

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Gambaran Umum Kota Semarang

2.1.1 Kondisi Geografis Kota Semarang

Kota Semarang merupakan pusat pemerintahan Jawa Tengah dan terletak di persimpangan Jalur Utara Jawa yang menghubungkan Kota Surabaya dan Kota Jakarta. Serta Kota Semarang termasuk kedalam lima kota metropolitan di Indonesia yang memiliki julukan "Venetië van Java" yang menggambarkan keindahan ala Venesia di Pulau Jawa, "Kota Lumpia," "Kota Atlas" yang merupakan akronim dari Aman, Tertib, Lancar, Indah, dan Sehat, ibarat motto yang menjaga keindahan dan kenyamanan kota, "The Port of Java" yang menunjukkan pentingnya sebagai pelabuhan utama di Pulau Jawa, dan "Semarang Pesona Asia" sebagai slogan untuk pariwisata Kota Semarang. Kota Semarang tak hanya dikenal sebagai pusat perekonomian dan industri melainkan sebagai tujuan wisata di Jawa Tengah. Kota Semarang memiliki tiga pusat *Central Business District* (CBD) yang disebut *Golden Triangle Business District*, dan lima CBD dalam tahap perkembangan. Hal tersebut menyebabkan tingginya tingkat aktivitas di Kota Semarang, yang dihubungkan dengan baik melalui pelabuhan, bandara, stasiun, dan terminal yang dapat memudahkan mobilitas keluar masuk kota.

Secara geografis, Semarang terletak antara 6 50' – 7 10' Lintang Selatan dan garis 109 35' – 110 50' Bujur Timur dengan batas wilayah barat dari Kabupaten Kendal, Kabupaten Semarang di sisi selatannya, Kabupaten Demak disisi timurnya

serta Laut Jawa ada pada sisi utaranya yang memiliki panjang garis pantainya diantara 13,6 km. Kota Semarang memiliki luas wilayah 373,7 km² dan terletak di sepanjang garis pantai utara Pulau Jawa. Ketinggiannya bervariasi antara 0,75 meter hingga 348 meter di atas permukaan laut (mdpl). Wilayah perbukitan Kota Semarang mencakup 37,78% dari total luasnya, dengan ketinggian berkisar antara 90,56 hingga 348 mdpl. Sementara itu, sebagian besar wilayahnya (65,22%) adalah dataran dengan kemiringan sekitar 25%.

Luas Kota Semarang yakni 373,70 km² tersusun atas 37,90 km² (10,14%) lahan sawah serta sebesar 335,81 km² (89,86%) bukan lahan sawah. Perihal pembangunan Provinsi Jawa Tengah termasuk bagian dari serangkaian kawasan yang sifatnya strategis nasional KEDUNGSEPUR terhadap Kabupaten Kendal, Demak, Semarang, Kota Salatiga serta Grobogan. Memiliki visi "Semarang Kota Perdagangan serta Jasa yang Hebat Menuju Masyarakat Semakin Sejahtera" menjadikan Kota Semarang berkedudukan menjadi pusat aktivitas perdagangan di kawasan startegis nasional KEDUNGSEPUR. Posisi inilah yang memberikan dampak kepada kemauan pembangunan dari Kota Semarang sebab kegiatan perdangan, jasa, maupun industri serta pendidikan mengundang berbagai pendatang untuk melakukan berbagai aktivitas dengan tujuan untuk dapat meningkat sumber daya.



Gambar 2. 1 Peta Wilayah

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

2.1.2 Kondisi Demografis Kota Semarang

Kota Semarang merupakan kota yang memiliki potensi yang kuat dalam pengembangan aktivitas perdagangan maupun jasa sejalan terhadap visi maupun misinya. Selain itu, kota ini juga menjadi jalur lintas ekonomi di Pulau Jawa yang mengakibatkan jumlah penduduk setiap tahunnya di Kota Semarang terus meningkat. Kota Semarang memiliki jumlah penduduk 1.688.981 jiwa, yang memiliki total laki-laki yakni 835.754 jiwa serta perempuan yakni 853.227 jiwa. Sejak 2022, kepadatan penduduknya mencapai angka 4.441,05. Pada setiap kecamatan memiliki angka kepadatan penduduk yang berbeda-beda, yang diakibatkan karena persebaran penduduk di Kota Semarang yang tidak merata. Mengacu data BPS 2022, wilayah Kec. Semarang Timur sebagai wilayah paling padat yaitu 12.067 penduduk tiap km², wilayah Kec. Tugu merupakan area dengan kepadatan terendah yakni 1.176 penduduknya tiap km².

Tabel 2. 1

Luas Wilayah, Kepadatan dan Jumlah Penduduk di Kota Semarang

Kecamatan	Luas Wilayah, Kepadatan dan Jumlah Penduduk (Jiwa/km ²)		
	Luas Wilayah	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk
Mijen	56.52	80.025	1.518
Gajahmungkur	9.34	58.229	5.938
Banyumanik	29.74	143.953	4.751
Gunungpati	58.27	99.357	1.693
Candisari	6.40	78.128	11.639
Semarang Selatan	5.95	66.633	10.294
Pedurungan	21.11	197.125	9.148
Tembalang	39.47	95234	4.902
Gayamsari	6.22	72.536	11.147
Genuk	25.98	124.634	4.953
Semarang Utara	11.39	119.321	10.186
Semarang Timur	5.42	70.059	12.067
Semarang Barat	21.68	154.351	6.777
Semarang Tengah	5.17	57.960	10.502
Ngaliyan	42.99	142.845	3.316
Tugu	28.13	34.136	1.176
Kota Semarang	373.78	1.688.891	4441.05

Sumber: Silaga dan BPS Kota Semarang

Penduduk Kota Semarang tergolong heterogen, karena terdiri dari beberapa etnis dan agama. Etnis yang berada di Kota Semarang yaitu Jawa, Cina, Arab, dan keturunan (Daniswari, 2022). Dengan berbagai macam etnis tersebut, penduduk Kota Semarang sendiri merupakan suku Jawa dengan memakai bahasa Jawa yang

menjadi bahasa keseharian. Dalam hal agama, penduduk Kota Semarang menganut beberapa agama, yakni agama Islam, Katholik, Kristen, Budha, Hindu, Konghucu, serta kepercayaan yang lain. Mayoritas penduduknya beragama islam, dengan jumlah penduduk 1.470.224 jiwa.

Fasilitas beribadah di Kota Semarang sangat lengkap, misalnya Gereja Blenduk adalah gereja sejarah yang letaknya di daerah kota lama sebagai tempat beribadah masyarakat yang menganut agama Kristen Protestan. Masjid Agung Jateng, Masjid Baiturrahman, Masjid Kauman, adalah beberapa masjid terkenal di Kota Semarang yang digunakan sebagai tempat beribadah masyarakat beragama islam. Pura Agung Giri Natha merupakan tempat beribadah masyarakat yang beragama Hindhu. Pura ini terletak di daerah dataran tinggi, tepatnya di Kecamatan Gajahmungkur. Vihara Buddhagaya Watugong adalah tempat beribadah masyarakat yang beragama Budha. Letak vihara ini berada di Kecamatan Banyumanik. Klenteng Sam Po Kong merupakan salah satu tempat beribadah masyarakat yang beragama Konghucu. Letak Klenteng ini berada di Kecamatan Gajahmungkur. Beberapa tempat beribadah tersebut, membuktikan bahwa masyarakat Kota Semarang bersifat heterogen, karena terdiri dari banyak etnis dan agama.

Topografi Kota Semarang yang terdiri dari tiga kawasan membuat masyarakat di kota ini memiliki mata pencaharian yang beragam. Di daerah pesisir pantai, masyarakat bermata pencaharian sebagai nelayan, perikanan, dan pedagang. Daerah dataran rendah, masyarakat bermata pencaharian sebagai pegawai

pemerintah, buruh atau karyawan, pedagang, peternak, dll. Daerah dataran tinggi, masyarakat bermata pencaharian sebagai petani kebun sayur dan buah.

2.2 Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Semarang

2.2.1 Gambaran Umum

Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 76 Tahun 2016, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang atau disebut DISKOMINFO Kota Semarang merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas dan ditugaskan membantu Walikota Semarang melaksanakan urusan pemerintahan dalam bidang Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.

Tugas tambahan yang diemban oleh DISKOMINFO adalah pelaksanaan tugas pembantuan dari Pemerintah Pusat pada daerah setempat. Tujuan dari tugas pembantuan ini adalah guna melaksanakan beberapa urusan pemerintah yang ada di bawah wewenang Pemerintah Pusat, atau berasal dari Pemprov pada daerah setempat. Tindakan ini bertujuan guna menjalankan beberapa tanggung jawab sebagai yurisdiksi Pemerintah Pusat ataupun Daerah Provinsi secara lebih terukur.

2.2.2 Visi dan Misi

a. Visi

“Terwujudnya pelayanan informasi yang transparan dan akuntabel untuk memenuhi hak pemohon informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan”.

b. Misi

- Perbaikan manajemen serta kualitas layanan informasi
- Pengembangan sistem guna penyediaan dan layanan informasi
- Peningkatan ketrampilan SDM

2.2.3 Profil DISKOMINFO Kota Semarang

a. Nama Instansi DISKOMINFO Kota Semarang

b. Kepala Dinas : Soenarto, S.Kom,MM

c. Alamat : Jl. Pemuda 148 Semarang, Jawa Tengah

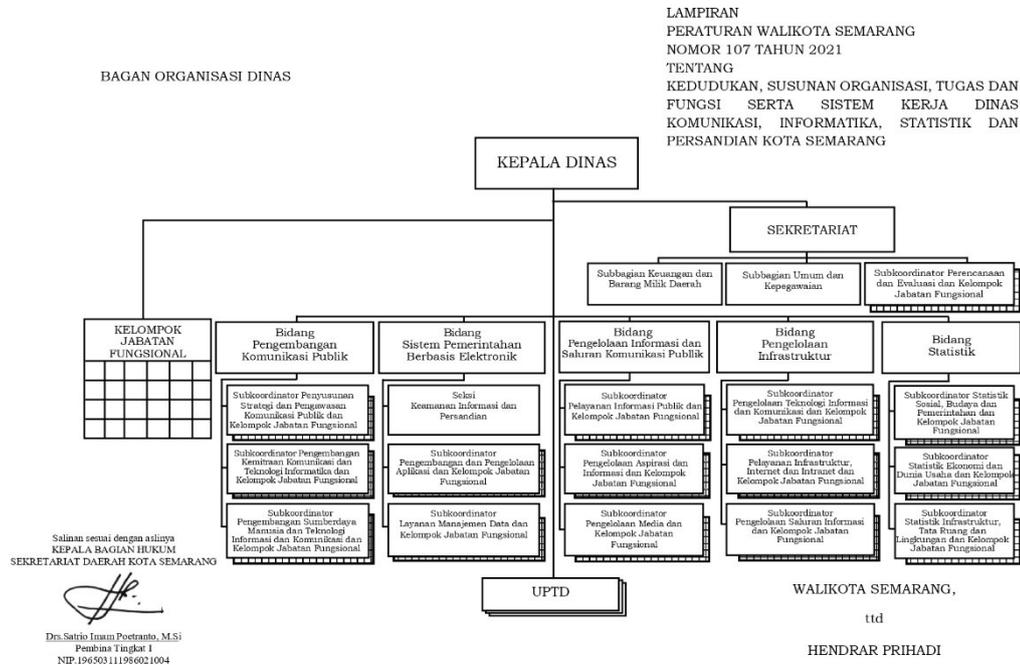
d. Website : diskominfo.semarangkota.go.id

e. Email : diskominfo@semarangkota.go.id

f. Nomor Telepon: (024) 3549448

2.2.4 Struktur Organisasi DISKOMINFO Kota Semarang

Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Semarang



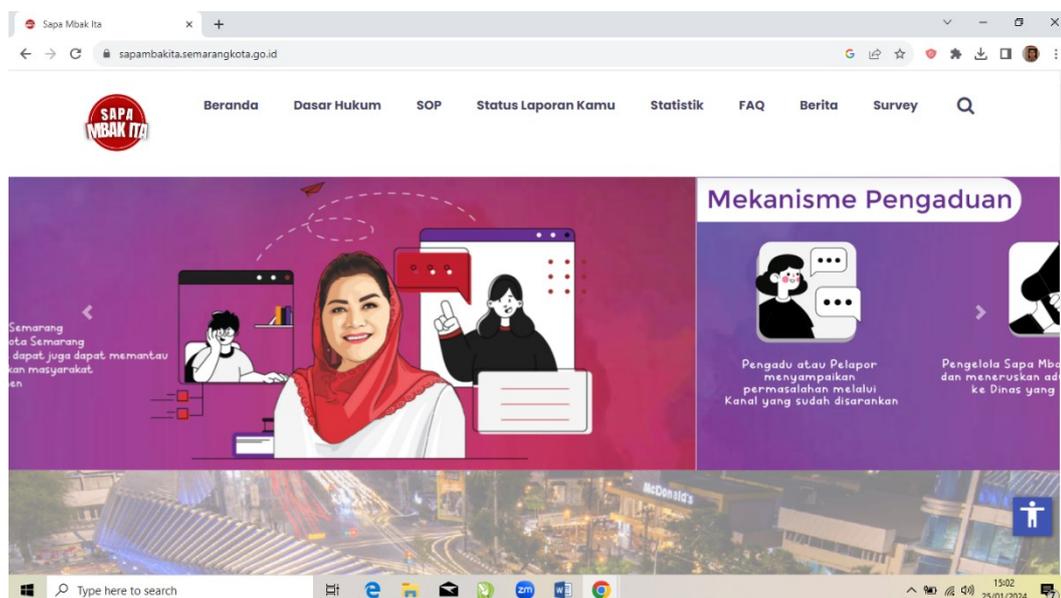
Sumber : <https://diskominfo.semarang.go.id> (2024)

2.3 Gambaran Umum Kanal Pengaduan Online "Sapa Mbak Ita"

"Sapa Mbak Ita" merupakan sebuah kanal untuk melakukan aduan online yang diluncurkan pada Sabtu, 17 Desember 2022 oleh Pemerintah Kota Semarang sebagai media bagi masyarakat Kota Semarang dalam mengirimkan pengaduan yang diresahkan masyarakat. Kanal tersebut bukanlah sebuah kanal pertama di Kota Semarang sebab sebelumnya kanal pengaduan online di Kota Semarang bernama "Lapor Hendi" dibawah kepemimpinan Hendrar Prihadi 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 bagi masyarakat.

Gambar 2. 3 Tampilan Website “Sapa Mbak Ita”



Sumber : sapambakita.semarangkota.go.id (2024)

Pengaduan dapat dilakukan di kanal "Sapa Mbak Ita" bila masyarakat sebelumnya telah melakukan pendaftaran diri melalui upaya mencantumkan nama lengkap, email, ponsel, jenis kelamin, serta *password* sesuai dengan keinginan masyarakat. Pengisian data diri dan 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".

2.3.1 Alur Pelayanan Sapa Mbak Ita

Dalam melaksanakan pelayanan *E-government* (Sapa Mbak Ita). Masyarakat dapat melakukan pengaduan atau melaporkan permasalahan melalui kanal yang disediakan diantaranya Whatsapp melalui 081215000512, kanal sapambakita@semarangkota.go.id maupun download Aplikasi Sapa Mbak Ita. Pengelola Sapa Mbak Ita selanjutnya menerima laporan pengaduan masyarakat tersebut dan meneruskannya ke otoritas terkait. Organisasi Perangkat Daerah (OPD) atau Badan Usaha Milik Masyarakat (BUMD) kemudian akan melakukan pemeriksaan dan melakukan pertemuan serta diskusi untuk menyikapi dan menyelesaikan pengaduan awal. Tahap terakhir, OPD dan BUMD memberikan jawaban kepada pelapor dan menyampaikan bukti untuk ditindaklanjuti.

2.3.2 Landasan Hukum Sapa Mbak Ita

E-Government mulai diperkenalkan pada awal 2000-an. TIK yang ada pada negara Indonesia implementasinya baru dimulai pada saat adanya Kebijakan sejak periode 2001 dengan Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 mengenai telematika

dalam hal ini mendukung aparat pemerintahan menerapkannya yang menjadi percepatan *Good Governance* maupun Demokrasi di Indonesia.

Sapa Mbak Ita merupakan salah satu implementasi *e-government*. Disusun berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik. Serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tentang Penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Penanganan Pengaduan Dalam Pelayanan Publik Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Walikota Semarang Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Keluhan Dalam Pelayanan Publik.