

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Gambaran Umum

Gambaran umum merupakan penjelasan terkait informasi yang lebih rinci tentang lokus yang akan diteliti pada penelitian ini, lokus yang akan diteliti pada penelitian ini adalah di Kota Magelang terkait Optimalisasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Melalui Aplikasi Magelang *Smart City* oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik di Kota Magelang. Keterangan dan data yang dipaparkan bersumber dari dokumen-dokumen resmi seperti RPJMD Kota Magelang.

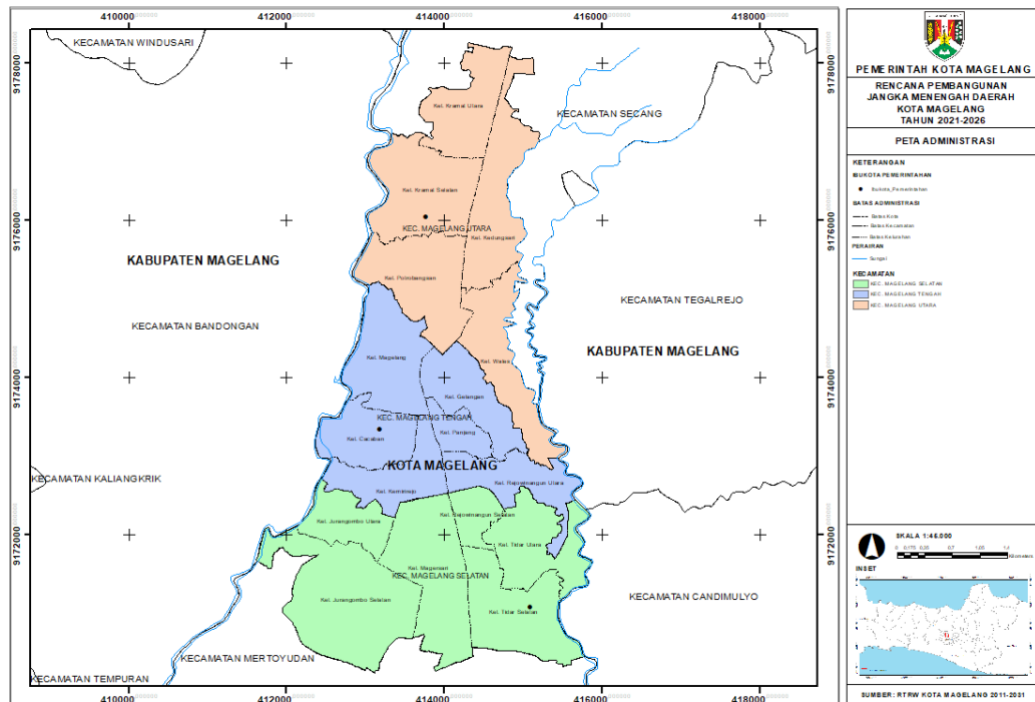
2.1.1 Letak Geografis dan Wilayah Kota Magelang

Kota Magelang adalah satu Kota yang terletak di Provinsi Jawa Tengah, Indonesia. Kota Magelang terletak antara $110^{\circ}12'30''$ - $110^{\circ}12'52''$ BT (Bujur Timur) dan $7^{\circ}26'18''$ - $7^{\circ}30'9''$ LS (Lintang Selatan). Secara Geografis Kota Magelang terletak di tengah-tengah Kabupaten Magelang. Pada sisi utara, Kota Magelang berbatasan langsung dengan Kecamatan Secang, sisi timur berbatasan langsung dengan Kecamatan Tegalrejo, sisi selatan berbatasan langsung dengan Kecamatan Mertoyudan, dan sisi barat berbatasan langsung dengan Kecamatan bandongan.

Pada (Gambar 2.1) Kota Magelang terletak pada persilangan jalur transportasi utama di Jawa Tengah, menghubungkan antara Semarang-Magelang-Yogyakarta dan Purworejo-Magelang-Temanggung dan persimpangan jalur

pariwisata lokal, regional, dan nasional yaitu Yogyakarta-Borobudur-Kopeng-Ketep *pass* dan Dataran Tinggi Dieng.

Gambar 2. 1 Peta Administrasi Kota Magelang



Sumber: RTRW Kota Magelang 2011-2031

Letak Magelang yang sangat strategis menjadikan Kota Magelang ditetapkan sebagai pusat pelayanan kegiatan wilayah seperti yang diamanatkan dalam rencana tata ruang wilayah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2009-2029 dan rencana tata ruang nasional Tahun 2008-2028. Menurut rencana tata ruang wilayah pengembangan Purwomanggung (Purworejo, Wonosobo, Kabupaten Magelang, Kota Magelang, dan Kabupaten Temanggung) yang mempunyai potensi pertanian, pariwisata, dan industri pertanian dengan arah kebijakan “Pengembangan

Purwomanggung berbasis pertanian dan pariwisata guna mendorong sektor industri pertanian dengan berlandaskan prinsip pembangunan berkelanjutan.”

Berdasarkan Permendagri Nomor 64 Tahun 2017 tentang batas wilayah Kabupaten Magelang dengan Kota Magelang, Provinsi Jawa Tengah, maka wilayah Kota Magelang adalah seluas 1.853,64 Ha atau 18,54 km². Secara administratif Kota Magelang terbagi atas 3 Kecamatan dan 17 Kelurahan dengan luas wilayah rata-rata tidak lebih dari 2 km². Gambaran rinci luas tiap Kecamatan/Kelurahan di Kota Magelang dapat dilihat pada Tabel 2.1, sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Luas Kecamatan dan Kelurahan Kota Magelang

No.	Kecamatan Dan Kelurahan	Luas / Area (Ha)	Persentase (%)
1	Kec. Magelang Selatan	716	38,60
	1. Kel. Jurangombo Utara	66	3,54
	2. Kel. Jurangombo Selatan	215	11,60
	3. Kel. Magersari	156	8,42
	4. Kel. Tidar Utara	110	5,93
	5. Kel. Tidar Selatan	132	7,11
	6. Kel. Rejowinangun Selatan	37	2,01
2	Kec. Magelang Tengah	510	27,51
	1. Kel. Magelang	124	6,69
	2. Kel. Kemirirejo	86	4,63
	3. Kel. Cacaban	85	4,60
	4. Kel. Rejowinangun Utara	90	4,87
	5. Kel. Panjang	36	1,91
	6. Kel. Gelangan	89	4,79
3	Kec. Magelang Utara	628	33,87
	1. Kel. Wates	117	6,31
	2. Kel. Potrobangsari	135	7,28
	3. Kel. Kedungsari	132	7,12
	4. Kel. Kramat Utara	99	5,36
	5. Kel. Kramat Selatan	145	7,80
	Jumlah	1.854	100,00

Sumber: RPJMD Kota Magelang 2021-2026

Pada (Tabel 2.1) terlihat bahwa Kota Magelang mempunyai tata letak Kecamatan dan Kelurahan yang berjumlah keseluruhan sebanyak 17.

2.1.2 Aspek Demografi

Penduduk merupakan potensi sumber daya manusia yang cukup penting untuk kemajuan suatu wilayah karena sumber daya manusia dapat menghasilkan barang dan jasa sehingga terjadi perputaran roda ekonomi sehingga dapat memajukan wilayah tersebut.

Penduduk Kota Magelang saat ini dari Tahun 2016 sampai dengan Tahun 2020 berfluktuasi. Pada Tahun 2020 kepadatan penduduk di Kota Magelang sebesar 6.905 jiwa/km². Secara spasial kepadatan penduduk tertinggi berada pada Kecamatan Magelang Tengah, sedangkan kepadatan penduduk terendah berada di Kecamatan Magelang Selatan, indikator ini menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi karakter wilayah dan strategis pembangunan di masing-masing wilayah kecamatan.

Tabel 2. 2 Jumlah dan Kepadatan Penduduk di Kota Magelang Tahun 2016-2020

Uraian	2016	2017	2018	2019	2020
Jumlah Penduduk (jiwa)	132.662	130.857	130.007	130.284	128.020
Kepadatan Penduduk (jiwa / km²)	7.321	7.062	7.012	7.027	6.905

Sumber: RPJMD Kota Magelang Tahun 2021-2026

Pada (Tabel 2.2) skala yang lebih kecil, yaitu kelurahan, kepadatan penduduk yang tinggi di Tahun 2020 terdapat di Kelurahan Rejowinangun Selatan

(22.408 jiwa/km²), Kelurahan Panjang (18.013 jiwa/km²) dan Kelurahan Rejowinangun Utara (13.331 jiwa/km²).

Berdasarkan struktur demografi tingkat pendidikan, penduduk Kota Magelang didominasi dengan lulusan SMA/SMK dengan porsi yang cukup besar sebanyak (43,85%). Kemudian urutan kedua terbanyak pada lulusan SD dan SMP yang masing-masing memiliki jumlah 17,62% dan 15,96%. Disisi lain, penduduk yang tidak/belum tamat SD menunjukkan angka yang relative kecil, yaitu sebanyak 1,71%. Hal itu menunjukkan bahwa tingkat pendidikan penduduk Kota Magelang sudah cukup baik.

Tabel 2. 3 Jumlah Penduduk Kota Magelang Usia di atas 25 Tahun Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pada Tahun 2016-2020

Kelompok Pendidikan	2016	2017	2018	2019	2020
Tidak/ Belum Tamat SD	1.871	1.794	1.662	1.559	1.393
Tamat SD	16.886	16.270	15.637	15.223	14.353
SLTP	13.937	13.633	13.418	13.371	13.003
SLTA	35.526	35.334	35.488	35.919	35.713
D1, D2	429	428	427	421	427
D3, D4	4.013	3.956	3.950	4.029	4.020
S1, S2, S3	12.162	12.045	12.188	12.545	12.520
Jumlah	84.824	83.460	82.770	83.067	81.429

Sumber: RPJMD Kota Magelang Tahun 2021-2026

Pada (Tabel 2.3) Kota Magelang pada Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Tahun 2024 menurut Badan Statistik Pusat (BPS) menempati peringkat ke-4 tertinggi pada Provinsi Jawa Tengah. Tentunya pendidikan Kota Magelang cukup tinggi dan para masyarakat melek terhadap pendidikan sehingga mempunyai intelektual yang cukup tinggi, salah satu indikator dari penilaian IPM, ialah pendidikan. Dengan IPM yang sangat bagus tentu, sangat disayangkan jika Kota

Magelang tidak memaksimalkan *E-Government* untuk mengoptimalkan pelayanan publik tentunya dan seiring pertambahan penduduk sesuai dengan data diatas, bahwa semakin Tahun penduduk Kota Magelang bertambah. Adanya pertambahan penduduk, pemerintah perlu melakukan dobrakan untuk menciptakan pelayanan publik yang optimal sehingga efisien, efektif, transparan, dan akuntabilitas. Kota Magelang sendiri telah melakukan inovasi untuk mengoptimalkan pelayanan publik menggunakan *E-Government* melalui aplikasi Magelang *Smart City*. Aplikasi tersebut dipelopori dengan tujuan untuk mempermudah semasa Covid-19 dan tentunya berlanjut hingga sekarang dengan berbagai fitur untuk mempermudah memenuhi kebutuhan masyarakat dengan pelayanan publik berbasis *E-Government*

2.2 Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang

Peraturan Walikota Magelang Nomor 79 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata KERJA Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Magelang. Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah Kota Magelang pada bidang komunikasi, informatika, dan statistik serta bidang persandian.

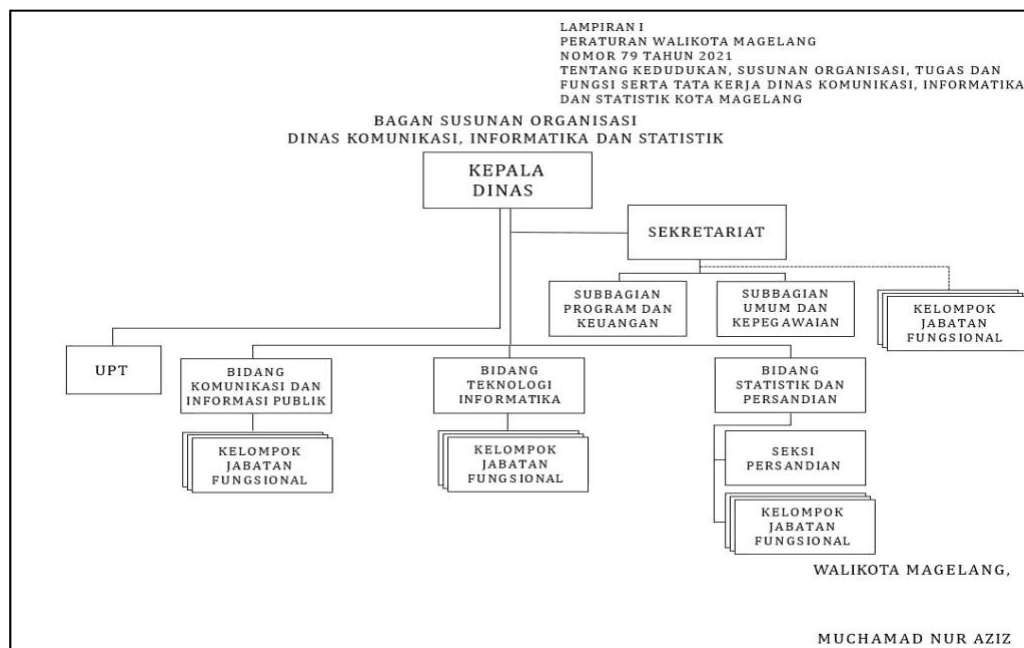
Sesuai dengan peraturan maka susunan organisasi kelembagaan Dinas Komunikasi dan Statistik Kota Magelang, sebagai berikut:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat Dinas : Sub Bagian Program dan Keuangan, dan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

3. Bidang Teknologi Informasi: Seksi Pengembangan Teknologi Informatika dan Data, dan Seksi Pengembangan Jaringan dan Infrastruktur
4. Bidang Komunikasi dan Informasi Publik: Seksi komunikasi Publik, dan Seksi Desiminasi Informasi
5. Bidang Statistik dan Persandian: Seksi Statistik dan Persandian

Itu adalah tugas, pokok dan fungsi dari setiap masing jabatan atau setiap divisinya pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang. Adapun gambaran diagram susunan organisasi dari Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang.

Gambar 2. 2 Susunan Organisasi Diskominsta Kota Magelang



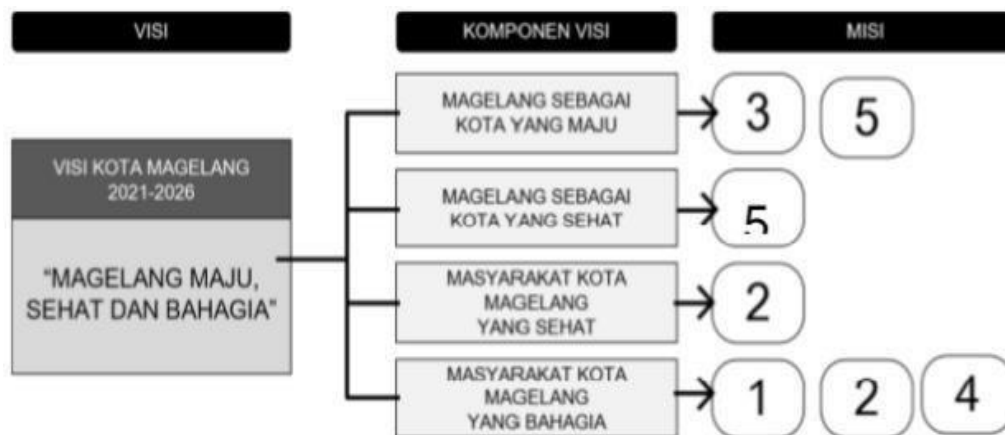
Sumber: Website resmi Diskominsta Kota Magelang (2025)

2.2.1 Visi dan Misi Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang

Visi Kota Magelang yang didapat dari Renstra 2021 – 2026, yaitu “Kota Magelang Maju, Sehat, dan Bahagia”. Sedangkan Misi yang diperoleh melalui Renstra 2021-2026, sebagai berikut:

1. Meningkatkan Masyarakat yang religius, berbudaya, beradap, toleran, berlandaskan IMTAQ.
2. Memenuhi kebutuhan pelayanan dasar Masyarakat untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia.
3. Mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang baik dan inovatif.
4. Meningkatkan ekonomi Masyarakat dengan peningkatan peran UMKM berbasis ekonomi kerakyatan.

Gambar 2. 3 Terjemahan Dari Visi dan Misi



Sumber: Renstra Kota Magelang Tahun 2021-2026

Pada (Gambar 2.3) Dalam keberjalanan pelaksanaannya Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang, tentu memiliki tujuan serta sasaran untuk sebagai landasan dalam pelaksanaan setiap program-programnya. Tujuan dan sasarannya, yaitu:

- a. Tujuan OPD: Penyediaan Layanan TIK publik yang berkualitas dan berkelanjutan.
- b. Sasaran OPD:
 - Optimalnya Tata Kelola Teknologi Informatika;
 - Optimalnya Tata Kelola Keamanan Informasi;
 - Optimalnya Layanan Informasi Publik dan Media;
 - Meningkatnya Nilai AKIP Perangkat Daerah.

2.3 Aplikasi Magelang *Smart City* (MAGESTY) Oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang

Gambar 2. 4 Logo Aplikasi Magelang *Smart City*



Sumber: Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang

Inovasi aplikasi Magelang *Smart City* merupakan sebuah aplikasi *mobile* berbasis *Smart City* yang dikembangkan dan diciptakan oleh Dinas Komunikasi

Informatika dan Statistik Kota Magelang dengan tujuan meningkatkan pelayanan publik di Kota Magelang. Konsep *Smart City* sendiri bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi secara cepat dan tepat. Dalam aplikasi *Magelang Smart City* terdapat fitur-fitur yang sesuai dengan tujuan awal, seperti

- 1) Belanja UMKM: Pada fitur ini dapat berfungsi untuk belanja kebutuhan makanan, minuman serta cemilan yang ada pada UMKM Kota Magelang;
- 2) Belanja Kebutuhan: Pada fitur ini diperuntukan pemerintah untuk masyarakat berbelanja sayur atau kebutuhan dapur secara *online*;
- 3) Belanja Plaza Tani: Fitur ini digunakan untuk berbelanja tanaman, beras-beras, biji-bijian serta kebutuhan pakan ternak;
- 4) *Ambulance*: Sekarang, “JSAS” alias jemput sakit antar sehat dan *ambulance* jenazah membuka layanan pemanggilan langsung melalui aplikasi MAGESTY;
- 5) *Call Center* 112: Hunungi *call center* darurat 112 Kota Magelang lewat aplikasi MAGESTY secara langsung dengan mudah dan gratis;
- 6) Simasbagia: Pantau laporan realisasi dan capaian RKM (Rencana Kegiatan Masyarakat) lewat sistem informasi “Simasbagia” yang bisa diakses melalui aplikasi MAGESTY;
- 7) Siluman: Sistem Informasi Layanan Umum dan Kepemimpinan (SILUMAN) menyediakan portal yang memfasilitasi OPD untuk reservasi layanan umum seperti Gedung pertemuan, pramusaji, atau *sound system*;
- 8) Siamor: Siaga Among Raga (Siamor), yaitu layanan jemput bola bagi lansia dan disabilitas dengan immobilitas yang ada di wilayah Kota Magelang sesuai jadwal kontrol rutin secara gratis;
- 9) Daftar Online RSUD Tidar: Pasien RSUD Tidar bisa melakukan registrasi secara online apabila ingin menggunakan fasilitas layanan poliklinik RSUD Tidar Kota Magelang;
- 10) Data Go: Portal Data Sektoral Kota

Magelang, yaitu yang sering disebut dengan DataGo kini hadir dan bisa diakses melalui aplikasi MAGESTY; 11) Data Penduduk: Ringkasan data statistik jumlah penduduk Kota Magelang dari tahun ke tahun per-kecamatan dan kelurahan; 12) Berita Kota Magelang: Dapatkan dan ikuti informasi terbaru dari kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh berbagai OPD di lingkungan Pemerintah Kota Magelang; 13) Layanan BPJ: Berisi portal tautan untuk menuju aplikasi pengaduan barang dan jasa, yaitu aplikasi “Amanah” dan “Pondok Lidia Aja”; 14) Layanan Hukum: Berisi portal tautan untuk menuju aplikasi Layanan Hukum, yaitu “JDIH” dan “Si Abah”; 15) Mall Pelayanan Publik: Antrian online untuk mendaftar pada layanan MPP (Mall Pelayanan Publik) Kota Magelang; 16) Monggo Laporan: Layanan Pengaduan Masyarakat secara online; 17) CCTV Kota Magelang: Fitur ini berfungsi untuk melihat CCTV jalanan pada seluruh Kota Magelang.

Pada awalnya diciptakan aplikasi Magelang *Smart City* sendiri, dipelopori dengan adanya Covid-19 yang terjadi di Indonesia pada Tahun 2021, ketika saat itu pemerintah pusat melakukan kebijakan publik berupa *lockdown* sehingga masyarakat tidak dapat melakukan kegiatan sehari-hari dan aktivitas pun terhambat. Aktivitas yang terhambat karena adanya Covid-19 membuat pemerintah Kota Magelang terutama Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik harus mempunyai suatu inovasi, hasil dari inovasi tersebut terciptalah aplikasi Magelang *Smart City* dengan tujuan yang baik utamanya serta selain tuntutan karena kondisi Covid-19, aplikasi Magelang *Smart City* ini merupakan bagian dari realisasi Walikota Magelang, yaitu bapak dr. Muchamad Aziz.

Dalam legalitas, tentunya aplikasi ini memiliki legalitas dalam landasan hukum agar tetap konsisten dalam menjalankan program *E-Government*. Ada beberapa dasar hukum dalam aplikasi Magelang *Smart City* ini, yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik;
4. Peraturan Walikota Magelang Nomor 51 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Kemudian terdapat SOP panduan penggunaan aplikasi Magelang *Smart City* (MAGESTY), terdapat beberapa tahapan yang terdapat pada gambar, sebagai berikut:

Gambar 2. 5 SOP Proses Penggunaan Aplikasi Magesty

SOP PROSES PENGGUNAAN APLIKASI						
MAGELANG SMART CITY "MAGESTY"						
No	KEGIATAN	Pelaksana		Kefengkapan	Waktu	Output
		Masyarakat	OPD Pemilik Layanan			
1	Pengguna menginsall aplikasi magesty dari Playstore	Mulai		HP Android	15 Detik	Aplikasi Magesty terinstall di HP Pengguna
2	Pengguna melakukan Pendaftaran Akun dan Aktivasi serta login			HP Android / Akun WA	30 Detik	Akun Magesty Pengguna
3	Satker memantau penambahan statistik jumlah pengguna			Pc / Laptop	20 Detik	Laporan Statistik Pengguna Magesty
4	Pengguna memilih layanan fitur yang ada di magesty			HP Android	20 Detik	Penggunaan Laynan OPD
5	OPD melayani pengguna magesty			Komputer, internet	60 Detik	Output masing-masing layanan OPD
6	Pengguna terlayani			HP Android	15 jam	Survey Kepuasan Layanan

Sumber: Website aplikasi magesty (2025)

Pada (**Gambar 2.5**) SOP tersebut digunakan agar dalam penggunaan aplikasi Magelang *Smart City* dapat berjalan dengan sesuai dan tidak ada hambatan tentunya, karena dasarnya aplikasi Magelang *Smart City* merupakan aplikasi penuh inovasi milik Kota Magelang yang dibentuk oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang dalam mewujudkan pelayanan yang optimal melalui *E-Government*.