

BAB II

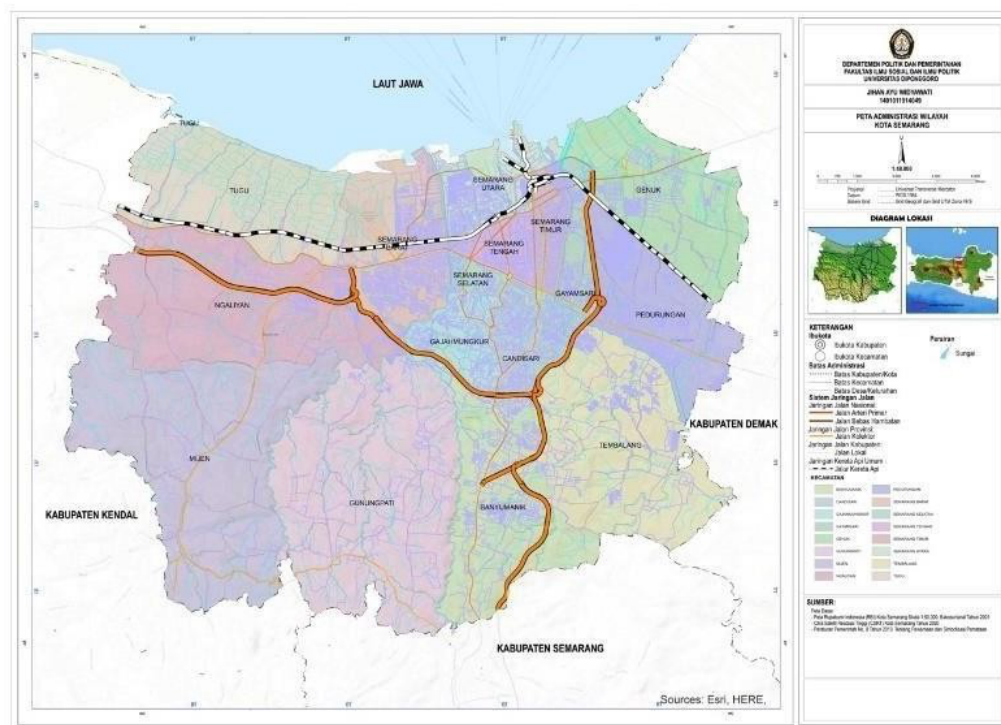
GAMBARAN UMUM

2.1 Gambaran Umum Kota Semarang

2.1.1 Kondisi Geografis

Gambar 2. 1

Peta Wilayah Kota Semarang



Sumber: Analisis Penyusun, 2024

Kota Semarang merupakan kota metropolitan dan sekaligus kota terbesar kelima di Indonesia setelah Jakarta, Surabaya, Bandung, dan Medan. Kota Semarang juga merupakan Ibukota Provinsi Jawa Tengah. Kota Semarang memiliki jumlah penduduk sebesar 1,7 juta jiwa hingga 2 juta jiwa. Kota Semarang juga merupakan salah satu kota di Pulau Jawa yang terletak di Kawasan pesisir yang menghubungkan jalan pantura sepanjang anyer – panarukan. Kota Semarang mempunyai kondisi

topografi yang berupa wilayah dataran rendah yang sempit dan wilayah perbukitan yang memanjang dari sisi barat hingga sisi timur Kota Semarang. Kota Semarang memiliki ketinggian dari 2 (dua) meter bawah permukaan laut hingga 340 meter di atas permukaan laut dengan kemiringan lereng 0% - 45%.

Kota Semarang secara geografis terletak diantara 6°50' - 7°10' Lintang Selatan dan garis 109°35' - 110°50' Bujur Timur serta berbatasan dengan beberapa wilayah. Kota Semarang memiliki kondisi iklim dengan tipe iklim tropikal muson dipengaruhi oleh letak lintang yang cukup jauh dari khatulistiwa sehingga efek hujan tahunan kurang berpengaruh di Kota Semarang. Berdasarkan tabel di bawah, dapat dilihat bahwa Kecamatan yang memiliki wilayah terluas yaitu Kecamatan Gunungpati dengan luas wilayah 58,27 km² dan Kecamatan Mijen dengan luas wilayah 56,52 km². Kedua wilayah Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Mijen terletak di bagian selatan dengan topografi wilayah berupa perbukitan. Sedangkan Kecamatan Semarang Timur dengan luas wilayah 5,42 km² dan Kecamatan Semarang Tengah dengan luas wilayah 5,17 km² memiliki luas wilayah paling kecil.

Kota Semarang secara geografis terletak diantara 6°50' - 7°10' Lintang Selatan dan garis 109°35' - 110°50' Bujur Timur serta berbatasan dengan beberapa wilayah. Kota Semarang memiliki kondisi iklim dengan tipe iklim tropikal muson dipengaruhi oleh letak lintang yang cukup jauh dari khatulistiwa sehingga efek hujan tahunan kurang berpengaruh di Kota Semarang. Berdasarkan tabel di bawah, dapat dilihat bahwa Kecamatan yang memiliki wilayah terluas yaitu Kecamatan Gunungpati dengan luas wilayah 58,27 km² dan Kecamatan Mijen dengan luas wilayah 56,52 km². Kedua wilayah Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Mijen

terletak di bagian selatan dengan topografi wilayah berupa perbukitan. Sedangkan Kecamatan Semarang Timur dengan luas wilayah 5,42km² dan Kecamatan Semarang Tengah dengan luas wilayah 5,17 km² memiliki luas wilayah paling kecil.

Tabel 2. 1

Luas Wilayah Kecamatan di Kota Semarang

Kecamatan	Ibu Kota Kecamatan	Luas Wilayah (Km²)
Gunungpati	Gunungpati	58,27
Mijen	Mijen	56,52
Ngaliyan	Ngaliyan	42,99
Tembalang	Tembalang	39,47
Banyumanik	Banyumanik	29,74
Tugu	Tugurejo	28,13
Genuk	Gebangsari	25,98
Semarang Barat	Karangayu	21,68
Pedurungan	Gemah	21,11
Semarang Utara	Panggung Lor	11,39
Gajah Mungkur	Gajahmungkur	9,34
Gayamsari	Gayamsari	6,22
Candisari	Jatingaleh	6,40
Semarang Selatan	Lamper Kidul	5,95
Semarang Timur	Rejosari	5,42
Semarang Tengah	Miroto	5,17
Jumlah Luas Wilayah Kota Semarang		373,78

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Semarang Tahun 2023

2.1.2 Kondisi Demografis

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Semarang Tahun 2023 dengan jumlah 1.694.743 jiwa. Akibat kondisi demografis, Kota Semarang memiliki beberapa permasalahan yaitu sebaran jumlah penduduk yang kurang merata di setiap kecamatan dan berbagai masalah sosial lain seperti kemiskinan, kemacetan, pengangguran dan minimnya lahan yang digunakan untuk tempat tinggal.

Tabel 2. 2

Jumlah Penduduk Kota Semarang 2019-2023

Kecamatan	Jumlah Penduduk				
	2019	2020		2022	2023
Gunungpati	118.760	98.023		98.674	100.752
Mijen	76.037	80.906	98.343	85.818	89.948
Ngaliyan	165.171	141.727	142.131	142.553	145.495
Tembalang	209.504	189.680	191.560	193.480	198.862
Banyumanik	164.953	142.076	141.689	141.319	143.433
Tugu	33.333	32.822	32.948	33.079	33.795
Genuk	119.010	123.310	125.967	128.696	132.473
Semarang Barat	165.048	148.879	147.885	146.915	149.326
Pedurungan	214.689	193.151	193.128	193.125	196.526
Semarang Utara	119.647	117.605	116.820	116.054	117.887
Gajah Mungkur	60.679	56.232	55.857	55.490	56.350
Gayamsari	83.036	70.261	69.792	69.334	70.409
Candisari	76.857	75.456	74.952	74.461	75.614
Semarang Selatan	70.522	62.030	61.616	61.212	62.179
Semarang Timur	75.762	66.302	65.859	65.427	66.481
Semarang Tengah	61.102	55.064		54.338	55.213
Jumlah Penduduk	1.814.110	1.653.524		1.659.975	1.694.975

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Semarang Tahun 2023

Berdasarkan tabel 2.2 di atas, dapat dilihat bahwa jumlah penduduk Kota Semarang dalam 5 (lima) tahun terakhir mengalami kenaikan dan penurunan. Kenaikan jumlah penduduk tercatat pada tahun 2022 – 2023 dengan jumlah kenaikan 35.000 jiwa. Sementara penurunan sebanyak 160.586 jiwa terjadi di antara tahun 2019 – 2020. Kecamatan dengan jumlah penduduk paling banyak terdapat pada Kecamatan Tembalang dengan jumlah penduduk 198.862 jiwa. Sementara itu kecamatan dengan jumlah penduduk paling sedikit adalah Kecamatan Tugu dengan jumlah penduduk 33.795 jiwa.

2.1.3 Layanan Publik di Kota Semarang

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam terselenggaranya pelayanan yang diberikan untuk masyarakat dari pemerintah.

Pelayanan publik memberikan dan memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bidang jasa ataupun layanan lainnya. Layanan publik yang diberikan oleh pemerintah atau penyelenggaraan suatu pelayanan oleh instansi pemerintah yang akan dilakukan oleh pegawainya sendiri. Setiap instansi pemerintahan maupun instansi swasta memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, pelayanan yang baik sangat penting bagi setiap masyarakat.

Kota Semarang saat ini sudah memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat Kota Semarang. Ada beberapa layanan yang sudah tersedia yang dapat mempermudah masyarakat Kota Semarang. Berikut adalah layanan publik milik Pemerintah Kota Semarang:

a) Sistem pengaduan berserta tindak lanjut

Pengaduan beserta tindak lanjut yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang menggunakan Kanal Pengaduan Sapa Mbak Ita. Layanan publik berbasis online bagi masyarakat guna untuk menyampaikan pengaduan, aspirasi dan aduan diterima langsung oleh Pemerintah Kota Semarang. Dalam layanan aduan Sapa Mbak Ita terdapat 5 (lima) kanal resmi yang dapat digunakan dengan mudah kepada masyarakat untuk melaporkan keluhan, aduan ataupun aspirasinya. Aduan dapat dilakukan melalui Website, Whatsapp, SMS, Twitter, dan Aplikasi Mobile Sapa Mbak Ita.

Gambar 2. 2

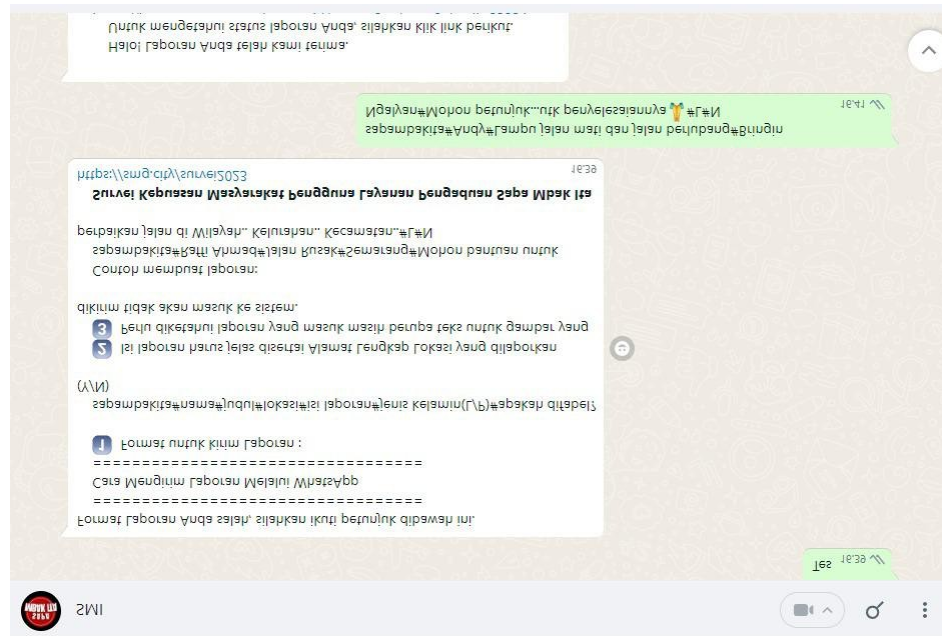
5 Kanal Resmi Sapa Mbak Ita



Sumber: Akun Instagram @Sapambakita, 2023

Sesuai dengan SOP yang ada setiap laporan yang diterima akan diproses dalam waktu maksimal 30 hari akan di selesaikan, namun laporan bisa lebih lama jika penanganan lebih lanjut dengan membutuhkan anggaran tahun selanjutnya. Laporan dari masyarakat juga dapat dilihat secara rutin akan disampaikan melalui alamat website <https://laporsmg.semarangkota.go.id/> dan juga akun Instagram @sapambakita. Beberapa contoh kanal resmi *Sapa Mbak Ita* untuk melaporkan sebagai berikut :

Gambar 2. 3
WhatsApp Layanan Pengaduan Kota Semarang



Sumber : Screenshoot Administrator Diskominfo Kota Semarang

Dari gambar diatas merupakan contoh layanan pengaduan kanal resmi *Sapa Mbak Ita* melalui WhatsApp yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Setiap masyarakat yang mengadu dapat mengirimkan aduannya sesuai dengan cara mengirim laporan yang sesuai diberikan oleh admin layanan pengaduan *Sapa Mbak Ita*.

Gambar 2. 4
Apps Mobile Layanan Pengaduan Kota Semarang



Sumber : Screenshoot akun penulis

Dari gambar diatas merupakan contoh layanan pengaduan kanal resmi *Sapa Mbak Ita* melalui Apps Mobile yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Setiap masyarakat yang mengadu dapat mengirimkan aduannya melalui Apps Mobile yang bisa di download melalui Playstore atau Handphone Andorid.

Gambar 2.5

Twitter Layanan Pengaduan Kota Semarang

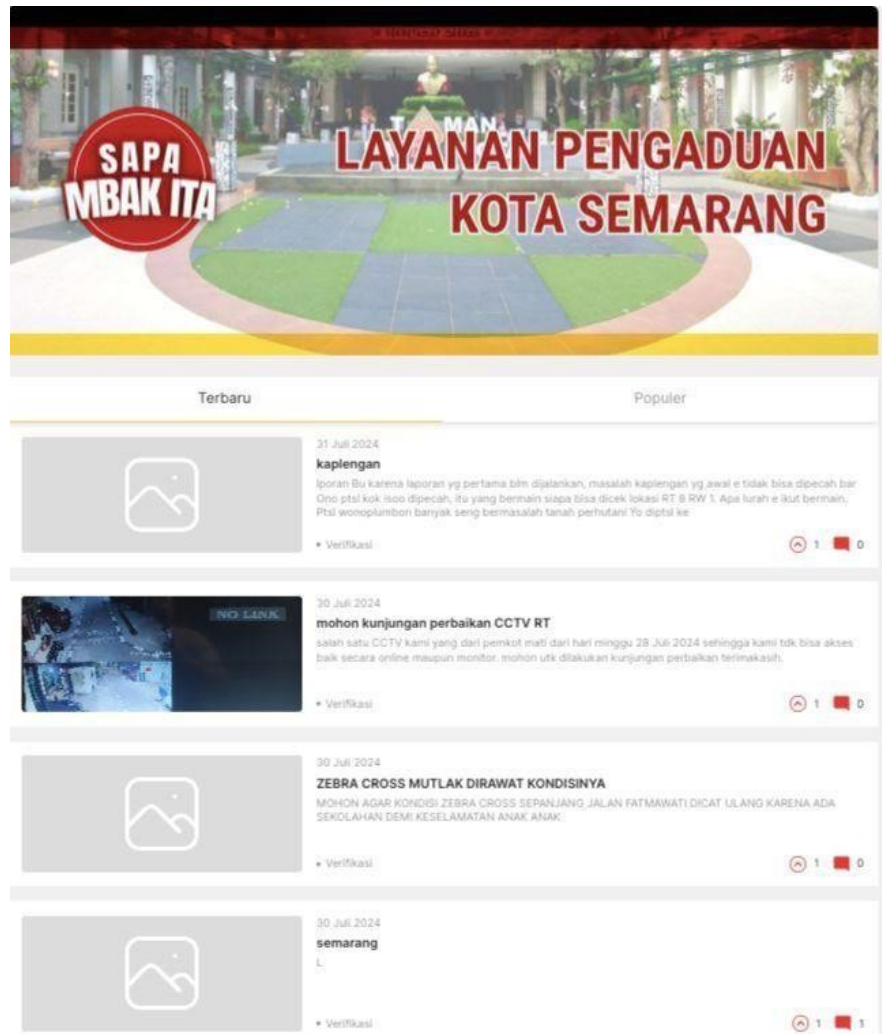


Sumber : Screenshoot Administrator Diskominfo Kota Semarang

Dari gambar diatas merupakan contoh layanan pengaduan kanal resmi *Sapa Mbak Ita* melalui Twitter yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Setiap masyarakat yang mengadu dapat mengirimkan aduannya melalui Twitter. Laporan yang dikirimkan harus jelas dan tidak membingungkan dan mempermudah dalam tindaklanjut setiap aduan masyarakat.

Gambar 2.6

Website Layanan Pengaduan Kota Semarang



Sumber: <https://laporsmg.semarangkota.go.id/reports?q=latest>

b) Transparansi bantuan keuangan atau sosial

Bantuan sosial sesuai dengan Peraturan Menteri Sosial Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial, Dinas Sosial Pemerintahan Kota Semarang. Dinas Sosial Kota Semarang menerapkan layanan DTKS (Data Terpadu

Kesejahteraan Sosial) yang diberikan kepada masyarakat yang kurang mampu atau yang membutuhkan.

c) Layanan dan saluran informasi interaktif di media sosial

Layanan saluran informasi interaktif di media sosial ini membahas mengenai berbagai informasi layanan di setiap OPD Pemerintah Kota Semarang. Dalam layanan ini Pemerintah Kota Semarang memiliki beberapa acara yang tayang di Youtube Semarang Pemkot. “Ngobras” atau ngobrol asik Bersama OPD Kota Semarang merupakan tayangan talkshow yang tayang setiap hari senin secara live. Tayangan talkshow ini membahas tentang pelayanan atau program yang dimiliki oleh OPD Pemerintah Kota Semarang. Salah satu contohnya program ijolke strukmu Bersama Bappenda Kota Semarang. Selain itu, acara “Ngopi” atau ngobrol inspirasi ini merupakan tayangan yang dikemas secara ringan dan inspiratif yang menghadirkan bintang tamu yang menginspirasi. Acara ini juga ditayangkan di Youtube Semarang Pemkot setiap hari selasa secara live.

d) Inovasi dan aplikasi layanan informasi publik

Kota Semarang memiliki beberapa inovasi dan aplikasi layanan publik yang dapat digunakan oleh masyarakat Kota Semarang, diantaranya:

a. PPIPD Kota Semarang

Aplikasi PPID Kota Semarang adalah Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan pelayanan informasi di lingkungan pemerintah Kota Semarang. Link download:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=semarangkota.ppdktasemarang>

g

b. Trans Semarang

Aplikasi trans Semarang adalah aplikasi yang dikelola oleh UPTD Trans Semarang yang bernaung dibawah Dinas Perhubungan Kota Semarang. Aplikasi ini memberikan layanan yang dapat digunakan untuk mengetahui posisi bis Trans Semarang, memebrikan informasi rute tiap koridor, informasi mengenai shelter terdekat dengan lokasi, dan panduan untuk naik dan turun di selter mana saat akan pergi. Aplikasi ini dapat di download di *Playstore* dan *Appstore*. Link download:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=ngi.brtsemarang.apppublic>.

c. Si D'nOK

Aplikasi si D'nOK adalah aplikasi sistem informasi dokumen online kependudukan. Aplikasi ini berisi tentang mobile service Dinas Dukcapil, yang dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan administrasi kependudukan secara digital, cepat dan akurat.link download:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=semarangkota.sidenok>

d. Sapa Mbak Ita

Aplikasi Sapa Mbak Ita adalah aplikasi media bagi masyarakat yang dapat digunakan untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan kepada Walikota Semarang secara langsung. Link download:

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.pengaduan.semarang&pcampaignid=web_share

e. Pakdesemar

Pakdesemar adalah aplikasi yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat Kota Semarang dalam pelacakan pelayanan PBB, melihat status pembayaran PBB, pencetakan form pengurusan PBB, link pembayaran ke bank, lokasi

pelayanan pembayaran, pendaftaran NPWPD, dan pelaporan pajak daerah.

Aplikasi Pakdesemar dibawah naungan Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang. Link download:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=bapenda.kotasemarang.pakdesemar>

f. L unpia Kota Semarang

L unpia Kota Semarang adalah aplikasi digital platform pariwisata oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang yang bertujuan untuk mempermudah para wisatawan domestic maupun mancanegara yang akan berlibur di Kota Semarang. Dengan adanya aplikasi L unpia Kota Semarang diharapkan dapat membantu para wisatawan untuk menemukan tempat – tempat menarik yang berada di Kota Semarang. Link download:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.ngi.lunpia>

g. Loker Semarang

Aplikasi Loker Semarang adalah aplikasi yang dibuat oleh LokerSemar.id yang merupakan platform lowongan kerja No.1 di Kota Semarang. Aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah mencari lowongan pekerjaan yang berada di Kota Semarang dan sekitarnya dengan cepat. Link download:

<https://play.google.com/store/apps/details?id.lokersemarang.lowongan>

h. Pantau Semarang

Aplikasi Pantau Semarang adalah aplikasi yang berfungsi untuk memantau Kota Semarang secara real time, yang mana menggunakan CCTV Online dari Dinas Perhubungan Kota Semarang. Dengan adanya aplikasi Pantau Semarang ini, masyarakat dapat memantau jalan protokol yang ada di Kota Semarang. Link download:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=online.cctvjalan.semarang>

i. Si Aman

Aplikasi Si Aman adalah aplikasi informasi Arsip Mandiri di bawah naungan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang yang berbasis *mobile* sebagai pengangan instansi Lingkup Pemerintah Kota Semarang untuk memantau status Arsip tersimpan, pengajuan, pemusnahan dan peminjaman. Link download:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=semarangkota.siaman>

j. Semargres

Aplikasi Semargres adalah aplikasi yang berisi tentang acara tahunan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Semarang bersama dengan Kadin Kota Semarang yang didukung oleh Suara Merdeka. Link download:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=id.net.gmedia.semargres2019>

k. MY RSWN

Aplikasi MY RSWN merupakan aplikasi pendaftaran online RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Semarang yang nantinya mempermudah masyarakat dalam melakukan pendaftaran. Dalam aplikais MY RSWN terdapat banyak fitur contohnya yaitu fitur untuk melakukan pendaftaran regular, pendaftaran eksklusif, pendaftaran telemedicine, jadwal dokter, dan info kamar rawat inap yang langsung bisa di cek di aplikasi MY RSWN. Link download:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.sim.rswn.epublic>

l. Si Booky

Aplikasi Si Booky adalah aplikasi buku digital Perpustakaan Kota Semarang. Pada aplikasi Si Booky berisi koleksi ebook. Untuk ebook dengan sistem DRM (Digital Right Management), setiap judul buku yang tersedia satu

buku, sehingga jika ebook sedang dibaca pengunjung lain, maka pembaca berikutnya harus menunggu terlebih dahulu. Sedangkan untuk buku opensource atau non komersial, tidak menggunakan sistem DRM sehingga bisa dibaca oleh siapa saja dalam waktu bersamaan. Link download: <https://play.google.com/store/apps/details?id=semarangkota.sibooky>

m. Gaspol

Aplikasi Gaspol merupakan aplikasi yang berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan menciptakan standarisasi pelayanan yang berkualitas dan perubahan yang mendasar dalam manajemen pelayanan pajak. Aplikasi Gaspol ini berada dibawah naungan Badan Pendapatan Daerah

Kota Semarang. Link download:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=co.id.gmedia.bapenda>

2.2 Profil Badan Layanan Pada Unit Pengaduan Sapa Mbak Ita Kota Semarang

Kanal pengaduan Sapa Mbak Ita merupakan layanan publik berbasis online yang digunakan masyarakat dalam penyampaian pengaduan, informasi dan aspirasi kepada Pemerintah Kota Semarang. Layanan pengaduan Sapa Mbak Ita dapat dimanfaatkan menjadi sarana perbaikan layanan publik melalui peran aktif masyarakat dalam melakukan pengawasan terhadap kinerja pemerintah dalam meningkatkan pembangunan kota. Untuk mewujudkan tidak hanya dilakukan oleh Pemerintah, namun juga seluruh elemen masyarakat seperti pengusaha, wartawan, akademisi, dan juga masyarakat secara umum.

Dari hasil survey dan kajian yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang

kepada masyarakat di tahun 2014 menyebutkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah masih cenderung rendah, yang disebabkan:

- a. Keinginan masyarakat untuk mengadukan pelayanan publik Pemkot masih rendah
- b. Masih kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap hasil pelaporan
- c. Akses pengaduan ke Pemerintah dianggap masih terbatas
- d. Transparansi dan akuntabilitas pengaduan masih belum optimal

Dari permasalahan di atas Pemerintah Kota Semarang melakukan upaya untuk memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat yaitu dengan dibangunnya kanal pengaduan masyarakat yang terintegrasi seiring dengan kemajuan teknologi dan digitalisasi. Sehingga pada tahun 2016 telah dilakukan penandatanganan komitmen bersama program Pemerintah Kota Semarang oleh Asisten Sekretaris Daerah, Kepala Organisasi Perangkat Daerah, Direktur RSUD dan BUMD di lingkungan Pemerintah Kota Semarang.

Di tahun 2016 sistem pengaduan di Kota Semarang telah terintegrasi dengan SP4N-Lapor! Yang dikelola kantor staff Presiden. Laporan Hendi terintegrasi oleh SP4N-Lapor jadi jika ada laporan aduan di Laporan Hendi akan otomatis masuk ke SP4N-Lapor. Semenjak SP4N-Lapor menjadi salah satu aplikasi umum yang wajib

digunakan guna peningkatan SPBE pada bulan Oktober tahun 2022, kota dan kabupaten tidak diizinkan untuk membuat aplikasi lokal. Namun setelah melakukan konsultasi dan koordinasi dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia dan Kementerian Komunikasi dan

Informatika, Kota Semarang mengantongi approval untuk melakukan konsolidasi antara kedua sistem. Hal ini dikarenakan Lapor Hendi atau Sapa Mbak Ita terbentuk sebelum adanya SP4N-Lapor, jumlah kanal lebih aktif, pengelolaan pengaduan yang lebih sistematis dan dapat termonitor, dan kecepatan admin dalam merespon aduan.

Pengelolaan Pengaduan Kota Semarang lahir pada tahun 2016 dengan nama Lapor Hendi. Nama Hendi diambil dari nama Walikota Semarang pada saat itu, Hendrar Prihadi. Dan pada tahun 2022 sehubungan dengan pergantian Walikota, Ibu Hevearita G Rahayu, maka nama pengelolaan pengaduan Kota Semarang berubah menjadi Sapa Mbak Ita yang dilaunching pada tahun 2022. Sapa Mbak Ita terdapat 5 (lima) kanal pengaduan resmi Sapa Mbak Ita, yaitu whatsapp di nomor 081215000512, aplikasi mobile di playstore, website lapor.go.id, twitter, dan sms nomor 1708. Jenis aduan yang dapat diproses dan di tindak lanjut oleh layanan pengaduan Sapa Mbak Ita yaitu:

- | | |
|------------------------------|---------------------|
| a. Pendidikan | g. Perhubungan |
| b. Administrasi kependudukan | h. Sosial |
| c. Pajak daerah | i. Kemasyarakatan |
| d. Lingkungan | j. Kesehatan |
| e. Perizinan | k. Penerangan jalan |
| f. Infrastruktur | l. Tata kota |

Penggunaan nama Sapa Mbak Ita digunakan untuk membangun kesan lebih positif karena tidak hanya pengaduan yang bersifat negatif seperti kritikan, akan tetapi juga dapat menyampaikan aspirasi maupun masukan terhadap pelayanan publik oleh Pemerintah Kota Semarang. Selain itu, penggunaan nama Mbak Ita merupakan sapaan akrab untuk Walikota Semarang. Hal ini ditujukan untuk menampilkan sosok Walikota yang siap mendengarkan keluhan kesah warga terhadap Kota Semarang.

Dalam hal ini evaluasi dari kinerja pemerintah dapat diinterpretasikan dengan adanya pengaduan dari masyarakat. Pengaduan masyarakat ini merupakan bentuk partisipasi dan pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dituangkan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, kritikan, gagasan atau pengaduan kepada penyelenggara.

Gambar 2.7

Contoh kritikan Masyarakat di Instagram Resmi Sapa Mbak Ita

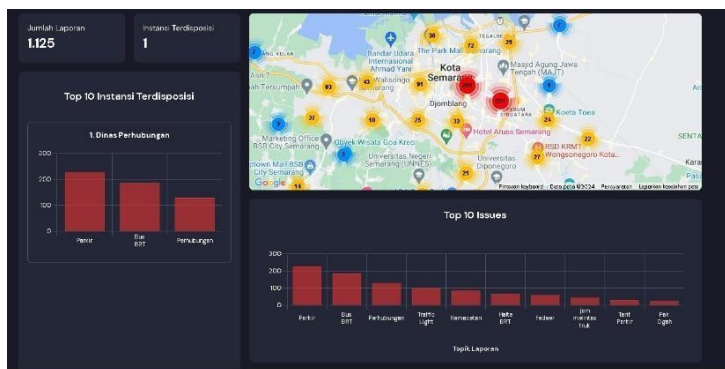


(Sumber: <https://www.instagram.com/sapambakita?igsh=c3g5ZzNvaHBzc2d4>)

Dilihat dari Instagram resmi *Sapa Mbak Ita*, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai implementasi kebijakan dalam layanan pengaduan dan aspirasi Pemerintah Kota Semarang pada unit *Sapa Mbak Ita*. Dimana Kota Semarang merupakan Ibu Kota Jawa Tengah, maka penanganan masalah pengaduan masyarakat yang dianggap sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan setiap birokrasi pemerintahan dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Selain itu, Kota Semarang juga merupakan pusat dari aktivitas baik ekonomi, bisnis, politik, dan lain-lain juga berusaha untuk memberikan pelayanan publik yang baik untuk masyarakat Kota Semarang.

Gambar 2.8

Ringkasan Laporan Dinas Perhubungan Bulan Januari 2023 – Desember 2023



Sumber: Screenshoot Administrator Diskominfo Kota Semarang

Berdasarkan data di atas dapat dilihat, bahwa jumlah laporan Dinas Perhubungan pada bulan Januari 2023 sampai bulan Desember 2023 dengan topik laporan aduan yang paling banyak terdapat pada laporan parkir, bus brt, dan perhubungan. Dalam implementasi kebijakan layanan pengaduan Sapa Mbak Ita, aduan yang diterima oleh Dinas Perhubungan yang diterima akan diproses maksimal

30 hari setelah laporan di terima. Laporan yang diterima pada periode bulan Januari 2023 sampai Desember 2023 dengan total jumlah laporan 1.125 aduan. Pengelolaan pengaduan masyarakat wajib dilakukan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya peningkatan kualitas layanan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa pengelolaan pengaduan pelayanan publik merupakan kewajiban bagi seluruh instansi pemerintahan. Pada layanan kanal pengaduan Sapa Mbak Ita memiliki Dasar Hukum sebagai berikut:

1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
3. Peraturan Walikota Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Semarang.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Tabel 2.3

Data Laporan Dinas Perhubungan bulan Januari 2023 – Desember 2023

1. Klasifikasi Laporan

NO	Klasifikasi Halaman	Jumlah
1	Pengaduan	1125
2	Pengaduan (tidak valid)	0
Total jumlah laporan		1125

2. Status Laporan

NO	Respon Laju Tindak Lanjut	Jumlah
1	Dalam Proses	150
2	Selesai	975
Total		1125

3. 10 (Sepuluh) OPD yang paling banyak mendapat laporan

NO	OPD	Jumlah
1	Dinas Perhubungan	1125

Sumber: Diskominfo Kota Semarang

Dari data di atas, ringkasan data laporan Dinas Perhubungan pada bulan Januari 2023 sampai bulan Desember 2023 dengan jumlah laporan aduan 1.125. Pada laporan Dinas Perhubungan terdapat laporan selesai dengan jumlah 975 aduan dan terdapat laporan yang berstatus sedang di proses dengan jumlah 150 aduan. Laporan aduan yang masih berstatus dalam proses itu belum selesai secara bersyarat, aduan yang belum selesai secara bersyarat bisa karena memerlukan anggaran yang besar harus pengajuan dan menunggu anggarannya. Laporan yang belum selesai pada tahun 2023 akan diselesaikan pada tahun berikutnya tergantung dengan aduan atau masalah yang di kirim oleh masyarakat. Hal ini, dikarenakan terdapat laporan yang dikirim sudah dekat dengan laporan tahunan dan belum bisa di selesaikan pada tahun 2023. Berikut merupakan rekapitulasi laju tindaklanjut OPD pada Tahun 2023:

Tabel 2.4

Rekapitulasi Laju Tindaklanjut 5 (Lima) OPD Tahun 2023

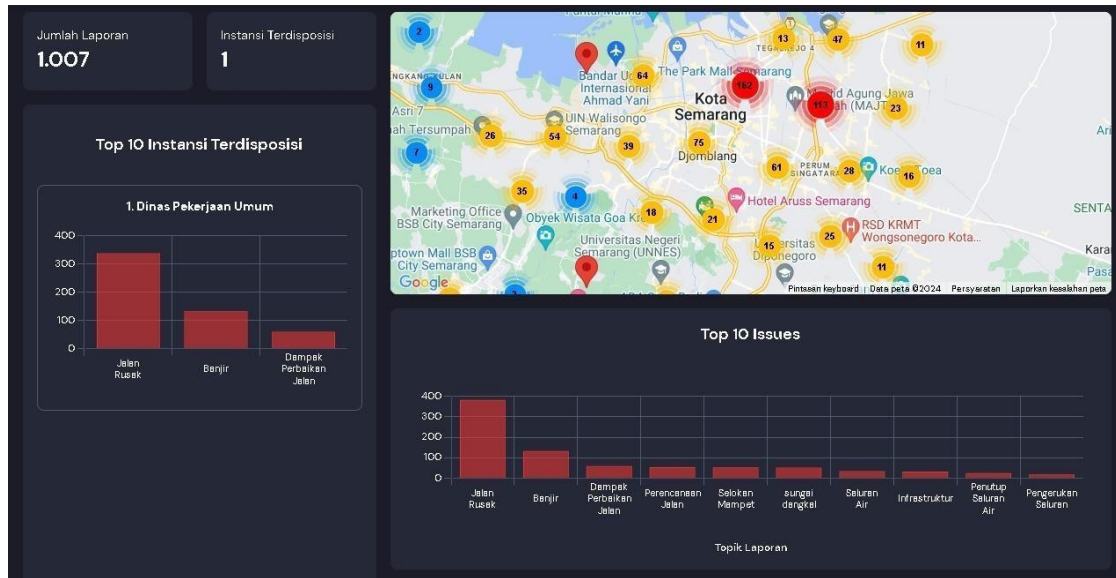
NO	OPD	Jumlah
1	Dinas Perhubungan	1125
2	Dinas Pekerjaan Umum	1.103
3	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	751
4	Satpol PP	331
5	PDAM Tirta Moedal	310

Sumber: Diskominfo Kota Semarang

Dari data diatas menjelaskan tentang jumlah laporan 5 (Lima) OPD terbanyak pada Tahun 2023. Dengan masing-masing jumlah yang berbeda.

Gambar 2.9

Ringkasan Laporan Dinas Pekerjaan Umum Bulan Januari 2023 – Desember 2023



Sumber; Screenshoot Administrator Diskominfo Kota Semarang

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa, jumlah laporan Dinas Pekerjaan Umum pada bulan Januari 2023 sampai bulan Desember 2023 dengan topik laporan aduan yang paling banyak terdapat pada laporan jalan rusak, banjir, dan dampak perbaikan jalan. Laporan yang diterima pada periode bulan Januari 2023 sampai Desember 2023 dengan total jumlah laporan 1.007 aduan.

Tabel 2.5

Data Laporan Dinas Pekerjaan Umum bulan Januari 2023 – Desember 2023

1. Kasifikasi Laporan

NO	Klasifikasi Halaman	Jumlah
1	Pengaduan	1007
2	Pengaduan (tidak valid)	0
Total jumlah laporan		1007

2. Status Laporan

NO	Respon Laju Tindak Lanjut	Jumlah
1	Dalam Proses	514
2	Selesai	493
Total		1007

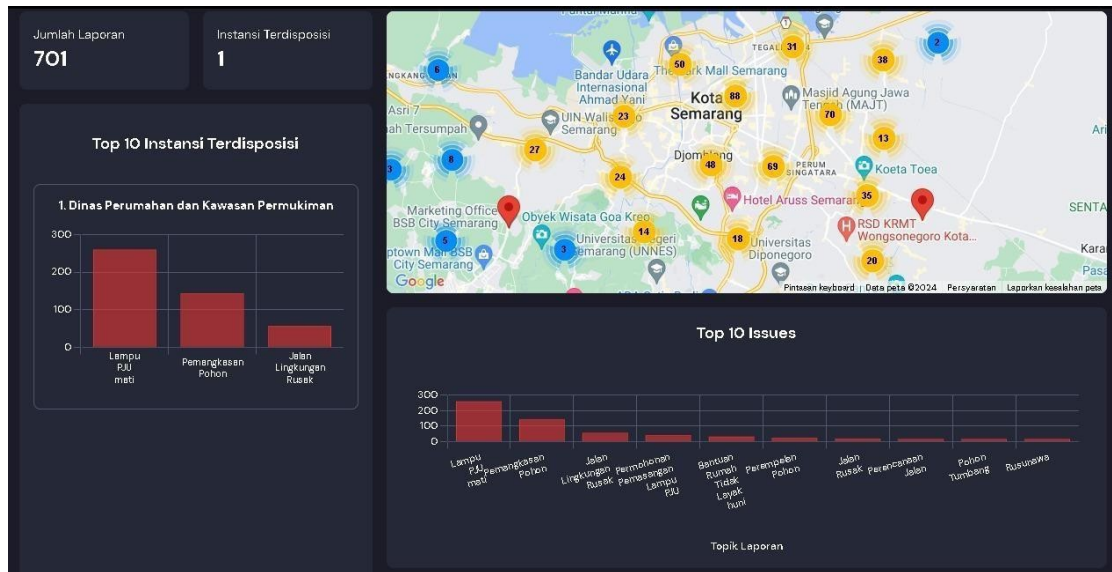
3. 10 (Sepuluh) OPD yang paling banyak mendapat laporan

NO	OPD	Jumlah
1	Dinas Pekerjaan Umum	1007

Sumber: Diskominfo Kota Semarang

Dari data di atas, ringkasan data laporan Dinas Pekerjaan Umum pada bulan Januari 2023 sampai bulan Desember 2023 dengan jumlah laporan aduan 1.007. Pada laporan Dinas Pekerjaan Umum terdapat laporan selesai dengan jumlah 493 aduan dan terdapat laporan yang berstatus dalam proses dengan jumlah 514 aduan. Laporan aduan yang masih berstatus dalam proses itu belum selesai secara bersyarat, aduan yang belum selesai secara bersyarat bisa karena memerlukan anggaran yang besar harus pengajuan dan menunggu anggarannya.. Laporan yang belum selesai pada tahun 2023 akan diselesaikan pada tahun berikutnya tergantung dengan aduan atau masalah yang di kirim oleh masyarakat. Hal ini, dikarenakan terdapat laporan yang dikirim sudah dekat dengan laporan tahunan dan belum bisa di selesaikan pada tahun 2023.

Gambar 2.10
Ringkasan Laporan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Bulan Januari 2023
– Desember 2023



Sumber; Screenshoot Administrator Diskominfo Kota Semarang

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa, jumlah laporan Dinas Perumahan dan Kawasan Perindustrian pada bulan Januari 2023 sampai bulan Desember 2023 dengan topik laporan aduan yang paling banyak terdapat pada laporan lampu PJU mati, pemangkasan pohon, dan jalan lingkungan rusak. Laporan yang diterima pada periode bulan Januari 2023 sampai Desember 2023 dengan total jumlah laporan 701 aduan.

Tabel 2.6
Data Laporan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman bulan Januari 2023 – Desember 2023

1. Kasifikasi Laporan

NO	Klasifikasi Halaman	Jumlah
1	Pengaduan	701
2	Pengaduan (tidak valid)	0
Total jumlah laporan		701

2. Status Laporan

NO	Respon Laju Tindak Lanjut	Jumlah
1	Dalam Proses	136
2	Selesai	557
3	Selesai Bersyarat	8
Total		701

3. 10 (Sepuluh) OPD yang paling banyak mendapat laporan

NO	OPD	Jumlah
1	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	1007

Sumber: Diskominfo Kota Semarang

Dari data di atas, ringkasan data laporan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman pada bulan Januari 2023 sampai bulan Desember 2023 dengan jumlah laporan aduan 701. Pada laporan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman terdapat laporan selesai dengan jumlah 557 aduan dan terdapat laporan yang berstatus dalam proses dengan jumlah 136 aduan. Laporan aduan yang masih berstatus dalam proses itu belum selesai secara bersyarat, aduan yang belum selesai secara bersyarat bisa karena memerlukan anggaran yang besar harus pengajuan dan menunggu anggarannya. Laporan yang belum selesai pada tahun 2023 akan diselesaikan pada tahun berikutnya tergantung dengan aduan atau masalah yang di kirim oleh masyarakat. Hal ini, dikarenakan terdapat laporan yang dikirim sudah dekat dengan laporan tahunan dan belum bisa di selesaikan pada tahun 2023.

SOP sudah ada dalam penyelesaian aduan, 1 hari untuk verifikasi dari admin utama, 5 hari untuk respon awal, 10 hari untuk tindak lanjut bersifat ringan, 30 hari untuk aduan bersifat berat dan lebih dari 30 hari untuk aduan yang tidak ada anggaran di tahun ini. Jika semua itu terlambat maka akan ada review dan dikeluarkan ke monev dan OPD akan diberi surat untuk peringatan untuk review dari hasil monev untuk dilakukan perbaikan di setiap OPD. (Wulan Asih Setyarini, S.Sos *Analisis Sub. Koordinator Pengelolaan Aspirasi dan Informasi*, 14 Agustus 2024).

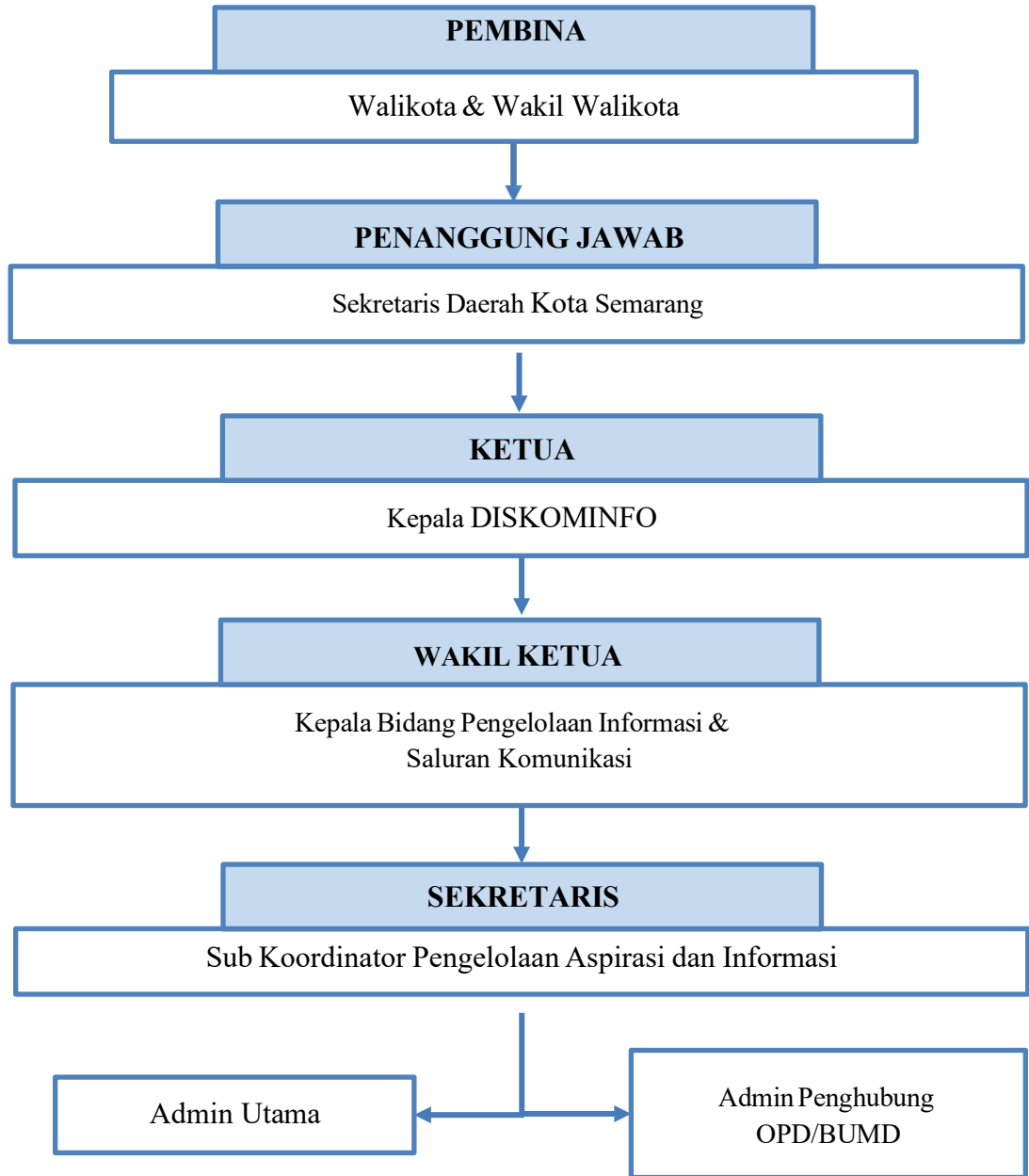
Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Inovasi yang sudah digunakan oleh Walikota sebelumnya yaitu Hendrar Prihadi yang menggunakan inovasi pelayanan terhadap masyarakat menggunakan aplikasi yang bernama “Lapor Hendi”, pelayanan yang digunakan oleh Walikota Semarang saat ini memang masih sama seperti pelayanan aplikasi pada Walikota sebelumnya. Sementara menurut Wijayanti (2008: 42) dalam Weny dan Retnowati WD Tuti berpendapat bahwa inovasi di sektor publik lebih menekankan aspek "Perbaikan" yang dihasilkan dari kegiatan inovasi ini, yang pemerintah lakukan mampu memberikan layanan publik secara lebih efektif, efisien dan berkualitas, murah dan terjangkau.

Sarana dan prasarana merupakan penunjang agar keberhasilan dalam layanan pengaduan Sapa Mbak Ita ini bisa berjalan optimal. Dapat dilihat dari upaya yang diberikan Pemerintah Kota Semarang yaitu dengan memberikan layanan pengaduan yang dapat dikirim 24 jam di balas saat jam kerja dan tidak dipungut biaya. Dalam mengoptimalkan implementasi kebijakan dalam layanan pengaduan Sapa Mbak Ita dengan memenuhi sarana dan prasarana agar pelaksanaan layanan pengaduan dapat

tercapai dengan baik untuk masyarakat, sehingga masyarakat merasa terbantu dengan adanya layanan tersebut.

Gambar 2. 11

Struktur Organisasi Unit Pengaduan Sapa Mbak Ita Kota Semarang



Sumber : Diskominfo Kota Semarang, 2024