

BAB II

GAMBARAN UMUM

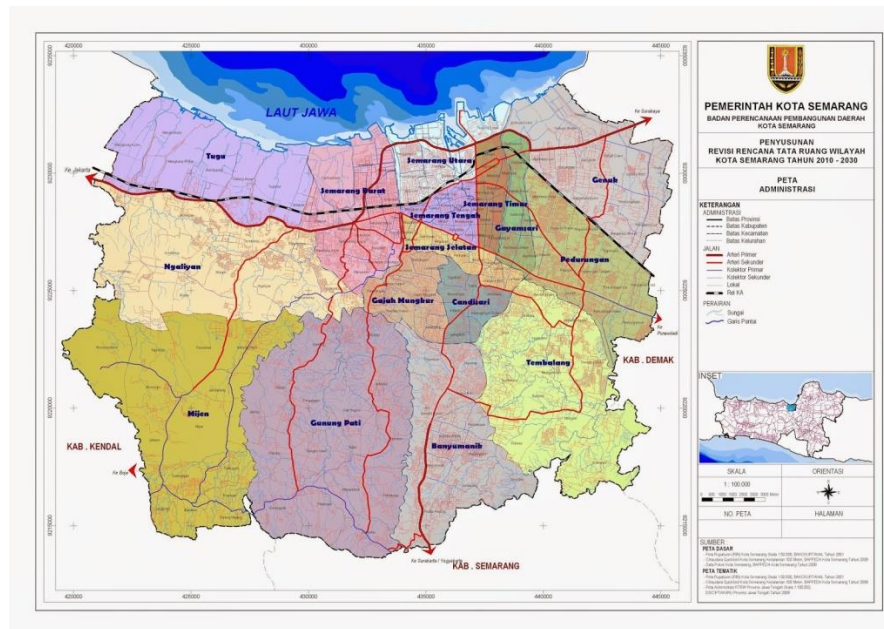
2.1 Gambaran Umum Kota Semarang

2.1.1 Kondisi Geografis Kota Semarang

Kota Semarang adalah Ibukota Provinsi Jawa Tengah yang letaknya strategis karena berada pada posisi tengah-tengah pantai utara Pulau Jawa. Kota Semarang terletak pada koordinat 6°58'0"LU 110°25'0"BT. Kota Semarang memiliki luas wilayah sebesar 373.70 km². Daerah dataran rendah di Kota Semarang sangat sempit, yakni sekitar 4 kilometer dari garis pantai. Dataran rendah ini dikenal dengan sebutan kota bawah. Kawasan kota bawah memiliki ketinggian 0,75 - 3,5 meter di atas permukaan laut. Kawasan kota bawah seringkali dilanda banjir, dan di sejumlah kawasan, banjir ini disebabkan luapan air laut (rob). Di sebelah selatan merupakan dataran tinggi yang memiliki ketinggian 90 - 359 meter di atas permukaan laut, yang dikenal dengan sebutan kota atas, di antaranya meliputi Kecamatan Candi, Mijen, Gunungpati, Tembalang dan Banyumanik. Kota Semarang memiliki posisi geostrategis karena berada pada jalur lintas ekonomi pulau Jawa dan merupakan koridor pembangunan Jawa Tengah. Secara Administratif, Pemerintahan Kota Semarang memiliki 16 Kecamatan dan membawahi 177 Kelurahan. Peta administrasi Kota Semarang dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut ini

Gambar 2.1

Peta Administrasi Kota Semarang



Sumber: Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang

Gambar 2.1 menunjukkan bahwa di Kota Semarang ada dua Kecamatan yang mempunyai wilayah terluas yaitu Kecamatan Mijen dan Kecamatan Gunungpati. 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 tersempit adalah Kecamatan Semarang Selatan diikuti oleh Kecamatan Semarang Tengah. Luas wilayah setiap kecamatan di Kota Semarang dijelaskan pada tabel 2.1 berikut:

Tabel 2.1

Luas Wilayah Kecamatan di Kota Semarang 2020

Kecamatan/ <i>District</i>	Luas Wilayah/ Area (Km²) <i>Width of Area</i>
Mijen	57,55
Gunungpati	54,11
Banyumanik	25,69
Gajah Mungkur	9,07
Smg. Selatan	5,928
Candisari	6,54
Tembalang	44,2
Pedurungan	20,72
Genuk	27,39
Gayamsari	6,177
Smg. Timur	7,7
Smg. Utara	10,97
Smg. Tengah	6,14
Smg. Barat	21,74
Tugu	31,78
Ngaliyan	37,99
Kota Semarang <i>Semarang City</i>	373,7

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Semarang (2020)

Tabel 2.1 menunjukkan luas keseluruhan wilayah Kota Semarang adalah 373,7 km² . Dua kecamatan yang terluas di Kota Semarang adalah Kecamatan Mijen dengan luas wilayah 57,55 km² dan Kecamatan Gunung Pati dengan luas 54,11 km² , sedangkan dua wilayah kecamatan terkecil di Kota Semarang adalah Kecamatan Semarang Selatan dengan luas wilayah 5,93 km² dan Kecamatan Semarang Tengah dengan luas wilayah 6,14 km².

Tabel 2.2
Batas Wilayah Kota Semarang

Uraian	Batas Wilayah	
<i>Description</i>	<i>Borderline</i>	
	Letak Lintang	Keterangan
	<i>Latitude</i>	<i>Explanation</i>
1. Sebelah Utara	6 ⁰ 50 ' LS	Laut Jawa
<i>North</i>		
2. Sebelah Selatan	7 ⁰ 10 ' LS	Kab. Semarang
<i>South</i>		
3. Sebelah Barat	109 ⁰ 50 ' BT	Kab. Kendal
<i>West</i>		
4. Sebelah Timur	110 ⁰ 35 ' BT	Kab. Demak
East		

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Semarang (2020)

Tabel 2.2 menunjukkan batas wilayah Kota Semarang sebelah utara adalah Laut Jawa dengan letak lintang 6°50'' LS, sebelah selatan adalah Kab. Semarang dengan letak lintang 7°10'' LS, sebelah barat adalah Kab. Kendal dengan letak lintang 109°50'' BT, dan sebelah timur adalah Kab. Demak dengan letak lintang 110°35'' BT.

2.1.2 Kondisi Demografi Penduduk Kota Semarang

Secara demografi, berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, jumlah penduduk Kota Semarang di tahun 2019 berjumlah 1.674.358 jiwa, yang terdiri dari penduduk laki-laki sejumlah 828.848 jiwa (49,5%) dan penduduk perempuan sejumlah 845.510 jiwa (50,5%) dengan Kecamatan Pedurungan menjadi kecamatan dengan penduduk terbesar dan Kecamatan Tugu adalah kecamatan dengan jumlah penduduk paling sedikit. Jumlah penduduk tiap kecamatan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2.3

JUMLAH PENDUDUK KOTA SEMARANG PER KECAMATAN TAHUN 2019

NO	KECAMATAN	JUMLAH (JIWA)	PERSENTASE (%)
1	Kecamatan Semarang Selatan	68.507	4,09
2	Kecamatan Semarang Utara	130.434	7,79
3	Kecamatan Semarang Barat	157.348	9,40
4	Kecamatan Semarang Timur	72.433	4,33
5	Kecamatan Semarang Tengah	62.854	3,75
6	Kecamatan Gunungpati	94.347	5,63
7	Kecamatan Tugu	33.308	1,99
8	Kecamatan Mijen	74.696	4,46
9	Kecamatan Genuk	115.058	6,87
10	Kecamatan Gajahmungkur	59.591	3,56
11	Kecamatan Tembalang	180.500	10,78
12	Kecamatan Candisari	79.385	4,74
13	Kecamatan Banyumanik	140.419	8,39
14	Kecamatan Ngaliyan	139.338	8,32
15	Kecamatan Gayamsari	73.716	4,40
16	Kecamatan Pedurungan	192.424	11,49
J U M L A H		1.674.358	100,00

Sumber: Dispendukcapil, Semester II 2019

1.2 Gambaran Umum Organisasi

2.2.1 Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Semarang

Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 76 Tahun 2016, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Semarang adalah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang bertugas untuk membantu Walikota melakukan urusan Pemerintahan Bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik, dan Persandian yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.

Dalam melaksanakan tugasnya, Diskominfo menyelenggarakan fungsi:

1. Perumusan kebijakan Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan E-Government, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik;
2. Perumusan rencana strategis sesuai dengan visi dan misi Walikota;
3. 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;
4. Penyelenggaraan pembinaan kepada pegawai dalam lingkup tanggung jawabnya;
5. Penyelenggaraan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
6. Penyelenggaraan kerjasama Bidang Pengembangan Komunikasi Publik,

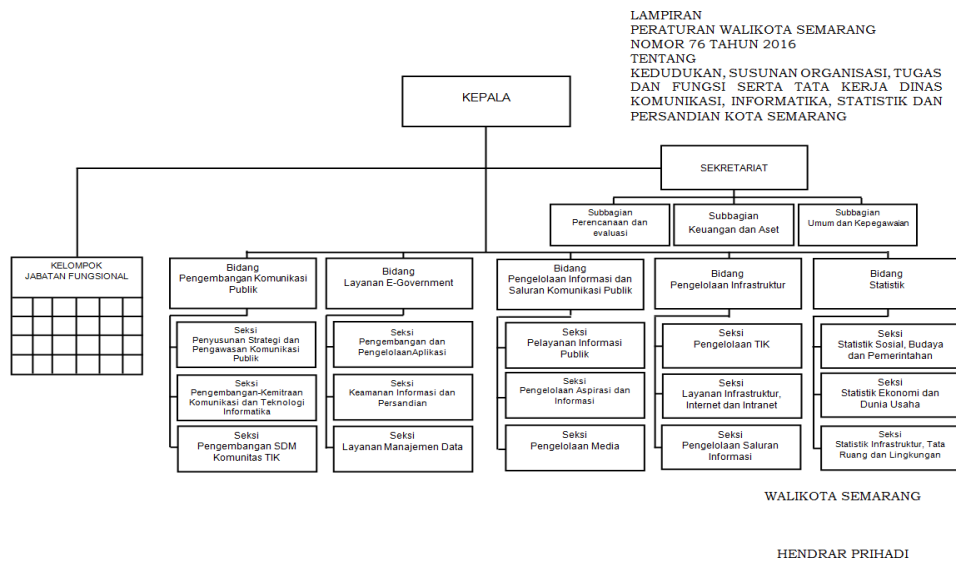
Bidang Layanan *E-Government* , Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik;

7. Penyelenggaraan Kesekretariatan Dinas Kominfo;
8. Penyelenggaraan program dan kegiatan Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan E-Government, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur dan Bidang Statistik
9. Penyelenggaraan penilaian kinerja Pegawai
10. Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan E-Government, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur dan Bidang Statistik;
11. Penyelenggaraan laporan pelaksanaan program dan kegiatan; dan
12. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya

Dinas Kominfo Kota Semarang memiliki struktur organisasi yang digunakan dalam menjalankan tugasnya. Struktur Organisasi Dinas Kominfo dalam menjalankan tugasnya dalam bidangnya masing-masing dapat dilihat pada tabel berikut ini

Gambar 2.2

Struktur Organisasi Dinas Kominfo Kota Semarang



Sumber: Peraturan Walikota Semarang No. 76 Tahun 2016

Tabel 3.4 menjelaskan bahwa Dinas Kominfo Kota Semarang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang membawahi empat bidang, yaitu Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan *E-Government*, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik. Masing-masing bagian tersebut dibantu oleh beberapa seksi yang menunjang tugas dari masing-masing bidang.

Gambar 2.3
Gedung Perkantoran Diskominfo Kota Semarang



Gedung E Perkntoran Diskominfo Kota Semarang digunakan sebagai:



Kantor Diskominfo Lantai 1



Ruang Radio Streaming



Ruang Sekretaris



Ruang Sekretariat dan Kasubag



Ruang Shooting

Kantor Diskominfo Lantai 2



Ruang Tunggu Tamu



Ruang Tunggu Bidang



Ruang Teknisi



Ruang Kepala Dinas

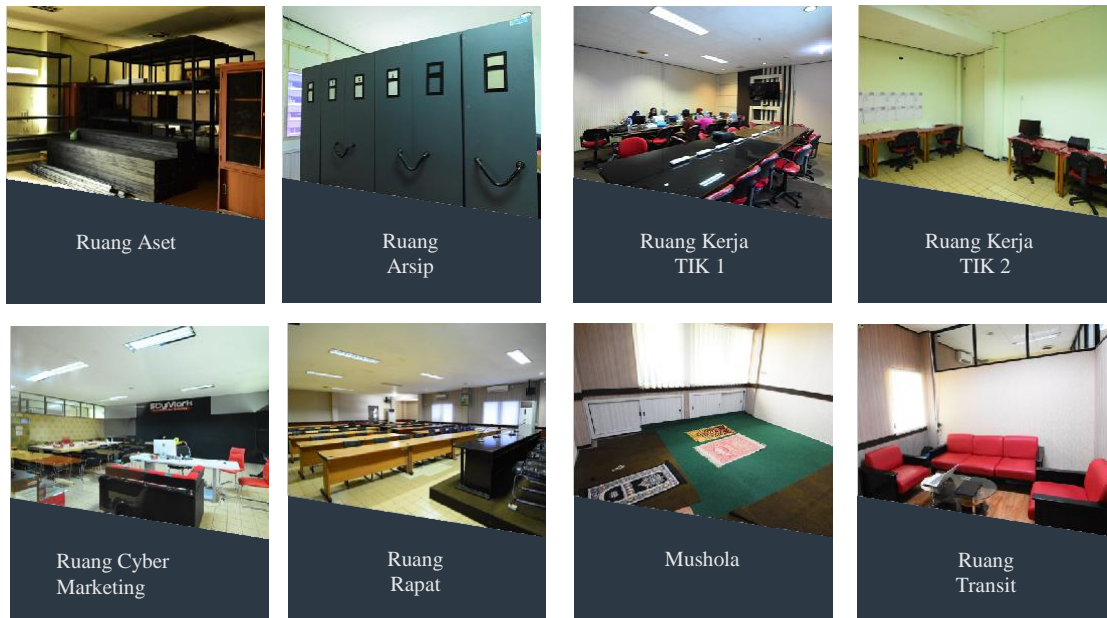


Ruang Para Kabid



Ruang Kasi dan Staf Bidang

Kantor Diskominfo Lantai 3



Sumber: Annual Report Diskominfo 2019

1.2.2 Pusat Informasi Publik (PIP)

Pusat Informasi Publik (PIP) yang terletak pada Balaikota Semarang, Jl. Pemuda No. 148 Semarang ini adalah salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang dibentuk oleh Walikota Semarang.

Bedasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 41 Tahun 2014, Pusat Informasi Publik merupakan salah satu bentuk inovasi yang mengusung pelayanan *3 in 1* (tiga jenis pelayanan pada satu atap) meliputi pelayanan informasi dan dokumentasi (PPID), pelayanan pengaduan (P3M) dan pelayanan fasilitas TIK yang dapat digunakan secara gratis bagi seluruh penggunanya khususnya untuk masyarakat

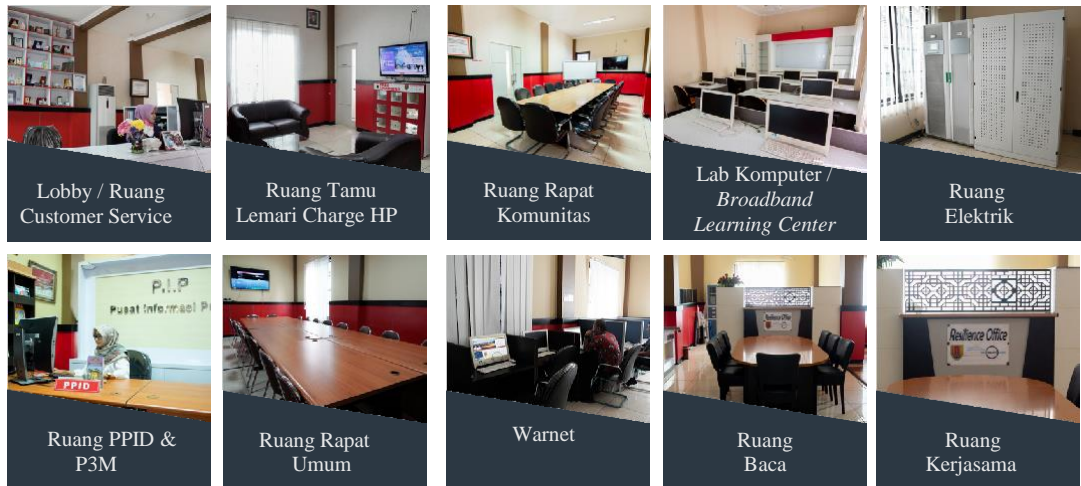
Kota Semarang. Fasilitas layanan PIP dibagi menjadi 3 lantai, yaitu lantai 1 adalah (*customer service* dan layanan umum), lantai 2 adalah (*data center, monitoring, desk* kegiatan), dan lantai 3 (*genset* dan parkir). Pusat Informasi Publik menyediakan fasilitas tempat yang dapat dipinjam melalui telepon atau email. PIP dibangun dengan tujuan sebagai pusat yang menyediakan informasi publik, sinergitas pemangku kepentingan, perguruan tinggi, dan lembaga permasyarakatan, menempatkan fasilitas berbasis teknologi informasi yang dapat diakses masyarakat umum, yang berstandar internasional.

Gambar 2.4

Gedung Pusat Informasi Publik Kota Semarang



Gedung PIP Lantai 1



Sumber: *Annual Report Diskominfo 2019*

1.2.1 Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M)

Pusat Informasi Publik juga terdapat fasilitas pengaduan yang digunakan oleh masyarakat salah satunya yaitu fasilitas Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) yang merupakan sistem pengaduan berbasis SP4N. P3M sendiri memiliki bagan organisasi sebagai berikut

- 1 Walikota dan Wakil Walikota Semarang sebagai Pembina.
- 2 Sekretaris Daerah Kota Semarang sebagai Penanggungjawab.
- 3 Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang sebagai Ketua.
- 4 Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang sebagai Wakil Ketua.
5. Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang sebagai Sekertaris. (Bidang Pengelolaan Pengaduan dan Aspirasi dan Bidang Pelaporan, Monitoring dan Evaluasi).

P3M memiliki Visi dan Misi. Motto Pelayanan serta Maklumat Pelayanan. Visi dari P3M adalah “PRIMA DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT”. Misi dari P3M mencakup tiga hal, yaitu:

1. Menyediakan sarana pengaduan yang responsive bagi masyarakat
2. Menyelenggarakan pengelolaan pengaduan yang terintegrasi
3. Transparansi dalam penyelesaian pengaduan

Motto pelayanan dari P3M adalah “Melayani dengan ikhlas untuk memberikan pelayanan pengaduan yang terbaik”. Sedangkan Maklumat Pelayanan dari P3M adalah “Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan pengaduan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan”

P3M memiliki tugas menerima, mengelola, mengklarifikasi, monitoring, dan mengevaluasi serta mengkonfirmasi pengaduan masyarakat. Sedangkan beberapa fungsi yang dijalankan oleh P3M adalah:

1. Penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat.
2. Pengkoordinasian pelaksanaan tugas P3M.
3. Pelaksanaan penerimaan dan pengolahan pengaduan masyarakat.
4. Pelaksanaan penyampaian pengaduan kepada pengelola pengaduan OPD dan/ atau melalui pejabat penghubung P3M.
5. Penyelenggaraan pemberian rekomendasi / disposisi kepada OPD dan/ atau BUMD yang berkaitan pengaduan masyarakat.
6. Pelaksanaan verifikasi pengaduan masyarakat.

7. Pelaksanaan klarifikasi penyelesaian pengaduan masyarakat.
8. Pelaksanaan konfirmasi penyelesaian pengadu kepada pengadu.
9. Pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada OPD
10. Pelaksanaan rekapitulasi penanganan pengaduan masyarakat oleh perangkat daerah.
11. Pelaksanaan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan pada OPD dan/atau BUMD.
12. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat.
13. Pelaksanaan pelaporan tugas P3M; dan
14. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya.

Dasar hukum yang digunakan untuk pelaksanaan P3M dalam rangka penyampaian pengaduan atau keluhan terkait kinerja Perangkat Daerah adalah:

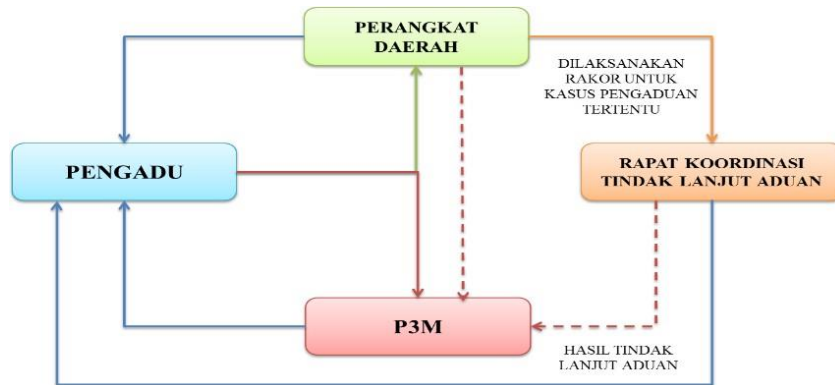
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
4. Peraturan Walikota Semarang Nomor 11 tahun 2017 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang
5. Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengaduan Masyarakat tentang pelayanan publik.

Adapun jenis pengaduan yang diterima oleh pihak P3M adalah pengaduan langsung dan tidak langsung. Pengaduan langsung dilakukan oleh pengadu yang datang langsung ke kantor P3M dan mengisi formulir pengaduan yang telah disediakan. Pengaduan tidak langsung dilakukan oleh pengadu yang melakukan pengaduannya melalui beberapa media yang disediakan oleh pihak P3M, diantaranya media sosial, email, website, telepon atau fax, kotak pengaduan dan media cetak.

Laporan pengaduan berbasis SP4N yang diterapkan di P3M didasari oleh Permenpan RB No. 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional yang selanjutnya diperbaharui dengan Peraturan Menpan RB RI Nomor 62 Tahun 2018 Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. SP4N dibentuk untuk mengimplementasikan konsep *kebijakan no wrong door policy*, yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani. SP4N bertujuan agar penyelenggara pelayanan publik dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas terkoordinasi dengan baik dan memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan.

Gambar 2.5

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di P3M Balai Kota Semarang



Sumber: <http://p3m.semarangkota.go.id/alurpengaduan.html>

Gambar 2.4 menjelaskan alur dari pengelolaan pengaduan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung oleh masyarakat. Pengadu menyampaikan laporan atau pengaduan kepada pihak P3M. Setelah pengaduan di terima, P3M mengelola pengaduan untuk didisposisikan kepada Organisasi Perangkat Daerah. Perangkat daerah akan menanggapi pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dengan tembusan kepada P3M. Apabila diperlukan untuk kasus tertentu, dapat dilaksanakan rapat koordinasi dan peninjauan lapangan dan selanjutnya diteruskan melalui P3M untuk disampaikan kepada pengadu.