

BAB II

GAMBARAN UMUM PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SEMARANG

Gambaran umum yang berkaitan dengan penelitian “Implementasi Standar Pelayanan Publik pada Kelurahan Gajahmungkur, Kecamatan Gajahmungkur, Kota Semarang pada Tahun 2024”, diantaranya adalah gambaran umum mengenai Kota Semarang, Kecamatan Gajahmungkur, dan Kelurahan Gajahmungkur. Gambaran umum tersebut dijelaskan secara detail pada subbab selanjutnya.

2.1 Kota Semarang

Kota Semarang merupakan kota metropolitan yang menjadi ibu kota Jawa Tengah. Kota Semarang saat ini telah berusia 477 Tahun. Sejarah Kota Semarang, dahulu merupakan hanya sebuah pesisir yang terletak di Perbukitan Pragota (sekarang Makam Bergota) yang menjadi bagian dari Kerajaan Mataram Kuno pada abad ke-8. Pesisir tersebut kemudian mengendap dan menjadi sebuah daratan dan menjadi sebuah ujung dermaga dari Kota Semarang dengan nama Pelabuhan Simongan (Pasar Bulu – Klenteng Sam Poo Kong). Armada Kapal Laksamana Ceng Ho pernah bersandar, menurut catatannya pada tahun 1405, pendaratan tersebut kemudian didirikan sebuah persinggahan yang saat ini dikenal sebagai Klenteng Sam Poo Kong (Gedung Batu) (Pemerintah Kota Semarang, 2023).

Asal-muasal Nama Semarang, diambil pada abad ke-15 oleh seorang Sunan Pandan Arang dari Kerajaan Demak yang membangun sebuah permukiman dengan kondisi subur namun tumbuh buah asam yang jarang. Melalui peristiwa tersebut maka diambil-lah Nama “Semarang” yang artinya “*Asam kang arang-arang* (Bahasa Indonesia: Asam yang jarang-jarang)”. Pemukiman tersebut kemudian tumbuh menjadi sebuah desa yang sangat pesat dari segi sosial, ekonomi,

hingga budaya. Pertumbuhan tersebut kemudian menarik perhatian Sultan Hadiwijaya dari Pajang, yang pada tanggal 12 Rabiul Awal 954 H/ 2 Mei 1547 menetapkan Semarang setingkat kabupaten.

2.1.1 Kondisi Geografi

Kota Semarang sebagai ibu kota Provinsi Jawa Tengah memiliki wilayah yang sangat unik, membentang dari ujung utara Laut Jawa hingga ke selatan pada perbukitan di Kecamatan Banyumanik dan Gunungpati. Kota Semarang memiliki elevasi kemiringan tersendiri yang menjadikan kaya akan kondisi geografi. Kota Semarang dalam bujur peta terletak antara garis 60 50' – 70 10' Lintang Selatan dan garis 1090 35' – 1100 50' Bujur Timur dengan luasan wilayah sebesar 373,78 Km² dan berbatasan langsung oleh,

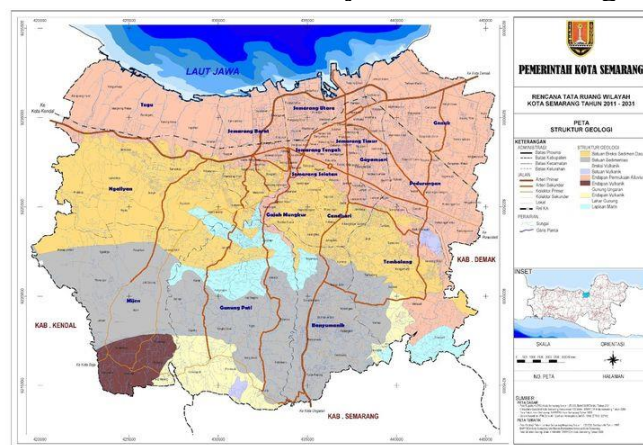
Sebelah Utara : Laut Jawa

Sebelah Selatan : Kabupaten Semarang

Sebelah Timur : Kabupaten Demak

Sebelah Barat : Kabupaten Kendal

Gambar 2.1 Peta Wilayah Kota Semarang



Sumber: Dinas Tata Ruang Kota Semarang, Pemkot Semarang (2010)

Selanjutnya, dengan luas wilayah tersebut membagi Kota Semarang pada 16 Kecamatan dan 166 Kelurahan. Luasan wilayah kecamatan di Kota Semarang disajikan sebagai berikut;

Tabel 2.1 Pembagian Luas Wilayah Kota Semarang berdasarkan Kecamatan

Kecamatan	Luas Wilayah		
	2021	2022	2023
Mijen	56,52	56,52	56,52
Gunung Pati	58,27	58,27	58,27
Banyumanik	29,74	29,74	29,74
Gajah Mungkur	9,34	9,34	9,34
Semarang Selatan	5,95	5,95	5,95
Candisari	6,4	6,4	6,4
Tembalang	39,47	39,47	39,47
Pedurungan	21,11	21,11	21,11
Genuk	25,98	25,98	25,98
Gayamsari	6,22	6,22	6,22
Semarang Timur	5,42	5,42	5,42
Semarang Utara	11,39	11,39	11,39
Semarang Tengah	5,17	5,17	5,17
Semarang Barat	21,68	21,68	21,68
Tugu	28,13	28,13	28,13
Ngaliyan	42,99	42,99	42,99
Kota Semarang	373,78	373,78	373,78

Sumber: BPS Kota Semarang (2024)

Wilayah kecamatan paling luas di Kota Semarang adalah Kecamatan Gunungpati dengan luasan 58, 27 Km². Sedangkan wilayah paling kecil di Kota Semarang adalah Kecamatan Semarang Tengah dengan luasan 5,17 Km². Kondisi geografi ini kemudian membentuk kondisi demografi yang ada di Kota Semarang. Kondisi demografi akan dijelaskan pada sub-subbab selanjutnya.

2.1.2 Kondisi Demografi

Kondisi demografi Kota Semarang dapat dilihat melalui jumlah penduduk dan kepadatan penduduk di Kota Semarang. Data tersebut dapat disajikan sebagai berikut;

Tabel 2.2 Jumlah dan Kepadatan Penduduk Kota Semarang

Kecamatan	Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk (Jiwa/km ²)					
	Jumlah Penduduk			Kepadatan Penduduk		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Mijen	83.321	85.818	89.948	1.474	1.518	1.591
Gunung Pati	98.343	98.674	100.752	1.688	1.693	1.729
Banyumanik	141.689	141.319	143.433	4.764	4.751	4.823
Gajah Mungkur	55.857	55.490	56.350	5.978	5.939	6.031
Semarang Selatan	61.616	61.212	62.179	10.362	10.294	10.457
Candisari	74.952	74.461	75.614	11.717	11.640	11.820
Tembalang	191.560	193.480	198.862	4.853	4.902	5.038
Pedurungan	193.128	193.125	196.526	9.149	9.149	9.310
Genuk	125.967	128.696	132.473	4.849	4.954	5.099
Gayamsari	69.792	69.334	70.409	11.221	11.147	11.320
Semarang Timur	65.859	65.427	66.481	12.147	12.067	12.262
Semarang Utara	116.820	116.054	117.887	10.254	10.187	10.348
Semarang Tengah	54.696	54.338	55.213	10.572	10.503	10.672
Semarang Barat	147.885	146.915	149.326	6.822	6.778	6.889
Tugu	32.948	33.079	33.795	1.171	1.176	1.202
Ngaliyan	142.131	142.553	145.495	3.306	3.316	3.385
Kota Semarang	1.656.564	1.659.975	1.694.743	4.432	4.441	4.534

Sumber: BPS Kota Semarang (2024)

Kota Semarang pada tahun 2023 memiliki penduduk dengan jumlah 1.694.743 jiwa dengan kepadatan penduduk 4.534 jiwa/Km². Kecamatan di Kota Semarang yang memiliki jumlah penduduk terpadat adalah Kecamatan Tembalang dengan jumlah penduduk 198.862 jiwa, sedangkan kecamatan dengan penduduk terjarang adalah Kecamatan Tugu dengan jumlah penduduk 33.795 jiwa. Kecamatan di Kota Semarang dengan kepadatan penduduk tertinggi adalah

Kecamatan Semarang Timur dengan kepadatan 12.262 jiwa/Km², sedangkan kecamatan tersenggang adalah Kecamatan Tugu dengan kepadatan 1.202 Jiwa/Km².

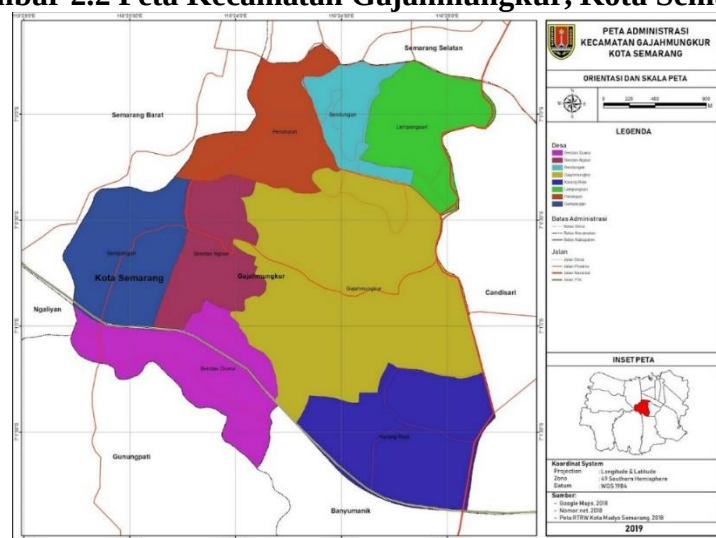
2.2 Kecamatan Gajahmungkur

2.2.1 Kondisi Geografi

Kecamatan Gajahmungkur merupakan salah satu dari 16 Kecamatan yang ada di Kota Semarang. Kecamatan memiliki luas wilayah 9,34 Km². Mengutip dari laman website Kecamatan Gajahmungkur, dahulu Kecamatan Gajahmungkur merupakan bagian dari Kecamatan Semarang Selatan (Kecamatan Gajahmungkur, 2020). Kecamatan Gajahmungkur berbatasan dengan;

- Sebelah Utara : Kecamatan Semarang Selatan
- Sebelah Selatan : Kecamatan Semarang Barat dan Ngaliyan
- Sebelah Timur : Kecamatan Candisari
- Sebelah Barat : Kecamatan Gunungpati dan Banyumanik

Gambar 2.2 Peta Kecamatan Gajahmungkur, Kota Semarang



Sumber: Kecamatan Gajahmungkur (2019)

Kecamatan Gajahmungkur terdiri dan membawahi delapan (8) wilayah administrasi kelurahan, di antaranya; Sampangan, Bendan Duwur, Karangrejo, Gajahmungkur, Bendan Ngisor, Petompon, Bendungan, dan Lempongsari. Luasan wilayah tersebut dapat disajikan dalam data sebagai berikut;

Tabel 2.3 Luas Wilayah Kecamatan Gajahmungkur

Kecamatan Gajah Mungkur	Luas Wilayah
Sampangan	0,95
Bendan Dhuwur	1,04
Karangrejo	1,26
Gajahmungkur	3,14
Bendar Ngisor	0,83
Petompon	0,87
Bendungan	0,45
Lempongsari	0,81
Kecamatan Gajah Mungkur	9,34

Sumber: BPS Kota Semarang (2024)

Wilayah paling luas di Kecamatan Gajahmungkur adalah Kelurahan Gajahmungkur dengan luas wilayah 3,14 Km². Sedangkan wilayah paling sempit di Kecamatan Gajahmungkur adalah Kelurahan Bendungan dengan luas wilayah 0,45 Km². Pusat pemerintahan atau yang dikenal dengan kantor Kecamatan Gajahmungkur terletak di Jl. Letjen S. Parman, Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang. Kondisi Geografi Kecamatan Gajahmungkur terletak pada lereng perbukitan, terdapat kawasan perumahan dengan kelas elite di Kelurahan Gajahmungkur, dan kawasan pemukiman menengah ke bawah yang tersebar di berbagai kelurahan di Kecamatan Gajahmungkur. Kecamatan Gajahmungkur

terkenal sebagai kediaman dinas milik Gubernur dan Wakil Gubernur Provinsi Jawa Tengah.

2.2.2 Kondisi Demografi

Selanjutnya, kondisi demografi Kecamatan Gajahmungkur dapat disajikan melalui data berikut;

Tabel 2.4 Kondisi Demografi Kecamatan Gajahmungkur

Kecamatan Gajah Mungkur	Penduduk, Distribusi Persentase Penduduk, dan Kepadatan Menurut Kelurahan di Kecamatan Gajahmungkur							
	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah Penduduk		Persentase Penduduk		Kepadatan Penduduk	
	2023	2023	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Sampangan	5.156	5.415	10.571	10.522	18	18	11.160	11.108
Bendan Dhuwur	2.080	2.158	4.238	4.223	7	7	4.057	4.043
Karangrejo	3.396	3.503	6.899	6.886	12	12	5.490	5.480
Gajahmungkur	7.805	7.792	15.597	15.541	27	27	4.975	4.957
Bendar Ngisor	2.750	2.983	5.733	5.740	10	10	6.892	6.901
Petompon	2.905	3.023	5.928	5.972	10	10	6.834	6.885
Bendungan	1.892	2.022	3.914	3.941	7	7	8.778	8.839
Lemponsari	2.711	2.739	5.450	5.404	9	9	6.688	6.632
Kecamatan Gajahmungkur	28.695	29.635	58.330	58.229	100	100	6.243	6.232

Sumber: BPS Kota Semarang (2024)

Berdasarkan tabel tersebut tertera kondisi demografi Kecamatan Gajahmungkur dengan jumlah penduduk pada tahun 2023 adalah 58.330 jiwa yang terdiri dari 28.695 jiwa merupakan penduduk laki-laki dan 29.635 jiwa merupakan penduduk perempuan. Kecamatan Gajahmungkur memiliki kepadatan penduduk 6.243 jiwa/Km².

Jumlah penduduk terbanyak di Kecamatan Gajahmungkur berada di Kelurahan Gajahmungkur dengan jumlah 15.597 jiwa, sedangkan jumlah penduduk terjarang berada pada Kelurahan Bendungan dengan jumlah penduduk 3.914 jiwa.

Kepadatan penduduk terpadat Kecamatan Gajahmungkur berada pada Kelurahan Sampangan dengan kepadatan penduduk 11.160 jiwa/Km², sedangkan kawasan Kecamatan Gajahmungkur yang seenggang adalah wilayah Kelurahan Bendan Dhuwur dengan kepadatan penduduk sebesar 4.057 jiwa/Km².

2.2.3 Kondisi Pemerintahan

Kecamatan Gajahmungkur berpusat pada kantor kecamatan yang beralamatkan pada Jl. Letjen S. Parman, Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang. Tidak terlepas dari pusat kegiatan pemerintahan, mengutip Rencana Strategis Kecamatan Gajahmungkur 2021-2026 dan berdasarkan Peraturan Walikota Kota Semarang Nomor 90 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Pada Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang, tugas pokok dari Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang adalah;

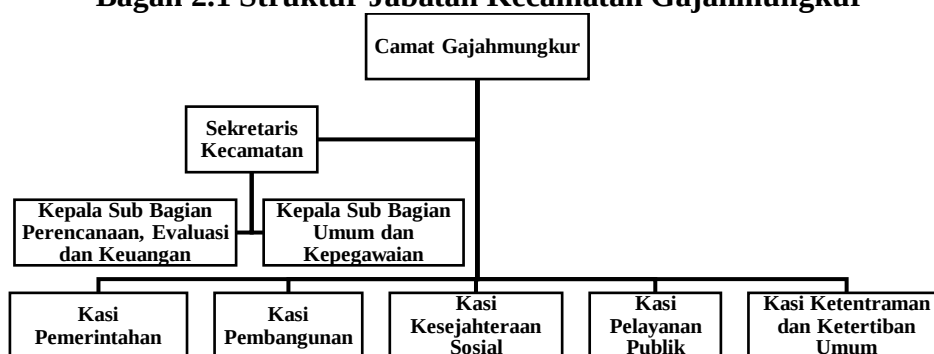
- a. Membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan kewilayahan yang menjadi kewenangan dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah
- b. Selanjutnya, untuk melaksanakan tugas tersebut, Kecamatan Gajahmungkur mempunyai fungsi di antaranya;
- c. perumusan rencana strategis sesuai dengan visi dan misi Walikota;
- d. pengoordinasian tugas-tugas dalam rangka pelaksanaan program/kegiatan Sekretariat, Seksi Pemerintahan, Seksi Pembangunan, Seksi Kesejahteraan sosial, Seksi Pelayanan Publik, Seksi Ketenteraman dan Ketertiban;

- e. penyelenggaraan pembinaan kepada bawahan dalam lingkup tanggung jawabnya;
- f. penyelenggaraan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai; penyelenggaraan kerja sama; penyelenggaraan sekretariat; penyelenggaraan Urusan Pemerintahan umum;
- g. pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat, 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;
- h. pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan kelurahan;
- i. penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Walikota yang didelegasikan kepada Camat;
- j. penyelenggaraan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggung jawabnya;
- k. penyelenggaraan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan Kecamatan;
- l. penyelenggaraan laporan pelaksanaan program dan kegiatan; dan
- m. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsinya, Kecamatan Gajahmungkur telah dilengkapi dengan perangkat organisasi yang secara struktural dengan susunan organisasi yang terdiri atas Camat yang dibantu ke tugasannya oleh

Sekretaris Kecamatan; Sekretaris Kecamatan kemudian dibantu oleh beberapa divisi untuk dengan jabatan Kepala Sub Bagian untuk mengelola beberapa persoalan administrasi internal, terdiri dari Kepala Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Keuangan serta Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian; dalam urusannya mengelola serta melakukan kegiatan pemerintahan, Camat Gajahmungkur juga dibantu oleh beberapa kasi/ kadiv yang setara, di antaranya; Kasi Pemerintahan, Kasi Pembangunan, Kasi Kesejahteraan Sosial, Kasi Pelayanan Publik, Kasi Ketenteraman dan Ketertiban Umum.

Bagan 2.1 Struktur Jabatan Kecamatan Gajahmungkur



Sumber: Rencana Strategis Kecamatan Gajahmungkur 2021-2026

2.2.4 Kondisi Pelayanan Umum

Berkaitan dengan sektor pelayanan publik sepanjang tahun 2024, Kecamatan Gajahmungkur telah memberikan kurang lebih 1.396 pelayanan yang merupakan pelayanan bertingkat lanjutan dari pelayanan masing-masing kelurahan di Kecamatan Gajahmungkur. Data tersebut dapat disajikan sebagai berikut;

Tabel 2.5 Jumlah Pelayanan Bertingkat dari Kelurahan yang Dilayani Kecamatan Gajahmungkur 2024

NO.	KELURAHAN	JUMLAH PELAYANAN
1	BENDAN DHUWUR	56
2	BENDAN NGISOR	63

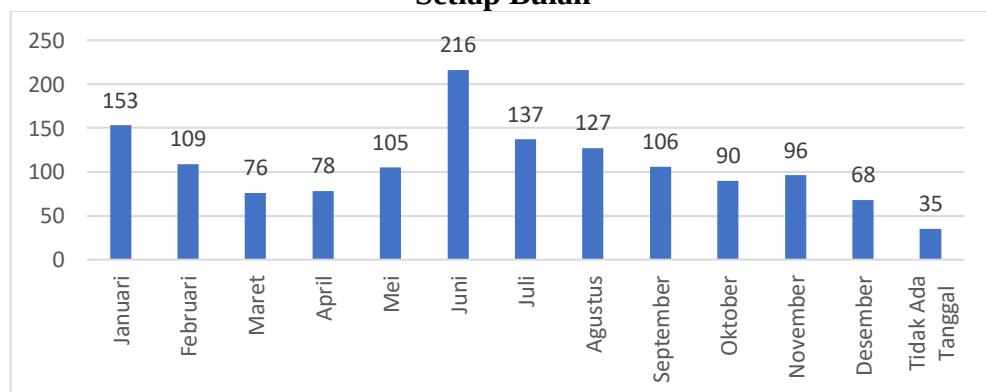
NO.	KELURAHAN	JUMLAH PELAYANAN
3	BENDUNGAN	135
4	GAJAHMUNGKUR	478
5	KARANGREJO	180
6	LEMPONGSARI	123
7	PETOMPON	152
8	SAMPANGAN	209
	TOTAL	1.396

Sumber: Kecamatan Gajahmungkur (2024)

Berdasarkan tabel tersebut maka dapat dilihat bahwa, pelayanan di Kecamatan Gajahmungkur paling banyak diakses oleh warga dengan domisili Kelurahan Gajahmungkur dengan jumlah 478 pelayanan. Sedangkan warga kelurahan yang minim mengakses pelayanan di Kecamatan Gajahmungkur adalah kelurahan Bendan Dhuwur dengan jumlah 56 pelayanan.

Data statistik mengenai pelayanan di Kecamatan Gajahmungkur setiap bulan juga dapat disajikan sebagai berikut:

Grafik 2.2 Statistik Pelayanan Kecamatan Gajahmungkur Tahun 2024 Setiap Bulan



Sumber: Kecamatan Gajahmungkur (2024)

Berdasarkan grafik tersebut dapat dijelaskan bahwa pelayanan di Kecamatan Gajahmungkur paling banyak diakses oleh masyarakat pada bulan Juni

dengan jumlah 216 layanan. Sedangkan pelayanan yang paling jarang berada pada bulan Desember dengan jumlah 68 layanan.

2.3 Kelurahan Gajahmungkur

2.3.1 Kondisi Geografi

Kelurahan Gajahmungkur merupakan salah satu dari delapan kelurahan yang menjadi wilayah administrasi di Kecamatan Gajahmungkur, Kota Semarang. Wilayah Kelurahan Gajahmungkur menjadi pusat wilayah pemerintahan dari Kecamatan Gajahmungkur.

BPS Kota Semarang (2024) menyatakan bahwa wilayah Kelurahan Gajahmungkur memiliki luasan wilayah sebesar 3,14 Km². Luasan wilayah tersebut kemudian didukung dengan gambar peta sebagai berikut;

Gambar 2.3 Luasan Wilayah Kelurahan Gajahmungkur



Sumber: Kecamatan Gajahmungkur (2020)

Kelurahan Gajahmungkur berbatasan langsung dengan;

Sebelah Utara : Kelurahan Bendungan, Petompon, Lemponsari

Sebelah Selatan : Kelurahan Bendan Dhuwur dan Karangrejo

Sebelah Timur : Kelurahan Lemponsari

Sebelah Barat : Kelurahan Petompon dan Bendan Ngisor

2.3.2 Kondisi Demografi

Selanjutnya dengan luas wilayah tersebut, Kelurahan Gajahmungkur memiliki kondisi demografi sebagai berikut;

Tabel 2.6 Kondisi Demografi Kelurahan Gajahmungkur

Kecamatan Gajah Mungkur	Penduduk, Distribusi Persentase Penduduk, dan Kepadatan Menurut Kelurahan di Kecamatan Gajahmungkur							
	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah Penduduk		Persentase Penduduk		Kepadatan Penduduk	
	2023	2023	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Gajahmungkur	7.805	7.792	15.597	15.541	27	27	4.975	4.957

Sumber: BPS Kota Semarang (2024)

Kondisi demografi Kelurahan Gajahmungkur pada tabel tersebut dapat disajikan dengan jumlah penduduk Kelurahan Gajahmungkur pada angka 15.597 jiwa yang mengalami kenaikan daripada tahun 2022. Jumlah penduduk tersebut terdiri dari 7.805 jiwa merupakan penduduk laki-laki dan 7.792 jiwa penduduk perempuan. Persentase penduduk di Kelurahan Gajahmungkur menyumbang angka 27% dari keseluruhan penduduk di Kecamatan di Gajahmungkur, angka ini merupakan angka paling besar daripada jumlah penduduk di tujuh kelurahan yang ada di Kecamatan Gajahmungkur. Kepadatan penduduk Kelurahan Gajahmungkur pada tahun 2023 berada pada angka 4.975 jiwa/Km².

2.3.3 Kondisi Pemerintahan

Kelurahan Gajahmungkur berpusat pemerintahan pada kantor yang beralamatkan di Jl. Merapi No.2A, Gajahmungkur, Kec. Gajahmungkur, Kota Semarang, Jawa Tengah. Kelurahan Gajahmungkur memiliki visi dan misi sebagai berikut;

Visi

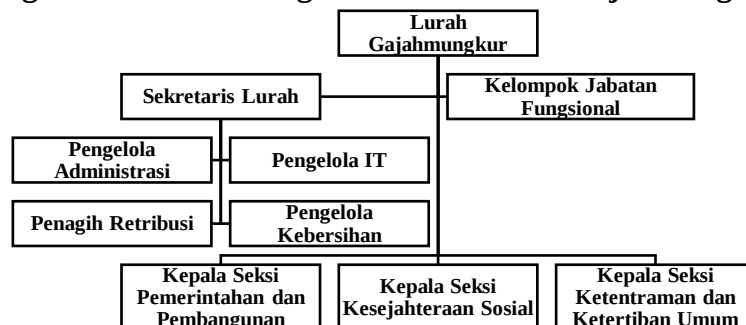
“Terwujudnya Kota Semarang Yang Semakin Hebat Berlandaskan Pancasila
Dalam Bingkai Nkri Yang Ber-Bhineka Tunggal Ika”

Misi

1. Meningkatkan Kualitas dan Kapasitas Sumber Daya Manusia yang Unggul dan Produktif untuk Mencapai Kesejahteraan dan Keadilan Sosial;
2. Meningkatkan Potensi Ekonomi Lokal yang Berdaya Saing dan Stimulasi Pembangunan Industri, Berlandaskan Riset dan Inovasi Berdasar Prinsip Demokrasi Ekonomi Pancasila;
3. Menjamin Kemerdekaan Masyarakat Menjalankan Ibadah, Pemenuhan Hak Dasar dan Perlindungan Kesejahteraan Sosial serta Hak Asasi Manusia bagi Masyarakat Secara Berkeadilan;
4. Mewujudkan Infrastruktur Berkualitas yang Berwawasan Lingkungan untuk Mendukung Kemajuan Kota; dan
5. Menjalankan Reformasi Birokrasi Pemerintahan Secara Dinamis dan Menyusun Produk Hukum yang Sesuai Nilai-Nilai Pancasila dalam Kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Selanjutnya untuk menjalankan aspek pemerintahannya Kelurahan Gajahmungkur memiliki Struktur Organisasi sebagai berikut;

Bagan 2.3 Struktur Organisasi Kelurahan Gajahmungkur



Sumber: Kelurahan Gajahmungkur (2024)

2.3.4 Jenis Pelayanan Publik

Secara umum, SOP pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur memuat syarat administrasi, mekanisme, dan prosedur aneka ragam dan jenis pelayanan publik secara umum di Kelurahan Gajahmungkur. SOP pelayanan publik tersebut sesuai dengan Perwal Kota Semarang Nomor 50 Tahun 2016 yang memiliki jenis yang terdiri dari pelayanan umum dan bertingkat. Pelayanan publik tersebut terdiri dari sebagai berikut;

1. Pelayanan umum yang membutuhkan waktu singkat diantaranya adalah pelayanan permohonan; pembuatan kartu keluarga, pembuatan KTP, pembuatan dokumen kelahiran, pembuatan keterangan kematian, keterangan jaminan tempat tinggal, pengantar pindah, pengantar pindah datang, keterangan untuk pernikahan, SKCK, rekomendasi keramaian, persetujuan mendirikan bangunan, dan permohonan pembuatan IUMK.
2. Pelayanan bertingkat dan dengan waktu yang lama diantaranya pelayanan; keterangan domisili, keterangan ahli waris, keterangan tidak bersengketa, penguasaan atas tanah negara, pelimpahan tanah negara/ tanah garapan, keterangan tidak mampu, persetujuan pendirian lembaga pendidikan, persetujuan bantuan pembangunan sarana dan prasarana umum, persetujuan pembangunan sarana sosial, persetujuan izin HO, dan persetujuan penyambungan jalan masuk.

Tabel 2.7 Syarat Administrasi, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan Publik di Kelurahan Gajahmungkur yang Tercantum sesuai dengan Perwal Kota Semarang Nomor 50 Tahun 2016

No.	Jenis Pelayanan	Dasar Hukum	Persyaratan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Jangka Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif	Produk Layanan
1.	Permohonan Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	Perda Kota Semarang No. 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	a. Surat Pengantar RT/RW b. Kartu Keluarga c. Surat Keterangan Pindah-datang dari daerah asal d. Fotocopy surat nikah/cerai/kematian/kelahiran e. Fotocopy E-KTP	a. Pendaftaran b. Penyerahan Berkas yang telah diisi pemohon c. Pemeriksaan berkas dokumen d. Penerbitan dokumen e. Penyerahan dokumen	15 menit	Tidak dipungut biaya	Surat Pengantar
2.	Permohonan Pembuatan KTP Elektronik	Perda Kota Semarang No. 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	a. Surat Pengantar RT/RW b. Fotocopy Kartu Keluarga c. Fot 3x4 berwarna	a. Pendaftaran b. Penyerahan Berkas yang telah diisi pemohon c. Pemeriksaan berkas dokumen d. Penerbitan dokumen e. Penyerahan dokumen	15 Menit	Tidak dipungut biaya	Surat Pengantar
3.	Pembuatan Dokumen Kelahiran	Perda Kota Semarang No. 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	a. Surat Pengantar RT/RW b. Fotocopy E-KTP dan Kartu Keluarga c. Fotocopy surat nikah orang tua d. Surat keterangan kelahiran asli dari rumah sakit atau bidan	a. Pendaftaran b. Penyerahan Berkas yang telah diisi pemohon c. Pemeriksaan berkas dokumen d. Penerbitan dokumen e. Penyerahan dokumen	15 Menit	Tidak dipungut biaya	Surat Keterangan
4.	Pembuatan Dokumen Kematian	Perda Kota Semarang No. 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	a. Surat Pengantar RT/RW b. Fotocopy E-KTP dan Kartu Keluarga c. Fotocopy surat nikah d. Surat keterangan kematian asli dari rumah sakit atau pihak yang menyatakan meninggal	a. Pendaftaran b. Penyerahan Berkas yang telah diisi pemohon c. Pemeriksaan berkas dokumen d. Penerbitan dokumen e. Penyerahan dokumen	15 Menit	Tidak dipungut biaya	Surat Keterangan
5.	Keterangan Jaminan	Perda Kota Semarang No. 4 Tahun 2016 tentang	a. Surat Pengantar RT/RW b. Fotocopy E-KTP asal c. Surat keterangan boro daerah asal	a. Pendaftaran b. Penyerahan Berkas yang telah diisi pemohon	15 Menit	Tidak dipungut biaya	Surat Keterangan/Pengantar

No.	Jenis Pelayanan	Dasar Hukum	Persyaratan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Jangka Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif	Produk Layanan
	Bertempat Tinggal	Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	d. Foto 3x4 berwarna	c. Pemeriksaan berkas dokumen d. Penerbitan dokumen e. Penyerahan dokumen			
6.	Pengantar Pindah	Perda Kota Semarang No. 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	a. Surat Pengantar RT/RW b. Foto 3x4 berwarna c. Fotocopy E-KTP d. Kartu Keluarga	a. Pendaftaran b. Penyerahan Berkas yang telah diisi pemohon c. Pemeriksaan berkas dokumen d. Penerbitan dokumen e. Penyerahan dokumen	15 Menit	Tidak dipungut biaya	Surat Keterangan/Pengantar
7.	Pengantar Pindah Datang	Perda Kota Semarang No. 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	a. Surat Pengantar RT/RW b. Foto 3x4 berwarna c. Surat keterangan pindah dari daerah asal	a. Pendaftaran b. Penyerahan Berkas yang telah diisi pemohon c. Pemeriksaan berkas dokumen d. Penerbitan dokumen e. Penyerahan dokumen	15 Menit	Tidak dipungut biaya	Surat Keterangan/Pengantar
8.	Keterangan Domisili	Perda Kota Semarang No. 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	a. Surat Pengantar RT/RW b. Fotocopy E-KTP c. Fotocopy akta pendirian badan hukum dibuat dihadapan notaris d. Surat permohonan e. Surat keterangan penduduk non permanen (domisili perorangan)	a. Pendaftaran b. Penyerahan Berkas yang telah diisi pemohon c. Pemeriksaan berkas dokumen d. Peninjauan lapangan (apabila diperlukan) e. Penerbitan dokumen f. Penyerahan dokumen	3 Jam	Tidak dipungut biaya	Surat Keterangan
9.	Keterangan Untuk Nikah	Peraturan Pemerintah No. 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan UU No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan	a. Surat Pengantar RT/RW b. Fotocopy E-KTP c. Fotocopy Kartu Keluarga d. Fotocopy surat nikah orang tua e. Fotocopy ijazah terakhir f. Surat pernyataan belum menikah g. Akta cerai bagi duda/janda h. Surat kematian bagi duda/janda	a. Pendaftaran b. Penyerahan Berkas yang telah diisi pemohon c. Pemeriksaan berkas dokumen d. Penerbitan dokumen e. Penyerahan dokumen	15 Menit	Tidak dipungut biaya	Surat Keterangan Untuk Nikah (N1 s/d N4)

No.	Jenis Pelayanan	Dasar Hukum	Persyaratan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Jangka Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif	Produk Layanan
			i. Foto 3x4 berwarna sebanyak 3 lembar				
10.	Keterangan Ahli Waris	Peraturan Pemerintah 10 Tahun 1961 tentang Pendaftaran Tanah	a. Surat Pengantar RT/RW b. Surat kematian c. Surat pernyataan waris d. Fotocopy Kartu Keluarga e. Fotocopy E-KTP ahli waris f. Akta kelahiran bagi ahli waris dibawah umur g. Fotocopy E-KTP ahli waris saksi h. Fotocopy surat nikah i. Fotocopy bukti kepemilikan tanah	a. Pendaftaran b. Penyerahan Berkas yang telah diisi pemohon c. Pemeriksaan berkas dokumen d. Peninjauan lapangan (apabila diperlukan) e. Penerbitan dokumen (ahli waris hadir) f. Penyerahan dokumen	3 Jam	Tidak dipungut biaya	Surat Keterangan Warisan
11.	Keterangan Tidak Sengketa	Peraturan Pemerintah 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah	a. Surat Pengantar RT/RW b. Fotocopy E-KTP c. Fotocopy Bukti Kepemilikan Tanah d. Surat pernyataan tidak sengketa (diketahui dua orang saksi)/ RT dan RW e. Surat permohonan tidak sengketa	a. Pendaftaran b. Penyerahan Berkas yang telah diisi pemohon c. Pemeriksaan berkas dokumen d. Peninjauan lapangan e. Penerbitan dokumen f. Penyerahan dokumen	3 Jam	Tidak dipungut biaya	Surat Keterangan
12.	Penguasaan atas Tanah Negara	Peraturan Pemerintah 10 Tahun 1961 tentang Pendaftaran Tanah	a. Fotocopy E-KTP b. Surat bukti penguasaan tanah c. Fotocopy PBB Tahun terakhir d. Surat permohonan e. Surat pernyataan bermaterai	a. Pendaftaran b. Penyerahan Berkas yang telah diisi pemohon c. Pemeriksaan berkas dokumen d. Peninjauan lapangan e. Penerbitan dokumen f. Penyerahan dokumen	3 Jam	Tidak dipungut biaya	Surat Keterangan
13.	Pelimpahan Tanah Negara/ Tanah Garapan	Peraturan Pemerintah 10 Tahun 1961 tentang Pendaftaran Tanah	a. Fotocopy E-KTP b. Surat bukti penguasaan tanah c. Fotocopy PBB Tahun terakhir d. Surat permohonan e. Surat pernyataan bermaterai	a. Pendaftaran b. Penyerahan Berkas yang telah diisi pemohon c. Pemeriksaan berkas dokumen d. Peninjauan lapangan e. Penerbitan dokumen	3 Jam	Tidak dipungut biaya	Surat Keterangan

No.	Jenis Pelayanan	Dasar Hukum	Persyaratan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Jangka Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif	Produk Layanan
				f. Penyerahan dokumen			
14.	Surat Keterangan Tidak Mampu	Peraturan Presiden Nomor 166 Tahun 2014 Tentang Program Percepatan Penanggulangan Kemiskinan	a. Surat Pengantar RT/RW b. Fotocopy E-KTP c. Fotocopy Kartu Keluarga d. Kartu identitas warga miskin/ formulir verifikasi warga miskin	a. Pendaftaran b. Penyerahan Berkas yang telah diisi pemohon c. Pemeriksaan berkas dokumen d. Peninjauan lapangan (apabila diperlukan) e. Penerbitan dokumen f. Penyerahan dokumen	3 Jam	Tidak dipungut biaya	Surat Keterangan
15.	Persetujuan Pendirian Lembaga Pendidikan	Perda Kota Semarang No. 1 tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pendidikan di Kota Semarang	a. Surat Pengantar RT/RW b. Proposal pendirian lembaga pendidikan c. Fotocopy akta pendirian yayasan dibuat dihadapan notaris dan disahkan Kemenkumham d. Fotocopy E-KTP Ketua Yayasan e. Fotocopy akta pendirian sekolah disahkan notaris	a. Pendaftaran b. Penyerahan Berkas yang telah diisi pemohon c. Pemeriksaan berkas dokumen d. Peninjauan lapangan e. Penerbitan dokumen f. Penyerahan dokumen	3 Jam	Tidak dipungut biaya	Formulir persetujuan pendirian lembaga pendidikan
16.	SKCK	Perkap Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	a. Surat Pengantar RT/RW b. Fotocopy Kartu Keluarga c. Fotocopy E-KTP d. Fotocopy Akte Kelahiran e. Foto 4x6 latar belakang merah f.	a. Pendaftaran b. Penyerahan Berkas yang telah diisi pemohon c. Pemeriksaan berkas dokumen d. Penerbitan dokumen e. Penyerahan dokumen	15 Menit	Tidak dipungut biaya	Surat Pengantar
17.	Rekomendasi Keramaian	Petunjuk lapangan Kapolri no. Pol : Juklap / 02 / XII / 1995 / Tentang Perijinan dan Pemberitahuan Kegiatan Masyarakat	a. Surat Pengantar RT/RW b. Fotocopy E-KTP	a. Pendaftaran b. Penyerahan Berkas yang telah diisi pemohon c. Pemeriksaan berkas dokumen d. Penerbitan dokumen e. Penyerahan dokumen	15 Menit	Tidak dipungut biaya	Surat Pengantar

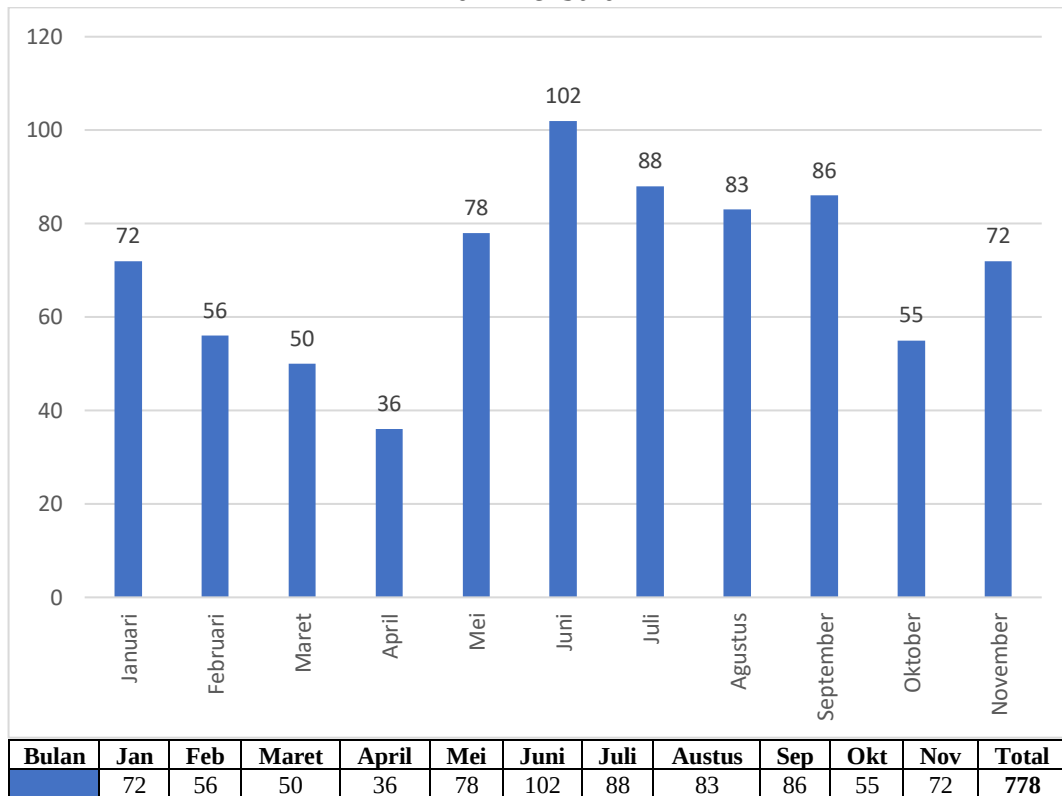
No.	Jenis Pelayanan	Dasar Hukum	Persyaratan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Jangka Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif	Produk Layanan
18.	Persetujuan Mendirikan Bangunan	Perda Kota Semarang 5 Tahun 2009 Tentang Bangunan Gedung	a. Surat Pengantar RT/RW b. Fotocopy E-KTP c. Fotocopy Keterangan Rencana Kota (K RK) dengan aslinya d. Fotocopy bukti kepemilikan tanah e. Fotocopy bukti lunas PBB tahun berjalan	a. Pendaftaran b. Penyerahan Berkas yang telah diisi pemohon c. Pemeriksaan berkas dokumen d. Peninjauan lapangan (apabila diperlukan) e. Penerbitan dokumen f. Penyerahan dokumen	15 Menit	Tidak dipungut biaya	Formulir Ijin Mendirikan bangunan
19.	Persetujuan Bantuan Pembangunan Sarana Prasarana Umum	Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial yang Bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah	a. Surat Pengantar RT/RW b. Surat permohonan dan proposal c. Fotocopy akta pendirian badan hukum yang disahkan oleh Kemenkumham d. Fotocopy E-KTP	a. Pendaftaran b. Penyerahan Berkas yang telah diisi pemohon c. Pemeriksaan berkas dokumen d. Peninjauan lapangan e. Penerbitan dokumen f. Penyerahan dokumen	3 Jam	Tidak dipungut biaya	Persetujuan Proposal
20.	Persetujuan Pembangunan Sarana Sosial	Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial yang	a. Surat Pengantar RT/RW b. Surat permohonan dan proposal c. Fotocopy akta pendirian badan hukum yang disahkan oleh Kemenkumham d. Fotocopy E-KTP	a. Pendaftaran b. Penyerahan Berkas yang telah diisi pemohon c. Pemeriksaan berkas dokumen d. Peninjauan lapangan e. Penerbitan dokumen f. Penyerahan dokumen	3 Jam	Tidak dipungut biaya	Persetujuan Proposal

No.	Jenis Pelayanan	Dasar Hukum	Persyaratan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Jangka Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif	Produk Layanan
		Bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah					
21.	Persetujuan Izin Ho	Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang Tentang Retribusi Ijin Gangguan	a. Surat Pengantar RT/RW b. Fotocopy E-KTP c. Fotocopy bukti kepemilikan tanah d. Fotocopy bukti lunas PBB tahun berjalan e. Fotocopy akta pendirian badan hukum yang disahkan oleh Pejabat Berwenang f. Fotocopy surat perjanjian sewa yang dibuat di hadapan notaris g. Formulir persetujuan warga sekitar	a. Pendaftaran b. Penyerahan Berkas yang telah diisi pemohon c. Pemeriksaan berkas dokumen d. Peninjauan lapangan e. Penerbitan dokumen f. Penyerahan dokumen	3 Jam	Tidak dipungut biaya	Berita acara persetujuan warga
22.	Persetujuan Penyambungan Jalan Masuk	Perda Kota Semarang 22 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Penyambungan Jalan Masuk	a. Surat Pengantar RT/RW b. Fotocopy bukti kepemilikan tanah c. Denah lokasi d. Fotocopy E-KTP	a. Pendaftaran b. Penyerahan Berkas yang telah diisi pemohon c. Pemeriksaan berkas dokumen d. Penerbitan dokumen e. Penyerahan dokumen	3 Jam	Tidak dipungut biaya	Formulir persetujuan penyambung jalan masuk
23.	Permohonan Pembuatan Ijin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK)	Perwal Kota Semarang 24 Tahun 2015 Tentang Izin Usaha Mikro dan Kecil	a. Surat Pengantar RT/RW b. Fotocopy Kartu Keluarga c. Fotocopy E-KTP d. Foto 3x4 berwarna sebanyak 2 lembar	a. Pendaftaran b. Penyerahan Berkas yang telah diisi pemohon c. Pemeriksaan berkas dokumen d. Penerbitan dokumen e. Penyerahan dokumen	15 Menit	Tidak dipungut biaya	Surat Pengantar

Sumber: Pemerintah Kota Semarang (2016)

Berkaitan dengan pelayanan pada penelitian ini maka data pelayanan di Kelurahan Gajahmungkur dapat disajikan sebagai berikut;

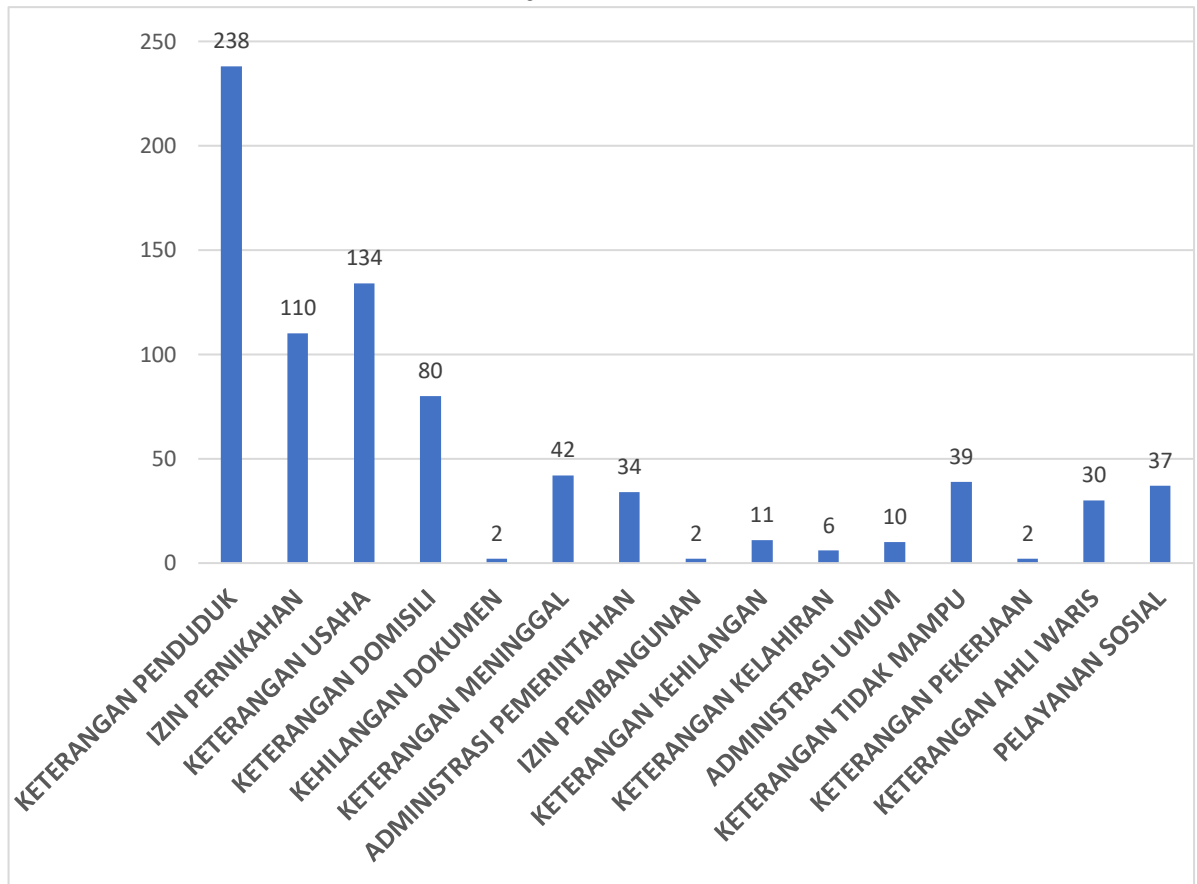
Grafik 2.4 Statistik Pelayanan Publik di Kelurahan Gajahmungkur Tahun 2024 Perbulan



Sumber: Kelurahan Gajahmungkur dengan olah pribadi (2024)

Berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan, Kelurahan Gajahmungkur paling banyak melayani masyarakat pada Bulan Juni dengan jumlah pelayanan sebanyak 102. Sedangkan pelayanan Kelurahan Gajahmungkur paling sedikit berada pada Bulan April dengan jumlah pelayanan 36. Grafik data tersebut juga didukung data mengenai apa saja yang paling banyak dilayani oleh Kelurahan Gajahmungkur. Data tersebut disajikan sebagai berikut,

Grafik 2.5 Jenis Pelayanan di Kelurahan Gajahmungkur Sepanjang tahun 2024



Sumber: Kelurahan Gajahmungkur dengan olah pribadi (2024)

Berdasarkan grafik tersebut dapat dijelaskan bahwa sepanjang November 2024, Kelurahan Gajahmungkur paling banyak memberikan pelayanan yang berkaitan dengan layanan keterangan penduduk. Sedangkan layanan paling sedikit sepanjang tahun 2024 adalah layanan yang berkaitan dengan keterangan kehilangan dokumen, izin pembangunan, dan keterangan pekerjaan.