

BAB II

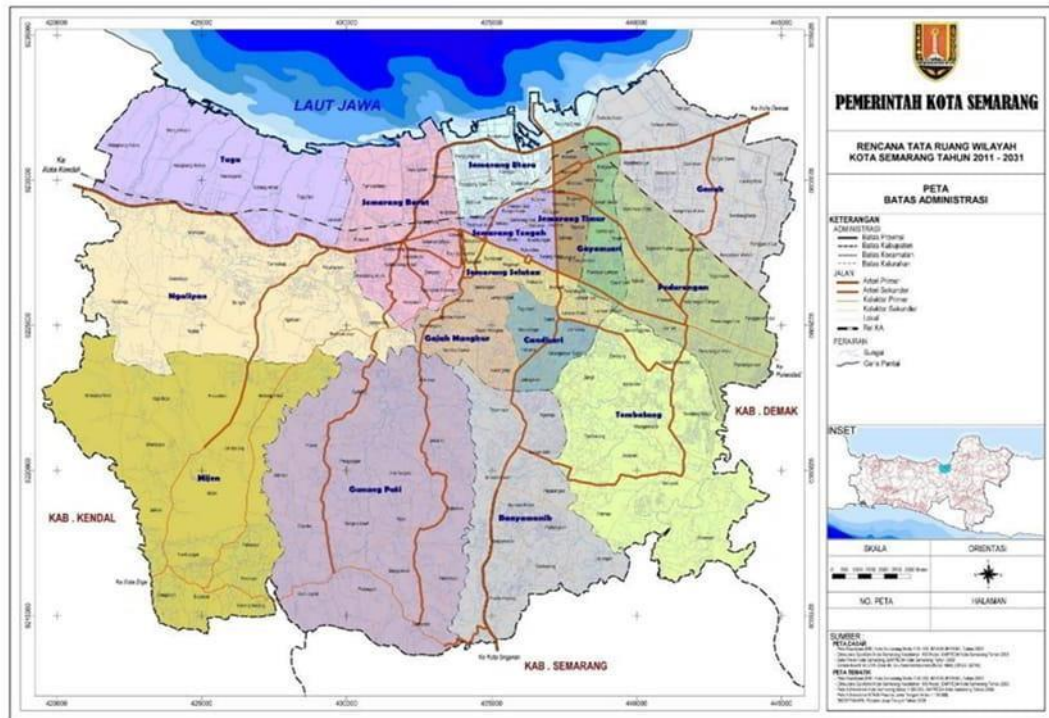
GAMBARAN UMUM

2.1 Kota Semarang

Sebagai ibu kota Provinsi Jawa Tengah, Semarang memegang peranan krusial sebagai pusat gravitasi ekonomi, pemerintahan, serta layanan publik di wilayah pesisir utara Jawa. Karakteristik geografisnya yang unik, yakni perpaduan antara dataran rendah pesisir dan kawasan perbukitan, membentuk struktur ruang yang dinamis dengan tingkat mobilitas penduduk yang sangat tinggi. Dinamika ini selaras dengan laju pertumbuhan ekonomi yang pesat, namun di sisi lain memicu urgensi akan kehadiran sistem pelayanan publik yang jauh lebih responsif, terutama pada sektor keamanan dan ketertiban. Merujuk pada data badan pusat statistik tahun 2025, populasi kota ini telah melampaui angka 1,7 juta jiwa dengan dominasi kelompok usia produktif yang memiliki ketergantungan tinggi terhadap akses informasi berbasis digital serta mekanisme mitigasi darurat yang cepat (BPS, 2025). Secara sosiologis, keberagaman latar belakang budaya dan tingginya intensitas aktivitas warga menciptakan kompleksitas interaksi yang menuntut pendekatan pelayanan inklusif. Tantangan besar kini berada di pundak pemerintah kota dan aparat kepolisian untuk mengimbangi pertumbuhan populasi tersebut melalui inovasi layanan yang mudah dijangkau sekaligus mampu memetakan risiko keamanan secara presisi di tengah perubahan sosial yang berjalan akseleratif.

2.1.1 Letak dan Kondisi Geografis

Semarang mengemban peran vital sebagai pusat gravitasi pemerintahan, aktivitas ekonomi, dan interaksi sosial di pesisir utara Pulau Jawa. Berdasarkan data astronomis yang dirilis oleh *PPID* Pemerintah Kota Semarang pada tahun 2023, wilayah ini membentang pada koordinat $6^{\circ}50'$ hingga $7^{\circ}10'$ Lintang Selatan serta $109^{\circ}35'$ sampai $110^{\circ}50'$ Bujur Timur. Cakupan wilayah seluas $373,78 \text{ km}^2$ tersebut menghadirkan keragaman topografi yang kontras, mulai dari garis pantai dan dataran rendah di sisi utara hingga zona perbukitan yang mendominasi lanskap bagian selatan. Karakteristik geografis yang variatif ini tidak hanya membentuk identitas spasial kota, tetapi juga memengaruhi pola pemukiman serta distribusi infrastruktur pelayanan publik di seluruh kecamatan. Berikut merupakan gambaran spasial dari wilayah Kota Semarang:



Gambar 2. 1 Peta Wilayah Kota Semarang

Sumber: ppid.semarangkota.go.id

Posisi Semarang di sepanjang jalur utama Pantai Utara menjadikan kota ini titik temu krusial bagi arus logistik dan pergerakan manusia, baik dari arah Jakarta dan Tegal di sisi barat maupun Surabaya dan Kudus di sisi timur. Keberadaan infrastruktur strategis seperti Pelabuhan Tanjung Emas serta jaringan kereta api lintas Jawa kian mengukuhkan peran kota sebagai pusat pertumbuhan regional yang vital. Sejalan dengan pemikiran Bintarto (1983), letak geografis merupakan determinan utama yang mengarahkan evolusi fungsi sosial dan ekonomi suatu wilayah, yang dalam hal ini termanifestasi pada dominasi Semarang sebagai simpul pemerintahan, perdagangan, serta industri.

Integrasi antara kawasan pesisir dan dataran tinggi dalam satu wilayah administratif menciptakan kompleksitas geografis yang memengaruhi pola persebaran pemukiman serta penempatan fasilitas publik. Selain menghadirkan tantangan lingkungan berupa risiko banjir dan rob, keragaman topografi ini turut membentuk karakteristik kebutuhan warga terhadap akses keamanan serta layanan darurat. Kawasan pesisir yang memiliki kepadatan tinggi menuntut sistem respons yang sangat cepat, sedangkan wilayah perbukitan memerlukan mekanisme layanan yang mampu menjangkau titik-titik dengan aksesibilitas fisik yang lebih menantang. Dinamika spasial tersebut menjadi landasan krusial bagi urgensi pengembangan inovasi pelayanan digital, seperti kehadiran aplikasi LIBAS, guna menjembatani hambatan geografis dalam pelayanan publik.

2.1.2 Topografi dan Kondisi Fisik Wilayah

Topografi Semarang menunjukkan karakter heterogen yang membagi wilayahnya menjadi dataran rendah di sisi utara serta zona perbukitan di sisi selatan. Berdasarkan data *PPID* Pemerintah Kota Semarang tahun 2023, elevasi wilayah ini membentang dari rentang 0,75 hingga mencapai 348 meter di atas permukaan laut. Kawasan dataran rendah, yang secara lokal dikenal sebagai Semarang Bawah, mencakup distrik-distrik seperti Semarang Utara, Tengah, Timur, Gayamsari, dan Genuk. Sebaliknya, wilayah Semarang Atas meliputi kawasan perbukitan yang mencakup Kecamatan Banyumanik, Gajahmungkur, Tembalang, hingga Gunungpati.

Karakteristik dataran rendah memiliki kerentanan tinggi terhadap fenomena banjir, rob, serta penurunan muka tanah atau *land subsidence*. Kondisi tersebut kerap tereskalasi akibat intensitas curah hujan yang tinggi serta intrusi air laut di sepanjang garis pantai. Sementara itu, wilayah perbukitan menawarkan stabilitas fisik yang lebih baik, namun menghadirkan tantangan aksesibilitas berupa kontur jalan yang menanjak dan berkelok, sehingga memerlukan waktu tempuh lebih lama. Sejalan dengan pandangan Yunus (2000), morfologi kota berperan signifikan dalam membentuk pola pemukiman serta aksesibilitas layanan publik, yang menuntut pemerintah untuk menyediakan sistem pelayanan yang mampu menjangkau seluruh titik tanpa terhambat batasan fisik geografis.

Variasi elevasi ini pada akhirnya memengaruhi distribusi populasi serta pemetaan fasilitas publik di seluruh penjuru kota. Kawasan perbukitan cenderung berkembang sebagai zona hunian kelas menengah serta pusat edukasi, sedangkan dataran rendah tetap mendominasi sebagai poros aktivitas ekonomi, birokrasi, dan perdagangan. Perbedaan tingkat risiko dan aksesibilitas antarwilayah menciptakan kebutuhan yang spesifik, sehingga inovasi teknologi diperlukan untuk menjamin inklusivitas layanan bagi masyarakat di berbagai zona topografi.

2.1.3 Iklim dan Kondisi Cuaca

Semarang memiliki karakteristik iklim tropis monsun yang terbagi ke dalam siklus dua musim berlawanan setiap tahunnya. Data dari *Climate-Data* Indonesia tahun 2024 menunjukkan rata-rata suhu tahunan menyentuh

angka 25,8°C dengan akumulasi curah hujan tahunan mencapai 2.495 mm. Masa penghujan biasanya mendominasi sejak bulan Oktober hingga April dengan titik puncak intensitas pada rentang Desember sampai Februari. Periode kemarau umumnya berlangsung mulai bulan Juni hingga Agustus.

Tingginya intensitas presipitasi selama masa penghujan memicu risiko banjir yang signifikan pada kawasan pesisir serta dataran rendah. Temuan Suhelmi (2010) mengonfirmasi bahwa kota pesisir di Indonesia sangat rentan terhadap perpaduan curah hujan ekstrem, limpasan air permukaan, dan pasang laut yang menyebabkan banjir rob. Kejadian rob yang melanda wilayah Semarang Utara serta Genuk secara rutin merupakan bukti nyata pengaruh faktor klimatologis terhadap stabilitas ruang hidup masyarakat perkotaan.

Keadaan iklim ini berimplikasi langsung pada kebutuhan warga terhadap sistem pelaporan yang cekatan sekaligus adaptif. Mobilitas fisik penduduk cenderung terhambat saat cuaca ekstrem atau banjir terjadi, sehingga kehadiran platform digital seperti LIBAS menjadi solusi praktis dalam penyampaian aduan keamanan maupun darurat tanpa perlu berpindah tempat. Variabel iklim dan cuaca merupakan faktor lingkungan yang mengakselerasi urgensi pemanfaatan teknologi dalam ekosistem pelayanan publik di Semarang.

2.1.4 Kondisi Demografis

Data Badan Pusat Statistik Kota Semarang dalam publikasi *Semarang dalam Angka 2025* mencatat jumlah penduduk kota ini telah

menyentuh angka 1.708.833 jiwa dengan kepadatan rata-rata melampaui 4.500 jiwa per km². Statistik tersebut mengukuhkan posisi Semarang sebagai salah satu metropolitan di Indonesia yang memiliki dinamika kependudukan sangat tinggi. Struktur demografis wilayah ini didominasi oleh kelompok usia produktif antara 15 hingga 64 tahun. Temuan *Katadata* (2024) turut mempertegas bahwa mayoritas warga berada pada rentang usia aktif secara sosial maupun ekonomi. Berikut merupakan rincian statistik mengenai jumlah serta laju pertumbuhan penduduk di setiap kecamatan di Kota Semarang untuk tahun 2024:

Tabel 2. 1 Kondisi Geografis Kota Semarang

No	Kecamatan	Penduduk (jiwa)	Laju Pertumbuhan Penduduk 2020–2024 (%)
1	Mijen	93.088	3,8
2	Gunungpati	101.577	1,0
3	Banyumanik	143.746	0,3
4	Gajah Mungkur	56.334	0,1
5	Semarang Selatan	62.018	0,0
6	Candisari	75.442	-
7	Tembalang	201.821	1,7
8	Pedurungan	197.468	0,6
9	Genuk	137.356	2,9
10	Gayamsari	70.388	0,1
11	Semarang Timur	66.475	0,1
12	Semarang Utara	117.865	0,1
13	Semarang Tengah	55.208	0,1
14	Semarang Barat	149.327	0,1
15	Tugu	34.092	1,0
16	Ngaliyan	146.628	0,9
17	Kota Semarang	1.708.833	0,9

Sumber: BPS Kota Semarang 2025

Kepadatan penduduk yang tinggi berimplikasi pada eskalasi interaksi sosial, mobilitas harian, serta kompleksitas problematika perkotaan yang menuntut ketersediaan layanan publik efisien dan mudah dijangkau. Esafitri et

al., (2025) mengemukakan bahwa populasi yang besar dengan dominasi usia produktif akan memacu tingginya aktivitas ekonomi serta kebutuhan akan sistem pelayanan publik modern. Fenomena tersebut selaras dengan dinamika di Semarang, di mana pertumbuhan penduduk dan akselerasi kegiatan ekonomi meningkatkan urgensi masyarakat terhadap layanan keamanan yang sigap sekaligus responsif.

Perspektif pelayanan kepolisian memandang bahwa tingginya mobilitas warga dan intensitas kegiatan di kota metropolitan meningkatkan risiko terjadinya gangguan keamanan, kecelakaan, hingga persoalan sosial lainnya. Inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi LIBAS menjadi instrumen relevan untuk menjawab tantangan tersebut secara efektif. Keberadaan teknologi ini memungkinkan sistem pengamanan kota tetap berjalan optimal di tengah arus pergerakan masyarakat yang sangat dinamis.

2.2 Polrestabes Semarang

Polrestabes Semarang merupakan institusi kepolisian yang mengemban tanggung jawab operasional pada wilayah urban dengan tingkat mobilitas penduduk yang sangat dinamis. Selaku organisasi publik, Polrestabes menjalankan mandat utama untuk memberikan perlindungan, pengayoman, serta pelayanan kepada warga sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Lembaga ini memegang peran krusial dalam menjaga stabilitas keamanan serta ketertiban masyarakat melalui berbagai fungsi strategis, mulai dari sistem pelaporan

terpadu, penanganan tindak kriminalitas, hingga implementasi pengelolaan keamanan yang mengintegrasikan teknologi modern.



Gambar 2. 2 Polrestabes Kota Semarang

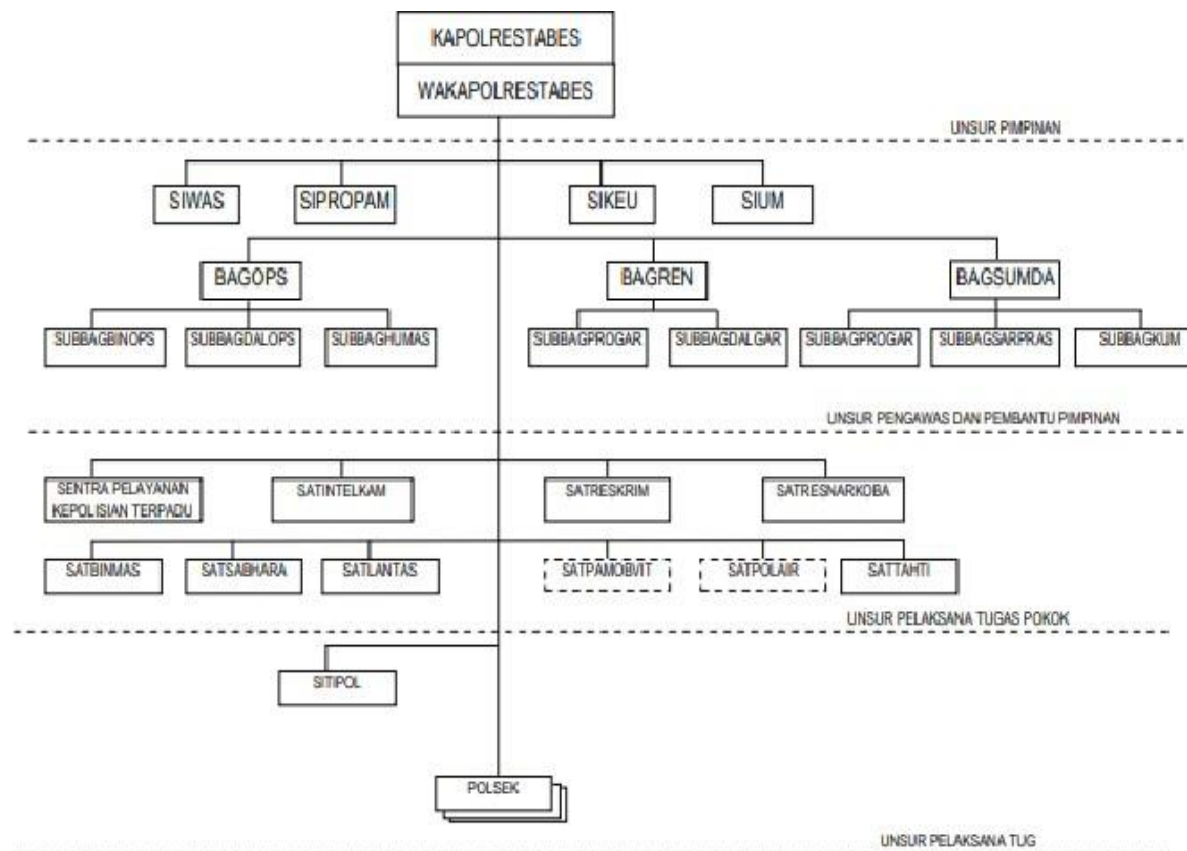
Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2025

Polrestabes Semarang memikul ekspektasi besar untuk menyediakan pelayanan yang cekatan, akurat, sekaligus mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Tuntutan tersebut mendorong institusi ini untuk terus melahirkan berbagai terobosan layanan publik berbasis digital. Aplikasi LIBAS atau Polisi Hebat Semarang muncul sebagai kanal pelaporan daring utama yang memangkas hambatan birokrasi dalam mengakses bantuan kepolisian. Implementasi inovasi ini merefleksikan prinsip manajemen publik modern yang menitikberatkan pada aspek efektivitas, efisiensi, serta optimalisasi teknologi informasi. Sejalan dengan pemikiran Stoner dan Freeman, manajemen publik merupakan proses pengorganisasian sumber daya secara strategis demi mencapai tujuan

pelayanan yang prima (Safroni, 2012). Melalui langkah ini, Polrestabes Semarang memposisikan diri sebagai institusi yang adaptif serta responsif terhadap dinamika teknologi maupun ekspektasi warga yang terus berkembang.

2.2.1 Struktur Organisasi Polrestabes Kota Semarang

Susunan organisasi Polrestabes Semarang berpedoman pada regulasi struktural Polri yang ditetapkan melalui Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia. Pembentukan struktur ini bertujuan untuk menjamin optimalisasi setiap fungsi operasional, mulai dari satuan reserse kriminal, lalu lintas, intelijen keamanan, samapta bhayangkara, narkoba, hingga unit pelayanan masyarakat. Seluruh fungsi tersebut beroperasi secara terkoordinasi demi mewujudkan stabilitas keamanan serta ketertiban warga. Sejalan dengan pemikiran Gulick dan Urwick (1937), efektivitas organisasi publik bersumber dari pembagian tugas yang presisi namun tetap mempertahankan koordinasi antarfungsi yang solid. Karakteristik ini tercermin kuat pada hierarki Polrestabes Semarang yang memiliki alur komando tertata dan sistematis. Berikut merupakan bagan struktur organisasi Polrestabes Semarang:



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Polrestabes Semarang

Sumber: restabessmg.jateng.polri.go.id

Penyelenggaraan layanan digital melalui aplikasi LIBAS memungkinkan Polrestabes Semarang mengintegrasikan berbagai fungsi kepolisian secara simultan, mulai dari SPKT atau Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu, Reskrim, hingga unit Samapta Bhayangkara. Mekanisme koordinasi ini menjamin setiap laporan masyarakat yang masuk secara daring dapat diteruskan ke unit relevan dengan durasi waktu yang jauh lebih singkat. Strategi tersebut selaras dengan pemikiran Robbins (2016) mengenai urgensi integrasi struktural dalam organisasi publik saat mengimplementasikan sebuah inovasi. Melalui penyelarasan fungsi-fungsi internal tersebut, proses kerja birokrasi menjadi lebih responsif sekaligus efektif dalam menangani setiap aduan maupun gangguan keamanan yang dilaporkan oleh warga.

2.2.2 Visi Misi dan Tugas Polrestabes Kota Semarang

Visi Polrestabes Semarang menitikberatkan pada perwujudan pelayanan keamanan dan ketertiban masyarakat yang prima, penegakan hukum yang kukuh, serta terjalinnya sinergi polisional proaktif. Sejalan dengan visi tersebut, misi institusi yang dirilis melalui laman resminya mencakup delapan poin strategis guna menjamin stabilitas wilayah:

1. Meningkatkan Sumber Daya manusia resort Kota Besar Semarang untuk tampil sebagai sosok pelayanan prima dalam penegakan hukum sesuai perkembangan dan tantangan yang di hadapi;
2. Melaksanakan pelayanan secara optimal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan bagi masyarakat dalam upaya meningkatkan kesadaran

hukum masyarakat dan mewujudkan kemitraan;

3. Memelihara soliditas institusi Polrestabes Semarang dari berbagai pengaruh yang merugikan organisasi;
4. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dengan tetap berpedoman kepada norma budaya masyarakat dan sekitarnya; 40
5. Melaksanakan penegakan hukum secara konsisten berkesinambungan , profesional, dan transparan dengan mengedepankan dan menjunjung tinggi HAM serta bekerja sama dengan unsur penegak hukum lainnya untuk memelihara kamtibmas;
6. Menciptakan kondisi keamanan yang kondusif dengan peran serta masyarakat dan instansi terkait secara aktif dalam pengamanan hasil pemilu dan kebijakan pemerintah;
7. Melakukan pengendalian dan pengawasan secara berjenjang untuk mengurangi adanya penyimpangan;
8. Mengelola secara professional, transparan, akuntabel, dan modern seluruh sumber daya Polri untuk mendukung operasional tugas polisi.

Tanggung jawab operasional Polrestabes Semarang berpijak pada amanat Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Institusi ini memikul beban tugas untuk memelihara keamanan, ketertiban masyarakat, menegakkan supremasi hukum, serta memberikan perlindungan dan pengayoman yang tulus kepada warga. Dinamika Semarang sebagai kota metropolitan dengan mobilitas penduduk yang sangat padat meningkatkan kompleksitas pelaksanaan tugas-tugas

tersebut di lapangan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Jawa Tengah tahun 2024, angka kriminalitas di wilayah ini mencatatkan lebih dari 1.100 laporan tindak pidana per tahun, yang menempatkan Semarang sebagai salah satu daerah dengan tingkat kerawanan cukup signifikan di tingkat provinsi.

Eskalasi kebutuhan masyarakat terhadap sistem pelayanan kepolisian yang tanggap sekaligus mudah dijangkau memacu Polrestabes untuk terus melahirkan berbagai terobosan. Sejalan dengan pemikiran Osborne dan Gaebler (1992), organisasi publik pada era modern dituntut untuk mengadopsi model tata kelola yang inovatif guna merespons ekspektasi warga secara praktis dan efisien. Polrestabes Semarang menjawab tantangan tersebut melalui pengembangan aplikasi LIBAS, sebuah platform digital yang menyederhanakan prosedur pelaporan masyarakat secara daring. Langkah ini menjadi wujud nyata transformasi birokrasi kepolisian dalam menjangkau warga melalui pemanfaatan teknologi informasi yang lebih inklusif.

2.2.3 Peran Polrestabse dalam Inovasi Pelayanan Publik Digital

Kiprah Polrestabes Semarang dalam ranah inovasi pelayanan digital kian nyata seiring pesatnya perkembangan teknologi informasi serta tingginya ekspektasi publik terhadap layanan yang serba cepat. Aplikasi LIBAS hadir sebagai manifestasi konkret dari transformasi pelayanan publik digital yang mulai diinisiasi sejak tahun 2021 untuk menyediakan kanal pelaporan praktis melalui perangkat telepon pintar. Sejalan dengan

pandangan Mulgan (2014), inovasi di sektor publik umumnya berakar dari urgensi untuk menghadirkan layanan yang lebih efektif, adaptif, serta berbasis teknologi mutakhir. LIBAS menjadi bukti autentik peralihan paradigma layanan kepolisian yang tidak lagi sekadar mengandalkan interaksi tatap muka, melainkan sudah mengintegrasikan fitur-fitur krusial seperti laporan darurat, sinyal *SOS*, hingga tombol panik yang terhubung langsung dengan sistem respons petugas.

Langkah transformasi digital ini tidak hanya berdampak pada penguatan efektivitas internal institusi, tetapi juga berperan besar dalam memulihkan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap korps kepolisian. Ketersediaan akses pelayanan yang lebih transparan dan jaminan respons cepat melalui platform aplikasi memiliki potensi kuat untuk menekan angka kriminalitas sekaligus mengakselerasi penanganan perkara di lapangan. Polrestabes Semarang memegang peranan sentral dalam agenda modernisasi layanan publik di wilayah Semarang, memastikan bahwa kehadiran negara dalam menjaga keamanan tetap relevan di tengah pergeseran gaya hidup digital warga. Keberhasilan inisiatif ini menjadi standar baru bagi pengembangan tata kelola keamanan kota yang lebih cerdas dan inklusif.