

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **2.1 Gambaran Umum Kota Semarang**

##### **2.1.1 Luas Dan Batas Wilayah Administrasi**

Kota Semarang merupakan salah satu kota yang berada di Provinsi Jawa Tengah, dimana Kota Semarang ialah Pusat Pemerintahan Provinsi Jawa Tengah, yang memiliki luas wilayah sebesar 373,70 km<sup>2</sup>. Dilihat dari sisi administratif, Kota Semarang terdiri dari 16 wilayah kecamatan dan 177 kelurahan, kemudian ada 2 kecamatan yang memiliki wilayah terluas diantaranya Kecamatan Mijen memiliki luas wilayah sebesar 55,55 km<sup>2</sup> dan Kecamatan Gunungpati dengan wilayah sebesar 54,11 km<sup>2</sup> dimana keduanya terletak di bagian selatan. Kedua wilayah tersebut adalah wilayah perbukitan yang sebagian besar wilayahnya masih memiliki potensi pertanian dan perkebunan. Selain wilayah dengan luas terbesar dibagian selatan Kota Semarang, juga terdapat wilayah dengan luas terkecil yaitu Kecamatan Semarang Selatan dengan luas wilayah 5,93 km<sup>2</sup> dan Kecamatan Semarang Tengah dengan luas wilayah sebesar 6,14 km<sup>2</sup>.

Kota Semarang merupakan kota yang memiliki dua bagian yaitu yang biasa disebut atau dikenal sebagai kota bagian atas dan kota bagian bawah. Pada daerah kota bagian atas memiliki karakteristik daerah perbukitan mempunyai ketinggian 90,56 sampai 348 meter diatas permukaan laut (mdpl). Kota Semarang terdiri dari daerah perbukitan, dataran rendah, dan daerah pantai. Pada kota bagian atas

potensinya yaitu peternakan, perkebunan, pertanian dan pariwisata. Kota bagian bawah potensinya yaitu perdagangan, jasa, industri pengolahan, kelautan dan perikanan. Peta administratif Kota Semarang dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut ini:

**Gambar 2. 1**  
**Peta Administrasi Kota Semarang**



*Sumber: (RPJMD Kota Semarang 2016-2021)*

Berdasarkan Gambar 2.1 dapat dilihat bahwa Kota Semarang 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 berkisar 13,6 km. Di lihat dari peta administrasi Kota Semarang, setiap

kecamatan memiliki besaran luas wilayah yang berbeda. Lebih jelasnya luas wilayah setiap kecamatan di Kota Semarang dijelaskan lebih rinci pada tabel 2.1 berikut ini:

**Tabel 2. 1**  
**Luas Wilayah Kecamatan di Kota Semarang**

<b>Kecamatan</b>	<b>Luas (km<sup>2</sup>)</b>
Mijen	57,55
Gunung Pati	54,11
Banyumanik	25,69
Gajah Mungkur	9,07
Semarang Selatan	5,93
Candisari	6,54
Tembalang	44,20
Pedurungan	20,72
Genuk	27,39
Gayamsari	6,18
Semarang Timur	7,70
Semarang Utara	10,97
Semarang Tengah	6,14
Semarang Barat	21,74
Tugu	31,78
Ngaliyan	37,99
Kota Semarang	373,70

*Sumber: (Badan Pusat Statistik Kota Semarang, 2021)*

Tabel 2.1 dapat memperlihatkan bahwa Kota Semarang memiliki keseluruhan luas yaitu 373,70 km<sup>2</sup>. Berdasarkan tabel 2.1 dapat diartikan bahwa setiap wilayah

memiliki luas berbeda di setiap wilayahnya. Luas terbesar yaitu 57,55 km<sup>2</sup> dan luas terkecil yaitu 5,93 km<sup>2</sup>.

### **2.1.2 Kondisi Geografis Kota Semarang**

Kota Semarang jika berdasarkan posisi astronomi berada di antara garis 6° 50' - 7° 10' Lintang Selatan dan garis 109° 35' - 110° 50' Bujur Timur dengan luas wilayah 373,70 km<sup>2</sup>. Berdasarkan pembagiannya terdiri atas 37,90 km<sup>2</sup> (10,14%) lahan sawah dan 335,81 (89,86%) bukan lahan sawah.

Daerah dataran rendah di Kota Semarang sangat sempit, yakni sekitar 4 kilometer dari garis pantai, daerah ini biasa disebut dengan *kota bawah*. Kawasan kota bawah memiliki ketinggian 0,74 -3,5 meter diatas permukaan laut, dimana kawasan kota bawah seringkali dilanda banjir di sejumlah kawasan, yang biasanya disebabkan oleh air laut (*air rob*). Sebelah selatan Kota Semarang merupakan dataran tinggi yang memiliki ketinggian 90-359 meter diatas permukaan laut, yang biasa dikenal dengan sebutan *kota atas*, diantaranya meliputi Kecamatan Mijen, Candi, Gunungpati, Tembalang dan Banyumanik. Kota Semarang memiliki posisi *goestrategis* karena berada pada jalur lintas ekonomi pulau Jawa dan merupakan koridor pembangunan Jawa Tengah.

### **2.1.3 Kondisi Demografi Penduduk Kota Semarang**

Kondisi Demografi penduduk Kota Semarang dapat dilihat berdasarkan perkembangan jumlah dan kepadatan penduduk yang ada di seluruh wilayah Kota Semarang. Perkembangan jumlah penduduk dapat ditinjau berdasarkan pertambahan jumlah penduduk yang memiliki kecenderungan meningkat dari tahun ke tahun.

Berdasarkan data yang didapatkan dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Semarang, perkembangan jumlah penduduk Kota Semarang yang telah dikelompokkan dari setiap kecamatan dari tahun ke tahun mulai pada tahun 2015-2020 dapat dilihat pada tabel 2.2:

**Tabel 2. 2**

**Jumlah Penduduk di Kecamatan Kota Semarang Tahun 2015-2020**

<b>Kecamatan</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Mijen	69.789	70.889	74.864	76.037	80.906
Gunungpati	109.445	88.746	116.928	118.760	98.023
Banyumanik	152.944	146.732	162.408	164.953	142.076
Gajah Mungkur	59.960	69.510	59.743	60.679	56.232
Semarang Selatan	69.684	85.456	69.433	70.522	62.030
Candisari	75.946	85.652	75.671	76.857	75.456
Tembalang	194.231	175.732	206.271	209.504	189.680
Pedurungan	203.866	199.153	211.376	214.689	193.151
Genuk	110.786	110.556	117.174	119.010	123.310
Gayamsari	79.394	80.751	81.755	83.036	70.261
Semarang Timur	74.861	82.751	74.592	75.762	6.302
Semarang Utara	118.158	137.776	117.801	119.647	117.605
Semarang Tengah	60.375	74.954	60.158	61.102	55.064
Semarang Barat	161.054	171.315	162.501	165.048	148.879
Tugu	32.041	35.023	32.818	33.333	32.822
Ngaliyan	153.844	137.980	162.622	165.171	141.727
Kota Semarang	1.701.172	1.753.092	1.786.114	1.814.110	1.653.524

*Sumber: (Badan Pusat Statistik Kota Semarang, 2021)*

Tabel 2.3 mencatat bahwa penduduk dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan. Di tahun 2016, terdapat 1.701.172 jiwa yang ada di Kota Semarang.

Tahun 2017, mengalami peningkatan penduduk menjadi 1.753.092 jiwa. Pada tahun 2018, penduduk Kota Semarang mengalami peningkatan mencapai 1.786.144 jiwa, kemudian di tahun berikutnya 2019 juga mengalami peningkatan jumlah penduduk yaitu 1.814.110 jiwa, akan tetapi pada tahun 2020 mengalami penurunan jumlah penduduk di Kota Semarang yang cukup banyak 1.653.524 jiwa. Hal tersebut dapat diartikan bahwa jumlah penduduk di Kota Semarang terbesar yaitu pada tahun 2019 dan jumlah penduduk yang terkecil dari tahun 2016 sampai 2020 yaitu pada tahun 2020.

## **2.2 Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang**

Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, memiliki perjalanan yang cukup panjang hingga akhirnya menjadi seperti yang sekarang ini. Berdasarkan pada Undang-Undang 22 Tahun 1999 yang telah mengalami pembaharuan yaitu Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 diperbaharui dengan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah dalam rangka pelaksanaan otonomi Daerah maka dibentuklah Dinas Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Semarang (DPKAD) Kota Semarang, yang merupakan organisasi baru hasil penggabungan Dinas Pendapatan Daerah Kota Semarang (Dispenda) dengan Bagian Keuangan Sekretariat Daerah Kota Semarang.

Aturan yang mendasari pembentukan organisasi tersebut adalah Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2001 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja Dinas Daerah Kota Semarang yang ditindaklanjuti dengan aturan pelaksanaan yang berupa

Surat Keputusan Walikota Semarang Nomor:061.1/188/2001 tanggal 25 April 2001. Peraturan Walikota Semarang Nomor: 42 Tahun 2008 Tanggal 24 Desember 2008 tentang Penjabaran Fungsi dan Tugas Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Semarang. Perkembangan waktu dan adanya perubahan pada peraturan-peraturan perundang-undangan baru tentang Pengelolaan Keuangan Daerah menuntut DPKAD Kota Semarang untuk eksis dalam menjalankan misinya untuk menjadi penggerak pada pengelolaan keuangan daerah yang profesional dalam rangka meningkatkan kemampuan keuangan daerah dan terlaksananya tertib administrasi pengelolaan aset daerah agar dapat meningkatkan dan mengembangkan sistem pengelolaan keuangan daerah yang lebih adil dan rasional.

Adanya Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah dalam rangka memaksimalkan pendapatan daerah, pada awal tahun 2017, dibentuklah Badan Pendapatan Daerah. Badan Pendapatan Daerah atau Bapenda memiliki susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja yang telah diatur dalam peraturan Walikota Semarang Nomor 89 Tahun 2016. Dalam rangka mengoptimalkan pelayanan dan pendapatan Pajak Daerah, Bapenda Kota Semarang membentuk empat Pos Pelayanan Pajak Daerah, berikut Pos Pelayanan Pajak Daerah:

- a. Pos Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I (Jalan Kanguru Raya No. 3) Wilayah kerja meliputi Kecamatan Genuk, Kecamatan Pedurungan, Kecamatan Gayamsari, Kecamatan Semarang Timur.

- b. Pos Pelayanan Pajak Daerah Wilayah II (Jl. Ade Irma Suryani No.24) Wilayah kerja meliputi Kecamatan Selatan, Kecamatan Tengah, Kecamatan Utara, Kecamatan Gajahmungkur.
- c. Pos Pelayanan Pajak Daerah Wilayah III (Jl. Puspowarno Raya No. 11 - 13) Wilayah kerja meliputi Kecamatan Semarang Barat, Kecamatan Mijen, Kecamatan Ngaliyan, Kecamatan Tugu.
- d. Pos Pelayanan Pajak Daerah Wilayah IV (Jl. Prof. Sudharto No.116) Wilayah kerja meliputi Kecamatan Banyumanik, Kecamatan Tembalang, Kecamatan Candisari, Kecamatan Gunungpati.

### **2.2.1 Visi dan Misi**

VISI:

“Semarang Kota Perdagangan dan Jasa Yang Hebat Menuju Masyarakat Sejahtera ”.

MISI:

- a. Mewujudkan kehidupan masyarakat yang berbudaya dan berkualitas.
- b. Mewujudkan Pemerintah yang semakin handal untuk meningkatkan pelayanan publik.
- c. Mewujudkan kota metropolitan yang dinamis dan berwawasan lingkungan.
- d. Memperkuat ekonomi kerakyatan berbasis keunggulan lokal dan membangun iklim usaha yang kondusif.

Dari Visi dan Misi Kota Semarang dapat dikaitkan dengan topik penelitian, diketahui bahwa Visi dan Misi Kota Semarang seluruhnya berorientasi kepada kepentingan publik guna mencapai kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut dapat



dicapai melalui pemberian pelayanan publik yang berkualitas yang mengikuti perkembangan zaman kepada masyarakat. Pemberian pelayanan publik yang berkualitas yang mengikuti perkembangan zaman dapat melalui penyelenggaraan inovasi pelayanan publik, dengan penyelenggaraan inovasi pelayanan dapat mendorong pelayanan yang diberikan semakin berkualitas dan dapat memecahkan masalah yang ditemui oleh masyarakat pada pelayanan publik. Pemberian pelayanan publik melalui penyelenggaraan inovasi. Dalam hal ini penyelenggaraan inovasi pelayanan publik dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang bertujuan menjawab permasalahan pada pelayanan pajak daerah.

### **2.2.2 Tugas dan Fungsi**

Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang memiliki tugas pokok “Membantu Walikota dalam melaksanakan fungsi penunjang Urusan Pemerintah di bidang keuangan yang menjadi kewenangan daerah”. Adapun untuk melaksanakan tugas pokok itu Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan Bidang pajak daerah I, Bidang Pajak Daerah II, Bidang Pendapatan Daerah Bukan Pajak, Bidang perbendaharaan, Bidang Pembukuan dan Pelayanan Pendapatan Daerah.
- b. Perumusan rencana strategis sesuai visi dan misi Walikota.
- c. Pengkoordinasian tugas-tugas dalam rangka pelaksanaan program dan kegiatan Kesekretariatan Bidang pajak daerah I, Bidang Pajak Daerah II, Bidang

Pendapatan Daerah Bukan Pajak, Bidang perbendaharaan, Bidang Pembukuan dan Pelayanan Pendapatan Daerah.

- d. Penyelenggaraan pembinaan kepada bawahan dalam lingkup tanggung jawabnya.
- e. Penyelenggaraan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai..
- f. Penyelenggaraan kerjasama Bidang pajak daerah I, Bidang Pajak Daerah II, Bidang Pendapatan Daerah Bukan Pajak, Bidang perbendaharaan, Bidang Pembukuan dan Pelayanan Pendapatan Daerah.
- g. Penyelenggaraan kesekretariatan Bapenda.
- h. Penyelenggaraan program dan kegiatan Bidang pajak daerah I, Bidang Pajak Daerah II, Bidang Pendapatan Daerah Bukan Pajak, Bidang perbendaharaan, Bidang Pembukuan dan Pelayanan Pendapatan Daerah.
- i. Penyelenggaraan penilaian kinerja pegawai.
- j. Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan Bidang pajak daerah I, Bidang Pajak Daerah II, Bidang Pendapatan Daerah Bukan Pajak, Bidang perbendaharaan, Bidang Pembukuan dan Pelayanan Pendapatan Daerah.
- k. Penyelenggaraan laporan pelaksanaan program dan kegiatan.
- l. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsi.

Adapun dengan adanya tugas dan fungsi Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang dapat mempermudah mencapai tujuan yaitu kepuasan publik. Tugas dan fungsi dapat mendorong kegiatan di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang berjalan dengan baik, karena terdapat pelimpahan tugas yang memiliki fungsi berbeda

dapat menciptakan keselarasan. Kaitannya dengan administrasi publik yang memiliki orientasi dengan kepentingan publik, tugas dan fungsi yang ada dapat mempermudah Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang untuk mencapai tujuan yaitu kepuasan publik. Kepuasan publik dapat diperoleh melalui penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab organisasi publik atau pemerintah untuk menjawab dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang diamanatkan undang-undang.

Adapun pendapat Rondinelli (dalam Keban, 2014:16), menyatakan fungsi pemerintah harus berorientasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat hingga mencapai pemerintahan yang demokrasi. Dalam hal tersebut lebih baik dilakukan secara efektif dengan inovasi, prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, pemanfaatan teknologi, partisipasi, pengembangan kapasitas, penguatan organisasi publik, desentralisasi pemberian pelayanan, pemberdayaan, dan kerjasama sektor publik dan privat.

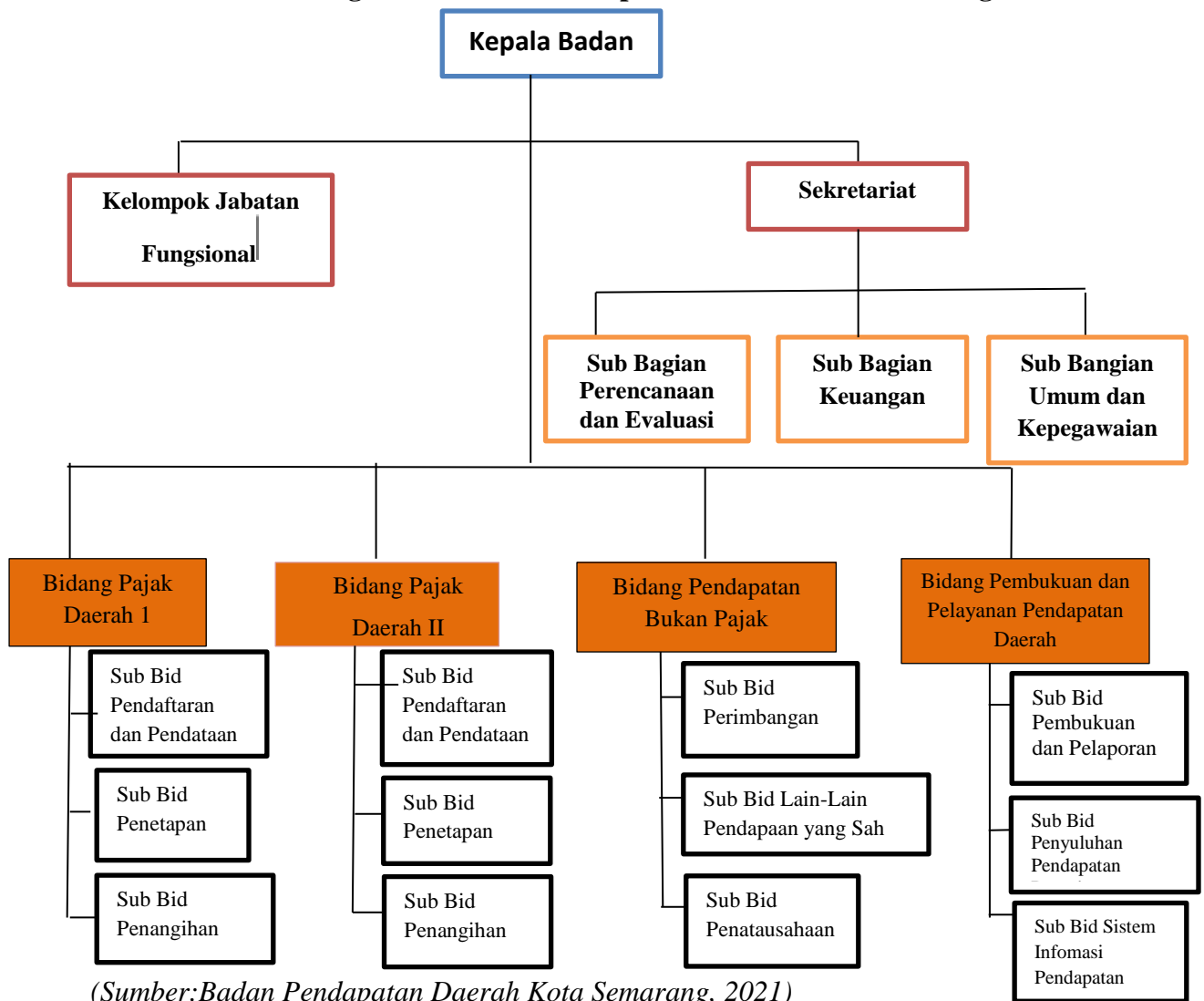
Berdasarkan pendapat yang telah dijabarkan sebelumnya dapat diketahui bahwa administrasi publik terdapat fokus yaitu pengembangan seluruh kepentingan publik seperti pemberian pelayanan, pemanfaatan teknologi, inovasi dan lain sebagainya. Administrasi publik dapat terselenggara melalui pengelolaan atau manajemen yang baik agar menghasilkan pelayanan publik yang optimal, dalam hal ini pelayanan publik sangat perlu adanya perubahan dalam bentuk inovasi pada ranah publik untuk kepuasan masyarakat. Tugas dan fungsi Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang yang merupakan organisasi publik sangat memiliki kaitan dengan

administrasi publik. Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang berperan sebagai penyelenggara pelayanan publik. **2.2.3 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang dapat dilihat pada gambar 2.2 seperti berikut:

**Gambar 2. 2**

**Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang**



Perlu diketahui administrasi publik memiliki ruang lingkup yang dikemukakan oleh Nicholas Henry (dalam Keban, 2014:8-9), yaitu sebagai berikut:

- a. Organisasi publik, memiliki prinsip yang berkaitan dengan model-model organisasi, dan perilaku birokrasi.
- b. Manajemen publik yaitu yang berhubungan dengan sistem dan ilmu manajemen, manajemen sumber daya manusia produktivitas, anggaran publik, dan evaluasi program.
- c. Implementasi yaitu berkaitan pada pendekatan terhadap kebijakan publik dan pengimplementasiannya, privatisasi, administrasi antar pemerintah dan etika birokrasi.

Berdasarkan pendapat diatas diketahui bahwa administrasi publik memiliki ruang lingkung salah satunya yaitu organisasi publik. Organisasi publik sangat berkaitan dengan model-model organisasi dan perilaku pada birokrasi. Dalam hal ini struktur organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang dapat dikaitkan dengan administrasi publik. Adapun pada struktur organisasi tentunya memiliki hak dan kewajiban. Pada organisasi publik dalam hal ini Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang memiliki hak dan kewajiban yang berorientasikan kepentingan publik. Hal tersebut dapat dicapai melalui penyelenggaraan pelayanan publik.

Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang merupakan salah satu organisasi publik atau pemerintah yang berwenang dalam pengelolaan pendapatan daerah di Kota Semarang. Bentuk pengelolaan pendapatan daerah dapat diwujudkan dengan

pemberian pelayanan terkait pajak daerah. Pemberian pelayanan diharuskan memudahkan masyarakat dan mengikuti perkembangan zaman. Dengan itu Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang melakukan kegiatan inovasi untuk mencapai kepuasan masyarakat.

#### **2.2.4 Inovasi Pelayanan *Lek Paijo* di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang**

Inovasi Pelayanan Elektronik Pajak Daerah Sistem Jaringan *Online (Lek Paijo)* merupakan pelayanan yang diciptakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan yang dapat dengan mudah untuk di akses. Pelayanan yang diberikan yaitu berkaitan dengan dokumen pajak daerah. Pelayanan dapat diakses di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang secara langsung dengan mesin yang disediakan.

Perlu diketahui *Lek Paijo* merupakan salah satu nama yang memiliki ciri khas dengan budaya jawa. Biasanya nama *Lek Paijo* digunakan untuk penamaan seorang laki-laki di Jawa. Kota Semarang merupakan salah satu kota yang berada di provinsi Jawa Tengah yang masih cukup kental dengan budaya jawa. Kaitannya dengan nama *Lek Paijo* memiliki keunikan tersendiri karena menggunakan nama yang cukup kental dengan budaya. Penamaan yang berunsurkan budaya dapat menjadi daya tarik tersendiri untuk inovasi yang ada di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang. Penamaan yang menarik dapat mudah dikenal dan diingat oleh masyarakat.

Adapun bentuk dari inovasi pelayanan *Lek Paijo* yaitu berbentuk anjungan alat pencetak tiket yang berada di stasiun kereta api berikut gambar dari inovasi pelayanan *Lek Paijo*:

**Gambar 2. 3**  
**Gambar Mesin Inovasi Pelayanan *Lek Paijo* di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang**



*Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2022*

Berdasarkan gambar 2.3 dapat dilihat bentuk dari Inovasi Pelayanan *Lek Paijo* berbentuk anjungan pencetakan tiket yang berada di stasiun kereta api. Inovasi pelayanan *Lek Paijo* dapat digunakan untuk mencetak dokumen yang dibutuhkan oleh wajib pajak atau masyarakat. Inovasi Pelayanan *Lek Paijo* tersedia di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang yang berada di sudut ruangan pelayanan. Mesin atau alat inovasi pelayanan *Lek Paijo* unitnya berjumlah satu unit. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan terkait pajak daerah dapat langsung menuju mesin atau alat inovasi. Alat atau mesin inovasi terdapat monitor beserta alat ketik dan mesin pencetak yang dapat digunakan atau diakses secara mandiri oleh masyarakat. Dengan pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat dapat mempersingkat waktu pelayanan yang diperlukan masyarakat dalam pengaksesan layanan. Dapat dilihat pada gambar

bentuk dari mesin atau alat inovasi sangat ringkas terdiri dari layar monitor, mesin ketik serta mesin cetak. Bagi masyarakat yang akan menggunakan layanan ini terdapat petunjuk penggunaan alat atau mesin yang ditempel di dekat layar monitor.