

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

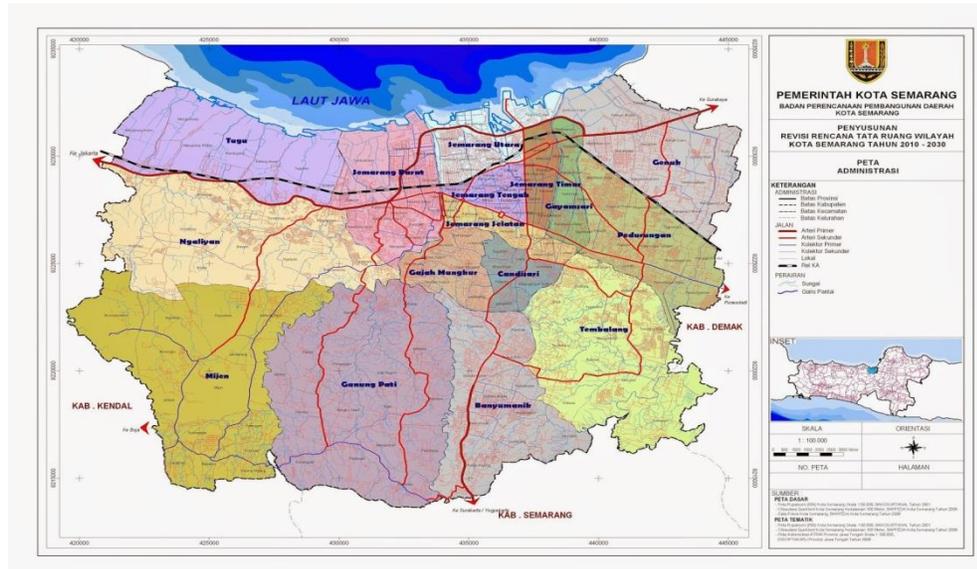
#### **2.1 Gambaran Umum Kota Semarang**

##### **2.1.1 Kondisi Geografis Kota Semarang**

Kota Semarang merupakan Ibukota Provinsi Jawa Tengah yang letaknya strategis karena berada pada posisi tengah-tengah pantai utara Pulau Jawa. Kota Semarang terletak pada koordinat  $6^{\circ}58'0''\text{LU } 110^{\circ}25'0''\text{BT}$ . Kota Semarang memiliki luas wilayah sebesar  $373.70 \text{ km}^2$ . Daerah dataran rendah di Kota Semarang sangat sempit, yakni sekitar 4 kilometer dari garis pantai. Dataran rendah ini dikenal dengan sebutan *kota bawah*. Kawasan kota bawah memiliki ketinggian 0,75 - 3,5 meter di atas permukaan laut. Kawasan kota bawah seringkali dilanda banjir, dan di sejumlah kawasan, banjir ini disebabkan luapan air laut (*rob*). Di sebelah selatan merupakan dataran tinggi yang memiliki ketinggian 90 - 359 meter di atas permukaan laut, yang dikenal dengan sebutan *kota atas*, di antaranya meliputi Kecamatan Candi, Mijen, Gunungpati, Tembalang dan Banyumanik. Kota Semarang memiliki posisi geostrategis karena berada pada jalur lintas ekonomi pulau Jawa dan merupakan koridor pembangunan Jawa Tengah. Secara Administratif, Pemerintahan Kota Semarang memiliki 16 Kecamatan dan membawahi 177 Kelurahan. Peta administrasi Kota Semarang dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut ini

**Gambar 2.1**

**Peta Administrasi Kota Semarang**



*Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang (2010)*

Gambar 2.1 menunjukkan bahwa di Kota Semarang terdapat dua Kecamatan yang mempunyai wilayah terluas yaitu Kecamatan Mijen dan Kecamatan Gunungpati. Kedua Kecamatan tersebut terletak di bagian selatan yang merupakan wilayah perbukitan yang sebagian besar wilayahnya masih memiliki potensi pertanian dan perkebunan. Sedangkan kecamatan yang mempunyai luas tersempit adalah Kecamatan Semarang Selatan diikuti oleh Kecamatan Semarang Tengah. Kota Semarang terdiri dari dataran tinggi dan dataran rendah serta memiliki jaringan jalan yang sudah baik. Lebih jelasnya. luas wilayah setiap kecamatan di Kota Semarang dijelaskan lebih rinci pada tabel 2.1 berikut ini

**Tabel 2.1**

**Luas Wilayah Kecamatan di Kota Semarang**

<b>Kecamatan</b>	<b>2016</b>
Mijen	57,55
Gunung Pati	54,11
Banyumanik	25,69
Gajah Mungkur	9,07
Semarang Selatan	5,93
Candisari	6,54
Tembalang	44,20
Pedurungan	20,72
Genuk	27,39
Gayamsari	6,18
Semarang Timur	7,70
Semarang Utara	10,97
Semarang Tengah	6,14
Semarang Barat	21,74
Tugu	31,78
Ngaliyan	37,99
Kota Semarang	373,70

*Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Semarang (2016)*

Tabel 2.1 menunjukkan bahwa luas keseluruhan wilayah Kota Semarang adalah 373,70 km<sup>2</sup>. Dua kecamatan yang terluas di Kota Semarang adalah Kecamatan Mijen dengan luas wilayah 57,55 km<sup>2</sup> dan Kecamatan Gunung Pati dengan luas 54,11 km<sup>2</sup>, sedangkan dua wilayah kecamatan terkecil di Kota Semarang adalah Kecamatan Semarang Selatan dengan luas wilayah 5,93 km<sup>2</sup> dan Kecamatan Semarang Tengah dengan luas wilayah 6,14 km<sup>2</sup>. Kota Semarang berbatasan dengan daerah lainnya yang strategis dan merupakan jalur lalu lintas ekonomi pulau Jawa. Batas wilayah di Kota Semarang dapat dilihat pada tabel 2.2 berikut ini

**Tabel 2.2**

**Batas Wilayah Kota Semarang**

Uraian	Batas Wilayah	
	Letak Lintang	Keterangan
Sebelah Utara	6°50'' LS	Laut Jawa
Sebelah Selatan	7°10'' LS	Kabupaten Semarang
Sebelah Barat	109°50'' BT	Kabupaten Kendal
Sebelah Timur	110°35'' BT	Kabupaten Demak

*Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Semarang (2016)*

Tabel 2.2 menunjukkan batas wilayah Kota Semarang sebelah utara adalah Laut Jawa dengan letak lintang 6°50'' LS, sebelah selatan adalah Kab. Semarang dengan letak lintang 7°10'' LS, sebelah barat adalah Kab. Kendal dengan letak lintang 109°50'' BT, dan sebelah timur adalah Kab. Demak dengan letak lintang 110°35'' BT.

### **1.1.2 Kondisi Demografi Penduduk Kota Semarang**

Kondisi Demografi penduduk Kota Semarang dapat dilihat berdasarkan perkembangan jumlah penduduk dan kepadatan penduduk yang ada di seluruh wilayah Kota Semarang. Perkembangan jumlah penduduk dapat dilihat dari pertambahan jumlah penduduk yang cenderung meningkat dari tahun ke tahun. Berdasarkan data yang didapatkan dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Semarang, perkembangan jumlah penduduk Kota Semarang yang telah dikelompokkan dari setiap kecamatan dari tahun ke tahun mulai pada tahun 2012-2016 dapat dilihat pada tabel 2.3 berikut ini

**Tabel 2.3****Jumlah Penduduk di Kecamatan Kota Semarang Tahun 2012-2016**

<b>Kecamatan</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Mijen	56570	57887	56570	61405	63348
Gunung Pati	72027	75885	75027	78641	79984
Banyumanik	128225	130494	128225	132508	133489
GajahMungkur	63450	63599	63430	63707	63766
Semarang Selatan	82931	82293	82931	79620	79162
Candisari	79706	79706	79902	79258	78863
Tembalang	142941	147564	142941	156868	159066
Pedurungan	175770	177143	175770	180282	181629
Genuk	91527	93439	91527	97545	99508
Gayamsari	73584	73745	73584	74178	74122
Semarang Timur	78889	78622	78889	77331	76608
Semarang Utara	127921	128026	127921	127752	127132
Semarang Tengah	71674	71200	71674	70179	69711
Semarang Barat	158981	158668	158981	158131	157554
Tugu	30904	31279	30904	31954	32041
Ngaliyan	120922	122555	120922	125828	126734
Kota Semarang	1559198	1572105	1559187	1595187	1602717

*Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Semarang (2016)*

Tabel 2.3 menjelaskan bahwa jumlah penduduk dari tahun ketahun cenderung meningkat. Pada tahun 2015, terdapat 1.595.187 jiwa yang ada di Kota Semarang. Tahun 2016, terjadi peningkatan penduduk pada angka 1.602.717 jiwa. Hal ini memperjelas bahwa adanya peningkatan kepadatan penduduk dari tahun 2015 ke 2016 dari angka 4.268,69 menjadi 4289. Penurunan kepadatan penduduk terjadi diantara tahun 2013 ke 2014 yaitu dari angka 4206 menjadi 4172. Kepadatan penduduk dapat dilihat pada tabel 2.4 berikut ini

**Tabel 2.4****Kepadatan Penduduk Kota Semarang 2012-2016**

<b>Kecamatan</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Mijen	983	1005	983	1066.99	1101
Gunung Pati	1387	1402	1387	1453.35	1478
Banyumanik	4991	5079	4991	5157.96	5196
GajahMungkur	6993	7012	6993	7023.93	7030
Semarang Selatan	13990	13882	13990	13431.17	13354
Candisari	12217	12187	12217	12118.96	12059
Tembalang	3234	3338	3234	3549.05	3599
Pedurungan	8483	8549	8483	8700.87	8766
Genuk	3342	3411	3342	3561.34	3633
Gayamsari	11913	11938	11913	12008.74	12000
Semarang Timur	10245	10210	10245	10042.99	9949
Semarang Utara	11661	11670	11661	11645.58	11589
Semarang Tengah	11673	11596	11673	11429.80	11353
Semarang Barat	7313	7298	7313	7273.74	7247
Tugu	927	984	927	1005.48	1008
Ngaliyan	3183	3226	3183	3312.13	3336
Kota Semarang	4172	4206	4172	4268.69	4289

*Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Semarang (2016)*

Tabel 2.4 menjelaskan bahwa kepadatan penduduk di Kota Semarang cenderung meningkat dari tahun ke tahun. Kepadatan penduduk Kota Semarang dihitung dengan membagi jumlah penduduk per kecamatan dan luas wilayah per kecamatan tersebut. Data pada tabel 2.4 menunjukkan bahwa kecamatan yang memiliki kepadatan paling tinggi adalah Kecamatan Semarang Timur dengan kisaran angka 13.800 jiwa/km<sup>2</sup> dan yang terendah adalah Kecamatan Tugu dengan kisaran angka 970 jiwa/km<sup>2</sup> setiap tahunnya.

## **2.2 Gambaran Umum Organisasi**

### **2.2.1 Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian (Dinas Kominfo) Kota Semarang**

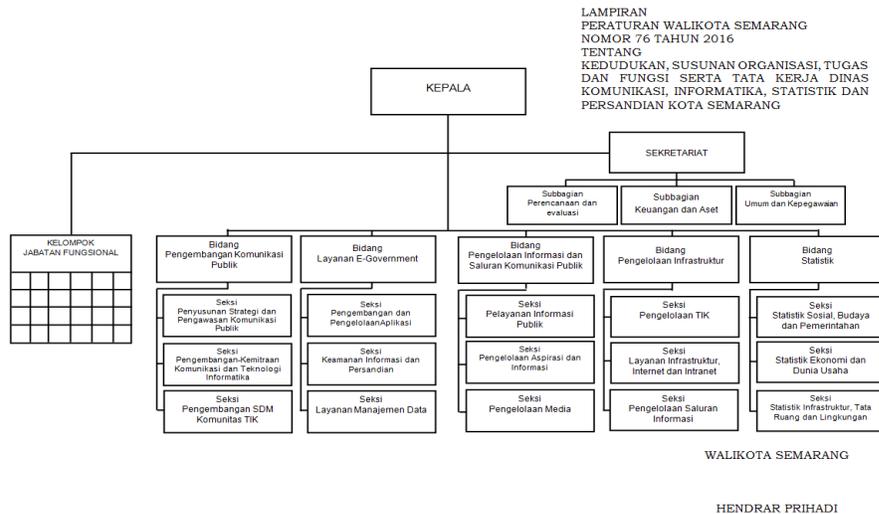
Menurut Peraturan Walikota Nomor 76 Tahun 2016, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian (Dinas Kominfo) Kota Semarang merupakan OPD yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang bertugas untuk membantu Walikota melakukan urusan Pemerintahan Bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik, dan Persandian yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah. Dalam melaksanakan tugasnya, Diskominfo menyelenggarakan fungsi:

1. Perumusan kebijakan Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan E-Government, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik;
2. Perumusan rencana strategis sesuai dengan visi dan misi Walikota;
3. Pengkoordinasian tugas-tugas dalam rangka pelaksanaan program dan kegiatan Kesekretariatan, Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan E-Government, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik;
4. Penyelenggaraan pembinaan kepada pegawai dalam lingkup tanggung jawabnya;

5. Penyelenggaraan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
6. Penyelenggaraan kerjasama Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan E-Government , Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik;
7. Penyelenggaraan Kesekretariatan Dinas Kominfo;
8. Penyelenggaraan program dan kegiatan Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan E-Government, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur dan Bidang Statistik
9. Penyelenggaraan penilaian kinerja Pegawai
10. Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan E-Government, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur dan Bidang Statistik;
11. Penyelenggaraan laporan pelaksanaan program dan kegiatan; dan
12. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya

Dinas Kominfo Kota Semarang memiliki struktur organisasi yang digunakan dalam menjalankan tugasnya. Struktur Organisasi Dinas Kominfo dalam menjalankan tugasnya dalam bidangnya masing-masing dapat dilihat pada tabel 2.5 berikut ini

**Tabel 2.5**  
**Struktur Organisasi Dinas Kominfo Kota Semarang**



*Sumber: Peraturan Walikota Semarang No. 76 Tahun 2016*

Tabel 2.5 menjelaskan bahwa Dinas Kominfo Kota Semarang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang membawahi empat bidang, yaitu Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan E-Government, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik. Masing-masing bagian tersebut dibantu oleh beberapa seksi yang menunjang tugas dari masing-masing bidang tersebut.

### 2.2.2 Pusat Informasi Publik (PIP)

Pusat Informasi Publik (PIP) yang dibangun di Komplek Balaikota Semarang, Jl. Pemuda No. 148 Semarang ini merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang dibentuk oleh Walikota Semarang bersama Pemerintah

Kota Semarang. Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 41 Tahun 2014, Pusat Informasi Publik merupakan salah satu bentuk inovasi yang mengusung pelayanan 3 in 1 (tiga jenis pelayanan pada satu atap) meliputi pelayanan informasi dan dokumentasi (PPID), pelayanan pengaduan (P3M) dan pelayanan fasilitas TIK yang dapat digunakan secara gratis bagi seluruh penggunanya khususnya untuk masyarakat Kota Semarang. Fasilitas layanan dibagi menjadi 3 zona, yaitu Zona I lantai 1 (*lobby/customer service* dan layanan umum), Zona II di lantai 2 (*data center, monitoring, desk* kegiatan), dan Zona III di lantai 3 (*genset* dan parkir). PIP juga menyediakan fasilitas tempat yang dapat dipinjam melalui telepon atau email. Strategi PIP terdiri atas informasi publik, sinergi antar pemangku kepentingan, perguruan tinggi, dan lembaga permasyarakatan, peningkatan fasilitas berbasis teknologi informasi, dan optimalisasi kegiatan berstandar internasional.

### **2.2.3 Inovasi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M)**

PIP memiliki fasilitas pengaduan yang dapat digunakan oleh masyarakat salah satunya yaitu fasilitas Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) yang merupakan sistem pengaduan berbasis SP4N. P3M sendiri memiliki bagan organisasi sebagai berikut

1. Walikota dan Wakil Walikota Semarang sebagai Pembina.
2. Sekretaris Daerah Kota Semarang sebagai Penanggungjawab.

3. Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang sebagai Ketua.
4. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang sebagai Wakil Ketua.
5. Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang sebagai Sekertaris. (Bidang Pengelolaan Pengaduan dan Aspirasi dan Bidang Pelaporan, Monitoring dan Evaluasi)

Dalam pelaksanaannya, P3M memiliki Visi dan Misi. Motto Pelayanan serta Maklumat Pelayanan. Visi dari P3M adalah “PRIMA DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT”. Misi dari P3M mencakup tiga hal, yaitu:

1. Menyediakan sarana pengaduan yang responsive bagi masyarakat
2. Menyelenggarakan pengelolaan pengaduan yang terintegrasi
3. Transparansi dalam penyelesaian pengaduan

Motto pelayanan dari P3M adalah “Melayani dengan ikhlas untuk memberikan pelayanan pengaduan yang terbaik”. Sedangkan Maklumat Pelayanan dari P3M adalah “Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan pengaduan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan”

P3M memiliki tugas menerima, mengelola, mengklarifikasi, monitoring, dan mengevaluasi serta mengkonfirmasi pengaduan masyarakat. Sedangkan beberapa fungsi yang dijalankan oleh P3M adalah

1. Penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat.
2. Pengkoordinasian pelaksanaan tugas P3M.
3. Pelaksanaan penerimaan dan pengolahan pengaduan masyarakat.
4. Pelaksanaan penyampaian pengaduan kepada pengelola pengaduan OPD dan/ atau melalui pejabat penghubung P3M.
5. Penyelenggaraan pemberian rekomendasi / disposisi kepada OPD dan/ atau BUMD yang berkaitan pengaduan masyarakat.
6. Pelaksanaan verifikasi pengaduan masyarakat.
7. Pelaksanaan klarifikasi penyelesaian pengaduan masyarakat.
8. Pelaksanaan konfirmasi penyelesaian pengadu kepada pengadu.
9. Pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah.
10. Pelaksanaan rekapitulasi penanganan pengaduan masyarakat oleh perangkat daerah.
11. Pelaksanaan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan pada OPD dan/ atau BUMD.
12. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat.
13. Pelaksanaan pelaporan tugas P3M; dan.

14. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya.

Dasar hukum yang digunakan untuk pelaksanaan P3M dalam rangka penyampaian pengaduan atau keluhan terkait kinerja Perangkat Daerah adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
4. Peraturan Walikota Semarang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang
5. Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang

Adapun jenis pengaduan yang diterima oleh pihak P3M adalah pengaduan langsung dan tidak langsung. Pengaduan langsung dilakukan oleh pengadu yang datang langsung ke kantor P3M dan mengisi formulir pengaduan yang telah disediakan. Pengaduan tidak langsung dilakukan oleh pengadu yang melakukan pengaduannya melalui beberapa media yang disediakan oleh pihak P3M, diantaranya media sosial, email, website, telepon atau fax, kotak pengaduan dan media cetak.



Gambar 2.2 menjelaskan alur dari pengelolaan pengaduan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung oleh masyarakat. Pengadu menyampaikan permasalahan atau pengaduannya kepada pihak P3M. Setelah pengaduan di terima, P3M mengelola pengaduan untuk disampaikan kepada Perangkat Daerah. Perangkat daerah akan menjawab pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dengan tembusan kepada P3M. apabila pengaduan untuk kasus tertentu, dilaksanakan rapat koordinasi dan peninjauan lapangan dan selanjutnya diteruskan melalui P3M untuk disampaikan kepada pengadu.