

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Gambaran Umum Kota Semarang

Kota Semarang adalah ibu kota Provinsi Jawa Tengah, dikenal sebagai salah satu kota metropolitan utama di Indonesia. Kota ini memainkan peran penting sebagai pusat pemerintahan, ekonomi, pendidikan, dan budaya di Jawa Tengah. Semarang dikenal dengan identitasnya sebagai kota yang multikultural, di mana berbagai kelompok etnis seperti Jawa, Tionghoa, dan Arab hidup berdampingan. Keberagaman ini tercermin dalam tradisi, seni, dan kuliner khas yang menjadikan kota ini unik.

Kota Semarang memiliki posisi strategis sebagai simpul transportasi dan perdagangan di Pulau Jawa. Infrastruktur transportasi seperti Pelabuhan Tanjung Emas dan Bandara Internasional Ahmad Yani mendukung aktivitas ekonomi yang dinamis di kota ini. Berbagai kawasan industri juga tumbuh pesat, menjadikan Semarang sebagai salah satu kota dengan kontribusi ekonomi yang besar di Indonesia. Dalam beberapa tahun terakhir, Kota Semarang terus berupaya meningkatkan kualitas layanan publik dan infrastruktur, termasuk inovasi di bidang teknologi dan digitalisasi layanan. Hal ini dilakukan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat sekaligus mendukung perkembangan kota sebagai pusat urban yang modern.

2.1.1 Kondisi Geografis

Kota Semarang, ibu kota Provinsi Jawa Tengah, memiliki posisi strategis di bagian utara Pulau Jawa. Secara geografis, kota ini terletak antara 6°50' hingga 7°10' Lintang Selatan dan 109°35' hingga 110°50' Bujur Timur. Semarang berbatasan dengan Laut Jawa di utara, Kabupaten Demak di timur, Kabupaten Semarang di selatan, dan Kabupaten Kendal di barat. Luas wilayahnya mencapai 373,7 km², yang terbagi antara dataran rendah di utara dan wilayah perbukitan di selatan. Ketinggian Kota Semarang bervariasi, mulai dari 0,75 meter hingga 348 meter di atas permukaan laut, mencerminkan karakteristik topografi yang unik. Kota ini beriklim tropis dengan rata-rata suhu udara sekitar 27°C. Semarang dilintasi oleh beberapa sungai besar seperti Kali Garang (juga dikenal sebagai Banjir Kanal Barat), Sungai Pengkol, dan Sungai Bringin. Sungai-sungai ini memainkan peran penting dalam sistem hidrologi kota, meskipun juga menjadi salah satu sumber masalah banjir.

2.1.2 Kondisi Demografis

Kota Semarang, sebagai ibu kota Provinsi Jawa Tengah, memiliki kondisi demografis yang dinamis dan beragam. Jumlah penduduk Kota Semarang pada tahun 2023 mencapai 1.659.975, dengan 821.305 pria dan 838.437 perempuan, menurut data Badan Pusat Statistik (BPS). Angka ini lebih tinggi dari 1.656.564 jiwa pada tahun sebelumnya. Selain itu, padatan penduduk meningkat, mencapai 4.441 jiwa per km². Kota Semarang terdiri dari 16 kecamatan dan 177 kelurahan secara administratif. Mijen adalah kecamatan dengan luas terbesar, mencakup

15,5% dari total luas kota. Kecamatan Semarang Selatan, di sisi lain, memiliki luas wilayah terkecil dengan persentase 1,64%. Struktur umur penduduk Kota Semarang menunjukkan bahwa pada tahun 2023, kelompok usia produktif (15–64 tahun) mencapai 77,66% atau sekitar 1.694.743 jiwa. Sementara itu, kelompok usia non-produktif (0–14 tahun dan di atas 65 tahun) mencapai 22,34 % atau sekitar 487.514.

Merujuk terkait dengan indikator segi etnisitas, mayoritas penduduk Kota Semarang adalah suku Jawa, diikuti oleh komunitas Tionghoa, Arab, dan etnis lainnya. Keberagaman ini tercermin dalam kehidupan sosial dan budaya kota, dengan berbagai perayaan dan tradisi yang berlangsung harmonis. Dalam hal agama, mayoritas penduduk memeluk agama Islam, diikuti oleh Kristen (Protestan dan Katolik), Buddha, Hindu, dan kepercayaan lainnya.

Perkembangan ekonomi Kota Semarang yang pesat telah menarik migrasi penduduk dari daerah lain. Hal ini berkontribusi pada pertumbuhan populasi dan keragaman budaya di kota ini. Namun, peningkatan jumlah penduduk juga menimbulkan tantangan, seperti kebutuhan akan infrastruktur yang memadai, penyediaan layanan publik, dan pengelolaan lingkungan yang berkelanjutan. t.

2.2 Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfo)

2.2.1 Gambaran Umum

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Semarang merupakan pihak yang memiliki peran penting di bidang komunikasi dan informatika, persandian, serta statistik sektoral dalam membangun sistem pemerintahan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK), serta

menjadi garda terdepan dalam mendukung pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan partisipatif. Secara struktural, Diskominfo bertanggung jawab langsung kepada Wali Kota dan dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang memiliki kewenangan dalam perumusan kebijakan teknis serta pelaksanaan program dan kegiatan di bidang informasi dan komunikasi.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Semarang Kota Semarang menjalankan fungsi strategis dalam menyediakan layanan informasi publik, menyelenggarakan sistem aplikasi pemerintahan, mengelola infrastruktur jaringan komunikasi, serta menjamin keamanan data dan informasi di lingkungan Pemerintah Kota Semarang. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Semarang juga berperan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat, publikasi kebijakan pemerintah, dan pelaksanaan literasi digital baik kepada aparatur sipil negara maupun masyarakat umum. Melalui pemanfaatan media sosial, website resmi, serta aplikasi digital pelayanan publik, Diskominfo berupaya memperkuat hubungan komunikasi antara pemerintah dengan warga kota secara dua arah.

Pelaksanaan digitalisasi pemerintahan yang dilakukan oleh Diskominfo memiliki pengaruh sebagai koordinator dalam pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang efisien, efektif, dan akuntabel. Melalui integrasi antar-sistem informasi dan penguatan infrastruktur digital, Diskominfo mendukung penyederhanaan layanan publik, peningkatan akses informasi, dan percepatan respons pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Kinerja sistem yang dilakukan oleh Diskominfo Kota

Semarang perlu ditunjang oleh komitmen peningkatan kapasitas sumber daya manusia, inovasi teknologi yang berkelanjutan, dan kolaborasi lintas sektor, baik antar-perangkat daerah maupun dengan instansi eksternal dan masyarakat. Agar pada penerapannya Diskominfo tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan teknis, tetapi juga sebagai fasilitator transformasi digital pemerintahan yang inklusif dan adaptif terhadap perkembangan zaman.

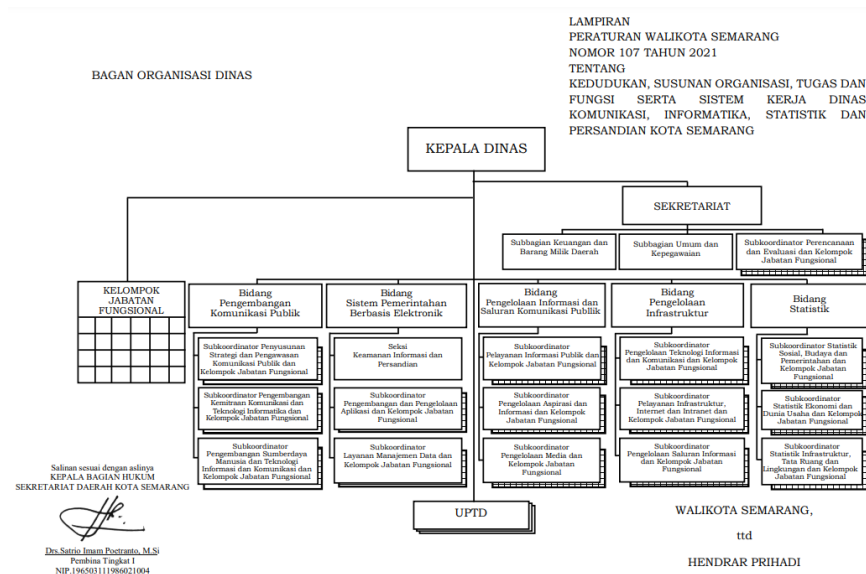
2.2.2 Visi Misi

- 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

- a. Nama Instansi : Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang atau DISKOMINFO
- b. Kepala Dinas : Soenarto, S.Kom,MM
- c. Alamat : Jl. Pemuda 148 Semarang, Jawa Tengah
- d. Email : diskominfo@semarangkota.go.id
- e. Website : diskominfo.semarangkota.go.id

2.2.4 Struktur Organisasi



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Semarang

2.2.5 Tugas dan Fungsi Aparatur Diskominfo

a) Bidang Pengembangan Komunikasi Publik

Bidang ini berfokus pada penyebaran informasi kebijakan pemerintah kepada masyarakat. Tugasnya meliputi pengawasan komunikasi publik, pemantauan media massa, serta pengelolaan strategi komunikasi agar informasi yang disampaikan bersifat transparan dan mudah diakses.

b) Bidang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Bidang ini bertanggung jawab atas perencanaan dan pelaksanaan publikasi informasi melalui berbagai media sekaligus memastikan aksesibilitas masyarakat akan informasi yang dipublikasikan tersebut agar dapat diterima secara menyeluruh oleh masyarakat.

c) Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik

Peran bidang ini mencakup pengembangan, pemeliharaan, dan pengelolaan Sapa Mbak Ita terutama terkait infrastruktur teknis aplikasi, keamanan siber, manajemen basis data, serta memastikan interoperabilitas antar sistem.

d) Bidang Pengelola Infrastruktur

Mengelola jaringan teknologi informasi, layanan internet dan intranet pemerintahan, serta memastikan kelancaran sistem komunikasi yang stabil bagi aplikasi untuk berfungsi dan dapat diakses oleh masyarakat serta OPD pelaksana.

e) Bidang Statistik

Bertanggung jawab untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis, dan menyajikan data statistik yang relevan dari laporan-laporan yang masuk.

2.3 Layanan Pengaduan Digital

Perkembangan arus teknologi menuntut masyarakat untuk beradaptasi dengan inovasi-inovasi yang hadir, teknologi telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari, mulai dari cara kita bekerja, berkomunikasi, hingga mengakses informasi. Menciptakan layanan pengaduan digital dalam sektor pemerintahan merupakan bentuk inovasi dalam pelayanan publik yang memungkinkan masyarakat ikut serta dalam keberlangsungan pemerintah. Sistem

pengaduan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini telah bertransformasi menjadi sistem digital yang lebih efisien.

Berbagai wilayah di Indonesia telah menerapkan sistem pelayanan pengaduan digital yang disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan masyarakat. Apabila merujuk dalam penerapan digitalisasi pemerintah pusat adalah dengan diluncurkannya aplikasi SPAN Lapor! sebagai bentuk meneruskan dan menyesuaikan dengan kebutuhan yang ada, lahirlah inovasi inovasi yang hadir sebagai media aduan untuk masyarakat salah satunya adalah yang dilakukan oleh pemerintah Kota Semarang, melalui pelaksanaan Sapa Mbak Ita.

Keberadaan layanan pengaduan digital memiliki banyak kebermanfaatan, terutama dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Sistem yang terdokumentasi secara digital memungkinkan pengaduan masyarakat diproses secara lebih sistematis dan mencegah penyalahgunaan atau pengabaian laporan.

2. 4 Digitalisasi Sistem Pemerintahan Kota Semarang

Digitalisasi Pemerintahan di Indonesia mengacu terhadap Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik menegaskan pentingnya akses masyarakat terhadap sarana pengaduan yang efektif. Kebijakan ini berlandaskan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan penyedia layanan publik untuk memiliki mekanisme pengaduan yang transparan, adil, dan akuntabel. Setiap lembaga terkait harus membentuk unit pengelolaan pengaduan, menyediakan berbagai opsi

pelaporan, serta memastikan penanganan laporan yang cepat dan bertanggung jawab.

Sebagaimana yang dilakukan oleh pemerintah Kota Semarang dengan dikeluarkan Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan terhadap penyelenggara layanan. Dijelaskan bahwa pengelolaan pengaduan harus berdasarkan kepastian hukum, transparansi, efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, serta objektivitas dalam penyelesaian laporan. Pengaduan dapat diajukan tanpa biaya dan dijamin kerahasiaannya, dengan sistem yang terintegrasi agar dapat ditindaklanjuti secara cepat dan tepat. Setiap pengaduan yang diterima akan dicatat, dikategorikan, dikirim ke perangkat daerah yang relevan, dan, bergantung pada kompleksitas masalahnya, harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfo) memiliki tanggung jawab yang besar dalam pelaksanaan digitalisasi pemerintah Kota Semarang. Diskominfo bertanggung jawab dalam mengawasi komunikasi publik, digitalisasi pemerintahan, keamanan informasi, dan penyediaan data dan statistik daerah. Diskominfo berperan sebagai fasilitator utama dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) dan operasi smart city, yang mencakup manajemen infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di lingkungan pemerintahan.

2.5 Kanal Aduan Sapa Mbak Ita

Pemerintah Kota Semarang menyadari pentingnya partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan perkembangan teknologi informasi, diperlukan sebuah platform yang dapat menjembatani komunikasi antara warga dan pemerintah secara efektif dan efisien. Sapa Mbak Ita hadir sebagai jawaban atas harapan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien, sehingga dalam platform tersebut masyarakat dapat melaporkan aduan dimana dan kapan saja. Diluncurkan sejak 17 Desember 2022 oleh Pelaksana Tugas (Plt) Wali Kota Semarang, Hevearita Gunaryanti Rahayu, aplikasi ini menggantikan layanan pengaduan sebelumnya, "Lapor Hendi", yang digunakan pada masa kepemimpinan wali kota sebelumnya.

Aplikasi Sapa Mbak Ita merupakan bentuk realisasi dari perwujudan pemerintah dalam perwujudan Smart City Semarang dirancang sebagai media pengaduan dan aspirasi masyarakat berbasis digital yang terintegrasi guna mendukung prinsip *e-government* dan *good governance*. Sapa Mbak Ita dirancang sebagai media yang memungkinkan terjadinya interaksi kedua belah pihak yang efektif antara pemerintah dan masyarakat agar dapat terwujudnya peningkatan kapasitas partisipasi masyarakat dan sebagai bentuk konsistensi komitmen pemerintah Kota Semarang dalam memberikan perbaikan dalam pelaksanaan tata kelola pemerintah.

Penerapan teknologi dalam sektor pemerintah tentunya dilakukan dengan tujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat, agar seluruh masyarakat dapat menerima perubahan dengan mudah dan terencana atau berkaitan terhadap sejauh

mana masyarakat dapat menjangkau dan merasakan manfaat adanya teknologi ini, keterjangkauan ini berkaitan dengan kemampuan individu untuk mengakses dan memanfaatkan sumber daya.

Transparansi dalam pemerintahan merupakan faktor kunci dalam menciptakan tata kelola yang baik (*good governance*), di mana pemerintah dituntut untuk terbuka dalam mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada masyarakat serta memastikan bahwa pemerintah melakukan pekerjaannya dengan akuntabilitas yang tinggi. Transparansi dalam Sapa Mbak Ita diwujudkan melalui berbagai mekanisme, seperti ketersediaan kanal informasi yang jelas, pemantauan status laporan secara real-time, serta publikasi data pengaduan yang dapat diakses masyarakat.

Sistem aplikasi Sapa Mbak Ita bekerja melalui beberapa tahapan yang memastikan bahwa setiap pengaduan dapat ditindaklanjuti dengan baik. (1) masyarakat mengajukan laporan melalui aplikasi dengan menyertakan detail permasalahan, bukti pendukung, serta lokasi kejadian jika diperlukan (2) setelah laporan diterima, sistem akan melakukan verifikasi untuk memastikan bahwa aduan yang masuk valid dan sesuai dengan kategori layanan yang tersedia. (3) laporan yang telah diverifikasi akan diteruskan kepada instansi terkait yang bertanggung jawab atas penyelesaian masalah tersebut. Dengan menggunakan sistem ini masyarakat tidak hanya dapat menyampaikan keluhan, tetapi turut dapat melihat bagaimana pemerintah menangani laporan mereka.

Peran dan pemahaman masyarakat berperan penting dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan Sapa Mbak Ita sebagai platform pengaduan dan aspirasi masyarakat. Memahami mekanisme dan keuntungan atas sistem ini masyarakat Kota Semarang dapat lebih aktif melaporkan masalah dan memantau tindak lanjut pemerintah. Optimalisasi pemanfaatan platform seperti Sapa Mbak Ita secara langsung berkorelasi dengan peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam pelayanan publik begitupun sebaliknya, rendahnya pemahaman masyarakat dapat menghambat efektivitas dari pelaksanaan kebijakan ini atau keterbatasan pengetahuan mengenai prosedur pengaduan atau rendahnya tingkat kepercayaan terhadap integritas sistem dapat memicu disinsentif partisipasi publik, menyebabkan masyarakat enggan melaporkan permasalahan yang memerlukan penanganan dari pemerintah. Diperlukan aktualiasi strategi yang tepat agar nantinya masyarakat dapat menerima Aplikasi Sapa Mbak Ita dan memaksimalkan keunggulan yang dimiliki dari sistem ini.