

## **BAB II**

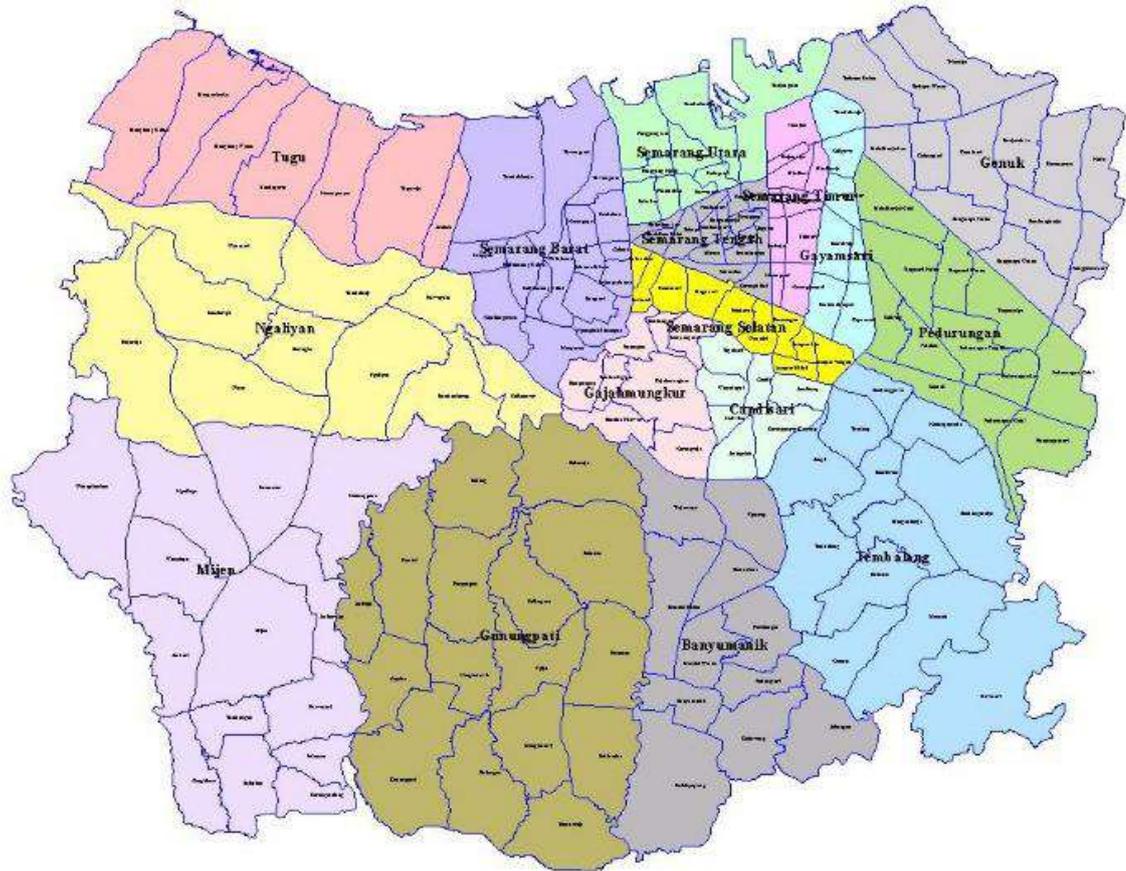
### **GAMBARAN UMUM KOTA SEMARANG**

#### **2.1 Geografi**

##### **2.1.1 Luas Wilayah**

Kota Semarang merupakan Ibukota sekaligus sebagai Pusat Pemerintahan Provinsi Jawa Tengah. Luas wilayah yang dimiliki oleh Kota Semarang yaitu sebesar 373,70 km<sup>2</sup> (BPS Kota Semarang) serta berbatasan dengan Kabupaten Semarang pada sisi selatan, Kabupaten Kendal pada sisi barat, Kabupaten Demak pada sisi timur dan berbatasan langsung dengan Laut Jawa di sisi utara yang memiliki garis pantai sepanjang 13,6 km. Kota Semarang terbagi atas 16 wilayah kecamatan yang didalamnya terdapat 77 kelurahan. Dari jumlah tersebut, terdapat 2 (dua) kecamatan yang mempunyai wilayah terluas, yaitu Kecamatan Mijen dan Kecamatan Gunung pati yang memiliki luas wilayah sebesar 57,55 km<sup>2</sup> dan 54,11 km<sup>2</sup>, kedua kecamatan ini memiliki wilayah perbukitan dan memiliki potensi pertanian dan juga perkebunan untuk Kota Semarang. Untuk kecamatan yang mempunyai luas terkecil ialah Kecamatan Semarang Selatan dan Kecamatan Semarang Tengah yang memiliki luas wilayah sebesar 5,93 km<sup>2</sup> dan 6,14 km<sup>2</sup>.

Gambar 2. 1 Peta Administratif Kota Semarang Per Kecamatan



Sumber: RPJMD Kota Semarang 2016- 2021

Mengenai pembangunan Provinsi Jawa Tengah tepatnya Kota Semarang termasuk kedalam rangkaian kawasan strategis nasional, yaitu KEDUNGSEPUR bersama dengan Kabupaten Kendal, Kabupaten Demak, Kabupaten Semarang, Kota Salatiga dan Kabupaten Grobogan. Kota Semarang yang merupakan kota metropolitan, kedudukannya pada kawasan strategis nasional KEDUNGSEPUR menjadikan sebagai titik pusat perdagangan dan jasa, industri dan pendidikan. Hal ini berdampak pada perkembangan pembangunan dikemudian hari karena aktivitas perdagangan dan jasa, industri dan pendidikan menjadi aktivitas yang paling banyak

mengundang masyarakat untuk beraktivitas di dalamnya. Sebab itu Kota Semarang menjadi memiliki daya tarik bagi penduduk pendatang untuk ikut serta beraktivitas di dalamnya. Kota Semarang menjadi bagian dari segitiga pusat pertumbuhan regional, yaitu JOGLOSEMAR bersama dengan Jogjakarta dan Solo. Dalam perkembangannya, Kota Semarang berkembang sebagai kota perdagangan dan jasa di mana perkembangan aktivitas perdagangan (perniagaan) dan jasa menjadi tulang punggung pembangunan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

### **2.1.2 Topografi**

Kota Semarang berada pada ketinggian antara 0,75 sampai dengan 348,00 meter di atas permukaan laut (mdpl) hal ini membuat Kota Semarang merupakan kota berbatasan langsung dengan Laut Jawa dan berlokasi tepat pada garis pantai utara Pulau Jawa. Dataran rendah Kota Semarang berada pada ketinggian 0,75 mdpl. Daerah perbukitan Kota Semarang berada pada ketinggian 90,56 - 348 mdpl yang terwakili pada lokasi di Jatingaleh dan Gombel wilayah Semarang Selatan, Tugu, Mijen, serta Gunungpati. Umumnya, sebagian besar kenampakan geomorfologi Pulau Jawa terdiri dari dataran rendah di bagian utara, serta perbukitan dan pegunungan di bagian selatan. Kota Semarang didominasi oleh dataran rendah khususnya pada bagian utara dan perbukitan di bagian selatan. Sama halnya dengan kenampakan morfologi Pulau Jawa, semakin mengarah ke selatan, morfologi Kota Semarang cenderung berkarakter area perbukitan.

## 2.2 Demografi

Mengenai kependudukan dalam Kota Semarang, sejak lima tahun terakhir, yaitu dari tahun 2015 hingga 2019 perkembangan penduduk cenderung dinamis mengalami peningkatan. Menurut Dispermasdesdukcakil Provinsi Jawa Tengah, Kota Semarang menduduki peringkat ke-4 dalam jumlah penduduk terbanyak di Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2017. Hal ini dibuktikan tercatat pada tahun 2017, penduduk Kota Semarang berjumlah 1,658,552 jiwa tepat berada dibawah Kabupaten Banyumas yang sebanyak 1,741,077 jiwa pada urutan ketiga.

Tabel 2. 1 10 Teratas Jumlah Penduduk pada Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah

No.	Kabupaten/Kota	Jumlah Penduduk
1	Kabupaten Brebes	1,896,243
2	Kabupaten Cilacap	1,840,594
3	Kabupaten Banyumas	1,741,077
4	Kota Semarang	1,658,552
5	Kabupaten Pemalang	1,471,174
6	Kabupaten Grobogan	1,448,535
7	Kabupaten Tegal	1,444,074
8	Kabupaten Kebumen	1,362,524
9	Kabupaten Klaten	1,304,519
10	Kabupaten Magelang	1,280,679

Sumber: Dispermasdesdukcakil Provinsi Jawa Tengah (2017)

Berdasarkan sebaran penduduk perkecamatan di Kota Semarang, Kecamatan Pedurungan memiliki jumlah penduduk tertinggi dalam kurun waktu enam tahun terakhir 2011 hingga 2016. Adapun kecamatan lain yang memiliki penduduk relatif lebih tinggi ( >100.000 jiwa ) dibandingkan

kecamatan lainnya adalah Kecamatan Semarang Barat, Tembalang, Banyumanik, Semarang Utara dan Ngaliyan.

Tabel 2. 2 Sebaran Penduduk Per Kecamatan Kota Semarang Tahun 2015 – 2019

No.	Kecamatan	2015	2016	2017	2018	2019
1.	Kec. Banyumanik	132,508	136,866	160,483	159,018	157,348
2.	Kec. Candisari	79,258	81,367	125,133	125,795	130,434
3.	Kec. Gajah Mungkur	63,707	60,080	73,993	73,491	72,433
4.	Kec. Gayamsari	74,178	74,158	73,582	73,954	73,716
5.	Kec. Genuk	97,545	108,533	60,509	60,146	59,591
6.	Kec. Gunungpati	78,641	89,809	109,578	114,252	115,058
7.	Kec. Mijen	61,405	68,042	191,039	192,798	192,424
8.	Kec. Ngaliyan	125,828	136,791	81,237	80,490	79,385
9.	Kec. Pedurungan	180,282	187,938	139,826	139,927	140,419
10.	Kec. Semarang Barat	158,131	160,004	91,279	93,866	94,347
11.	Kec. Semarang Selatan	79,620	75,757	175,845	178,830	180,500
12.	Kec. Semarang Tengah	70,259	62,639	61,358	61,073	62,854
13.	Kec. Semarang Timur	77,331	75,473	32,839	33,466	33,308
14.	Kec. Semarang Utara	127,752	125,956	137,249	138,618	139,338
15.	Kec. Tembalang	156,868	171,993	70,413	73,479	74,696
16.	Kec. Tugu	31,954	32,873	74,189	69,375	68,507
	<b>Total</b>	<b>1,563,313</b>	<b>1,648,279</b>	<b>1,658,552</b>	<b>1,668,578</b>	<b>1,674,358</b>

Sumber : Disdukcapil Kota Semarang

Berdasarkan tabel 2.2 kecamatan-kecamatan yang termasuk dalam area pusat kota memiliki kepadatan penduduk yang lebih tinggi bila dibandingkan dengan kecamatan lain di wilayah pinggiran. Hal ini karena sebagian penduduk yang memilih bermukim di area pusat kota lebih mengutamakan akses terhadap aktivitas perdagangan dan jasa yang mayoritas berpusat dan juga karena telah lama bermukim di Kota Semarang.

Pada umumnya, pertumbuhan jumlah penduduk di Kota Semarang dipengaruhi oleh berbagai faktor di antaranya adalah kelahiran, kematian, kedatangan dan perpindahan. Secara keseluruhan, dalam kurun lima tahun terakhir (2015 – 2019) kedatangan dan kepindahan penduduk Kota Semarang dinilai cukup signifikan dibandingkan kelahiran dan kematian. Berdasarkan data di atas, penduduk Kota Semarang lebih banyak perempuan, yaitu sebanyak 845.519 jiwa atau 50,5% dan jumlah penduduk laki-laki, yakni sebanyak 828.848 jiwa atau 49,5% dari total keseluruhan 1,674,358 jiwa penduduk Kota Semarang pada tahun 2019.

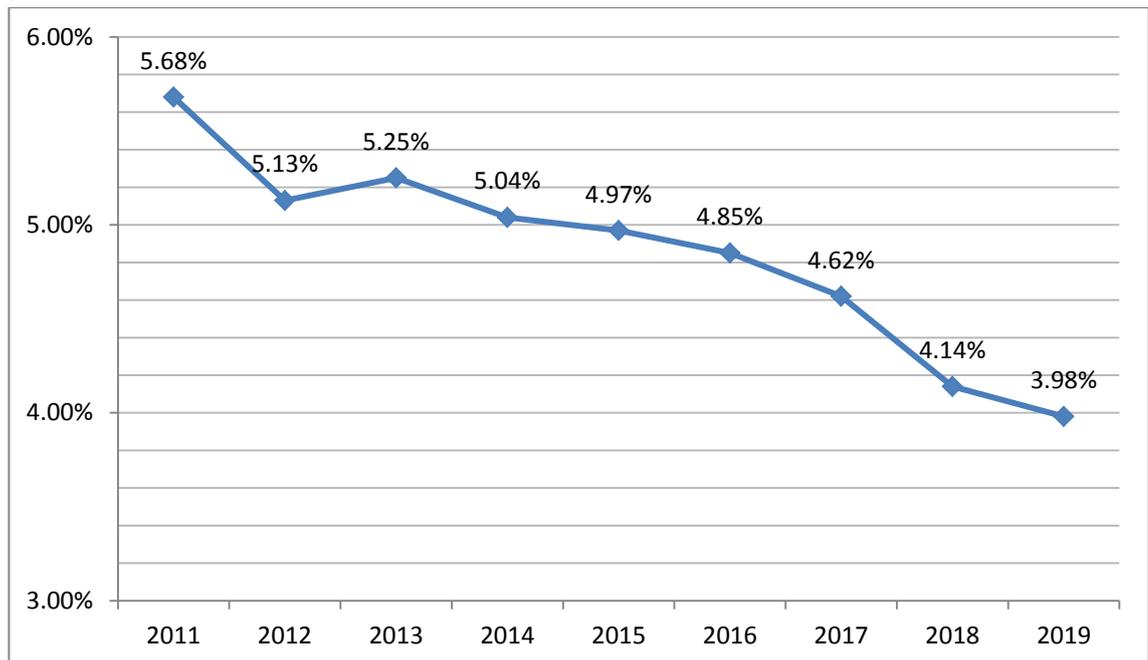
### **2.2.1 Kemiskinan**

Dalam menentukan penduduk golongan miskin, BPS menggunakan konsep kemampuan memenuhi kebutuhan dasar (*basic needs approach*). Dengan pendekatan ini, kemiskinan dipandang sebagai ketidakmampuan dari sisi ekonomi untuk memenuhi kebutuhan dasar makanan dan bukan makanan yang diukur dari sisi pengeluaran. Garis kemiskinan ialah penjumlahan dari garis kemiskinan makanan dan garis kemiskinan non makanan. Penduduk yang memiliki rata-rata pengeluaran perkapita perbulan dibawah garis kemiskinan dikategorikan sebagai Penduduk Miskin.

Pada tahun 2019, tingkat kemiskinan Kota Semarang menurun menjadi 3,98% dibandingkan dengan tahun 2018 sebesar 4,14%. Penduduk dalam kategori miskin di Kota Semarang pada periode sembilan tahun terakhir memperlihatkan keadaan yang naik-turun. Hal ini terlihat dari tingkat

kemiskinan Kota Semarang tahun 2012, yaitu 5,13%, sedangkan pada tahun 2013 terjadi peningkatan menjadi sebesar 5,25%, kemudian sejak tahun 2014 selalu mengalami penurunan tingkat kemiskinan hingga tahun 2019 sebesar 3,98%. Tingkatan kemiskinan Kota Semarang pada tahun 2019 sebesar 3,98% bila dibanding dengan rata-rata tingkatan kemiskinan Jawa Tengah sebesar 13,27% membuktikan keadaan yang lebih baik dan berada di bawah rata-rata tersebut. Selain itu, tingkat kemiskinan di Kota Semarang merupakan yang terendah di antara kabupaten/kota lain di Provinsi Jawa Tengah, meski dilihat dari jumlah penduduk Kota Semarang lebih besar.

**Grafik 2. 1 Persentase Angka Kemiskinan Kota Semarang**



Sumber : BPS Kota Semarang, 2020

Kemiskinan masih jadi tantangan besar untuk tiap wilayah dalam melaksanakan kegiatan pembangunan. Perlunya upaya untuk tingkatan pemenuhan kebutuhan dasar untuk masyarakat yang terkategori miskin

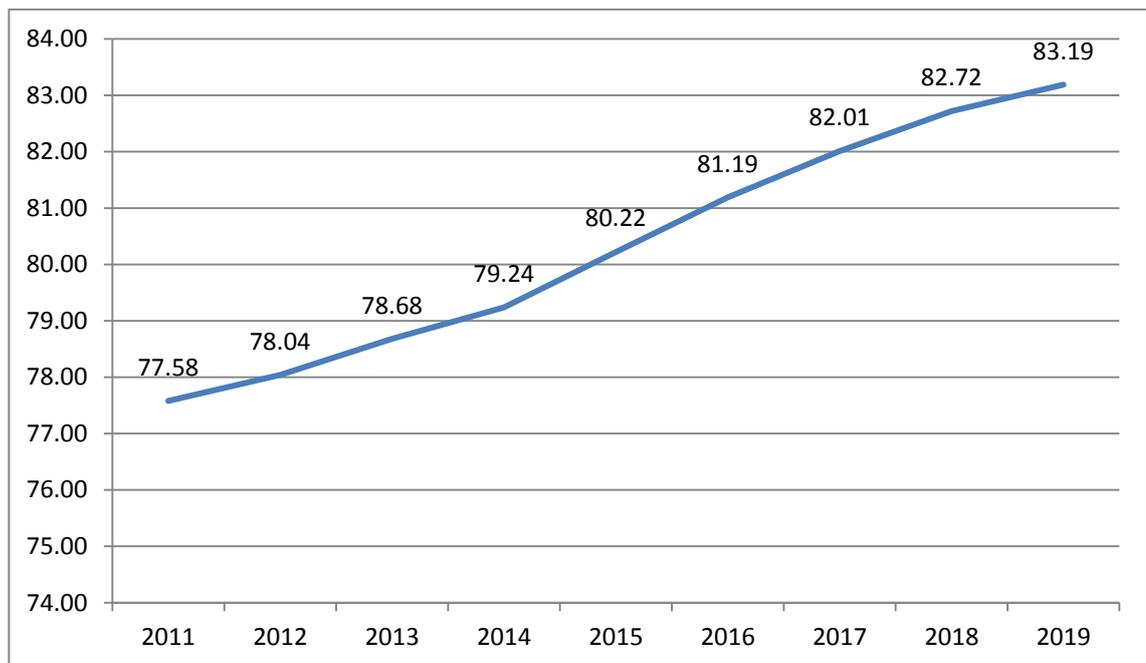
menjadi salah satu penyebab dari masalah sosial perkotaan yang wajib dituntaskan pemerintah secara konsisten melalui program-program pembangunan daerah. Berbagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah melalui program dan kegiatan yang bertujuan untuk merendahkan angka kemiskinan di Kota Semarang. Upaya tersebut dilakukan baik dari pemerintah pusat sampai pemerintah daerah. Penerapan program dan kegiatan penanggulangan kemiskinan memerlukan kerjasama antara pemerintah kota, dunia usaha, perguruan tinggi dan juga masyarakat yang peduli dan berperan aktif akan pengurangan angka kemiskinan.

### **2.2.2 Indeks Pembangunan Manusia**

Indeks Pembangunan Manusia atau Human Development Index (HDI) adalah indeks pembangunan manusia yang dapat dipergunakan sebagai pengukuran bagaimana tingkat keberhasilan dalam usaha pembangunan kualitas hidup manusia, artinya kualitas hidup masyarakat dapat dijadikan sebagai salah satu indikator kinerja dari masing-masing daerah. Ukuran keberhasilan yang dicapai suatu daerah dilihat melalui 3 dimensi dasar pembangunan, yaitu (1) tingkat harapan hidup manusia, (2) ilmu pengetahuan/tingkat pendidikan dan (3) standar kehidupan yang layak. Indikator yang dapat merepresentasikan ketiga dimensi tersebut, yaitu Angka Harapan Hidup (AHH) untuk mengukur peluang lamanya kehidupan, Harapan Lama Sekolah (HLS) dan Rata-rata Lama Sekolah (RLS) untuk mengukur tingkat pendidikan atau ilmu pengetahuan, serta pengeluaran riil

per kapita yang disesuaikan untuk mengukur akses terhadap sumberdaya untuk mencapai standar hidup layak.

Grafik 2. 2 Indeks Pembangunan Manusia di Kota Semarang



Sumber : BPS Kota Semarang, 2018

Secara umum, sejak tahun 2011 hingga tahun 2019, pembangunan manusia di Kota Semarang terus mengalami peningkatan yang signifikan. Pada grafik 2.2, terlihat bahwa pada tahun 2011, capaian IPM Kota Semarang adalah sebesar 77,58 dan terus mengalami peningkatan menjadi sebesar 83,19 pada tahun 2019. Jika diakumulasikan selama 8 tahun maka telah terjadi peningkatan, yaitu sebesar 5,61 selama periode tersebut.

### 2.3 Gambaran Umum Pemerintah Kota Semarang

Pemerintah Kota Semarang berada pada Jl. Pemuda No.148, Sekayu, Kec. Semarang Tengah, Kota Semarang. Kota Semarang dipimpin oleh

seorang Walikota bernama Hendrar Prihadi, S.E., M.M dan memiliki wakil walikota bernama Ir. H. Heverita Gunaryanti Rahayu yang menjabat sejak 17 Februari 2016. Pemerintah Kota Semarang memiliki visi pembangunan Kota Semarang Tahun 2016-2021 berdasarkan visi Walikota dan Wakil Walikota Semarang terpilih adalah sebagai berikut :

“Semarang Kota Perdagangan dan Jasa yang Hebat Menuju Masyarakat  
Semakin Sejahtera”

Visi tersebut bertujuan bahwa Semarang sebagai kota metropolitan berwawasan lingkungan diharapkan menjadi kota yang handal serta maju dalam perdagangan dan jasa, dengan dukungan infrastuktur yang memadai dan tetap menjadi daerah yang kondusif untuk meningkatkan kesejahteraan warganya dengan dukungan pengembangan politik, keamanan, sosial, ekonomi, dan budaya.

Kota Perdagangan Dan Jasa, mengandung arti bahwa Kota Semarang akan menjadi Kota Perdagangan dan Jasa yang Hebat, yang didukung oleh kondisi perkotaan yang kondusif dan modern dengan tetap memerhatikan lingkungan berkelanjutan demi kemajuan Kota Semarang. Semarang yang Hebat dalam perdagangan dan jasa dapat terlihat antara lain melalui laju pertumbuhan ekonomi yang tiap tahun terus meningkat, kontribusi kategori-kategori yang terkait dengan perdagangan dan jasa terhadap PDRB dan kontribusi kategori Industri Pengolahan terhadap PDRB yang semakin

meningkat, nilai investasi yang semakin besar, serta persentase kawasan banjir dan rob yang semakin menurun.

Sejahtera, mengandung arti bahwa dalam lima tahun ke depan masyarakat Kota Semarang akan semakin meningkat kesejahteraannya dengan pemenuhan kebutuhan pendidikan, kesehatan, pelayanan dasar maupun sarana dan prasarana penunjang. Peningkatan kesejahteraan Kota Semarang yang Hebat ditunjukkan melalui peningkatan nilai Indeks Pembangunan Manusia (IPM) sejak tahun 2011 hingga 2019, yaitu sebesar 5,61 serta penurunan angka kemiskinan sejak tahun 2013 hingga 2019, yaitu dari 5,25% turun di angka 3,98% jika dibandingkan dengan rata-rata tingkat kemiskinan Jawa Tengah sebesar 13,27% menunjukkan Kota Semarang berada pada kondisi yang lebih baik.

Penjabaran visi tersebut dalam waktu lima tahun ke depan adalah untuk membuat masyarakat semakin sejahtera. Upaya untuk meningkatkan pelayanan publik, pengembangan kehidupan berdemokrasi, pemerataan dan keadilan harus benar-benar dilaksanakan secara konsisten di daerah. Untuk itu dalam rangka mewujudkan Visi diperlukan semangat baru dalam pelaksanaan pembangunan yang berlandaskan nilai dasar bangsa Indonesia dan masyarakat Kota Semarang khususnya, yakni kegotongroyongan yang tertuang dalam slogan:

“Bergerak Bersama Membangun Semarang”

Makna slogan Bergerak Bersama Membangun Semarang diartikan satu sikap yang terwujud dalam bentuk inisiatif dan penuh semangat untuk menyumbangkan tenaga dan pikiran dalam rangka membangun Kota Semarang. Sikap ini diperlukan untuk menumbuhkan kesadaran dan kecintaan aparatur dan masyarakat akan kotanya. Melalui pernyataan ini akan timbul sikap kepeloporan, sinergi dan kolaborasi untuk menjaga kotanya dan melakukan inovasi dan kreativitas dalam membangun kota dengan tidak meninggalkan budaya dan karakter lokal.

Untuk memberikan arahan dalam pencapaian visi maka dijabarkan ke dalam fokus kerja yang disebut dengan HEBAT, yang merupakan akronim dari *Healthiness* (kesehatan), *Education* (pendidikan), *Building* (infrastruktur fisik), *Attitude* (perilaku) dan *Trading* (perdagangan). Fokus kerja tersebut memberi arahan kepada Perangkat Daerah untuk melaksanakan program dan kegiatan untuk mendukung ketercapaian visi dan misi. Pencapaian visi dan misi selanjutnya juga didasarkan pada pola berpikir dan bekerja dengan konsep *Think Globally Act Locally*, di mana seluruh pelaku kepentingan pembangunan di Kota Semarang diharapkan akan berpikir dan bertindak secara kreatif dan berkelanjutan dengan tetap memerhatikan ciri khas, nilai-nilai luhur dan potensi sumber daya lokal yang dimiliki oleh masyarakat Kota Semarang namun dengan orientasi hasil yang berskala global atau internasional. Pembangunan Kota Semarang diarahkan agar hasilnya dapat dikenal dan menjadi rujukan dunia internasional. Sebagai acuan untuk memberikan indikasi keberhasilan pencapaian visi

Kota Semarang untuk menjadi Semarang yang Hebat dan semakin Sejahtera, secara umum dapat digambarkan dalam indikator pencapaian visi pada gambar 2. 2

**Gambar 2. 2 Pencapaian Semarang Hebat**



Sumber: RPJMD Kota Semarang 2016- 2021

Untuk mewujudkan Visi "SEMARANG KOTA PERDAGANGAN DAN JASA YANG HEBAT MENUJU MASYARAKAT SEMAKIN SEJAHTERA" dirumuskan 4 (empat) misi pembangunan daerah sebagai berikut:

Misi 1. Mewujudkan Kehidupan Masyarakat yang Berbudaya dan Berkualitas

Pembangunan diprioritaskan pada peningkatan kualitas sumberdaya manusia yang memiliki tingkat pendidikan dan derajat kesehatan yang tinggi serta menjunjung tinggi budaya asli Kota Semarang.

Misi 2. Mewujudkan Pemerintahan yang Semakin Handal untuk  
Meningkatkan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pemerintahan diprioritaskan pada pelaksanaan otonomi daerah secara nyata, efektif, efisien dan akuntabel dengan menerapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) sehingga mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat yang disertai dengan penegakan supremasi hukum dan hak asasi manusia.

Misi 3. Mewujudkan Kota Metropolitan yang Dinamis dan Berwawasan  
Lingkungan

Pembangunan diprioritaskan pada optimalisasi pemanfaatan tata ruang dan peningkatan pembangunan infrastruktur wilayah yang terencana, selaras, serasi, seimbang dan berkeadilan dengan tetap memperhatikan konsep pembangunan yang berwawasan lingkungan dan berkelanjutan.

Misi 4. Memperkuat Ekonomi Kerakyatan Berbasis Keunggulan Lokal dan  
Membangun Iklim Usaha yang Kondusif

Pembangunan diprioritaskan pada peningkatan kemampuan perekonomian daerah dengan struktur perekonomian yang kokoh berlandaskan keunggulan kompetitif yang berbasis pada potensi ekonomi

lokal, berorientasi pada ekonomi kerakyatan dan sektor ekonomi basis yang mempunyai daya saing baik di tingkat lokal, nasional maupun internasional serta meningkatkan investasi pada sektor industri besar untuk menyerap tenaga kerja (Penanaman Modal Asing) yang didukung oleh keberadaan kawasan berikat, kawasan industri dan pergudangan serta dibangunnya sentra-sentra industri kecil dan rumah tangga.

## **2.4 Gambaran Umum Dinas Kominfo Semarang**

### **2.4.1 Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang serta Peraturan Walikota Semarang Nomor 76 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, Dinas Kominfo merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan Bidang Komunikasi dan Informatika, Bidang Statistik dan Bidang Persandian. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Dinas Kominfo mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang layanan *E-Government*, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik;
- b. Perumusan rencana strategis sesuai dengan visi dan misi Walikota;

- c. Pengkoordinasian tugas-tugas dalam rangka pelaksanaan program dan kegiatan Kesekretariatan, Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan *E-Government*, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik;
- d. Penyelenggaraan pembinaan kepada pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- e. Penyelenggaraan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- f. Penyelenggaraan kerjasama Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan *E-Government*, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik ;
- g. Penyelenggaraan kesekretariatan Dinas Kominfo;
- h. Penyelenggaraan program dan kegiatan Bidang Pengembangan Komunikasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik;
- i. Penyelenggaraan penilaian kinerja Pegawai;
- j. Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Layanan *E-Government*, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik;
- k. Penyelenggaraan laporan pelaksanaan program dan kegiatan; dan

1. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

#### **2.4.2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang**

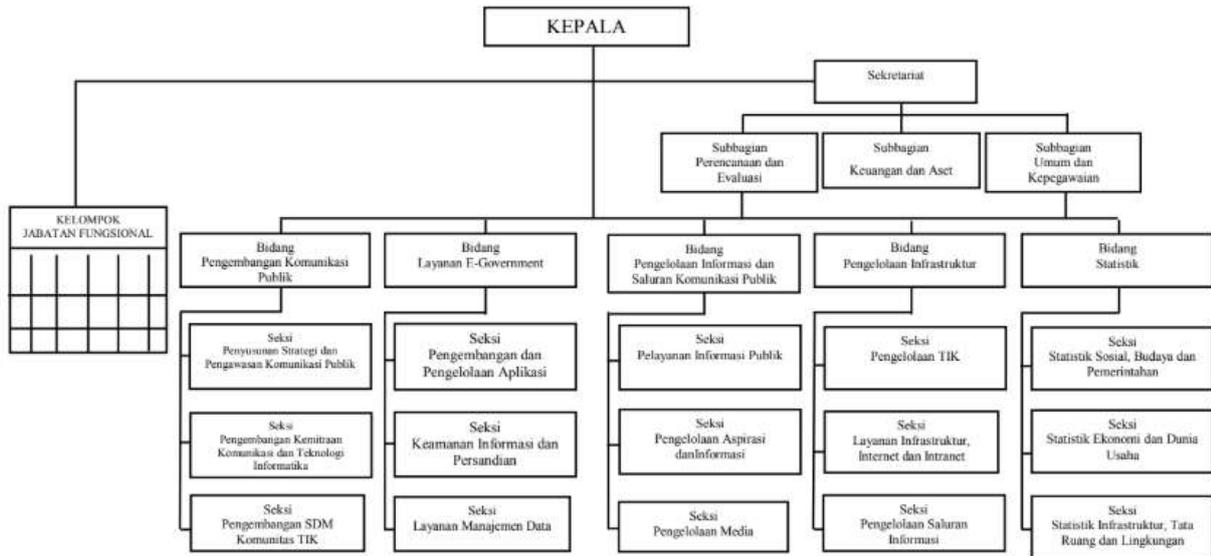
Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, Susunan Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang adalah sebagai berikut :

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat, terdiri atas :
  1. Subbagian Perencanaan dan Evaluasi;
  2. Subbagian Keuangan dan Aset; dan
  3. Subbagian Umum dan Kepegawaian.
- c. Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, terdiri atas :
  1. Seksi Penyusunan Strategi dan Pengawasan Komunikasi Publik;
  2. Seksi Pengembangan Kemitraan Komunikasi dan Teknologi Informatika; dan
  3. Seksi Pengembangan SDM Komunitas TIK.
- d. Bidang Layanan *E-Government*, terdiri atas :
  1. Seksi Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi;

2. Seksi Keamanan Informasi dan Persandian; dan
  3. Seksi Layanan Manajemen Data.
- b. Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, terdiri atas :
1. Seksi Pelayanan Informasi Publik;
  2. Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi; dan
  3. Seksi Pengelolaan Media.
- e. Bidang Pengelolaan Infrastruktur, terdiri atas :
1. Seksi Pengelolaan TIK;
  2. Seksi Layanan Insfrastruktur, Internet dan Intranet; dan
  3. Seksi Pengelolaan Saluran Informasi.
- f. Bidang Statistik, terdiri atas :
1. Seksi Statistik Sosial, Budaya dan Pemerintahan;
  2. Seksi Statistik Ekonomi dan Dunia Usaha; dan
  3. Seksi Statistik Infrastruktur, Tata Ruang dan Lingkungan.
- g. Jabatan Fungsional.

Untuk selengkapnya bagan organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang dapat dilihat pada gambar 2.3 berikut:

Gambar 2. 3 Bagan Organisasi Dinas Kominfo Kota Semarang



Sumber: Renstra Dinas Kominfo 2016-2021

## 2.5 Gambaran Umum Laporan Hendi

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) diciptakan oleh Pemerintah Republik Indonesia yang merupakan layanan penyampaian harapan dan pelaporan dari masyarakat Indonesia dalam beberapa kanal pengaduan seperti *website* [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), *SMS* ke 1708, *twitter* di akun @lapor1708 dan juga aplikasi berbasis Android. Kementerian PANRB merupakan lembaga pengelola sekaligus pengembangan aplikasi SP4N-LAPOR! yang berperan sebagai Pengarah Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) yang berperan Pengamat Program Prioritas Nasional dan juga Ombudsman RI yang berperan sebagai Pengawas Pelayanan Publik Indonesia. SP4N-LAPOR! telah ditetapkan berlandaskan pada Peraturan

Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan juga Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

SP4N-LAPOR! diciptakan demi terwujudkan kebijakan “*no wrong door policy*” dengan maksud, yaitu terjaminnya hak-hak masyarakat untuk bisa memberikan aduan dari manapun dan jenis apapun dapat disalurkan terhadap penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani di pemerintahan pusat hingga pemerintahan daerah. SP4N-LAPOR! ini diciptakan dengan tujuan agar:

1. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik diharap mengelola pengaduan dari masyarakat dengan sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
2. Penyedia layanan pengaduan memberikan aksesibilitas untuk masyarakat agar berpartisipasi dalam menyampaikan pengaduan; dan
3. Pengaduan masyarakat diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kini SP4N-LAPOR! telah terintegrasi bersama 34 Kementerian, 100 Lembaga, dan 519 Pemerintah daerah di Indonesia. Dalam pengembangan SP4N-LAPOR! memiliki beberapa fitur untuk pengaduan yang berguna untuk peningkatan pelayanan sebagai berikut:

1. Anonim: Fitur yang bisa dipilih oleh pelapor yang akan membuat identitas pelapor tidak akan diketahui oleh pihak terlapor dan masyarakat umum.

Penggunaan fitur ini dapat membantu pelapor untuk rasa aman akan melapor tanpa takut adanya ancaman dari pihak-pihak tertentu.

2. **Rahasia:** Fitur ini memberikan kerahasiaan aduan seperti isi laporan tidak dapat dilihat oleh publik sehingga masyarakat lain tidak dapat melihat aduan dan hanya pengelola saja yang dapat menindaklanjuti aduan.
3. *Tracking id:* Adanya pemberian penomoran unik dengan maksud untuk pelacakan proses penindaklanjutan laporan yang telah dikelola oleh penyedia.

Kota Semarang merupakan salah satu Kota yang mengintegrasikan sarana pengaduannya, yaitu Lapor Hendi dengan SP4N-LAPOR!. Lapor Hendi merupakan komitmen dari Pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat dalam pemberian pelayanan publik. Terbitlah Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik.

Program Lapor Hendi berasal dari nama Walikota, yaitu Bapak Hendrar Prihadi yang kerap disebut Pak Hendi. Pada Lapor Hendi dibuka beberapa kanal aduan baik aduan langsung yang datang ke PIP Balaikota Semarang, sampai menggunakan media sosial seperti sms, twitter, Instagram, facebook, wa, telegram dll. Hal ini merupakan ide pribadi dari Pak Wali yang menginginkan adanya kedekatan kepada masyarakatnya, bahkan masyarakat pun bisa langsung berkomunikasi atau melaporkan aduannya ke Instagram/twitter pribadi Pak Walikota.

Program Lapor Hendi merupakan tupoksi yang dijalankan oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang. Pembentukan kelembagaan dalam pengelolaan pengaduan tertulis dalam Peraturan Walikota Semarang No.11 Tahun 2017 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang. P3M Kota Semarang ini memiliki tugas, yaitu menerima, mengelola, mengklarifikasi, memonitoring, evaluasi serta mengkonfirmasi pengaduan masyarakat.