

BAB 2

GAMBARAN UMUM

2.1 Gambaran Umum Kota Semarang

Kota Semarang secara resmi berdiri pada tanggal 2 Mei 1547 yang kemudian Kota Semarang menjadi Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah. Kota Semarang yang ditetapkan sebagai Pusat Pemerintahan Provinsi Jawa Tengah memiliki luas wilayah sebesar 373,70 km² yang merupakan ibukota terbesar keenam di Indonesia setelah Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung dan Makassar.

Berdasarkan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Semarang Tahun 2016-2021, Kota Semarang mengusung visi “Semarang Kota Perdagangan dan Jasa yang Hebat Menuju Masyarakat Semakin Sejahtera” dengan adanya visi tersebut, Kota Semarang mempunyai cita-cita untuk mewujudkan masyarakat sebagai berikut:

- a. Hebat, mengandung makna Kota Semarang diharapkan menjadi kota niaga dan jasa yang kuat dan besar yang didukung oleh kondisi perkotaan yang kondusif dan modern, dengan tetap memperhatikan kelestarian lingkungan hidup bagi perkembangan Kota Semarang. Melibatkan masyarakat Kota Semarang terhadap keunggulan dan kejayaan pembangunan berkelanjutan guna mempercepat pertumbuhan ekonomi.

- b. Sejahtera, mengandung makna bahwa dalam kurun waktu lima tahun ke depan, masyarakat Kota Semarang akan mempunyai taraf hidup yang lebih baik melalui pemenuhan kebutuhannya akan pendidikan, kesehatan, dan pelayanan dasar serta sarana dan prasarana pendukungnya. Peningkatan kesejahteraan Kota Semarang yang sangat drastis ditunjukkan dengan meningkatnya nilai Indeks Pembangunan Manusia (IPM) dan Indeks Pembangunan Gender (IPG), serta angka kemiskinan dan angka pengangguran industri yang menurun.

Visi tersebut tujuan bahwa Kota Semarang adalah kota metropolitan berwawasan lingkungan akan menjadi kota yang handal serta maju dalam dunia perdagangan dan jasa, dengan dukungan infrastruktur yang memadai serta menjadi daerah yang kondusif untuk meningkatkan kesejahteraan warganya dengan dukungan pengembangan politik, keamanan, sosial, ekonomi, dan budaya. Adapun upaya untuk mewujudkan Visi “Semarang Kota Perdagangan dan Jasa yang Hebat Menuju Masyarakat Semakin Sejahtera” dirumuskan 4 (empat) misi pembangunan daerah sebagai berikut:

1. Mewujudkan kehidupan masyarakat yang berbudaya dan berkualitas. Prioritas pembangunan adalah meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berkualifikasi pendidikan dan diikuti dengan derajat kesehatan yang tinggi dengan tetap menghormati budaya asli kota Semarang.

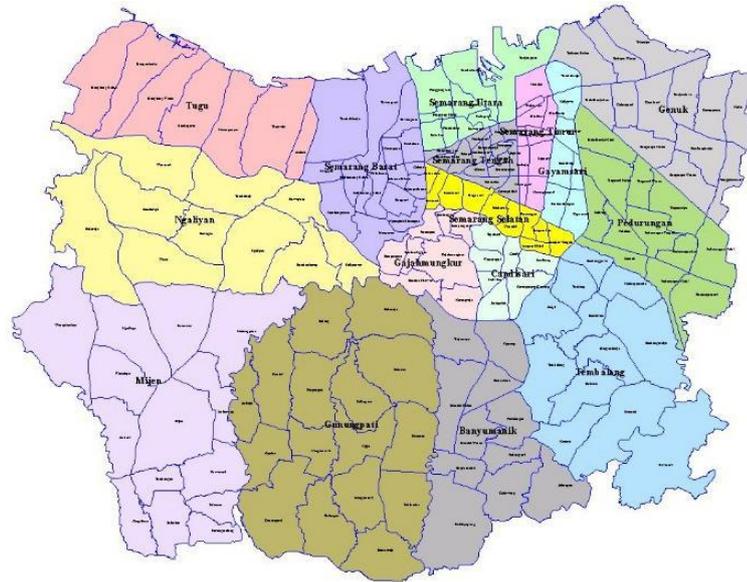
2. Mewujudkan pemerintahan yang semakin kredibel untuk meningkatkan pelayanan publik. Regulator pemerintah mengutamakan pelaksanaan otonomi daerah yang praktis, efektif dan bertanggung jawab dengan menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik.
3. Mewujudkan perkotaan yang dinamis dan ramah lingkungan. Prioritas pembangunan adalah mengoptimalkan pemanfaatan infrastruktur wilayah secara terencana, serasi, seimbang, dan berkeadilan, dengan tetap memperhatikan setiap konsep pembangunan berkelanjutan dan berwawasan lingkungan.
4. Memperkuat ekonomi kerakyatan berbasis keunggulan lokal dan menciptakan lingkungan usaha yang kondusif. Prioritas pembangunan adalah meningkatkan kapasitas perekonomian daerah dengan struktur ekonomi yang kokoh berdasarkan keunggulan kompetitif berdasarkan potensi ekonomi lokal, menuju ekonomi kerakyatan dan sektor ekonomi yang pada hakikatnya berdaya saing di tingkat lokal, nasional, dan internasional.

2.1.1 Kondisi Geografis

Secara geografis, letak Kota Semarang antara 6° 50" - 7° 10" Lintang Selatan dan 109° 50" - 110° 35" Bujur Timur dengan batas wilayah sebelah barat Kabupaten Kendal, Kabupaten Semarang di sebelah selatan, Kabupaten Demak di sebelah timur dan Laut Jawa di sebelah utara dengan panjang garis pantai diantara 13,6 km. Keadaan geografis

Kota Semarang dalam bentuk peta disajikan Kota Semarang memiliki luas wilayah sebesar 373,7 km². Kota Semarang terletak di garis pantai utara Pulau Jawa dengan ketinggian antara 0,75 meter sampai dengan 348,00 meter di atas permukaan laut (mdpl). Ketinggian yang dimiliki daerah perbukitan mencapai 90,56 – 348 mdpl, sedangkan ketinggian pada dataran rendah mencapai 0,75 mdpl. Secara topografis, Kota Semarang terdiri dari daerah pantai 65,22% wilayahnya merupakan dataran dengan kemiringan 25% dan 37,78% adalah daerah perbukitan dengan kemiringan 15% - 40%.

Luas Kota Semarang sebesar 373,70 km² terdiri atas 37,90 km² (10,14%) lahan sawah dan sebesar 335,81 km² (89,86%) bukan lahan sawah. Dalam konteks pembangunan Provinsi Jawa Tengah merupakan bagian dari rangkaian kawasan strategis nasional KEDUNGSEPUR bersama dengan Kabupaten Kendal, Demak, Kabupaten Semarang, Kota Salatiga dan Kabupaten Grobogan. Memiliki visi “Semarang Kota Perdagangan dan Jasa yang Hebat Menuju Masyarakat Semakin Sejahtera” menjadikan Kota Semarang berkedudukan menjadi pusat aktivitas perdagangan di kawasan strategis nasional KEDUNGSEPUR. Posisi inilah yang memberikan dampak pada perkembangan pembangunan yang ada di Kota Semarang karena aktivitas perdagangan, jasa, dan industri serta pendidikan yang mengundang banyak penduduk pendatang untuk beraktivitas di Kota Semarang dengan tujuan untuk dapat meningkatkan sumber daya.



Gambar 2.1 Peta Wilayah

Sumber: <https://bappeda.semarangkota.go.id/>

2.1.2 Kondisi Demografis

Kota Semarang merupakan kota maju yang memiliki potensi yang kuat dalam pengembangan kegiatan perdagangan dan jasa yang sejalan dengan visi dan misi kota Semarang. Selain itu, Kota Semarang juga menjadi jalur lintas ekonomi di Pulau Jawa yang mengakibatkan jumlah penduduk setiap tahunnya di Kota Semarang terus meningkat. Kepadatan penduduk di Kota Semarang dapat dilihat dari Tabel 2.1 di bawah.

Tabel 2.1 Kepadatan Penduduk Kota Semarang

Kecamatan	Kepadatan Penduduk (Jiwa/km ²)					
	Jumlah Penduduk			Kepadatan Penduduk		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Mijen	76.037	80.906	83.321	1.321	1.431	1.474,10
Gunungpati	118.760	98.023	98.343	2.195	1.682	1.687,66
Banyumanik	164.953	142.076	141.689	6.421	4.776,90	4.763,89
Gajahmungkur	60.679	56.232	55.857	6.690	6.018,11	5.977,97
Semarang Selatan	70.522	62.030	61.616	11.896	10.431,67	10.362,05
Candisari	76.857	75.456	74.952	11.752	11.795,38	11.716,59
Tembalang	209.504	189.680	191.560	4.740	4.805,74	4.853,37
Pedurungan	214.689	193.151	193.128	10.361	9.149,89	9.148,80
Genuk	119.010	123.310	125.967	4.345	4.746,52	4.848,79
Gayamsari	83.036	70.261	69.792	13.443	11.296,14	11.220,74
Semarang Timur	75.762	66.302	65.859	9.839	12.228,63	12.146,92
Semarang Utara	119.647	117.605	116.820	10.907	10.322,85	10.253,94
Semarang Tengah	61.102	55.064	54.696	9.951	10.643,31	10.572,18
Semarang Barat	165.048	148.879	147.885	7.592	6.868,19	6.822,33
Tugu	33.333	32.822	32.948	1.049	1.167	1.171,48
Ngaliyan	165.171	141.727	142.131	4.348	3.296,92	3.306,32
Kota Semarang	1.814.110	1.653.524	1.656.564	4.855	4.423,79	4.431,92

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Semarang (semarangkota.bps.go.id)

2.2 Gambaran Umum Kecamatan Tembalang

2.2.1 Kondisi Geografis

Kecamatan Tembalang merupakan salah satu 16 kecamatan yang ada di Kota Semarang. Secara geografis, Kecamatan Tembalang termasuk daerah perbukitan yang memiliki ketinggian 100 meter hingga 350 meter di bawah permukaan laut (mpdl) dengan kemiringan tanah antara 30% - 75%. Curah hujan di Kecamatan Tembalang rata-rata 29,6

mm/tahun dengan suhu udara berkisar diantara angka 23° - 31°. Batas wilayah yang dimiliki Kecamatan Tembalang sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara : Kecamatan Candisari dan Kecamatan Pedurungan
- b. Sebelah Timur : Kecamatan Mranggen Kabupaten Demak
- c. Sebelah Selatan : Kecamatan Ungaran Kabupaten Semarang dan Kecamatan Banyumanik
- d. Sebelah Barat : Kecamatan Banyumanik

Kecamatan Tembalang memiliki jumlah penduduk 11,6% jiwa yang menempati posisi kedua sebagai kecamatan dengan jumlah penduduk paling padat di Kota Semarang.

2.2.2 Visi dan Misi

- a. Visi

Kantor Kecamatan Tembalang mempunyai visi yang sejalan dengan visi Kota Semarang, yaitu “Semarang Kota Perdagangan dan Jasa yang Hebat Menuju Masyarakat Semakin Sejahtera”.

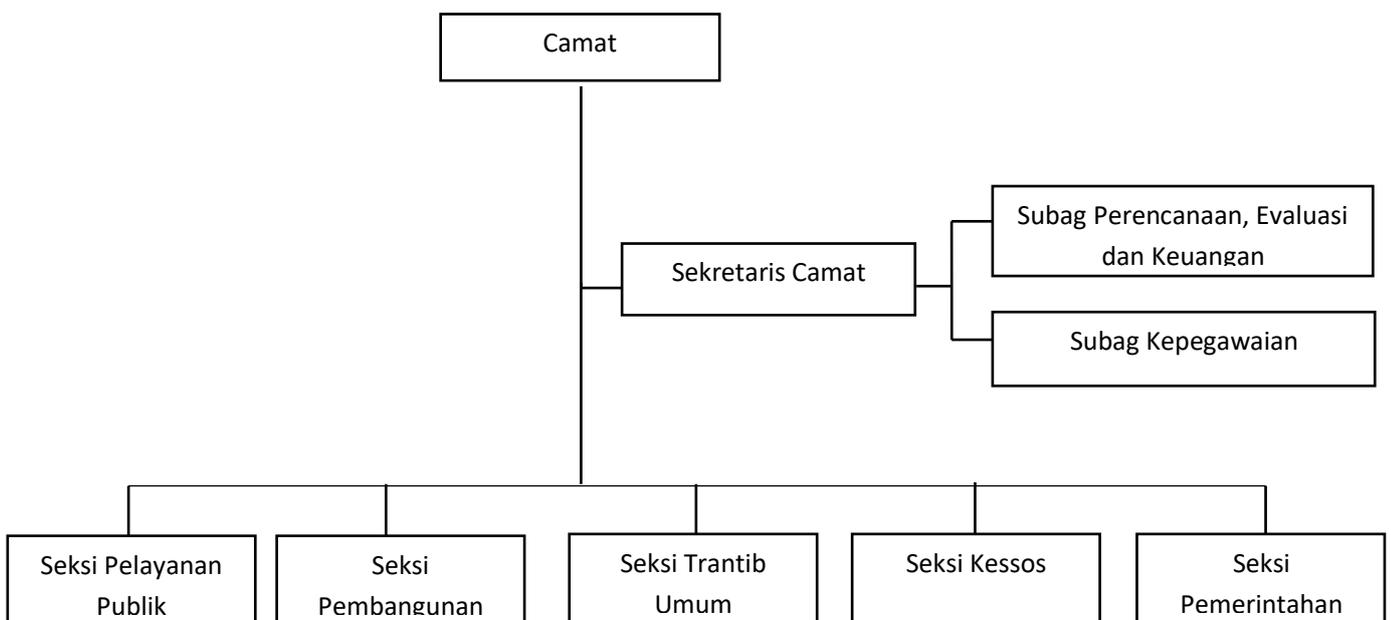
- b. Misi

Cara untuk mencapai visi diperlukan suatu misi. Misi yang dimiliki Kantor Kecamatan Tembalang adalah sebagai berikut:

1. Mewujudkan kehidupan masyarakat yang berbudaya dan berkualitas.

2. Mewujudkan pemerintahan yang semakin handal untuk meningkatkan pelayanan publik.
3. Mewujudkan kota metropolitan yang dinamis dan berwawasan lingkungan.
4. Memperkuat ekonomi kerakyatan berbasis keunggulan lokal dan membangun iklim usaha yang kondusif.

2.2.3 Struktur Organisasi



2.2.4 Uraian Tugas

Berdasarkan Peraturan Walikota Kota Semarang Nomor 90 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta

Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Semarang. Uraian tugas jabatan struktural Kecamatan Tembalang adalah sebagai berikut:

a. Camat

Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan peningkatan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat kelurahan. Camat dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 menyelenggarakan fungsi

1. Perumusan rencana strategis sesuai dengan visi dan misi Walikota;
2. Pengkoordinasian tugas-tugas dalam rangka pelaksanaan program/ kegiatan Sekretariat, Seksi Pemerintahan, Seksi Pembangunan, Seksi Kesejahteraan sosial, Seksi Pelayanan Publik, Seksi Ketenteraman dan Ketertiban;
3. Penyelenggaraan pembinaan kepada bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
4. Pengkoordinasian berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat dalam upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegakan Perda dan Peraturan Walikota, pemeliharaan

prasarana dan sarana pelayanan umum, dan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat kecamatan;

5. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan kelurahan;
6. Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan Kecamatan.

b. Sekretaris Camat

Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan dan mensinkronisasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas Sekretariat, Seksi Pemerintahan, Seksi Pembangunan, Seksi Kesejahteraan Sosial, Seksi Pelayanan Publik dan Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, Sekretariat mempunyai fungsi :

1. Perencanaan program, kegiatan dan anggaran;
2. Pengkoordinasian tugas-tugas sekretariat, Seksi Pemerintahan, Seksi Pembangunan, Seksi Kesejahteraan Sosial, Seksi Pelayanan Publik, dan Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum;
3. Pelaksanaan koordinasi dengan perangkat daerah lainnya dan instansi terkait;

4. Pelaksanaan kegiatan penyusunan kebijakan di sub bagian perencanaan evaluasi, dan keuangan, dan sub bagian umum dan kepegawaian;
 5. Pelaksanaan kegiatan Penyusunan Rencana Strategis, Rencana Kerja, dan Rencana Kinerja Tahunan;
 6. Pelaksanaan koordinasi dan verifikasi penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Kecamatan.
- c. Kepala Seksi Perencanaan, Evaluasi dan Keuangan
- Kepala Seksi Perencanaan, Evaluasi dan Keuangan mempunyai tugas :
1. Menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran sub bagian Perencanaan, Evaluasi dan Keuangan;
 2. Menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan sub bagian Perencanaan, Evaluasi dan Keuangan;
 3. Menyiapkan kegiatan Penyusunan Rencana Strategis, Rencana Kerja, dan Rencana Kinerja Tahunan;
 4. Menyiapkan kegiatan koordinasi & verifikasi penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Kecamatan;
 5. Menyiapkan kegiatan pengelolaan dan penatausahaan keuangan Kecamatan;

6. Menyiapkan pengelolaan gaji dan tunjangan di lingkungan Kecamatan.

d. Kepala Seksi Umum dan Kepegawaian

Kepala Seksi Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas :

1. Menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Sub bagian
2. Menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Sub bagian Umum dan Kepegawaian;
3. Menyiapkan kegiatan tatakelola persuratan, kearsipan, kepustakaan, dokumentasi, keprotokolan dan kehumasan Kecamatan;
4. Menyiapkan kegiatan Penyediaan akomodasi dan jamuan rapat/pertemuan, dan kunjungan tamu di Kecamatan;
5. Menyiapkan kegiatan pengadaan perlengkapan gedung kantor, barang inventaris, dan pemeliharaan prasarana dan sarana kantor;menyiapkan pengelolaan kepegawaian di lingkungan Kecamatan;
6. Menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Sub bagian Umum dan Kepegawaian.

e. Kepala Seksi Pemerintahan

Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai tugas :

1. Menyiapkan kegiatan bahan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Pemerintahan;
 2. Menyiapkan kegiatan pembinaan di bidang pemerintahan umum, sosial dan keagrariaan;
 3. Menyiapkan kegiatan penyusunan data pelaksanaan pembebasan tanah milik dan pelepasan hak yang akan digunakan untuk kepentingan pembangunan, pemberian ganti rugi, pembebasan tanah;
 4. Menyiapkan kegiatan monitoring dan inventarisasi setiap kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan tanah terlantar, tanah negara bebas dan tanah negara tumbuh di wilayah ke anya;
 5. Menyiapkan kegiatan fasilitasi pencapaian realisasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBBJ, retribusi, dan pajak daerah lainnya;
 6. Menyiapkan kegiatan fasilitasi Pemilu di wilayah kerjanya;
 7. Menyiapkan kegiatan fasilitasi kegiatan UPTD/B bidang pemerintahan dalam wilayah kerjanya.
- f. Kepala Seksi Pembangunan
- Kepala Seksi Pembangunan mempunyai tugas :
1. Menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran seksi Pembangunan;

2. Menyiapkan kegiatan musrenbang kecamatan;
3. Menyiapkan kegiatan pembinaan dan fasilitasi Badan Keswadayaan Masyarakat;
4. Pemantauan dan evaluasi di bidang kelembagaan dan partisipasi masyarakat;
5. Menyiapkan kegiatan fasilitasi dan pengolahan data perindustrian, perdagangan, pertambangan, kepariwisataan, peternakan, pertanian, perkebunan, perikanan dan kelautan;
6. Menyiapkan kegiatan fasilitasi pameran pembangunan.

g. Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial

Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas :

1. Menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Kesejahteraan Sosial;
2. Menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Seksi Kesejahteraan Sosial;
3. Menyiapkan kegiatan fasilitasi pelayanan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS);
4. Menyiapkan kegiatan fasilitasi pemberdayaan Potensi Sumber Daya Kesejahteraan Sosial (PSDKS);
5. Menyiapkan kegiatan fasilitasi program jaminan sosial;
6. Menyiapkan kegiatan pembinaan dan pengembangan perekonomian kelurahan dengan memberikan

penyuluhan tentang dana bantuan ekonomi lemah, dana usaha ekonomi, kelompok pembangunan kelurahan dan Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga (UP2K).

h. Kepala Seksi Pelayanan Umum

Kepala Seksi pelayanan mempunyai tugas :

1. Menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran seksi Pelayanan Publik;
2. Menyiapkan kegiatan penyusunan tatalaksana pengelolaan pengaduan dan pemberian informasi;
3. Menyiapkan kegiatan pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat/pelanggan;
4. Menyiapkan kegiatan pengamanan perangkat lunak layanan publik;
5. Menyiapkan kegiatan pemberian layanan rekomendasi/surat keterangan yang berhubungan dengan pertanahan, kependudukan, pembangunan, trantib, lingkungan hidup dan kesejahteraan sosial
6. Menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Pelayanan Publik.

i. Kepala Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum

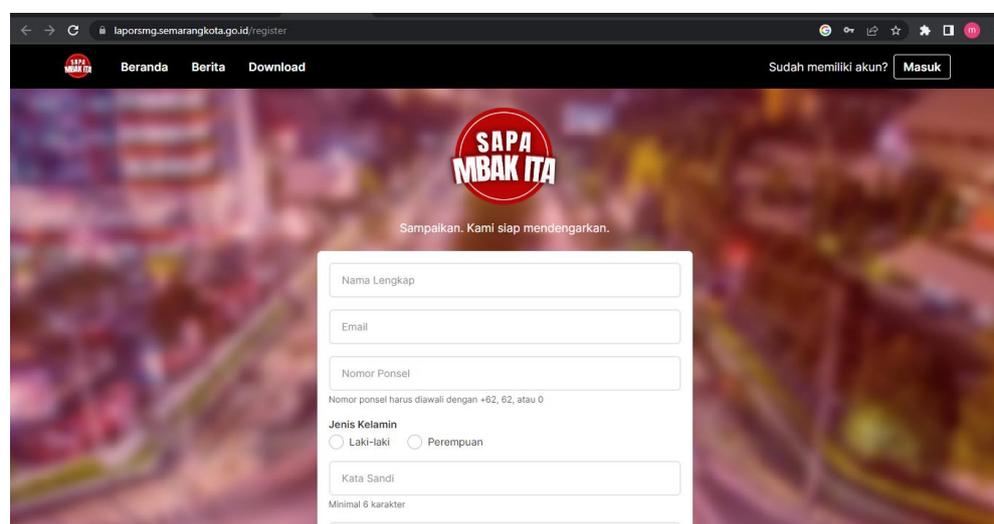
Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas :

1. Menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum;
2. Menyiapkan kegiatan penyusunan kebutuhan Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum;
3. Menyiapkan kegiatan fasilitasi pemeliharaan dan penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
4. Menyiapkan kegiatan fasilitasi pengumpulan bahan keterangan dan informasi indikasi gangguan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat;
5. Menyiapkan kegiatan fasilitasi Pemberian Piagam Penghargaan kepada anggota Satlinmas;
6. Menyiapkan kegiatan fasilitasi pemberian santunan kepada Satlinmas apabila terjadi kecelakaan tugas.

2.3 Gambaran Umum Kanal Pengaduan *Online* “Sapa Mbak Ita”

“Sapa Mbak Ita” merupakan sebuah kanal pengaduan online yang diluncurkan pada Sabtu, 17 Desember 2022 oleh Pemerintah Kota Semarang sebagai media bagi masyarakat Kota Semarang dalam mengirimkan aduan yang diresahkan oleh masyarakat. “Sapa Mbak Ita” bukanlah sebuah kanal pengaduan *online* pertama yang ada di Kota Semarang sebab sebelumnya kanal pengaduan *online* di Kota Semarang bernama “Lapor Hendi” dibawah kepemimpinan Hendrar Prihardi yang kemudian digantikan oleh “Sapa Mbak Ita” sebagai Pelaksana Tugas Wali

Kota Semarang. Kanal pengaduan *online* yang sebelumnya tentu memberikan berbagai akses bagi masyarakat untuk dapat lebih mengenal dan mengoperasikan kanal pengaduan *online* yang ada. Berawal dari “Lapor Hendi” yang memperoleh berbagai nominasi sebagai kanal pengaduan *online* terbaik, tentunya akan memberikan ruang yang baik bagi “Sapa Mbak Ita” sebagai penerus kanal pengaduan *online* Kota Semarang. Akses kanal pengaduan “Sapa Mbak Ita” sama dengan *website* yang sebelumnya digunakan saat “Lapor Hendi” masih menjadi kanal pengaduan *online* di Kota Semarang. Kesamaan ini tentunya memudahkan masyarakat dalam mendapatkan akses yang lebih cepat tanpa harus mengingat *website* baru yang tentunya akan menimbulkan berbagai kesulitan masyarakat.

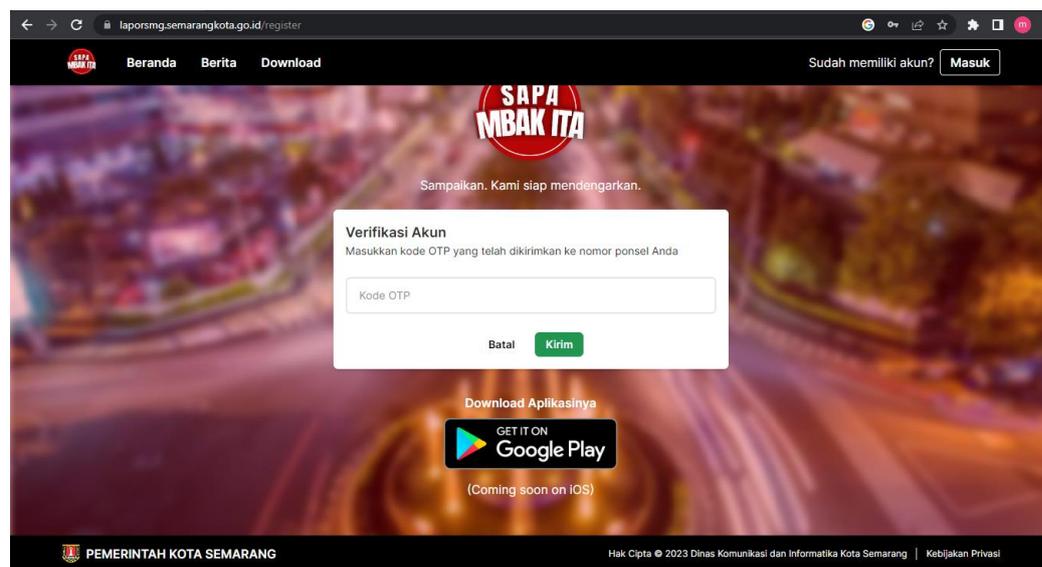


The image shows a web browser window displaying the registration page for 'Sapa Mbak Ita'. The URL in the address bar is laporsmg.semarangkota.go.id/register. The page has a dark header with navigation links: 'Beranda', 'Berita', and 'Download'. On the right side of the header, there is a link 'Sudah memiliki akun?' followed by a 'Masuk' button. The main content area features a large, stylized logo for 'SAPA MBAK ITA' in a red circle. Below the logo, the text 'Sampaikan. Kami siap mendengarkan.' is displayed. The registration form consists of several input fields: 'Nama Lengkap', 'Email', 'Nomor Ponsel', 'Jenis Kelamin' (with radio buttons for 'Laki-laki' and 'Perempuan'), and 'Kata Sandi' (with a note 'Minimal 6 karakter').

Gambar 2.2 Tampilan Pendaftaran “Sapa Mbak Ita”

Sumber: <https://laporsmg.semarangkota.go.id/>

Pengaduan dapat dilakukan di kanal “Sapa Mbak Ita” bila masyarakat sebelumnya telah mendaftarkan diri dengan mencantumkan nama lengkap, *email*, nomor ponsel, jenis kelamin, dan kata sandi sesuai dengan keinginan masyarakat. Pengisian data diri proses selanjutnya akan mengarah kepada pengiriman kode OTP (*One Time Password*) atau sebuah lapisan keamanan transaksi untuk menjaga data pengguna. Masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan kode OTP yang kemudian akan terverifikasi secara otomatis oleh sistem dan akan langsung masuk ke tampilan utama Kanal Pengaduan *Online* “Sapa Mbak Ita”.



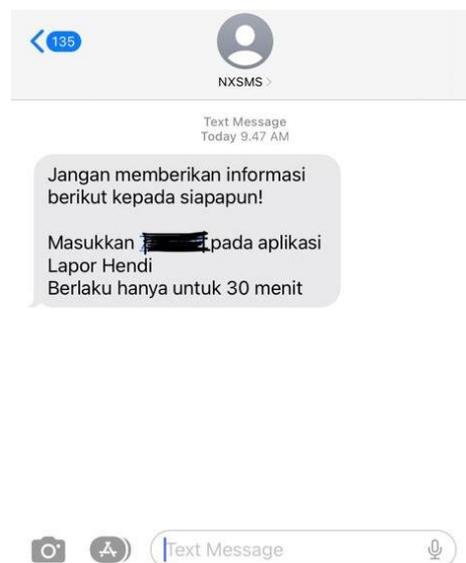
Gambar 2.3 Tampilan Verifikasi “Sapa Mbak Ita”

Sumber: <https://laporsmg.semarangkota.go.id/>



Gambar 2.4 Tampilan Website “Sapa Mbak Ita”

Sumber: <https://laporsmg.semarangkota.go.id/>



Gambar 2.5 Kode OTP “Sapa Mbak Ita”