pendaftaran pemasangan baru aliran air PDAM. Dalam fitur ini terdapat beberapa menu seperti informasi pendaftaran, format pendaftaran, dan kanal untuk *monitoring status* dalam setiap tahapan pendaftaran hingga pemasangan.

7. Kontak

Fitur yang berisikan seluruh kontak dan media sosial aktif PDAM Kota Semarang yang bisa dihubungi oleh pengguna jika membutuhkan.