

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Gambaran Umum Kota Semarang

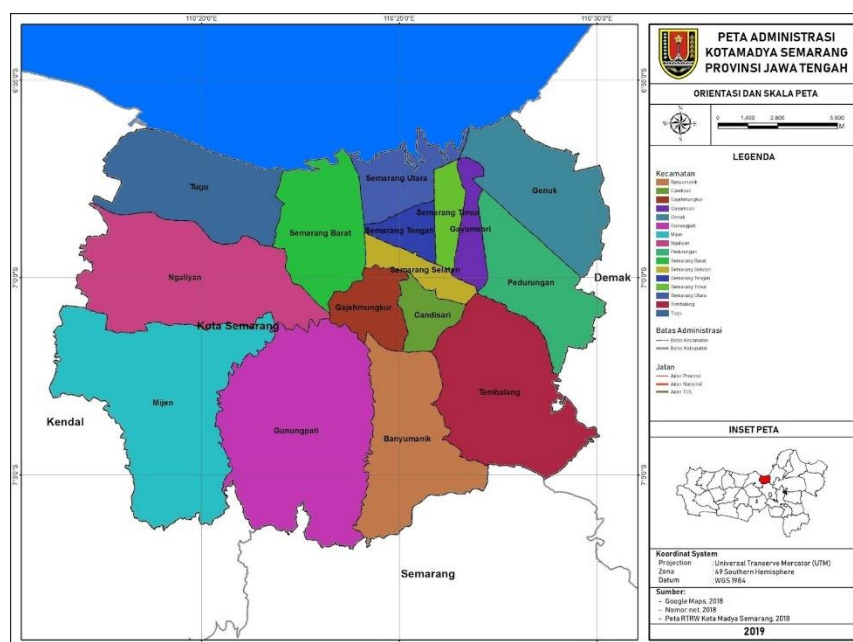
2.1.1 Kondisi Geografis

Kota Semarang, menjadi ibu kota Provinsi Jawa Tengah, terletak di pesisir utara Pulau Jawa. Secara geografis, kota ini berbatasan dengan Laut Jawa di bagian utara, Kabupaten Demak di timur, Kabupaten Kendal di barat, serta Kabupaten Semarang di selatan. Luas wilayah Kota Semarang sekitar 373,70 km² yang terbagi menjadi dua bagian utama, yaitu daerah dataran rendah (Semarang bawah) serta daerah perbukitan (Semarang atas).

Secara topografis, Kota Semarang mempunyai ketinggian yang bervariasi, mulai dari 0 meter di atas permukaan laut (mdpl) di wilayah pantai utara hingga lebih dari 350 mdpl di wilayah perbukitan di selatan. Keberadaan dua wilayah yang berbeda ini menyebabkan Kota Semarang mempunyai karakteristik iklim serta lingkungan yang beragam. Wilayah dataran rendah di utara ialah daerah pantai yang cenderung datar serta sering terkena banjir rob (banjir akibat pasang laut), sedangkan wilayah perbukitan di selatan mempunyai kontur yang lebih bergelombang serta menjadi daerah resapan air.

Kota Semarang terbagi menjadi 16 kecamatan serta 177 kelurahan. Wilayahnya terdiri dari kawasan permukiman, kawasan industri, kawasan perkantoran, serta kawasan hijau seperti taman kota serta hutan lindung. Sungai yang mengalir di dalam kota ini, antara lain Sungai Banjir Kanal Barat, Sungai Banjir Kanal Timur, serta Sungai Garang, berperan penting dalam pengendalian

banjir serta drainase kota. Iklim di Kota Semarang termasuk dalam kategori iklim tropis dengan dua musim utama, ialah musim hujan serta musim kemarau. Curah hujan tahunan rata-rata berkisar antara 2.000 hingga 3.000 mm, dengan suhu udara rata-rata berkisar antara 23°C hingga 33°C. Kondisi ini menjadikan Kota Semarang mempunyai kelembapan udara yang cukup tinggi sepanjang tahun, sekitar 75-85%. Kota Semarang juga mempunyai kondisi geologi yang cukup kompleks, di mana bagian utara yang datar terdiri dari tanah aluvial yang subur, sementara bagian selatan yang lebih berbukit mempunyai susunan tanah yang lebih bervariasi, termasuk batuan kapur serta vulkanik. Ini memberi dampak tata ruang kota, khususnya dalam perencanaan pemakaian lahan, mitigasi bencana, serta pembangunan infrastruktur.



Gambar 2.1 Peta Kota Semarang
Sumber : Pusdataru Jateng

2.1.2 Kondisi Demografis

Kota Semarang menjadi ibu kota Provinsi Jawa Tengah ialah salah satu kota terbesar di Indonesia dengan populasi yang terus berkembang. Dilansir dari data terbaru dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Semarang tahun 2023, jumlah penduduk Kota Semarang diperkirakan mencapai sekitar 1,8 juta jiwa. Populasi ini menjadikan Semarang menjadi salah satu kota besar di Indonesia serta kota terpadat di Jawa Tengah.

Pertumbuhan penduduk Kota Semarang selama beberapa tahun terakhir memperlihatkan tren yang stabil, dengan laju pertumbuhan rata-rata sekitar 1-1,5% per tahun. Pertumbuhan ini dipengaruhi oleh beberapa sebab utama, seperti urbanisasi, migrasi masuk dari daerah sekitar, serta tingkat kelahiran yang relatif stabil. Sebagai pusat ekonomi serta administrasi Jawa Tengah, Kota Semarang menjadi magnet untuk banyak pendatang yang mencari peluang kerja, pendidikan, serta kualitas hidup yang lebih baik.

Komposisi penduduk Kota Semarang sangat beragam dengan mayoritas penduduknya ialah suku Jawa, tetapi ditemukan juga suku lain seperti Tionghoa, Batak, Minangkabau, serta lainnya yang memperkaya keragaman etnis di kota ini. Keberagaman tersebut juga tercermin dalam agama yang dianut oleh penduduk, di mana mayoritas memeluk agama Islam, diikuti oleh Kristen, Katolik, Buddha, Hindu, serta Konghucu. Variasi ini menciptakan keberagaman budaya, yang terlihat dalam berbagai kegiatan budaya, perayaan, serta tradisi lokal yang berkembang di Semarang.

Dari segi susunan usia, penduduk Kota Semarang tergolong cukup seimbang, dengan sekitar 70% penduduk berada dalam kelompok usia produktif (15-64 tahun). Kelompok usia anak-anak (0-14 tahun) mencakup sekitar 20%, sedangkan penduduk usia lanjut (65 tahun ke atas) sekitar 10%. Rasio ketergantungan (*dependency ratio*) penduduk berada pada kisaran 45%, yang berarti setiap 100 orang usia produktif menanggung sekitar 45 orang yang tak produktif, ialah anak-anak serta lansia.

Dalam persoalan pendidikan, di Kota Semarang memperlihatkan perkembangan yang cukup positif. Data BPS memperlihatkan jika sekitar 30% penduduk sudah menyelesaikan pendidikan hingga tingkat menengah atas (SMA/SMK), serta sekitar 15% sudah menyelesaikan pendidikan hingga tingkat perguruan tinggi. Tingkat melek huruf di Kota Semarang juga tinggi, ialah di atas 95%, yang memperlihatkan jika mayoritas penduduk mempunyai kemampuan literasi yang baik.

Secara ekonomi, Kota Semarang mempunyai susunan yang beragam dengan sektor perdagangan, industri, jasa, serta pariwisata menjadi sektor-sektor unggulan. Sebagian besar penduduk bekerja di sektor jasa (sekitar 60%), yang mencakup bagian pendidikan, kesehatan, perhotelan, serta transportasi. Sektor perdagangan serta industri menyerap sekitar 30% tenaga kerja, sementara sektor pertanian, yang lebih dominan di daerah pinggiran kota, hanya menyerap sekitar 10% dari total tenaga kerja. Tingkat pengangguran terbuka di Kota Semarang relatif rendah, ialah sekitar 5-6%, sedikit lebih baik dibandingkan dengan rata-rata tingkat pengangguran nasional di Indonesia.

2.2 Gambaran Penggunaan Internet di Kota Semarang

2.2.1 Penetrasi Internet Berdasarkan Usia

Jika dilihat lebih mendalam, penetrasi internet di Kota Semarang memperlihatkan variasi yang signifikan berdasarkan kelompok usia. Kelompok usia 18-35 tahun menjadi pengguna dominan, dengan sekitar 65% dari total pengguna internet di kota ini berasal dari kelompok usia tersebut. Generasi muda yang akrab dipanggil Generasi Z dan Milenial ini tak hanya menjadi motor penggerak utama dalam pemakaian internet, tetapi juga memperlihatkan kecenderungan untuk memanfaatkan teknologi *digital* dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari.

Generasi ini cenderung lebih aktif dalam memakai internet untuk berbagai aktivitas yang bersifat personal serta profesional. Mereka merupakan kelompok yang telah tumbuh dalam era *digital* dan memiliki keterampilan yang lebih tinggi dalam menggunakan teknologi dibandingkan dengan kelompok usia yang lebih tua. Generasi ini secara alami cenderung mengadopsi *platform digital* untuk bersosialisasi melalui *platform* media sosial seperti Instagram, Twitter, serta TikTok, serta untuk melakukan transaksi jual beli melalui *e-commerce* seperti Tokopedia, Shopee, serta Bukalapak. Selain itu, kelompok usia ini juga memanfaatkan internet untuk mengakses layanan pemerintah daring, termasuk layanan administrasi publik serta pelaporan keluhan masyarakat. Misalnya, *website* LaporGub! yang sudah menjadi salah satu sarana penting untuk masyarakat untuk berpartisipasi dengan pemerintah daerah dalam pengawasan dan pelaporan masalah publik secara langsung kepada pemerintah. Hal ini sejalan dengan harapan bahwa

generasi muda akan lebih proaktif dalam memanfaatkan *e-government* untuk menyampaikan keluhan, aspirasi, maupun saran mereka.

Penggunaan internet di kalangan usia yang lebih tua yakni 35 tahun ke atas, meskipun sedikit lebih rendah dalam persentase penetrasi, namun tetap signifikan. Kelompok ini umumnya menggunakan internet untuk keperluan yang berbeda, seperti pekerjaan, kebutuhan profesional, dan komunikasi. Internet untuk mereka lebih berfokus pada produktivitas dan akses informasi yang relevan dengan kehidupan sehari-hari mereka, seperti keperluan administrasi, akses berita, serta layanan pemerintahan. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan internet di kalangan masyarakat yang lebih tua cenderung lebih praktis dan berorientasi pada pemanfaatan informasi (BPS, 2023).

Secara keseluruhan, penetrasi internet yang tinggi di Kota Semarang, terutama di kalangan generasi muda, memberikan peluang besar bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan inisiatif *e-government*, dengan memastikan *platform* yang ramah pengguna dan responsif. Strategi *e-government* ini seperti *platform* LaporGub! tidak hanya berfungsi sebagai alat pelaporan tetapi juga sebagai jembatan komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah daerah, yang bisa diakses oleh masyarakat dari berbagai usia dan latar belakang digital. Inisiatif ini dapat mendorong partisipasi yang lebih besar dari kalangan generasi muda, yang cenderung lebih tertarik untuk terlibat dalam isu-isu sosial dan kebijakan publik melalui media *digital* (Ani, C. A., & Rukiyah, R, 2023). Dengan demikian, tingginya penetrasi internet di Kota Semarang menunjukkan potensi besar bagi pengembangan layanan berbasis *digital* yang inklusif dan berkelanjutan.

Pemerintah diharapkan dapat terus berinovasi dalam menyediakan layanan digital yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat muda, serta mempertimbangkan akses dan literasi digital bagi kelompok usia yang lebih tua agar dapat ikut serta dalam inisiatif-inisiatif *e-government* yang semakin berkembang.

2.2.2 Data Akses serta Frekuensi Penggunaan

Survei yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kota Semarang pada tahun 2022 memberikan gambaran rinci mengenai pola penggunaan internet di kota ini, menyoroti bagaimana masyarakat telah mengintegrasikan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. Dari survei tersebut, diketahui bahwa sekitar 85% responden menggunakan *smartphone* sebagai perangkat utama untuk mengakses internet. Hal ini menunjukkan dominasi *smartphone* dalam kehidupan *digital* warga Semarang, yang disebabkan oleh fleksibilitas dan portabilitas perangkat ini. Berkat kemampuan untuk mengakses internet kapan saja dan di mana saja, *smartphone* telah menjadi alat utama yang digunakan masyarakat untuk terhubung dengan dunia maya, baik untuk keperluan komunikasi, hiburan, maupun pencarian informasi.

Survei juga mengungkapkan bahwa frekuensi penggunaan internet harian di Kota Semarang tergolong tinggi. Sekitar 60% pengguna internet di kota ini dilaporkan menghabiskan lebih dari 5 jam per hari di dunia maya. Angka ini mencerminkan ketergantungan masyarakat terhadap internet dalam memenuhi berbagai kebutuhan mereka, mulai dari hiburan hingga akses informasi terkini. Tingginya frekuensi penggunaan ini juga mengindikasikan bahwa internet telah

menjadi bagian yang tak terpisahkan dari gaya hidup masyarakat *modern* di Semarang.

Penggunaan internet yang intensif juga berhubungan dengan meningkatnya akses pada layanan *e-government*. Pemerintah Kota Semarang dalam upayanya untuk menambah transparansi serta efisiensi pelayanan publik sudah mengembangkan berbagai *platform digital* yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan pemerintah dengan lebih mudah serta cepat. *Website* seperti LaporGub! tak hanya memudahkan masyarakat dalam memberitahu permasalahan di lingkungannya, tetapi juga menambah partisipasi warga dalam tahapan pemerintahan.

2.3 Pelaksanaan *E-government* di Kota Semarang

Kota Semarang sudah memperlihatkan komitmen yang kuat dalam penerapan *e-government*, menjadi salah satu kota terdepan di Indonesia dalam persoalan digitalisasi layanan publik. Dengan visi untuk menambah transparansi, akuntabilitas, serta efisiensi, Pemerintah Kota Semarang sudah meluncurkan berbagai inisiatif *e-government* yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks serta menuntut. Dalam usaha ini, Semarang sudah mengembangkan sejumlah *platform digital* yang difokuskan pada berbagai aspek pelayanan publik termasuk pengelolaan kota, administrasi kelurahan, serta mekanisme pelaporan masyarakat.

Salah satu *platform e-government* utama di Semarang ialah “*Semarang Smart City*”, yang berfungsi menjadi portal *digital* komprehensif untuk berbagai layanan kota, memungkinkan warga memantau kondisi kota secara *real-time* serta

berpartisipasi aktif dalam menjaga lingkungan. Layanan ini mencakup informasi transportasi, pengelolaan sampah, layanan kesehatan, serta pelaporan masalah infrastruktur. Selain itu, *platform "e-Kelurahan"* mendigitalkan layanan administrasi di tingkat kelurahan, memungkinkan warga mengakses layanan seperti pembuatan surat keterangan serta pengurusan KTP secara daring, yang mempercepat tahapan serta mengurangi beban kerja aparatur.

Di antara berbagai *platform* yang sudah diluncurkan, **LaporGub!** muncul menjadi salah satu yang paling menonjol dalam persoalan fungsionalitas serta dampak langsung pada kehidupan masyarakat. Berbeda dengan *platform* lain yang lebih bersifat umum, LaporGub! dirancang untuk memfasilitasi tahapan pelaporan yang cepat, transparan, serta terarah dengan fokus spesifik pada pelaporan, keluhan, serta masukan dari masyarakat langsung terkait pelayanan publik serta infrastruktur pada pemerintah daerah. Keunggulan LaporGub! terletak pada kemampuannya untuk menghubungkan masyarakat dengan pemerintah secara lebih efektif. Dengan sistem yang *user-friendly*, masyarakat bisa dengan mudah mengirimkan laporan perihal berbagai isu yang terjadi di lapangan. *Platform* ini juga dilengkapi dengan fitur pelacakan laporan, sehingga warga bisa memantau perkembangan tindak lanjut dari laporan yang mereka kirimkan. Penggunaan *website* ini mengalami peningkatan seiring dengan kemudahan akses internet serta meningkatnya kesadaran masyarakat pada pentingnya partisipasi dalam pemerintahan. Efektivitas serta efisiensi *platform* ini didukung oleh respons cepat dari pemerintah, yang memperkuat hubungan antara masyarakat serta pemerintah dalam usaha menambah kualitas pelayanan publik. Penggunaan LaporGub! yang semakin meningkat

memperlihatkan jika *e-government* bukan hanya sekadar konsep, tetapi sudah menjadi bagian integral dari interaksi antara warga serta pemerintah, memperkuat hubungan tersebut serta memastikan jika kebutuhan serta keluhan warga ditangani dengan cepat serta efektif.

2.4 Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah

Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah yang berlokasi di Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Kota Semarang sebelumnya adalah Kantor Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Tengah. Dinas ini berfungsi menjadi pelaksana urusan pemerintahan di bagian komunikasi, persandian, serta statistik, yang ialah kewenangan daerah. Pembentukan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Jawa Tengah merupakan tindak lanjut dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 perihal Pemerintahan Daerah serta Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 perihal Perangkat Daerah yang mewajibkan setiap pemerintah daerah untuk mengatur urusan pemerintahan yang tak berkaitan dengan pelayanan dasar, meliputi komunikasi serta informatika, statistik, serta persandian.

Pembentukan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah sendiri didasarkan pada Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 9 Tahun 2016 perihal Pembentukan serta Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah, serta Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 70 Tahun 2016 perihal Organisasi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi serta Informatika Provinsi Jawa Tengah. Dinas ini ialah salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Provinsi Jawa Tengah, yang berada di bawah serta bertanggung jawab pada Gubernur Jawa Tengah melalui Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Tugas utama Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah adalah membantu Gubernur dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bagian komunikasi serta informatika, persandian, serta statistik yang menjadi kewenangan daerah, termasuk dalam melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan pada daerah.

Fungsi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah meliputi:

1. Merumuskan ketentuan dalam Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, Penyelenggaraan Statistik Sektoral, Pengelolaan *E-government*, Domain Instansi Penyelenggara Negara, Persandian, serta penetapan Pola Hubungan Komunikasi Sandi antar Perangkat Daerah.
2. Melakukan pemantauan, penilaian, serta pelaporan terkait Pengelolaan Informasi serta Komunikasi Publik, Penyelenggaraan Statistik Sektoral, Pengelolaan *E-government*, Domain Instansi Penyelenggara Negara, Persandian, serta penetapan Pola Hubungan Komunikasi Sandi antar Perangkat Daerah.
3. Mengelola administrasi serta kesekretariatan untuk seluruh unit kerja di lingkungan Dinas.
4. Melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugas serta fungsinya.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Jawa Tengah memainkan peran krusial dalam pengelolaan serta pengembangan *platform digital* seperti LaporGub!. LaporGub! ialah portal pengaduan masyarakat yang

memungkinkan warga Jawa Tengah untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, serta masukan pada pemerintah daerah secara langsung serta efektif. Adapun Diskominfo Jateng mempunyai 5 bagian yang memiliki sejumlah pegawai yang terbagi ke dalam beberapa seksi serta bagian di mana masing-masing seksi serta bagian tersebut mempunyai fungsi, tugas, serta tanggung jawab yang berbeda-beda.

a. Bidang Teknologi Informasi serta Komunikasi (TIK)

Bertugas untuk mengembangkan sumber daya TIK untuk pemerintah Provinsi Jawa Tengah serta masyarakatnya, serta menyiapkan serta menyusun pelaksanaan terkait fungsi penyelenggaraan pemerintah.

b. Bidang Persandian serta Keamanan Informasi

Bertugas untuk menyusun peraturan teknis tata kelola serta pengawasan guna untuk penyamaan data informasi di Provinsi Jawa Tengah, menyelenggarakan persandian, mengatur unsur-unsur dalam persandian serta mengadakan layanan penanganan insiden keamanan informasi.

c. Bidang Statistik

Bertugas untuk menyusun standar, ketentuan, serta prosedur penyelenggaraan di bagian statistik, menyiapkan perumusan serta penyelenggaraan ketentuan di bagian statistik, melakukan pengawasan, penilaian, serta validasi data dari seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), Badan Pusat Statistik (BPS) serta instansi lain yang terkait dengan pengumpulan data di bagian statistik.

d. Bidang *E-government*

Bertanggung jawab untuk menyiapkan perencanaan serta pelaksanaan ketentuan terkait fungsi layanan informasi serta manajemen data *e-government*, pelaporan

di bagian pengembangan aplikasi, pengembangan ekosistem *e-government*, baik untuk instansi pemerintahan maupun non-pemerintahan.

e. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik

Bertanggungjawab untuk melaksanakan tugas yang berkaitan dengan pelayanan, pembinaan, pengembangan, serta pengendalian di bagian informasi publik, Diskominfo Provinsi Jawa Tengah beroperasi berdasarkan peraturan yang berlaku, seperti yang dipaparkan dalam uraian tugas oleh Munasiroh (2018).

Di antara beberapa bagian yang ada dalam Diskominfo Jateng, *website* LaporGub! hadir di bawah naungan Bidang *E-government*. Bidang *E-government* dipimpin oleh seorang Kepala Bidang, yang bertanggung jawab untuk merencanakan, mengoordinasikan, membina, mengawasi, mengendalikan, serta mengamati kegiatan yang dilaksanakan Seksi yang ditemukan dalam Bidang *E-government* ialah Seksi Pengembangan Aplikasi, Seksi Pengembangan Ekosistem *E-government*, serta Seksi Tata Kelola *E-government* Layanan. Masing-masing Seksi dikepalai oleh seorang Kepala Seksi yang bertanggung jawab langsung pada Kepala Bidang Layanan *E-government*. Melalui keterkaitan ini, Diskominfo Jateng berperan menjadi penghubung antara masyarakat serta pemerintah, memperkuat komunikasi, serta mendukung terciptanya pemerintahan yang responsif serta transparan di Jawa Tengah.

2.5 Website LaporGub!

Website LaporGub! ialah sebuah kanal pengaduan daring yang disediakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah untuk memfasilitasi interaksi langsung antara masyarakat dengan pemerintah daerah. Kanal ini dirancang untuk

memungkinkan warga menyampaikan berbagai keluhan, saran, serta masukan terkait pelayanan publik serta permasalahan yang mereka hadapi di lingkungan sekitar. Tidak hanya itu, warga bisa memantau perkembangan penanganan laporan tersebut secara *real-time*. LapoGub! berfungsi menjadi jembatan komunikasi yang memudahkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam tahapan pemerintahan serta mendukung transparansi dan akuntabilitas di tingkat pemerintahan provinsi. Fitur utama LapoGub!:

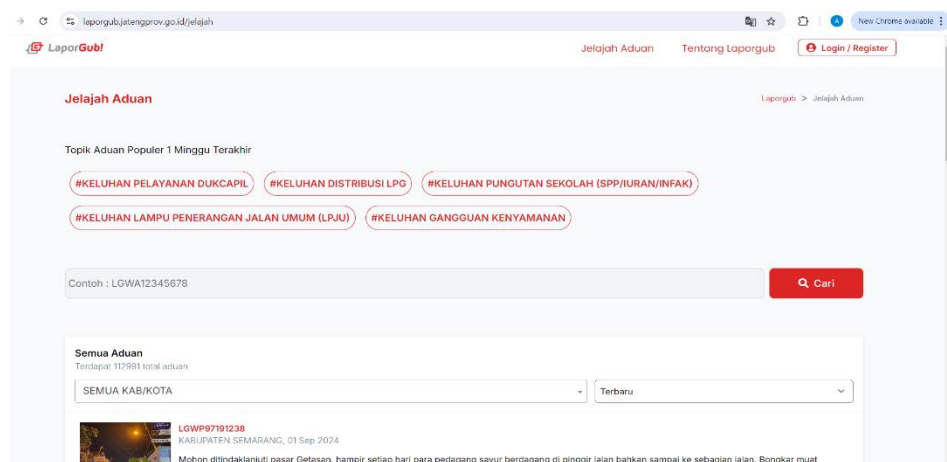
a. Pengaduan dan Pelaporan Masalah

Masyarakat bisa mengirimkan laporan terkait berbagai isu, seperti infrastruktur, kesehatan, pendidikan, layanan publik, serta lainnya. Setiap laporan bisa disertai dengan deskripsi masalah, lokasi, serta bukti pendukung seperti foto maupun video.

Gambar 2.2 Fitur Pelaporan Aduan di LapoGub!
Sumber : Website LapoGub!

b. *Tracking* Pengaduan

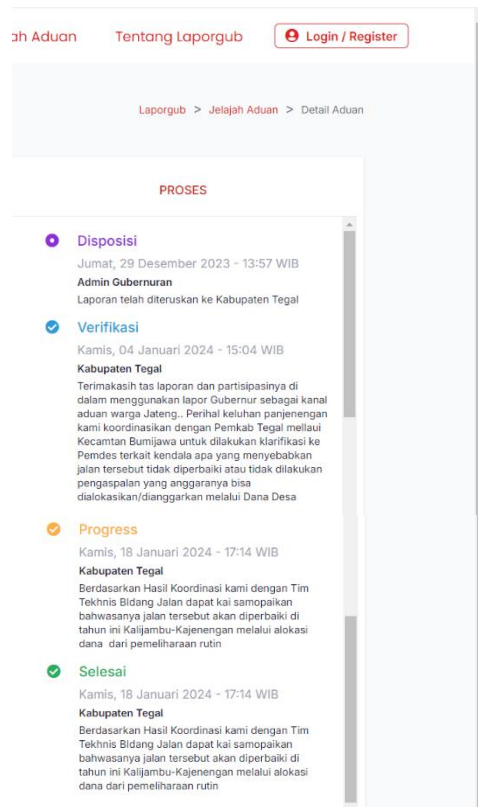
LaporGub! menyediakan fitur pelacakan pengaduan, sehingga pelapor bisa memonitor status laporan mereka dari awal hingga selesai ditangani. Ini menambah transparansi serta menyampaikan rasa kepercayaan pada warga jika laporan mereka sedang diproses.



Gambar 2.3 Fitur Jelajah Aduan
Sumber : Website LaporGub!

c. Respon dan Tindak Lanjut

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melalui instansi terkait menyampaikan respon pada setiap laporan yang masuk. Proses tindak lanjut ini juga bisa dipantau oleh pelapor melalui *website*, memastikan jika laporan tidak hanya diterima tetapi juga ditangani dengan baik.



**Gambar 2.4 Respon Tindak Lanjut Pemerintah
Sumber : Website LaporGub!**

d. Aksesibilitas dan Kemudahan Penggunaan

Website LaporGub! dirancang agar mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat baik melalui komputer, tablet, maupun ponsel pintar. Antarmuka yang *user-friendly* memastikan jika masyarakat bisa memakai *platform* ini dengan mudah tanpa memerlukan keterampilan teknis yang mendalam.



Gambar 2.5 Tampilan Utama Website LaporGub!
Sumber : Website LaporGub!

e. Integrasi dengan Media Sosial

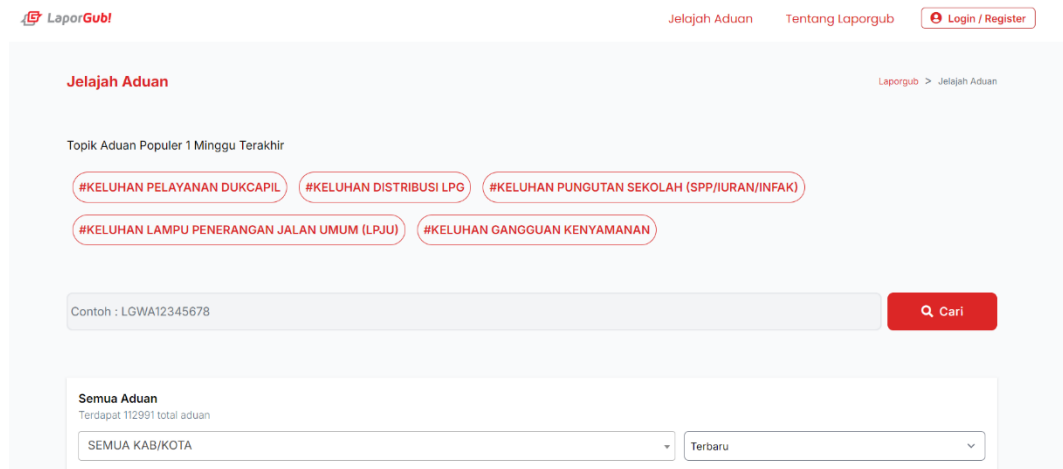
LaporGub! terintegrasi dengan berbagai *platform* media sosial memungkinkan masyarakat untuk berbagi laporan mereka secara lebih luas serta memperoleh dukungan dari komunitas lainnya. Ini juga menambah kesadaran publik perihal berbagai isu yang dihadapi di Jawa Tengah.



Gambar 2.6 Platform Media Sosial LaporGub!
Sumber : Website LaporGub!

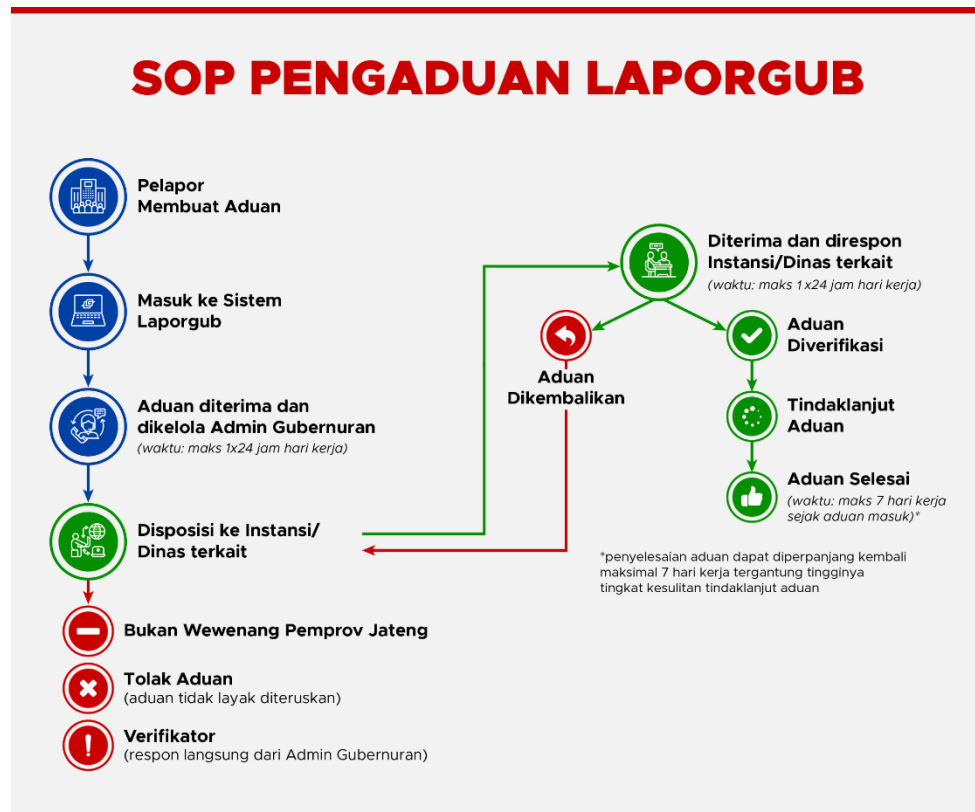
f. Statistik dan Analisis Data

Website ini juga dilengkapi dengan fitur yang menyajikan statistik serta analisis data dari laporan yang masuk. Data ini dipakai oleh pemerintah untuk mengidentifikasi tren masalah yang muncul serta menjadi dasar untuk pengambilan keputusan yang lebih efektif.



Gambar 2.7 Statistik Laporan LaporGub!
Sumber : Website LaporGub!

Website LaporGub! bermaksud untuk memberdayakan masyarakat Jawa Tengah dalam ikut serta, mengawasi, dan menambah kualitas pelayanan publik. Melalui *platform* ini, pemerintah daerah bisa merespons kebutuhan serta keluhan warga secara lebih cepat serta tepat sasaran, sekaligus memperkuat komunikasi antara masyarakat serta pemerintah. Dengan adanya LaporGub!, diharapkan partisipasi masyarakat dalam tahapan pemerintahan bisa meningkat sehingga mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik serta responsif. Berikut ialah Standar Operasional prosedur *website* LaporGub! Yang dikutip dari <https://laporgub.jatengprov.go.id/sop>



Gambar 2.8 SOP Pengaduan LaporGub!