

BAB II

GAMBARAN UMUM

Bab ini menyajikan kondisi Kota Semarang sebagai subjek penelitian, yang mencakup informasi kondisi geografis dan keadaan penduduk.

1. GAMBARAN UMUM KOTA SEMARANG

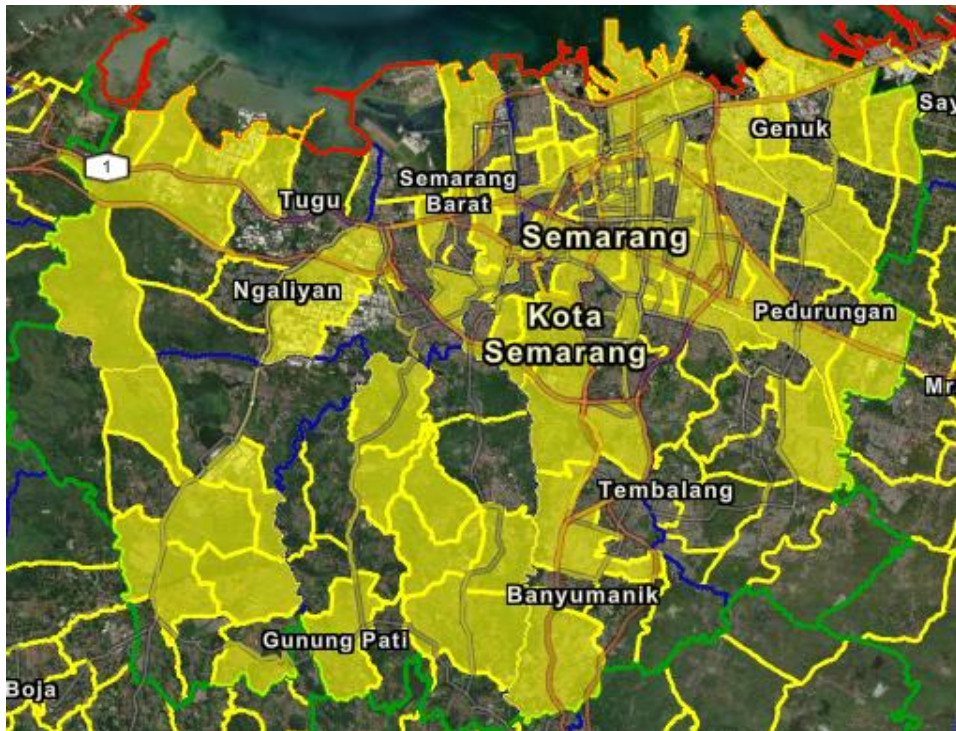
1.1 Kondisi Geografis Kota Semarang

Kota Semarang dengan luas 373,78 km² merupakan ibukota Provinsi Jawa Tengah. Semarang, yang sering dikenal sebagai Kota Atlas, terletak di pesisir utara Jawa. Posisinya yang strategis menjadikannya tempat perhentian penting dalam perjalanan antara Surabaya dan Jakarta. Badan Pusat Statistik (BPS) telah menetapkan pembagian wilayah Semarang menjadi 16 kecamatan dan 177 kelurahan dalam buku 'Kota Semarang Dalam Angka' tahun 2024. Berikut ini adalah batas-batas administratif Kota Semarang:

- a. Sebelah barat adalah Kabupaten Kendal
- b. Sebelah selatan dengan Kabupaten Semarang
- c. Sebelah timur dengan Kabupaten Demak
- d. Sebelah utara dibatasi oleh Laut Jawa dengan panjang garis pantai mencapai 13,6 kilometer.

Peta Kota Semarang terlihat pada Gambar 2.1.

Gambar 2. 1. Peta Kota Semarang



Sumber: Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (2023)

Kota Semarang terletak di antara 6°50' dan 7°10' Lintang Selatan dan 109°35' dan 110°50' Bujur Timur, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2.1. Karena lokasinya yang berada di tengah-tengah kabupaten dan kota di Jawa Tengah, kota metropolitan ini telah menjadi pusat perekonomian dan politik di wilayah ini. Alam membuat Kota Semarang berkembang menjadi kota dengan ciri khasnya sebagai Kota Pegunungan dan Kota Pantai. Kota Semarang, yang didirikan pada 2 Mei 1547, memiliki topografi yang berbeda. Pantai dan dataran rendah di bagian utara disebut "Semarang Bawah", dan bagian selatan dikenal sebagai "Semarang Atas".

Daerah dataran rendah yang disebut Semarang Bawah mencapai ketinggian 0,75 hingga 3,5 meter di atas permukaan laut. Daerah ini sering banjir saat musim hujan karena luapan air laut (*rob*). Terletak di sebelah selatan kota, Semarang Atas merupakan daerah perbukitan dan dataran tinggi dengan ketinggian antara 90 hingga 359 meter di atas permukaan laut. Wilayah ini meliputi kecamatan Candi, Mijen, Gunungpati, Tembalang, dan Banyumanik. Kota Atas adalah tempat perkebunan, persawahan, dan hutan, sedangkan Kota Bawah adalah pusat perdagangan, industri, dan pemerintahan. Ada dua jenis masyarakat di Semarang: masyarakat perkotaan dan masyarakat pedesaan.

Tabel 2. 1 Luas Wilayah Kecamatan di Kota Semarang

No.	Kecamatan	Luas Wilayah (Km ²)	Persentase
1.	Mijen	56,52	15,12
2.	Gunungpati	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	7,53
16.	Ngaliyan	42,99	11,51
Jumlah Keseluruhan		373,78	100

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Semarang (2024)

Berdasarkan Tabel 2.1, Gunungpati adalah kecamatan terluas di Kota Semarang dengan luas wilayah 58,27 km². Sedangkan, Kecamatan Semarang

Tengah merupakan wilayah terkecil di Kota Semarang dengan luas wilayah 5,17 km² (BPS, 2024).

1.2 Kondisi Demografi Kota Semarang

Laju pertumbuhan penduduk berdasarkan jenis kelamin di setiap kecamatan menunjukkan kondisi demografi Kota Semarang. Jumlah penduduk Kota Semarang tercatat sebanyak 1.694.740 jiwa pada tahun 2023, berdasarkan buku 'Kota Semarang Dalam Angka' yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2024. Kota Semarang adalah salah satu dari lima (atau lima) kabupaten atau kota di Jawa Tengah dengan populasi tertinggi. Ini datang setelah Kabupaten Brebes, Kabupaten Cilacap, Kabupaten Banyumas, dan Kabupaten Tegal. Adapun jumlah penduduk Kota Semarang pada tahun 2020-2024 terlihat pada Tabel 2.2.

Tabel 2. 2 Jumlah Penduduk Kota Semarang Tahun 2020-2024

Tahun	Jumlah Penduduk (Jiwa)
2020	1.653.524
2021	1.656.564
2022	1.659.975
2023	1.694.743

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Semarang (2024)

Jumlah penduduk Kota Semarang terus meningkat setiap tahunnya selama lima tahun terakhir, seperti yang terlihat pada Tabel 2.2. Jumlah penduduk Kota Semarang dirinci per kecamatan pada Tabel 2.3.

Tabel 2. 3 Jumlah Penduduk Kota Semarang Berdasarkan Kecamatan Tahun 2023

No.	Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Persentase Penduduk	Kepadatan Penduduk (Km ²)
1.	Mijen	89,948	5,31	1,591
2.	Gunungpati	100,752	5,94	1,729
3.	Banyumanik	143,433	8,46	4,823
4.	Gajahmungkur	56,350	3,33	6,031
5.	Semarang Selatan	62,179	3,67	10,457
6.	Candisari	75,614	4,46	11,820
7.	Tembalang	198,862	11,73	5,038
8.	Pedurungan	196,526	11,59	9,310
9.	Genuk	132,473	7,82	5,099
10.	Gayamsari	70,409	4,15	11,320
11.	Semarang Timur	66,481	3,92	12,262
12.	Semarang Utara	117,887	6,96	10,348
13.	Semarang Tengah	55,213	3,26	10,672
14.	Semarang Barat	149,326	8,81	6,889
15.	Tugu	33,795	2,00	1,202
16.	Ngaliyan	145,495	8,59	3,385
Jumlah Keseluruhan		1,694,743	100	116,508

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Semarang (2024)

Dengan jumlah penduduk 198.862 jiwa pada tahun 2023, Kecamatan Tembalang merupakan kecamatan terpadat di Kota Semarang, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 2.3. Kemudian, Kecamatan Pedurungan menempati posisi kedua dengan jumlah penduduk tertinggi dengan jumlah penduduk 196,526 jiwa. Kecamatan Semarang Barat memiliki jumlah penduduk terbanyak ketiga di Indonesia, dengan jumlah penduduk sebanyak 149.326 jiwa. Akan ada 33.795 orang yang tinggal di Kecamatan Tugu pada tahun 2023, menjadikannya kecamatan dengan jumlah penduduk terendah.

Berdasarkan tingkat kepadatan penduduk per km², dapat diketahui bahwa distribusi penduduk di Kota Semarang yang belum merata di setiap kecamatan. Kecamatan Semarang Timur memiliki tingkat kepadatan penduduk tertinggi di

Kota Semarang yaitu 12,262%, sementara Kecamatan Tugu memiliki tingkat kepadatan penduduk terendah yaitu 1,202%.

2. GAMBARAN UMUM DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

2.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Sebagai pos terdepan dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyederhanakan proses registrasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di lingkungan Pemerintah Kota Semarang.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang terletak di Jalan Kanguru Raya No. 3, Kecamatan Gayamsari, Kota Semarang. Pengelolaan kegiatan kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Semarang diawasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sejumlah dokumen penting terkait kependudukan diterbitkan sebagai bagian dari proses ini, termasuk Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, dan lain-lain.

Gambar 2. 2. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

2.2 Visi dan Misi

1. Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

“Terwujudnya Kota Semarang Yang Semakin Hebat Berlandaskan Pancasila Dalam Bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia Yang Ber-Bhinneka Tunggal Ika”

2. Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Untuk mewujudkan visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang tersebut, maka dijabarkan dalam misi-misi sebagai berikut:

- a) Meningkatkan kualitas dan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul dan produktif untuk mencapai kesejahteraan dan keadilan sosial;
- b) Meningkatkan potensi ekonomi lokal yang berdaya saing dan mendorong pembangunan industri, berlandaskan riset dan inovasi berbasis prinsip demokrasi ekonomi Pancasila;
- c) Menjamin kemerdekaan masyarakat untuk beribadah, melindungi hak asasi manusia, dan melindungi kesejahteraan sosial;

- d) Menciptakan infrastruktur berkualitas tinggi yang mendukung kemajuan kota dan berwawasan lingkungan;
- e) Memperbaiki birokrasi pemerintahan dan membuat undang-undang yang sesuai dengan nilai-nilai Pancasila dalam konteks Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2.3 Tugas Pokok dan Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagai berikut:

1. Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang adalah membantu Walikota dalam melaksanakan kewenangan daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah.

2. Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menjalankan fungsi-fungsi yang diuraikan di atas untuk melaksanakan tugas-tugasnya secara efektif.

- a. Melaksanakan program dan kegiatan untuk Divisi Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dan UPTD;
- b. Melaksanakan tanggung jawab dan fungsi tambahan yang diberikan oleh walikota yang terkait dengan tanggung jawab dan fungsinya.
- c. Melakukan Kesekretariatan Dinas;

- d. Membuat rencana jangka panjang yang sesuai dengan visi dan misi Walikota;
- e. Memfasilitasi bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan data dan inovasi layanan bekerja sama.;
- f. Mengawasi dan mengevaluasi program dan kegiatan dalam bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan inovasi pelayanan dan UPTD;
- g. Menyusun laporan tentang bagaimana program dan kegiatan dilaksanakan; dan
- h. Pembentukan kebijakan untuk bidang Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- i. Pengorganisasian tugas untuk menjalankan program dan kegiatan di bidang Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Administrasi Informasi Kependudukan, Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, dan UPTD;
- j. Penyelenggaraann manajemen kinerja petugas Dinas;

2.4 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas

Susunan dan Bagan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sebagai berikut:

1. Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

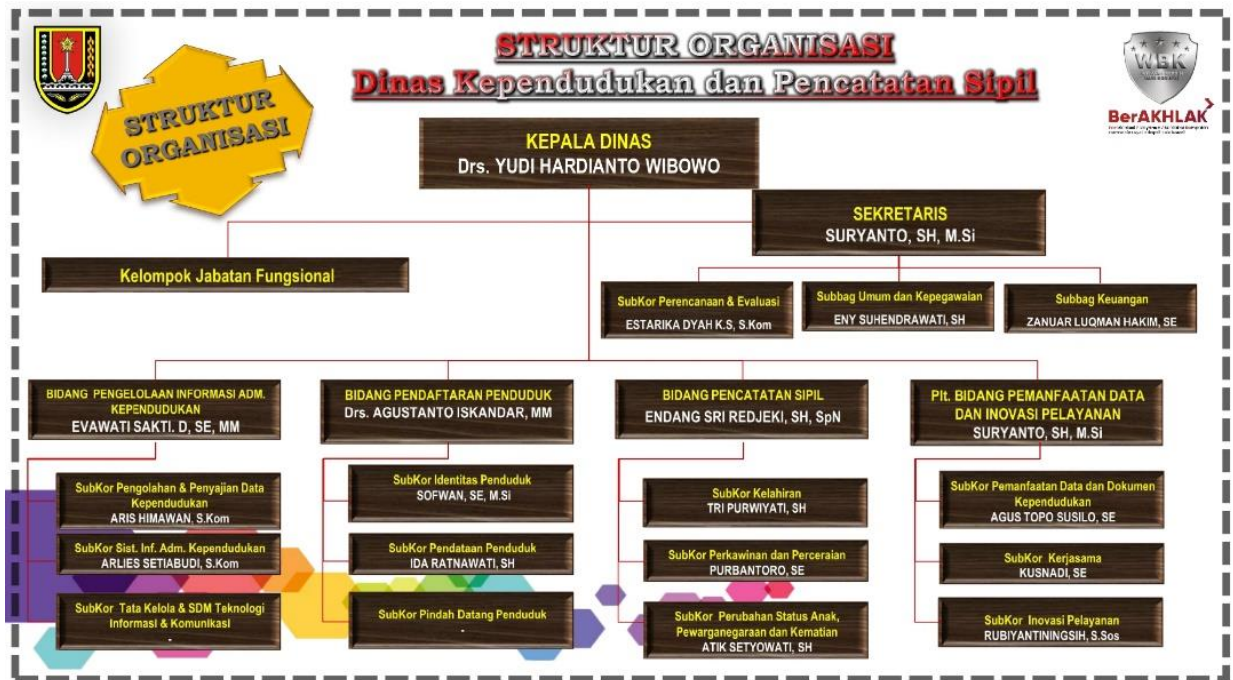
Semarang terdiri dari:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris
 - SubKor Perencanaan dan Evaluasi
 - Subbag Umum dan Kepegawaian
 - Subbag Keuangan
- c. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
 - SubKor Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan
 - SubKor Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
 - SubKor Tata Kelola dan SDM Teknologi Informasi dan Komunikasi
- d. Bidang Pendaftaran Penduduk
 - SubKor Identitas Penduduk
 - SubKor Pendataan Penduduk
 - SubKor Pindah Datang Penduduk
- e. Bidang Pencatatan Sipil
 - SubKor Kelahiran
 - SubKor Perkawinan dan Penceraian
 - SubKor Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan, dan Kematian
- f. Plt. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
 - SubKor Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
 - SubKor Kerjasama

- SubKor Inovasi Pelayanan

2. Bagan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Gambar 2. 3. Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Semarang



Sumber: Disdukcapil Kota Semarang (2023)

3. PENGELOLAAN PENGADUAN

Pengelolaan pengaduan merupakan bagian dari kriteria pelayanan publik. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik menguraikan tata cara pengelolaan pengaduan masyarakat oleh instansi pemerintah, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sangat penting untuk menyoroti pentingnya keterlibatan masyarakat dalam mengelola pengaduan untuk memastikan peningkatan pelayanan.

Sebagaimana diuraikan dalam Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, khususnya Peraturan Walikota Semarang Nomor 5 Tahun 2023, pengaduan masyarakat mengacu pada masalah yang disampaikan oleh pemohon kepada pengelola pengaduan pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan contoh di mana layanan yang diberikan oleh pelaksana tidak memenuhi standar layanan yang telah ditetapkan, atau di mana telah terjadi kegagalan untuk memenuhi kewajiban atau mematuhi prosedur oleh pelaksana.

3.1 Landasan Hukum

1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.
4. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat
5. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

3.2 Tujuan Pengelolaan Pengaduan

Tujuan diberlakukannya kebijakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Memfasilitasi layanan pengaduan dan masukan bagi masyarakat, termasuk penyandang disabilitas dan perempuan;
2. Penting untuk memastikan bahwa pengaduan masyarakat dikelola secara efektif dan efisien untuk mendorong birokrasi yang baik dan menjunjung tinggi kebebasan dari korupsi, kolusi dan nepotisme
3. memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam menangani pengaduan masyarakat juga sangat penting.
4. Memperbaiki pelayanan publik.

3.3 Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berperan sebagai Perangkat Daerah Kota Semarang dalam pelaksanaan kebijakan pengelolaan pengaduan, sebagaimana diuraikan dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 5 Tahun 2023, yang memberikan pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Peran tersebut meliputi:

- a. Menangani dan menyelesaikan pengaduan pelayanan publik.
- b. Menyelesaikan keluhan masyarakat melalui metode formal.
- c. Bekerja sama dengan Dinas yang bertanggung jawab atas penanganan pengaduan pelayanan publik untuk memastikan bahwa hasil dari proses tersebut terkoordinasi dengan baik.

- d. Menunjuk orang-orang yang memenuhi syarat untuk menangani keluhan tentang pelayanan publik secara tepat waktu dan efisien.
- e. Memastikan bahwa infrastruktur dan fasilitas yang diperlukan tersedia untuk menangani pengaduan pelayanan publik secara efisien.

Adapun sarana yang digunakan dalam mengelola pengaduan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang ditunjukkan pada Gambar 2.4.

Gambar 2. 4 Loker Konsultasi dan Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang



4. PERATURAN WALI KOTA SEMARANG NOMOR 5 TAHUN 2023 TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Organisasi pelayanan publik sering kali memiliki pejabat atau staf yang ditunjuk sebagai manajer pengaduan untuk mengawasi sistem penanganan pengaduan pelanggan. Pemerintah Kota Semarang telah mengeluarkan Peraturan Walikota No. 5 tahun 2023, yang menetapkan bagaimana keluhan tentang layanan publik harus ditangani. Agar layanan publik di kota ini dapat terlaksana, peraturan ini memberikan kerangka kerja. Pengajuan resmi oleh anggota masyarakat kepada pengelola pengaduan layanan publik didefinisikan sebagai pengaduan masyarakat dalam Pasal 1. Masalah dengan pemberian layanan di bawah standar, kecerobohan dari pihak penyelenggara, atau pelanggaran terhadap protokol yang telah ditetapkan termasuk dalam kategori ini. Pasal 1 juga menyatakan bahwa sistem pengaduan organisasi pelayanan publik diawasi oleh pejabat, karyawan, atau orang yang ditunjuk.

Pengelolaan pengaduan ditetapkan dengan memperhatikan asas-asas dalam penanganan pengaduan seperti kepastian hukum, transparansi, efektifitas dan efisien, koordinasi, akuntabilitas, objektivitas, kerahasiaan, independen, dan tidak diskriminatif. Dalam pasal 4 Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 5 Tahun 2023 dijelaskan mengenai kanal pengaduan yang dapat disampaikan oleh pengadu, yaitu sebagai berikut:

- a. Sms;
- b. Surat pengaduan tertulis;

- c. Tatap muka;
- d. Website lapor.go.id;
- e. *Whatsapp*;
- f. Aplikasi mobile Sapa Mbak Ita; dan
- g. Media sosial.

Penyampaian, pencatatan, penerimaan, pemeriksaan, penyaluran, penyelesaian atau tindakan lanjut, dan pelaporan adalah beberapa proses yang digunakan untuk menerima pengaduan masyarakat. Kemudian, dalam hal waktu penyelesaian pengaduan kepada pelapor yaitu paling lama:

- a. Lima (5) hari jika penyelesaiannya menjadi tanggung jawab Perangkat Daerah dan/atau BUMD;
- b. Sepuluh (10) hari jika penanganannya memerlukan koordinasi lintas Perangkat Daerah dan/atau di lingkungan Pemerintah Kota Semarang; dan
- c. Tiga puluh (30) hari jika penanganannya memerlukan koordinasi lintas instansi.