

BAB II

GAMBARAN UMUM

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai gambaran umum dari wilayah penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. Gambaran umum ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti

1.1 Gambaran Umum Kota Semarang

1.1.1 Luas dan Batas Wilayah Administrasi

Kota Semarang adalah Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah di Indonesia sekaligus menjadi kota Metropolitan terbesar kelima di Indonesia setelah Jakarta, Surabaya, Medan, dan Bandung. Sebagai kota yang telah berkembang di Pulau Jawa yang telah berdiri sejak 2 Mei 1547 dan menjadi Pusat Pemerintahan Provinsi Jawa Tengah, Kota Semarang memiliki luas wilayah yang mencapai 373,70 km² yang lokasinya berbatasan langsung dengan Kabupaten Kendal di sebelah barat, Kabupaten Semarang di sebelah selatan, Kabupaten Demak di sebelah timur dan laut Jawa di sebelah utara dengan panjang garis pantai berkisar 13,6 km.

Secara administratif, Kota Semarang terdiri dari 16 kecamatan dan 117 kelurahan. Dari 16 kecamatan yang ada, terdapat 2 kecamatan yang mempunyai wilayah terluas yaitu Kecamatan Mijen dengan luas wilayah 57,55 km² dan Kecamatan Gunungpati dengan luas wilayah 54,11 km². Kedua kecamatan tersebut terletak di bagian selatan yang merupakan wilayah perbukitan yang

sebagian besar wilayahnya masih memiliki potensi pertanian dan perkebunan. Sedangkan kecamatan yang mempunyai luas wilayah terkecil adalah Kecamatan Semarang Selatan dengan luas wilayah 5,93 km², diikuti oleh Kecamatan Semarang Tengah dengan luas wilayah 6,14 km².

1.1.2 Letak dan Kondisi Geografis

Dilihat dari letak astronominya, Kota Semarang terletak antara 6° 50' – 7° 10' Lintang Selatan dan garis 109° 35' – 110° 50' Bujur Timur, dengan batas-batas sebelah Utara dengan Laut Jawa dengan panjang garis pantai mencapai 13,6 kilometer, sebelah Timur dengan Kabupaten Demak, sebelah Barat dengan Kabupaten Kendal, dan sebelah Selatan dengan Kabupaten Semarang. Suhu Udara berkisar 20-30 Celcius dan suhu rata-rata 27 Celcius. Kota Semarang memiliki dua dataran, yaitu dataran rendah yang sering disebut kota bawah dan dataran tinggi sering disebut kota atas.

Kota Semarang memiliki posisi geostrategis karena berada pada jalur lalu lintas ekonomi Pulau Jawa, dan merupakan koridor pembangunan Jawa Tengah yang terdiri dari empat simpul pintu gerbang, yakni koridor pantai Utara; koridor Selatan ke arah kota-kota dinamis seperti Kabupaten Magelang, Surakarta yang dikenal dengan koridor Merapi-Merbabu, koridor Timur ke arah Kabupaten Demak/Grobogan; dan Barat menuju Kabupaten Kendal. Letak strategis tersebut di dikung dengan adanya Bandar Udara Ahmad Yani, Terminal Terboyo, Stasiun Kereta Api Tawang, Stasiun Kereta Api Poncol, dan Pelabuhan Tanjung Mas sebagai penguat peran Kota Semarang dapat menjadi simpul aktivitas pembangunan di Provinsi Jawa Tengah.

Di lihat dari sisi topografinya, Kota Semarang memiliki keunikan karena terdiri dari daerah pantai dan daerah perbukitan, dengan elevasi topografi berada pada ketinggian antara 0,75 m sampai sekitar 350 mdpl. Daerah pesisir pantai merupakan wilayah terendah di Kota Semarang yang dibatasi Laut Jawa dengan panjang garis pantai meliputi 13,6 Km. Luas daerah pantai di Kota Semarang adalah 1% dari luas wilayah total dengan ketinggian 0-0,75 mdpt. Dataran rendah merupakan kawasan dibagian tengah seperti daerah Simpang Lima dan pusat kota dengan kemiringan antara 2-15% dan ketinggian antara 0,75-3,5 m di atas permukaan laut seluas 33% dari luas wilayah total. Untuk wilayah dataran tinggi di Kota Semarang luasnya 66% dari luas wilayah dengan ketinggian antara 5-348 mdpl. Daerah ini memiliki ketinggian yang bervariasi, seperti 136 mdpl di wilayah Jatingaleh, 253m di atas permukaan laut di wilayah Mijen, serta 348 m di atas permukaan laut di wilayah Gunungpati. Ketinggian Kota Semarang bervariasi ini menjadikan pemanfaatan bagian atas Kota Semarang lebih difungsikan sebagai daerah konservasi untuk melindungi kota Semarang bagian bawah.

1.1.3 Penduduk Kota Semarang

Jumlah penduduk Kota Semarang dari tahun ke tahun mengalami pertumbuhan. Mengutip dari situs Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, data bulan Desember 2018. Dari data tersebut diketahui bahwa jumlah penduduk Kota Semarang tercatat sebanyak 1.668.578 jiwa. Untuk dapat mengetahui secara jelas dan detailnya dapat dilihat pada tabel di halaman selanjutnya.

**Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Kota Semarang berdasarkan Jenis Kelamin
Bulan Desember Tahun 2018**

No.	Kecamatan	Jenis Kelamin		Total
		Laki-laki	Perempuan	
1.	Semarang Tengah	29.322	31.751	61.073
2.	Semarang Barat	78.337	80.681	159.018
3.	Semarang Utara	61.938	63.857	125.795
4.	Semarang Timur	35.647	37.844	73.491
5.	Gayamsari	36.732	37.222	73.954
6.	Gajah Mungkur	29.639	30.222	60.146
7.	Genuk	57.300	56.952	114.252
8.	Pedurungan	95.788	97.010	192.798
9.	Candisari	39.576	40.914	80.490
10.	Banyumanik	69.203	70.724	139.927
11.	Gunungpati	47.035	46.831	93.866
12.	Tembalang	89.058	89.772	178.830
13.	Tugu	16.776	16.690	33.466
14.	Ngaliyan	69.032	69.586	138.618
15.	Mijen	36.754	36.725	73.479
16.	Semarang Selatan	33.827	35.548	69.375
Total		825.964	842.614	1.668.578

Sumber: Dispendukcapil Kota Semarang, Desember 2018.

Berdasarkan tabel 2.1 menunjukkan jumlah penduduk Kota Semarang dari masing-masing kecamatan. Kecamatan Pedurungan memiliki penduduk paling besar dengan jumlah 192.798 jiwa, sedangkan Kecamatan Tugu memiliki penduduk yang paling kecil dengan jumlah 33.466 jiwa. Pada penelitian ini memilih Kecamatan Gunungpati sebagai lokus penelitian dengan jumlah penduduk sebanyak 93.866 jiwa.

2.2 Gambaran Umum Kecamatan Gunungpati

2.2.1 Geografi dan Iklim

Kecamatan Gunungpati merupakan kecamatan yang berada di bagian selatan Kota Semarang. Luas wilayah keseluruhan sebesar 5.399,085 Ha terbagi atas 16 kelurahan, 93 RW dan 472 RT. Secara keseluruhan, untuk memudahkan pembaca, maka penulis mencantumkan tabel yang berisikan data masing-masing

kelurahan yang disertai dengan luas wilayah, jumlah RT dan RW secara detail pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2.2 Luas dan Jumlah RW/RT Per Kelurahan Se-Kecamatan Gunungpati

No.	Kelurahan	Luas	Jumlah	
			RW	RT
1.	Pakintelan	274,808	6	26
2.	Mangunsari	221,540	5	26
3.	Plalangan	331,727	6	19
4.	Gunungpati	667,696	10	44
5.	Nongkosawit	190,909	5	25
6.	Pongangan	343,946	5	28
7.	Ngijo	319,762	3	20
8.	Patemon	499,088	7	21
9.	Sekaran	490,718	7	30
10.	Sukorejo	228,063	12	78
11.	Sadeng	425,503	7	47
12.	Cepoko	245,405	3	17
13.	Sumurrejo	325,159	6	30
14.	Jatirejo	247,776	3	11
15.	Kalisegoro	281,884	4	24
16.	Kandri	245,490	4	26
	Jumlah	5.399,085	93	472

Sumber: Website resmi Kecamatan Gunungpati

Berdasarkan tabel 2.2 menunjukkan luas dan jumlah RW/RT di masing-masing kelurahan yang berada di Kecamatan Gunungpati. Setiap kelurahan memiliki jumlah RW dan RT yang berbeda-beda. Secara keseluruhan Kecamatan Gunungpati memiliki 93 RW dan 472 RT. Kelurahan Sukorejo merupakan kelurahan yang memiliki jumlah RW/RT terbesar yaitu sebanyak 12 RW dengan jumlah RT sebanyak 78, sedangkan kelurahan Jatirejo merupakan salah satu kelurahan yang memiliki jumlah RW/RT terkecil yaitu sebanyak 3 RW dengan jumlah RT sebanyak 11.

Kecamatan Gunungpati terletak di dekat Gunung Ungaran Kabupaten Semarang di ketinggian 259 meter dengan curah hujan rata-rata 1,853 mm/bulan sehingga udaranya relatif sejuk karena tanahnya berada pada posisi yang tinggi. Topografi permukaan tanahnya bergelombang dan terdapat tanah curam/jurang pada beberapa lokasi. Sebagian besar tanahnya berwarna merah menandakan kesuburan sehingga sangat cocok untuk pertumbuhan berbagai macam tanaman dan buah-buahan. Kecamatan yang sebagian besar wilayahnya berfungsi sebagai lahan konservasi ini memiliki batas-batas sebagai berikut:

- Sebelah utara : Kecamatan Gajahmungkur dan Kecamatan Ngaliyan
- Sebelah selatan : Kabupaten Semarang
- Sebelah timur : Kabupaten Semarang dan Kecamatan Banyumanik
- Sebelah barat : Kecamatan Mijen dan Kabupaten Kendal

2.2.2 Penduduk Kecamatan Gunungpati

Adapun data jumlah penduduk di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang berdasarkan usia dapat dilihat sebagaimana pada tabel dibawah ini:

Tabel 2.3 Data Penduduk Kecamatan Gunungpati Tahun 2018

No.	Kelurahan	0-6	7-12	13-18	19-24	25-55	56-79	80>
1.	Pakintelan	627	664	271	554	2.556	982	243
2.	Mangunsari	489	375	692	698	3.761	370	355
3.	Plalangan	392	389	411	392	1.828	865	89
4.	Gunungpati	774	660	633	707	3.733	1.210	184
5.	Nongkosawit	526	581	542	415	2.620	768	87
6.	Pongangan	631	671	618	499	2.114	647	277
7.	Ngijo	194	121	118	113	1.224	115	97
8.	Patemon	466	448	302	365	863	590	80
9.	Sekaran	711	654	1.180	1.058	3.820	1.062	106
10.	Sukorejo	1.451	1.241	1.395	1.112	4.946	420	11

No.	Kelurahan	0-6	7-12	13-18	19-24	25-55	56-79	80>
11.	Sadeng	866	787	674	641	3.902	1.088	128
12.	Cepoko	307	358	364	390	1.605	512	35
13.	Sumurrejo	1.139	737	716	721	3.015	435	88
14.	Jatirejo	60	300	657	40	944	124	55
15.	Kalisegoro	462	551	533	585	488	484	321
16.	Kandri	458	452	419	420	2.215	687	89
	Jumlah	9.573	9.989	9.355	8.710	39.634	10.359	2.245

Sumber: Website resmi Kecamatan Gunungpati

Berdasarkan pada tabel 2.3 menunjukkan data penduduk Kecamatan Gunungpati sejumlah 89.865 jiwa. Kolom usia 25-55 tahun menunjukkan jumlah terbanyak di setiap kelurahan yang mana usia tersebut merupakan usia produktif, oleh karenanya disertai juga dengan perkembangan ekonomi yang cukup maju pesat, sehingga banyak keperluan pelayanan administrasi yang diperlukan, baik bidang perizinan maupun non perizinan. Sedangkan usia 80 tahun keatas menunjukkan angka yang paling kecil yaitu dengan jumlah 2.245 jiwa.

1.2.3 Struktur Organisasi

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kecamatan Gunungpati Kota Semarang



Berdasarkan gambar 2.1 menunjukkan susunan organisasi Kecamatan Gunungpati Kota Semarang pada periode 2019 yang terdiri atas:

a. Camat

Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan peningkatan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat kelurahan.

b. Sekretariat

Sekretariat berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Camat.

Sekretariat terdiri atas:

1. Subbag Keuangan, Perencanaan, dan Evaluasi
2. Subbag Umum dan Kepegawaian

Masing-masing Subbagian dipimpin oleh seorang Kepala Subbagian yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris.

c. Seksi Pemerintahan

Seksi Pemerintahan berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat melalui Sekretaris Kecamatan.

d. Seksi Pembangunan

Seksi Pembangunan berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Camat melalui Sekretaris Kecamatan.

e. Seksi Kesejahteraan Sosial

Seksi Kesejahteraan Sosial berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat melalui Sekretaris Kecamatan.

f. Seksi Pelayanan Publik

Seksi Pelayanan Publik berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat melalui Sekretaris Kecamatan.

g. Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum

Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat melalui Sekretaris Kecamatan.

h. Jabatan Fungsional

Jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kecamatan sesuai dengan keahlian dan kebutuhan sesuai peraturan perundang-undangan.

1.2.4 Data Pegawai Kecamatan Gunungpati

Kecamatan adalah bagian wilayah dari Daerah yang dipimpin oleh camat sebagai OPD terdekat dengan masyarakat. Dalam mencapai sebuah tujuan OPD, Kecamatan membutuhkan pegawai sebagai penyelenggara dalam proses pencapaian tujuan. Pegawai memiliki tugas dan fungsi sesuai dengan kedudukan masing-masing. Kedudukan pegawai di Kecamatan Gunungpati diharapkan mampu menyelesaikan tugas kecamatan.

Tabel 2.4 Data Pegawai Kecamatan Gunungpati Tahun 2019

No.	Nama Pegawai	Jabatan
1.	Ronny Tjahjo Nugroho, S.Sos.M.M	Camat
2.	Sulistiyo, SE,M.Si	Sekcam
3.	Al Frida Very S, S.STP. M.Si	Kasi Pemerintahan
4.	Sutomo, SH	Kasi Trantibum
5.	Mutmainah, SE	Kasi Pelayanan Publik
6.	Muntari, BA	Kasi Kesos
7.	Sutiknyo, SE	Kasi Pembangunan
8.	Ety Ediyati, SE	Kassubbag Umum dan Kepegawaian
9.	Puguh Priyambodo, SE, Msi	Kasubbag Perencanaan, Evaluasi dan Keuangan
10.	Buseri	Petugas Trantibum
11.	Tri Ariningsih	Pengadministrasi Umum
12.	Dion Dwi Octa Akbarizqi, A.Md	Bendahara
13.	Sugeng	Pengadministrasi Kepegawaian
14.	Samian	Pengadministrasi Keuangan

Sumber: Kantor Kecamatan Gunungpati Kota Semarang

Berdasarkan tabel 2.4 menunjukkan data pegawai Kecamatan Gunungpati sejumlah 14 pegawai. Setiap pegawai memegang tugas dan fungsi yang berbeda-beda dan memiliki tanggungjawab yang sama yaitu menjalankan tugas dan fungsi sebagaimana mestinya dan bertanggungjawab kepada Camat.

1.2.5 Seksi Pelayanan Publik

Seksi Pelayanan Publik berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Camat melalui Sekretaris Kecamatan. Seksi Pelayanan Publik di pimpin oleh seorang Kepala Seksi. Kepala Seksi Pelayanan Publik memiliki tugas sebagai berikut :

- a. Menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Pelayanan Publik
- b. Membagi tugas kepada bawahan

- c. Membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya
- d. Memeriksa hasil kerja bawahan
- e. Menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai
- f. Menyiapkan pelaksanaan koordinasi
- g. Menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Pelayanan Publik
- h. Menyiapkan bahan pembinaan petugas pelayanan
- i. Menyiapkan kegiatan penyusunan tatalaksana pengelolaan pengaduan dan pemberian informasi
- j. Menyiapkan kegiatan pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat/ pelanggan
- k. Menyiapkan kegiatan pembangunan, pengembangan dan pemeliharaan aplikasi layanan publik
- l. Menyiapkan kegiatan pengamanan perangkat lunak pelayanan publik
- m. Menyiapkan kegiatan pemberian layanan rekomendasi/ surat keterangan yang berhubungan dengan pertanahan, kependudukan, pembangunan, trantib, lingkungan hidup dan kesejahteraan sosial
- n. Menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Seksi Pelayanan Publik
- o. Menyiapkan kegiatan pelayanan data dan informasi di Kecamatan
- p. Menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Seksi Pelayanan Publik
- q. Menyiapkan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya

- r. Menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Pelayanan Publik
- s. Menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Pelayanan Publik
- t. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

1.2.6 Jenis dan Produk Pelayanan Publik

Kecamatan Gunungpati Kota Semarang melayani berbagai macam pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, adapun data daftar pelayanan yang disediakan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.5
Jenis dan Produk Pelayanan Publik Kecamatan Gunungpati

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan
1.	Surat Pengantar SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian)	Surat Pengantar SKCK
2.	Surat Pengantar KK (Kartu Keluarga)	Surat Pengantar KK
3.	Surat Pengantar KTP (Kartu Tanda Penduduk)	Surat Pengantar KTP
4.	Surat Pengantar Akta Kelahiran	Surat Pengantar Akta Kelahiran
5.	Surat Pengantar Akta Kematian	Surat Pengantar Akta Kematian
6.	Surat Pengantar Pindah	Surat Pengantar Pindah
7.	Surat Pengantar Datang	Surat Pengantar Datang
8.	Surat Pengantar Nikah dan Boro Nikah	Surat Pengantar Nikah dan Boro Nikah
9.	Surat Pengantar IUMK (Ijin Usaha Menengah Kecil)	Surat IUMK (Ijin Usaha Menengah Kecil)
10.	Surat Pengantar PIRT (Pangan Industri Rumah Tangga)	Surat Pengantar PIRT (Pangan Industri Rumah Tangga)
11.	Surat Pengantar IMB (Izin Mendirikan Bangunan)	Surat Pengantar IMB (Izin Mendirikan Bangunan)
12.	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	Legalisasi
13.	Surat Keterangan Waris	Surat Keterangan Waris
14.	Surat Keterangan Penguasaan Tanah dan Tidak Sengketa	Surat Keterangan Asal (SKA)
15.	Penerbitan Akta Jual Beli	Akta Jual Beli

Sumber: Kantor Kecamatan Gunungpati Kota Semarang

Berdasarkan pada tabel 2.5 menunjukkan berbagai jenis pelayanan yang disediakan di Kecamatan Gunungpati untuk melayani kebutuhan masyarakat beserta produk pelayanan yang diterima oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Terdapat sebanyak 15 jenis pelayanan yang tersedia di Kecamatan Gunungpati, termasuk pelayanan perizinan dan pelayanan non perizinan.

1.2.7 Maklumat Pelayanan

Di Kecamatan Gunungpati memiliki maklumat pelayanan yang bertujuan untuk lebih memudahkan masyarakat guna mengetahui informasi mengenai Kecamatan Gunungpati, adapun maklumat pelayanannya sebagai berikut:

- ❖ Visi Pelayanan : “Terwujudnya pelayanan yang profesional, transparan, berkepastian, ramah, dan mantap”
- ❖ Misi Pelayanan meliputi :
 - a. Memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan teliti, cepat, dan menghindari kesalahan
 - b. Memberikan penjelasan tentang prosedur pelayanan dengan sebaik-baiknya
 - c. Memberitahukan kepastian kesanggupan dan waktu pelayanan
 - d. Memberikan nomor telepon yang mudah dihubungi serta aktif berkomunikasi dengan pengguna layanan
 - e. Aktif menyapa dan menanyakan keperluan dengan ramah dan santun
 - f. Aktif berkoordinasi dengan jajaran aparat kelurahan dan OPD lain

g. Melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya, wajar, dan sopan tanpa merugikan salah satu pihak.

❖ Jam Pelayanan Umum adalah :

- a. Hari Senin - Kamis : 07.30 – 15.15 WIB
- b. Hari Jumat : 07.30 – 11.30 WIB

❖ Jam Pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah :

- a. Hari Senin - Kamis : 08.00 – 14.00 WIB
- b. Hari Jumat : 08.00 – 11.00 WIB

Pengguna layanan dapat mengajukan keluhan, keberatan atau protes apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Setiap keluhan akan diperhatikan dengan sungguh-sungguh oleh pihak Kecamatan Gunungpati. Pengguna layanan akan mendapatkan jawaban dalam waktu 2 (dua) hari terhitung sejak keluhan di terima petugas. Jawaban akan disampaikan secara langsung melalui telepon atau surat resmi.

Setiap kesalahan atau cacat pada produk pelayanan yang diakibatkan karena kesalahan teknis dari pihak penyedia layanan, maka penyedia layanan wajib memperbaharui produk tersebut tanpa memungut biaya.