

**BAB II**  
**GAMBARAN UMUM**  
**PUSAT INFORMASI PUBLIK PEMERINTAH KOTA SEMARANG**

**2.1 Pusat Informasi Publik**

Salah satu elemen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang terbuka adalah hak publik untuk memperoleh Informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hak atas Informasi menjadi sangat penting karena makin terbuka penyelenggaraan negara untuk diawasi publik, penyelenggaraan negara tersebut makin dapat dipertanggung jawabkan. Hak setiap Orang untuk memperoleh Informasi juga relevan untuk meningkatkan kualitas pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Partisipasi atau pelibatan masyarakat tidak banyak berarti tanpa jaminan keterbukaan Informasi Publik. Dalam UU No 25 Tahun 2009 pasal 1, diterangkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa / atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Keputusan Walikota Semarang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan Pelayanan yang diberikan terkait informasi dan penjelasan mengenai kebijakan pemerintah, selain itu

pemerintah juga dapat mendengar keinginan publik melalui bagian Pengelolaan Pengaduan Masyarakat. menjadi dasar berdirinya Pusat Informasi Publik, Mengingat pentingnya peran warga Kota Semarang dalam membangun kota Semarang, Pusat Informasi Publik juga menjadi wadah bagi masyarakat Kota Semarang dalam menyampaikan aspirasinya tentang pelayanan di Kota Semarang selain itu menjadi wadah untuk mencari informasi yang berkaitan dengan pemerintahan Kota Semarang ataupun Instansi yang ada di Kota Semarang terkait program dan kebijakan Pemerintah Kota Semarang sehingga khalayak dapat mengetahui sekaligus berpartisipasi aktif didalamnya, selain itu dalam UU 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 40 menyatakan bahwa masyarakat wajib mengikutsertakan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun system penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel. Dengan katalain, masyarakat seharusnya ikut berpartisipasi menggunakan Pusat Informasi Publik.

Pusat Informasi Publik merupakan Ruang yang disediakan bagi warga untuk mengadukan berbagai permasalahan yang dihadapi, baik terkait pelayanan publik, fasilitas umum maupun berbagai persoalan lain itu bernama Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) yang resmikan oleh Walikota Semarang Hendrar Prihadi yang didampingi oleh Muspida Kota Semarang pada tanggal 28 Oktober 2014.

Kegiatan Pengelolaan Pengaduan yang dilakukan oleh Pusat Informasi Publik sudah berlangsung dari tahun 2009 namun hanya melalui via telephone dan faximile saja, namun seiring dengan perkembangan jaman saat ini Kegiatan

penerimaan pengaduan masyarakat dilakukan dengan media antara lain; telepon dan faximile, surat / pengadu datang sendiri ke Pusat Informasi Publik di kantor Walikota Semarang, media massa (*pye jal* Suara Merdeka dan *suara warga* Radar Semarang dan Jawa Pos), Media sosial (*Twitter, Facebook, dansms*) Portal Semarangkota.go.id atau ppid.semarangkota.go.id dan *email* penanganan yang ditunjukkan kepada perangkat daerah dilingkungan Pemerintah Kota Semarang.

## **2.2 Visi, Misi dan Struktur Organisasi**

Dalam mewujudkan visi dan misi kota Semarang, tentu seluruh komponen terutama pemerintahan harus saling berkerjasama. Pusat Informasi Publik Pemerintah Kota Semarang memiliki peran dalam mencapai Semarang sebagai kota jasa dan menjalankan pemerintahan daerah yang efektif dan efisien serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk itu Pusat Informasi Publik Pemerintah Kota Semarang memiliki visi dan misi tersendiri untuk mendukung terwujudnya Visi dan Misi dari Kota Semarang.

### **1. Visi Pusat Informasi Publik Kota Semarang**

”Prima dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat”.

### **2. Misi Pusat Informasi Publik Pemerintah Kota Semarang adalah :**

- a. Menyediakan sarana pengaduan yang responsif bagi masyarakat
- b. Menyelenggarakan Pengelolaan Pengaduan yang terintegrasi
- c. Transparansi dalam penyelesaian pengaduan

Dalam mewujudkan misi, Tujuan dan sasaran dari misi Pusat Informasi Publik Setda Kota Semarang adalah Terwujudnya Keterbukaan di Bidang

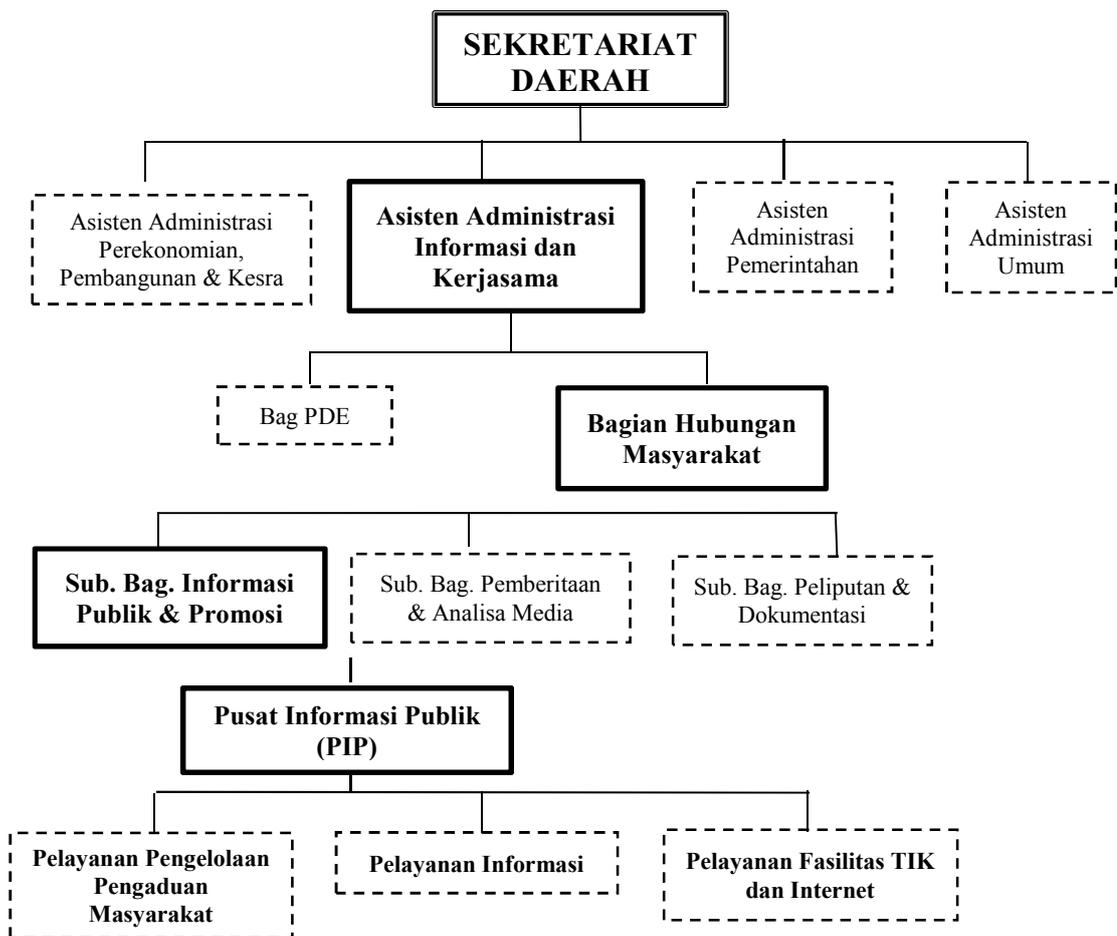
Informasi dan sasarannya ialah Meningkatnya transparansi informasi dalam penyelenggaraan Pemerintah Kota. Terwujudnya Pemerintahan Yang Transparan merupakan aspek yang penting dalam mewujudkan *good governance*, dan dalam pengambilan keputusan. Pertanggung jawaban dan aturan hukum memerlukan keterbukaan dan informasi yang baik sehingga jenjang administrasi yang lebih tinggi, pengawas eksternal serta masyarakat umum dapat melakukan verifikasi terhadap hukum. Pemerintah memiliki akses terhadap banyak informasi penting. Penyebaran informasi melalui transparansi dan sistem informasi yang terbuka dapat menyediakan informasi-informasi rinci yang dibutuhkan perusahaan dan masyarakat.

Peran pemerintah tidak hanya sebatas pemberi dan atau penyedia informasi tetapi yang lebih penting adalah pemerintah menjadi pihak yang secara aktif mencari informasi (*information seeker*). Kondisi seperti ini diharapkan masyarakat sendirilah yang mengetahui kebutuhan dan segala persoalan yang mereka hadapi. Masyarakat diharapkan akan mampu memberikan respon positif terhadap berbagai kebijakan pemerintah, dan pembangunan secara rasional, proposional, konstruktif dan objektif, baik pada tingkat Negara Kesatuan Republik Indonesia, Propinsi maupun di Tingkat Kabupaten/Kota.

Masyarakat yang Menginformasi adalah masyarakat yang diharapkan dapat memberikan informasi, kritik dan saran yang berkaitan dengan perkembangan dan pembangunan di Kota Semarang. Disamping itu masyarakat juga membutuhkan informasi kebijakan Pemerintah Kota melalui berbagai media untuk memajukan lingkungannya. Semakin banyaknya informasi yang didapat

maka masyarakat akan semakin kritis sehingga mampu untuk menyampaikan kritik yang kondusif terhadap berbagai perubahan dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan Kota Semarang.

**Gambar :2.1**  
**Struktur Organisasi Pusat Informasi Publik**



*Sumber; Pusat Informasi Publik Kota Semarang*

### 2.3 Tugas dan Fungsi

Dasar hukum pembentukan Bagian Pusat Informasi Publik Setda Kota Semarang adalah Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi unit kerja dilingkungan Pemerintah

Daerah Kota Semarang, sedangkan Tugas dan Fungsi dari Bagian Pusat Informasi Publik Semarang dijabarkan dalam Surat Keputusan Walikota Semarang Nomor 21 Tahun 2010 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Semarang.

#### 1. Kedudukan

Bagian Pusat Informasi Publik Setda Kota Semarang ada dibawah Bagian Hubungan Masyarakat yang dipimpin jajaran Asisten Administrasi Informasi dan Kerjasama Sekretariat Daerah Kota Semarang.

#### 2. Tugas Pokok

Bagian Pusat Informasi Publik Setda Kota Semarang mempunyai tugas menyusun bahan perumusan kebijakan pemerintahan daerah dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas di bidang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan bidang Informasi Publik.

#### 3. Tugas

Untuk melaksanakan tugas Bagian Pusat Informasi Publik Setda Kota Semarang mempunyai tugas :

- a. Menyusun bahan perumusan kebijakan umum pemerintahan daerah di bidang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan bidang Informasi Publik;
- b. Menyusun rencana program dan rencana kerja anggaran di bidang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan bidang Informasi Publik;
- c. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas di bidang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan bidang Informasi Publik;
- d. Melaksanakan dan melayani Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan bidang Informasi Publik;
- e. Mengkoordinasikan dan memfasilitasi pengembangan kemitraan Publik;
- f. Melaksanakan pembinaan, pemantauan, pengawasan dan pengendalian di bidang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan bidang Informasi Publik;

- g. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan di bidang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan bidang Informasi Publik;
- h. Menyusun laporan realisasi anggaran Bagian Pusat Informasi Publik;
- i. Menyusun laporan kinerja program Bagian Pusat Informasi Publik;
- j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Hubungan Masyarakat sesuai dengan bidang tugasnya (*sumber : Surat Keputusan Walikota Semarang Nomor 21 Tahun 2010 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Semarang*).

#### 4. Fungsi

Untuk melaksanakan tugas Bagian Pusat Informasi Publik Setda Kota Semarang mempunyai fungsi :

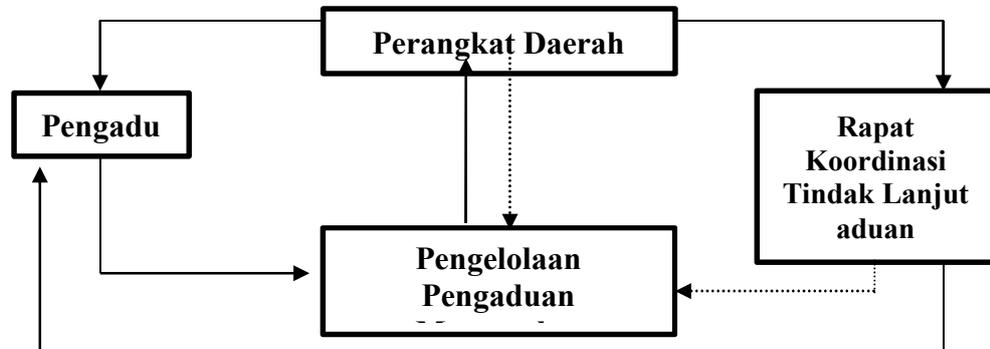
- a. Penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
- b. Pengkoordinasi pelaksanaan tugas Pengelolaan Pengaduan;
- c. Pelaksanaan penerimaan dan pengelolaan dokumen serta penyampaian pengaduan kepada perangkat daerah;
- d. Penyelenggaraan pemberian rekomendasi kepada perangkat daerah yang berkaitan pengaduan masyarakat;
- e. Penyelenggaraan pembinaan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;
- f. Pelaksanaan verifikasi penyelesaian pengaduan masyarakat;
- g. Pelaksanaan klarifikasi penyelesaian pengaduan kepada pengadu;
- h. Pelaksanaan konfirmasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah;
- i. Pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah;
- j. Pelaksanaan rekapitulasi penanganan pengaduan masyarakat oleh perangkat daerah;
- k. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat;
- l. Pelaksanaan pelaporan tugas Pengelolaan pengaduan masyarakat; dan
- m. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan bidang tugasnya (*sumber : Surat Keputusan Walikota Semarang Nomor 21 Tahun 2010 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Semarang*).

## **2.4 Mekanisme Pelayanan Masyarakat**

Mekanisme yang digunakan Pusat Informasi Publik ada 2 yakni pengaduan yang dijawab melalui Pusat Informasi Pulik dan ada pengaduan yang langsung dijawab oleh Perangkat Daerah yang terkait dengan pengaduan. Salah satu perangkat daerah yang langsung menjawab laporan pengaduan adalah BPJS Kesehatan, namun untuk pengaduan yang bersifat meminta informasi akan dijawab melalui Pusat Informasi Publik.

Pengaduan yang masuk ke pusat informasi publik akan direkap setiap harinya, dan membuat daftar pengaduan dengan menentukan ke instansi mana pengaduan tersebut kemudian ditindak lanjuti untuk mencari jalan keluarnya atau solusi dari pengaduan yang masuk, pengaduan yang urgent akan segera di emailkan lebih dahulu ke instansi yang dituju pengadu. Menurut Pusat Informasi Publik ada beberapa instansi yang akan langsung memberikan jawaban kepada pengadu tanpa perantara pusat informasi sebagai mediatornya berikut adalah perbedaan pengelolaan yang akan dijawab melalui pengelolaan pengaduan masyarakat dan yang akan dijawab langsung oleh perangkat daerah terkait:

**Gambar: 2.2**  
**Mekanisme Pengelolaan Pengaduan yang dijawab melalui Pusat Informasi Publik**



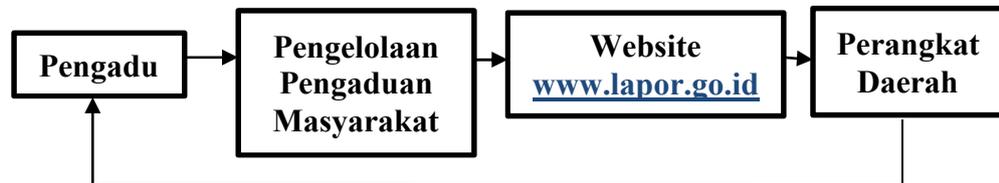
*sumber : Keputusan Walikota Semarang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat.*

Keterangan :

- a) Pengadu menyampaikan permasalahan kepada Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.
- b) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat mengelola dan menyampaikan kepada Perangkat Daerah atau instansi terkait pengaduan.
- c) Perangkat daerah menjawab kepada pengadu dengan tembusan melalui Pengelolaan pengaduan masyarakat apabila pengaduan untuk kasus tertentu akan dilaksanakan rapat koordinasi dan peninjauan langsung lapangan.
- d) Perangkat daerah tertentu akan memberikan tanggapan kepada pengadu melalui Pengelolaan pengaduan Masyarakat yang ada di Pusat Informasi Publik.

**Gambar : 2.3**

**Mekanisme Pengelolaan Pengaduan yang dijawab langsung oleh  
Instansi**



*sumber : Keputusan Walikota Semarang Nomor 16 Tahun 2010 tentang  
Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat.*

Keterangan :

- a) Pengadu menyampaikan permasalahan ke Pengelola Pengaduan Masyarakat.
- b) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat membuat laporan pengaduan di website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) yang langsung di tunjukkan untuk perangkat daerah yang di maksud oleh pengadu.
- c) Perangkat Daerah mendapatkan pemberitahuan pengaduan dari website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id).
- d) Perangkat daerah memberikan tanggapan langsung ke pengadu.

Perbedaan yang terjadi pada mekanisme pelayanan yang diberikan Pusat Informasi Publik hanya pada pemberian jawaban yang langsung dan tidak langsung, hal ini dikarenakan pemberian tanggapan atau respon dari pengaduan tergantung keinginan dari perangkat daerah atau dinas terkait yang ingin memberikan tanggapan langsung atau tidak langsung.

## 2.5 Sarana dan Prasarana Pusat Informasi Publik

Gedung Pusat Informasi Publik berada di lantai 1 kompleks Balaikota Jl. Pemuda No.148 Semarang, pusat Informasi Publik buka setiap hari senin sampai kamis pukul 08.00 Wib–15.00 Wib dan pada hari Jumat hingga pukul 11.00 Wib. Pusat informasi Publik juga dikenal 3 in 1 yang semuanya gratis dan boleh digunakan oleh semua warga kota Semarang berikut adalah fasilitas yang bisa digunakan:

**Tabel 2.1**  
**Fasilitas yang diberikan Pusat Informasi Publik**

No.	FASILITAS	KETERANGAN FUNGSI FASILITAS
1	Pusat Pengaduan	Tempat menerima semua pengaduan dari masyarakat Kota Semarang
2	Pusat Informasi	Tempat permintaan informasi semua instansi yang ada di Kota Semarang.
3	Studio mini	Pemutaran film-film dokumenter, kapasitas maksimal 25 orang, studio mini digunakan saat ada kunjungan ke Pemerintah Kota Semarang.
4	Ruang Rapat	Dapat digunakan untuk umum dan digunakan untuk Pusat Informasi Publik saat mengadakan rapat pengaduan masyarakat, Kapasitas maksimal 10 orang.
5	Ruang Baca	Terdapat majalah dan koran edisi terbaru
6	Ruang Internet dan telepon	Ada 10 komputer dan 10 telepon umum yang bisa digunakan gratis
7	Ruang laboratorium computer	Terdapat 10 unit komputer yang bisa digunakan untuk pelatihan warga umum atau saat pengadaan pelatihan Pemerintah Kota Semarang.
8	Brosur dan feaflet perijinan	Brosur dan feaflet tentang Pusat informasi Publik dan Instansi yang ada di Kota Semarang.
9	Wifi area	Hotspot untuk internet yang di sediakan di area

*sumber : Pusat Informasi Publik Kota Semarang.*

Dengan banyaknya fasilitas-fasilitas penunjang yang ada di Pusat Informasi Publik sangat diharapkan bisa dinikmati dan dimanfaatkan dengan baik oleh warga Kota Semarang, karena dengan memanfaatkan fasilitas yang diberikan Pemerintah Kota Semarang. Masyarakat juga bisa turut membangun kota Semarang dengan memanfaatkan Pusat Informasi Publik, karena dalam UU 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 40 menyatakan bahwa masyarakat wajib mengikutsertakan diri dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun system penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel. Dengan katalain, masyarakat seharusnya ikut berpartisipasi menggunakan Pusat Informasi Publik. Selain itu, fasilitas yang ada di Pusat Informasi Publik bisa digunakan secara gratis, pengunjung hanya perlu mengisi buku tamu yang berada di meja customer service persis didepan pintu masuk Pusat Informasi Publik, selain itu warga Kota Semarang bisa menggunakan fasilitas dari senin sampai dengan jumat dari jam 08.00 Wib sampai 15.00 Wib pada hari Sabtu dan Minggu area outdoor Pusat Informasi Publik masih tetap buka dan dilengkapi *wi-fi* area juga yang gratis.

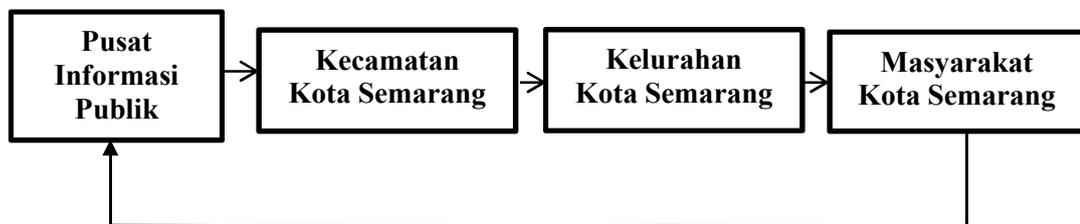
## **2.6 Sosialisasi Pusat Informasi Publik**

Sosialisasi tentang keterbukaan informasi publik juga dilakukan oleh Pusat Informasi Publik, alurnya sendiri meliputi beberapa tahapan hingga mencapai ke warga. Diantaranya sosialisasi yang dilakukan pada instansi pemerintahan agar dapat menggunakan Pusat Informasi sebagai wadah untuk transparansi selanjutnya mengadakan sosialisasi kepada kecamatan-kecamatan yang berada di Kota

Semarang lalu mengadakan sosialisasi ke Kelurahan-Kelurahan yang dihadiri oleh pemangku kepentingan seperti Rukun Warga (RW) serta Rukun Tetangga (RT). Dan dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 2.4**

**Sosialisasi Pusat Informasi Ke masyarakat**



*sumber : Pusat Informasi Publik Kota Semarang*

Berdasarkan gambar diatas, kita bisa melihat bahwa Pusat Informasi Publik melakukan beberapa sosialisasi kepada beberapa Pemangku kepentingan yang diharapkan dapat menyebarkan informasi tentang transparansi serta keterbukaan informasi kepada masyarakat yang nantinya akan antusias menggunakan pusat informasi publik. Selain itu, Pusat Informasi Publik juga menggunakan media pendukung untuk melakukan penyebaran informasi kepada masyarakat.

### **2.7 Penyebaran Informasi**

Dalam melakukan sosialisasi, Pusat Informasi Publik juga menggunakan media sebagai sarana penyebaran informasi. Media yang digunakan Pusat Informasi Publik antara lain, media massa (*pye jal* Suara Merdeka dan *suara warga* Radar Semarang dan Jawa Pos) melalui media massa tersebut, Pusat Informasi Publik

menerima pengaduan yang berada dikolom halaman depan beberapa koran, Media sosial (*Twitter, Facebook, dan instagram*) dengan username Pusat Informasi Publik SMG. Selain itu melalui Portal Semarangkota.go.id atau ppid.semarangkota.go.id. media lain yang digunakan ialah media elektronik, Pusat Informasi Publik menampilkan iklan Layanan Masyarakat di Televisi Lokal Semarang (semarangTV).

Namun seperti yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya, minat Masyarakat untuk menggunakan Pusat Informasi Publik dinilai masih sangat minim. Dilihat dari data yang didapatkan tahun 2016 hingga 2018 menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan yang paling digunakan, dari tahun 2016 mencapai 87 pengaduan yang masuk 2017 sebanyak 73, dan tahun 2018 ada 53 pengaduan untuk berbagai instansi yang ada di Kota Semarang. Selain Pelayanan pengaduan Masyarakat, Pelayanan Fasilitas TIK dan Komunikasi tahun 2016 sebanyak 52 orang, tahun 2017 sebanyak 43, dan hingga pertengahan 2018 sebanyak 27 orang yang menggunakan fasilitas tersebut. Pelayanan informasi dan dokumentasi hanya mencapai 33 orang pada tahun 2016, 37 orang di tahun 2017 dan hanya 22 pengunjung pada tahun 2018.