

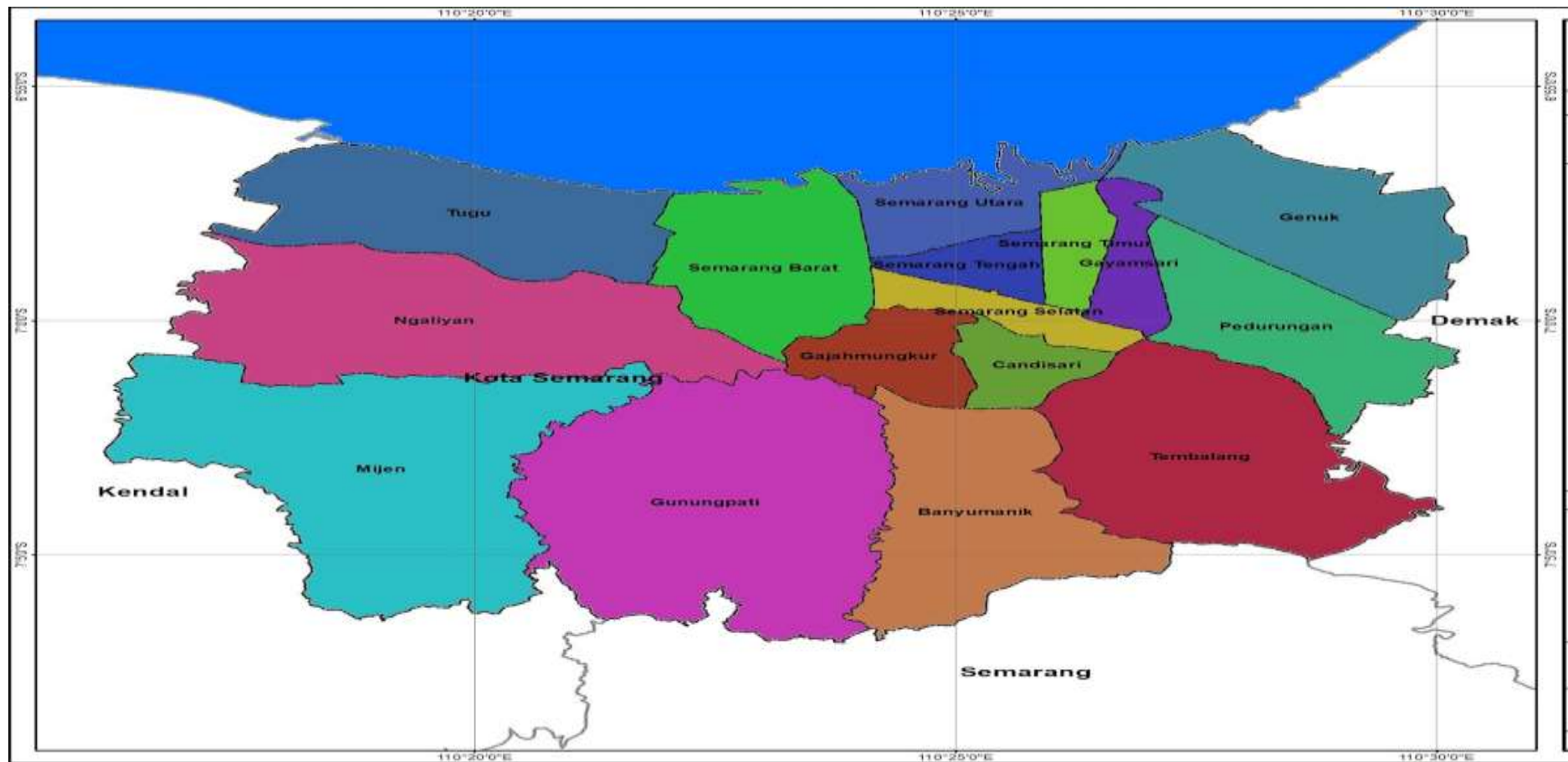
BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Gambaran Umum Kota Semarang

Kota Semarang, ibu kota Provinsi Jawa Tengah, terletak secara geografis di antara 6° 50' hingga 7° 10' lintang selatan dan 109° 35' hingga 110° 50' bujur timur. Batas wilayah Kota Semarang meliputi Laut Jawa di sebelah utara, Kabupaten Demak dan Kabupaten Grobogan di sebelah timur, Kabupaten Kendal di sebelah barat, serta Kabupaten Semarang di sebelah selatan. Kota Semarang merupakan kota metropolitan terbesar kelima di Indonesia setelah Jakarta, Surabaya, Bandung, dan Medan.

Dengan luas wilayah sekitar 373,70 km², Kota Semarang terbagi menjadi 16 kecamatan dan 177 kelurahan. Kecamatan Mijen merupakan yang terluas dengan total area 57,55 km², sementara Kecamatan Semarang Selatan adalah yang terkecil dengan luas 5,93 km². Hingga pertengahan tahun 2023, jumlah penduduk Kota Semarang mencapai 1,6 juta jiwa. Penduduknya memiliki beragam mata pencaharian, termasuk pedagang, pekerja pabrik, petani, dan pegawai pemerintahan. Mayoritas penduduk menganut agama Islam, diikuti oleh Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, dan Konghucu. Dapat dilihat melalui gambar berikut, bagaimana peta Kota Semarang:



Gambar 2.1 Peta Kota Semarang
Sumber: Needthing Blogspot, 2024

Sebagai kota besar yang dijuluki sebagai kota metropolitan, Kota Semarang memiliki berbagai fasilitas yang memadai, termasuk pelabuhan, fasilitas pendidikan, kesehatan, perbelanjaan, dan bisnis. Dari segi transportasi, Kota Semarang dilengkapi dengan berbagai moda transportasi, mulai dari transportasi darat seperti Bus Raya Terpadu (BRT) Trans Semarang, transportasi laut melalui Pelabuhan Tanjung Mas, hingga layanan transportasi udara di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani

Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Kota Semarang Tahun 2023

Kecamatan	Jenis Kelamin		Total
	Laki - Laki	Perempuan	
Semarang Tengah	26.186	28.510	54.696
Semarang Barat	72.610	75.275	147.885
Semarang Utara	57.692	59.128	116.82
Semarang Timur	31.1052	33.907	65.859
Gayamsari	34.664	35.128	69.792
Gajah Mungkur	27.396	28.461	55.857
Genuk	63.182	62.785	125.967
Pedurungan	95.725	97.403	193.128
Candisari	36.967	37.985	74.952
Banyumanik	69.891	71.798	141.689
Gunungpati	49.179	49.164	98.343
Tembalang	95.369	96.191	191.560
Tugu	16.515	16.433	32.948
Ngaliyan	70.808	71.323	142.131
Mijen	41.695	41.626	83.321
Semarang Selatan	29.954	31.662	61.616
Total	819.785	838.779	1.656.564

Sumber: Kota Semarang Dalam Angka, BPS Kota Semarang (2023)

Pertumbuhan jumlah penduduk di Kota Semarang yang pesat memunculkan tantangan signifikan bagi responsivitas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk mengatasi tantangan ini, aplikasi Sapa Mbak Ita berperan

penting dengan menyediakan platform digital yang memungkinkan warga mengajukan pengaduan dan memberikan masukan secara langsung. Aplikasi ini meningkatkan transparansi dan mempercepat penanganan masalah dengan memungkinkan pemerintah untuk memantau dan merespons isu secara real-time. Dengan mempermudah akses dan meningkatkan partisipasi masyarakat, Sapa Mbak Ita mendukung penguatan responsivitas governance, memastikan bahwa pelayanan publik diadaptasi dengan lebih baik sesuai dengan dinamika dan pertumbuhan populasi di berbagai kecamatan Kota Semarang.

2.2 Gambaran Umum Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, Dan Persandian Kota Semarang

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang didirikan pada tanggal 3 Januari 2017. Pembentukan Diskominfo ini didasarkan pada Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2021 yang merupakan perubahan dari Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang. Diskominfo Kota Semarang adalah instansi pemerintah daerah yang bertanggung jawab atas pelaksanaan fungsi pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika, statistik, serta persandian.

2.2.1 Profil, Tugas, Dan Fungsi Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang

Tugas dan fungsi Diskominfo Kota Semarang mencakup beberapa bagian, termasuk Sekretariat, Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan *E-Government*, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik.

Beberapa layanan yang disediakan oleh Diskominfo Kota Semarang meliputi:

1. Layanan penentuan lokasi menara BTS di Kota Semarang.
2. Layanan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) Kota Semarang.
3. Layanan panggilan darurat Call Center 112 Kota Semarang.
4. Layanan Pengaduan Masyarakat Sapa Mbak Ita Kota Semarang.
5. Layanan CCTV Kota Semarang.

Berikut adalah profil singkat Diskominfo Kota Semarang yang tersaji dalam tabel:

Tabel 2.2 Profil Singkat Diskominfo Kota Semarang

INFORMASI	DETAIL
Nama Instansi	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang
Status Kepemilikan	Pemerintah Kota Semarang
Alamat	Jalan Pemuda Nomor 148, Kelurahan Sekayu, Kecamatan Semarang Tengah, Kota Semarang, 50132
Nomor Telepon	(024) 3549448
E-Mail	diskominfo@semarangkota.go.id
Website	diskominfo.semarangkota.go.id

Sumber: Website Diskominfo Kota Semarang

Tugas dan fungsi Diskominfo Kota Semarang diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 107 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Dinas Kominfo Kota Semarang. Sesuai dengan pasal 4 dalam peraturan tersebut, Diskominfo Kota Semarang memiliki tugas membantu Walikota dalam menjalankan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika, statistik, serta persandian yang merupakan kewenangan daerah. Berikut adalah tabel yang

menyajikan fungsi Diskominfo Kota Semarang sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 107 Tahun 2021:

Tabel 2.3 Fungsi Diskominfo Kota Semarang

No	Fungsi Diskominfo Kota Semarang
1	Merumuskan kebijakan di bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Pengelolaan Infrastruktur, serta Statistik.
2	Merumuskan rencana strategis yang sejalan dengan visi dan misi Walikota.
3	Mengkoordinasikan tugas untuk melaksanakan program dan kegiatan terkait Kesekretariatan, Pengembangan Komunikasi Publik, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pengelolaan Informasi, Pengelolaan Infrastruktur, Statistik, dan UPTD.
4	Mengelola manajemen kinerja pegawai Dinas.
5	Menjalin kerjasama dalam bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Pengelolaan Infrastruktur, dan Statistik.
6	Menyelenggarakan fungsi kesekretariatan Dinas.
7	Menyelenggarakan program dan kegiatan terkait Pengembangan Komunikasi Publik, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pengelolaan Informasi, Pengelolaan Infrastruktur, Statistik, serta UPTD.
8	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap program dan kegiatan di bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pengelolaan Informasi, Pengelolaan Infrastruktur, Statistik, serta UPTD.
9	Menyusun laporan pelaksanaan program dan kegiatan.
10	Melaksanakan tugas dan fungsi lainnya yang diberikan oleh Walikota terkait dengan kewenangan dinas.

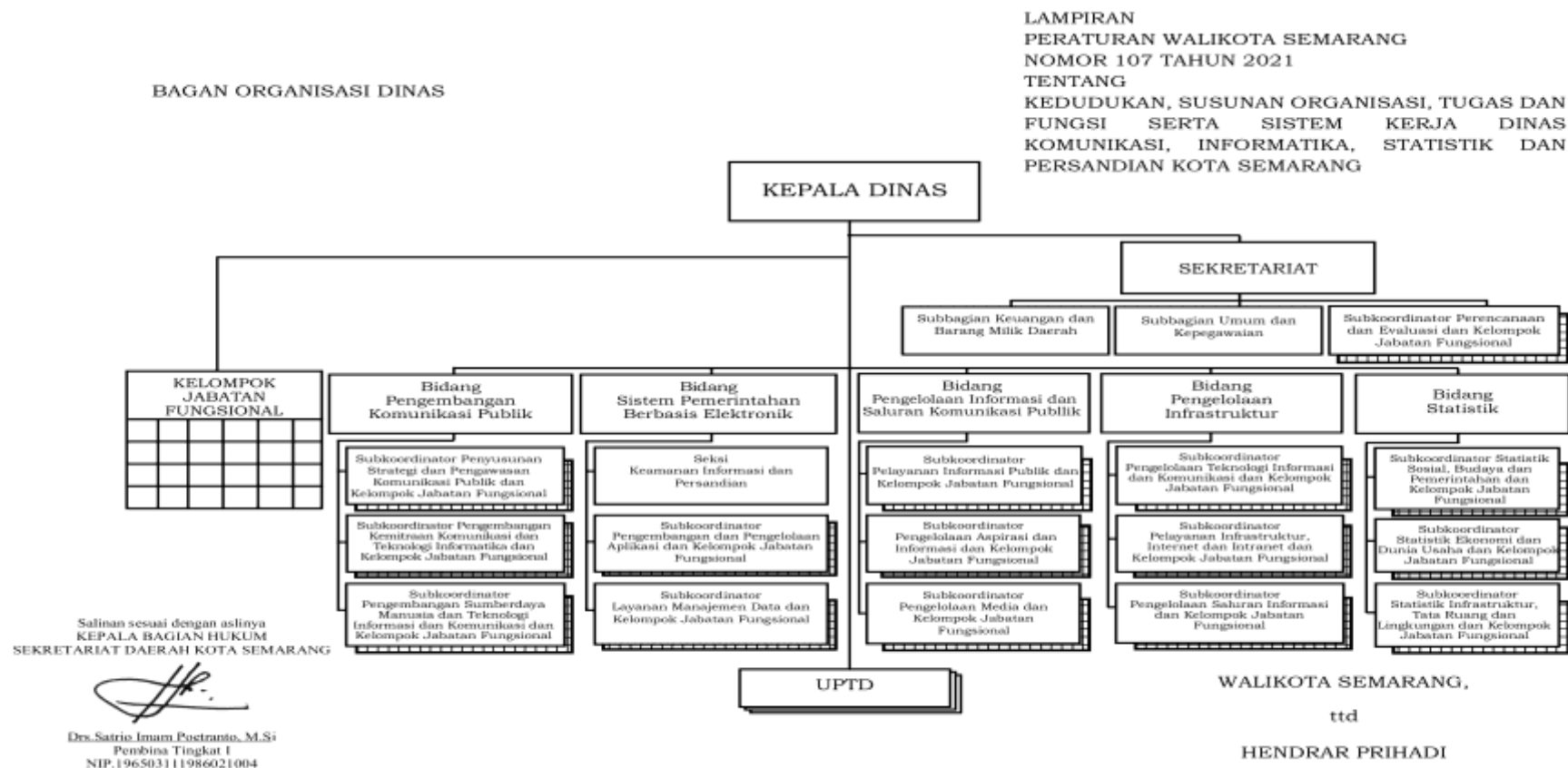
Sumber: Website Diskominfo Kota Semarang

Pada tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang memiliki sejumlah fungsi utama. Mereka merumuskan kebijakan terkait Pengembangan Komunikasi Publik, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, serta Pengelolaan Informasi, Infrastruktur, dan Statistik. Diskominfo juga bertanggung jawab menyusun rencana

strategis yang sejalan dengan visi dan misi Walikota, mengoordinasikan tugas dan program dalam berbagai bidang, serta mengelola kinerja pegawai. Selain itu, mereka menjalin kerjasama, melaksanakan fungsi kesekretariatan, dan melakukan monitoring serta evaluasi terhadap program. Laporan pelaksanaan kegiatan dan tugas tambahan dari Walikota juga menjadi bagian dari tanggung jawab mereka.

2.2.2 Struktur Organisasi Tata Kerja Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.

Struktur Organisasi Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang dirancang untuk mendukung tugas-tugas strategis dalam bidang komunikasi publik, sistem pemerintahan berbasis elektronik, pengelolaan informasi, infrastruktur, dan statistik. Organisasi ini dipimpin oleh Kepala Dinas yang membawahi beberapa unit, termasuk Sekretariat yang bertanggung jawab atas fungsi administrasi dan manajemen, serta bidang-bidang fungsional seperti Pengembangan Komunikasi Publik, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pengelolaan Informasi, dan Infrastruktur. Selain itu, terdapat unit pelaksana teknis (UPTD) yang menangani tugas-tugas spesifik di lapangan. Struktur ini memungkinkan koordinasi efektif dalam melaksanakan kebijakan, program, serta layanan kepada masyarakat. Berikut struktur organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang:



Gambar 2.2 SOTK Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang
Sumber: Profil Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang (2023)

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Semarang memiliki struktur organisasi yang dirancang untuk mengoptimalkan penyampaian layanan informasi dan komunikasi kepada masyarakat serta mendukung berbagai program pemerintah. Di bawah pimpinan Kepala Diskominfo, yang bertanggung jawab atas seluruh kegiatan dan kebijakan dinas, struktur ini terdiri dari beberapa unit yang memiliki fungsi dan tugas masing-masing untuk memastikan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan komunikasi dan teknologi informasi. Berikut tersaji dalam tabel terkait fungsi dan tanggung jawab SOTK Diskominfo Kota Semarang:

Tabel 2.4 Fungsi dan Tanggung Jawab SOTK Diskominfo Kota Semarang

No	Unit/Posisi	Fungsi dan Tanggung Jawab
1	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika	Memimpin dan mengarahkan seluruh kegiatan dinas. Merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan unit, dan melaksanakan program strategis di bidang komunikasi dan informatika.
2	Sekretariat Dinas	Mengelola administrasi dan kegiatan manajerial. Menyediakan dukungan operasional dan pengelolaan sumber daya di lingkungan Diskominfo.
3	Bidang Informasi Publik	Mengelola informasi publik dan media komunikasi. Menyebarluaskan informasi kebijakan pemerintah dan kegiatan dinas, serta mengelola media sosial dan saluran komunikasi.
4	Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi	Mengembangkan, memelihara, dan mengelola sistem TI dan komunikasi di Pemerintah Kota Semarang. Fokus pada infrastruktur TI, keamanan data, dan dukungan teknis.

No	Unit/Posisi	Fungsi dan Tanggung Jawab
5	Bidang Pengelolaan Data dan Statistik	Mengumpulkan, menganalisis, dan mengelola data serta statistik untuk mendukung perencanaan dan kebijakan publik. Berfokus pada integrasi data antar lembaga.
6	Sub-Bidang Layanan Publik dan Aduan Masyarakat	Mengelola layanan publik dan menangani aduan masyarakat terkait pelayanan pemerintah. Berperan penting dalam memastikan kepuasan masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sumber: Website Diskominfo Kota Semarang

Dari tabel di atas, Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Diskominfo Kota Semarang memiliki fungsi dan tanggung jawab yang terstruktur. Kepala Dinas bertanggung jawab memimpin dan merumuskan kebijakan strategis. Sekretariat Dinas menangani administrasi dan dukungan operasional. Bidang Informasi Publik berperan dalam penyebaran informasi dan pengelolaan media komunikasi. Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi mengelola sistem TI, infrastruktur, dan keamanan data. Bidang Pengelolaan Data dan Statistik mengumpulkan dan menganalisis data untuk mendukung kebijakan publik. Sub-Bidang Layanan Publik dan Aduan Masyarakat menangani pelayanan publik dan pengaduan warga untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

2.3 Gambaran Pelayanan Pengaduan Masyarakat “Sapa Mbak Ita” di Kota Semarang

Sapa Mbak Ita adalah kanal pengaduan masyarakat resmi yang dikelola oleh Pemerintah Kota Semarang dan berbasis *online*, memungkinkan warga untuk menyampaikan keluhan, informasi, atau aspirasi. Pengelolaan Sapa Mbak Ita dilakukan oleh Diskominfo Kota Semarang. Nama "Sapa Mbak Ita" dipilih untuk

menciptakan kesan positif, sehingga tidak hanya keluhan atau kritik yang dapat disampaikan, tetapi juga aspirasi dan masukan terkait pelayanan publik oleh Pemerintah Kota Semarang. Penggunaan nama "Mbak Ita" diambil dari sapaan akrab untuk Walikota Semarang, yang dimaksudkan untuk menampilkan citra Walikota sebagai sosok yang siap mendengarkan keluhan warga.

Terdapat lima kanal resmi Sapa Mbak Ita, yaitu melalui *WhatsApp* di nomor 081215000512, aplikasi *mobile* yang tersedia di *Playstore*, website lapor.go.id, Twitter, dan SMS di nomor 1708. Sapa Mbak Ita juga terkonsolidasi dengan KemenPAN-RB melalui website pengaduan dengan domain [lapor](http://lapor.go.id), yaitu di web sapambaita.lapor.go.id. Layanan ini berfungsi sebagai sarana untuk memperbaiki pelayanan publik dan fasilitas pemerintah. Masyarakat dapat berperan aktif dalam mengawasi kinerja pemerintah guna meningkatkan pembangunan di Kota Semarang.

2.4 Gambaran Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat “Sapa Mbak Ita”

Pengelolaan pengaduan masyarakat melalui program "Sapa Mbak Ita" diatur melalui sebuah sistem yang dikelola oleh dua admin, yakni admin utama dan admin penghubung. Admin utama bertindak sebagai admin pusat di bawah naungan Diskominfo Kota Semarang, sedangkan admin penghubung berada di masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), kecamatan, maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Kota Semarang.

Tugas tim pengelola pengaduan "Sapa Mbak Ita" diatur dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 800/361 Tahun 2023 tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kota Semarang Sapa Mbak Ita. Adapun

struktur tim pengelola pengaduan masyarakat "Sapa Mbak Ita" tersaji dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 2.5 Fungsi dan Tanggung Jawab SOTK Dinas, Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang

No	Unit/Posisi	Fungsi dan Tanggung Jawab
1	Pembina (Walikota Semarang)	Menjamin pelaksanaan pengelolaan pengaduan, memberikan arahan kebijakan, dan petunjuk teknis terkait pengelolaan pengaduan.
2	Penanggung Jawab (Sekretaris Daerah Kota Semarang)	Memantau kinerja tim pengelolaan, menyelesaikan pengaduan di perangkat daerah/BUMD sesuai target.
3	Ketua Umum (Kepala Diskominfo)	Memimpin, mengoordinasikan, memonitor, dan mengevaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat.
4	Ketua I (Inspektur Kota Semarang)	Mengawasi kinerja pelayanan publik dan tindak lanjutnya.
5	Ketua II (Kabag Organisasi Setda)	Membina pelayanan publik, mengevaluasi kinerja, dan mengoordinasikan survei kepuasan masyarakat.
6	Ketua III (Kabag Hukum Setda)	Menyusun dasar hukum dan keputusan pembentukan tim pengelola pengaduan.
7	Wakil Ketua (Kabid Pengelolaan Informasi Diskominfo)	Membantu ketua dalam memimpin admin Sapa Mbak Ita dan mengoordinasikan tugas admin.
8	Sekretaris (Sub Koordinator Diskominfo)	Mengoordinasikan tugas admin Sapa Mbak Ita dan melaporkan hasil pengelolaan pengaduan.
9	Admin Utama	Memverifikasi pengaduan, mendisposisi kepada admin penghubung, dan memantau penyelesaian pengaduan oleh perangkat daerah/BUMD.
10	Admin Penghubung	Memberi respons awal atas pengaduan, melaporkan pengaduan

No	Unit/Posisi	Fungsi dan Tanggung Jawab
		ke perangkat daerah/BUMD, dan menyampaikan hasil penyelesaian.

Sumber: Laporan Akhir SKM SMI 2023

Dari tabel di atas, bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat "Sapa Mbak Ita" di Kota Semarang melibatkan berbagai posisi yang terstruktur, masing-masing dengan tanggung jawab spesifik. Pembina (Walikota) memberikan arahan kebijakan, sementara Penanggung Jawab (Sekda) memantau kinerja tim. Ketua Umum (Kepala Diskominfo) memimpin dan mengoordinasikan seluruh proses pengelolaan pengaduan, didukung oleh Ketua I, II, dan III yang berfokus pada pengawasan, pembinaan, dan penyusunan dasar hukum. Wakil Ketua, Sekretaris, dan Admin (Utama dan Penghubung) bertugas menjalankan operasional harian pengelolaan pengaduan, memastikan respon yang cepat, tindak lanjut, dan pelaporan yang akurat.

2.5 Aplikasi Sapa Mbak Ita

Aplikasi "Sapa Mbak Ita" merupakan inovasi Pemerintah Kota Semarang yang bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan kualitas pelayanan publik. Aplikasi ini berfungsi sebagai platform pengaduan masyarakat yang memungkinkan warga menyampaikan keluhan, masukan, atau laporan terkait pelayanan publik secara cepat dan mudah. Dengan menggunakan aplikasi ini, masyarakat dapat berkomunikasi langsung dengan pemerintah, sehingga setiap permasalahan yang dihadapi dapat segera ditindaklanjuti oleh instansi atau perangkat daerah terkait.

Melalui aplikasi ini, alur pengaduan lebih terstruktur dan terintegrasi, dari verifikasi pengaduan hingga penyelesaiannya. Admin utama bertugas memverifikasi dan mendisposisi pengaduan kepada admin penghubung di perangkat daerah atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang terkait. Proses tindak lanjut pengaduan juga dipantau dengan cermat untuk memastikan penyelesaian tepat waktu dan efektif. Aplikasi "Sapa Mbak Ita" memanfaatkan teknologi untuk menciptakan sistem pengelolaan pengaduan yang transparan, di mana masyarakat dapat memantau perkembangan pengaduan mereka secara real-time. Berikut tersaji dalam gambar bagaimana aplikasi Sapa Mbak Ita:



Gambar 2.3 Fitur Log in Aplikasi Sapa Mbak Ita

Sumber: Aplikasi Sapa Mbak Ita, 2024

Fitur *Login* pada aplikasi *Sapa Mbak Ita* memberikan akses personal yang memudahkan pengguna untuk memanfaatkan layanan pengaduan dan aspirasi secara lebih terarah. Setelah login, pengguna dapat melihat riwayat pengaduan yang

telah diajukan melalui fitur *Profil Saya*. Setiap laporan atau aduan yang dikirim akan tersimpan di akun pengguna, sehingga memungkinkan pelacakan status dan perkembangan pengaduan secara real-time.

Disamping itu ada beberapa fitur di dalam aplikasi tersebut, berikut adalah beberapa fitur yang ada di aplikasi Sapa Mbak Ita:



Gambar 2.4 Fitur Aplikasi Sapa Mba Ita

Sumber: Aplikasi Sapa Mbak Ita diakses pada 02 Oktober 2024

Dalam aplikasi *Sapa Mbak Ita* terdapat beberapa fitur yang memudahkan warga untuk mengakses berbagai informasi serta mengajukan pengaduan. Berikut penjelasan mengenai fitur-fitur tersebut:

Tabel 2.6 Fungsi Pada Fitur Aplikasi Sapa Mbak Ita

No	Fitur	Deskripsi
1	Fitur Terbaru	Menampilkan aduan atau laporan terbaru yang diajukan oleh warga. Pengguna dapat melihat laporan yang baru masuk.
2	Fitur Terdekat	Menampilkan laporan atau aduan dari lokasi yang paling dekat dengan pengguna untuk mengetahui isu-isu lokal.
3	Fitur Populer	Menyajikan laporan yang paling banyak mendapatkan perhatian dari warga, biasanya menyangkut isu-isu penting.
4	Fitur Profil Saya	Mengelola akun pengguna, melihat riwayat aduan, mengedit informasi pribadi, dan melacak status pengaduan.
5	Fitur Berita	Memberikan update terkait kebijakan pemerintah, kegiatan penting, dan pengumuman publik terbaru.

Sumber: Aplikasi Sapa Mbak Ita, 2024

Tabel di atas menunjukkan bahwa aplikasi "Sapa Mbak Ita" dilengkapi dengan berbagai fitur yang dirancang untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam mengelola pengaduan masyarakat. Fitur Terbaru memungkinkan pengguna untuk tetap up-to-date dengan aduan yang baru masuk, sedangkan Fitur Terdekat membantu warga melihat isu-isu lokal yang relevan dengan lingkungan mereka.

Fitur Populer menyajikan laporan yang mendapat perhatian masyarakat, mendorong respons yang lebih cepat dari pihak terkait. Selain itu, Fitur Profil Saya memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mengelola akun mereka dan melacak riwayat pengaduan. Terakhir, Fitur Berita memastikan bahwa pengguna selalu mendapatkan informasi terkini mengenai kebijakan dan kegiatan pemerintah Kota Semarang. Semua fitur ini bersama-sama menciptakan platform yang lebih transparan dan interaktif untuk pengelolaan pengaduan masyarakat.