

BAB II

DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

2.1. Gambaran Umum Kota Semarang

2.1.1. Kondisi Geografis

Kota Semarang merupakan salah satu kota di Provinsi Jawa Tengah yang berada di bagian utara Provinsi Jawa Tengah. Adapun batas wilayah yang dimiliki Kota Semarang sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara : Laut Jawa
- b. Sebelah Selatan : Kabupaten Semarang
- c. Sebelah Barat : Kabupaten Kendal
- d. Sebelah Timur : Kabupaten Demak

Secara geografis, letak Kota Semarang antara 6° 50" - 7° 10" Lintang Selatan dan 109° 50" - 110° 35" Bujur Timur.

Kota Semarang memiliki luas wilayah sebesar 373,7 Km². Kota Semarang terletak di garis pantai utara Pulau Jawa dengan ketinggian antara 0,75 meter sampai dengan 348,00 meter di atas permukaan laut (mdpl). Ketinggian yang dimiliki daerah perbukitan mencapai 90,56 – 348 mdpl sedangkan ketinggian pada dataran rendah mencapai 0,75 mdpl. Secara topografis, Kota Semarang terdiri dari daerah pantai 65,22% wilayahnya merupakan dataran dengan kemiringan 25% dan 37,78% adalah daerah perbukitan dengan kemiringan 15%-40%.

2.1.2. Visi dan Misi

2.1.2.1. Visi

Sesuai dengan RPJMD Kota Semarang Tahun 2016-2021, visi dari Kota Semarang adalah “Semarang Kota Perdagangan dan Jasa yang Hebat Menuju Masyarakat Semakin Sejahtera” Melihat visi tersebut, Kota Semarang mempunyai cita-cita untuk mewujudkan masyarakat sebagai berikut:

- a. Hebat, yaitu masyarakat yang bergerak untuk mencapai keunggulan dan kemuliaan dengan memperhatikan lingkungan berkelanjutan demi kemajuan perdagangan dan jasa.
- b. Sejahtera, yaitu masyarakat yang akan semakin meningkat kesejahteraannya dengan pemenuhan kebutuhan pendidikan, kesehatan, pelayanan dasar maupun sarana dan prasarana penunjang.

2.1.2.2. Misi

Untuk mewujudkan Visi Kota Semarang terdapat 4 misi pembangunan daerah sebagai berikut:

1. Mewujudkan kehidupan masyarakat yang berbudaya dan berkualitas.
2. Mewujudkan pemerintahan yang semakin handal untuk meningkatkan pelayanan publik.
3. Mewujudkan kota metropolitan yang dinamis dan berwawasan lingkungan.
4. Memperkuat ekonomi kerakyatan berbasis keunggulan local dan membangun iklim usaha yang kondusif.

2.1.3. Kependudukan

Kota Semarang terdiri dari 16 kecamatan dengan jumlah penduduk 1.658.552 jiwa, terdiri dari 823.173 laki-laki dan 835.379 perempuan. Adapun data jumlah penduduk Kota Semarang tahun 2018-2019 sebagai berikut:

Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Kota Semarang Tahun 2018

No	Kecamatan	L	P	Jumlah
1	Semarang Tengah	29.518	31.840	61.358
2	Semarang Barat	79.275	81.208	160.483
3	Semarang Utara	61.625	63.508	125.133
4	Semarang Timur	35.952	38.041	73.993
5	Gayamsari	36.693	36.889	73.582
6	Gajah Mungkur	29.930	30.579	60.509
7	Genuk	55.089	54.489	109.578
8	Pedurungan	95.140	95.899	191.039
9	Candisari	40.053	41.184	81.237
10	Banyumanik	69.321	70.505	139.826
11	Gunungpati	45.863	45.416	91.279
12	Tembalang	87.882	87.963	175.845
13	Tugu	16.571	16.268	32.839
14	Ngaliyan	68.428	68.821	137.249
15	Mijen	35.264	35.149	70.413
16	Semarang Selatan	36.569	37.620	74.189
	Jumlah	823.173	835.379	1.658.552

Sumber : <http://dispendukcapil.semarangkota.go.id>. Diakses pada tanggal 06 April

2019 pukul 17.40 WIB.

2.2. Gambaran Umum Kantor Kecamatan Tembalang

2.2.1. Kondisi Geografis

Kecamatan Tembalang merupakan satu dari 16 kecamatan di Kota Semarang. Secara geografis, Kecamatan Tembalang termasuk daerah perbukitan yang memiliki ketinggian 100 meter hingga 350 meter dibawah permukaan laut (mdpl) dengan kemiringan tanah antara 30% - 75%. Curah hujan di Kecamatan Tembalang rata-rata 29,6 mm/tahun dengan suhu udara rata-rata 23° - 24°. Batas wilayah yang dimiliki Kecamatan Tembalang adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara : Kecamatan Candisari dan Kecamatan Pedurungan
- b. Sebelah Timur: Kecamatan Mranggen Kabupaten Demak
- c. Sebelah Selatan : Kecamatan Ungaran Kabupaten Semarang dan Kecamatan Banyumanik
- d. Sebelah Barat : Kecamatan Banyumanik

Kecamatan Tembalang mempunyai jumlah penduduk 175.845 jiwa dengan jumlah penduduk perempuan 87.963 jiwa yang lebih banyak dibandingkan dengan jumlah penduduk laki-laki 87.882 jiwa.

2.2.2. Visi dan Misi

2.2.2.1. Visi

Kantor Kecamatan Tembalang mempunyai visi yaitu “Semarang Kota Perdagangan dan Jasa yang Hebat Menuju Masyarakat Semakin Sejahtera.”

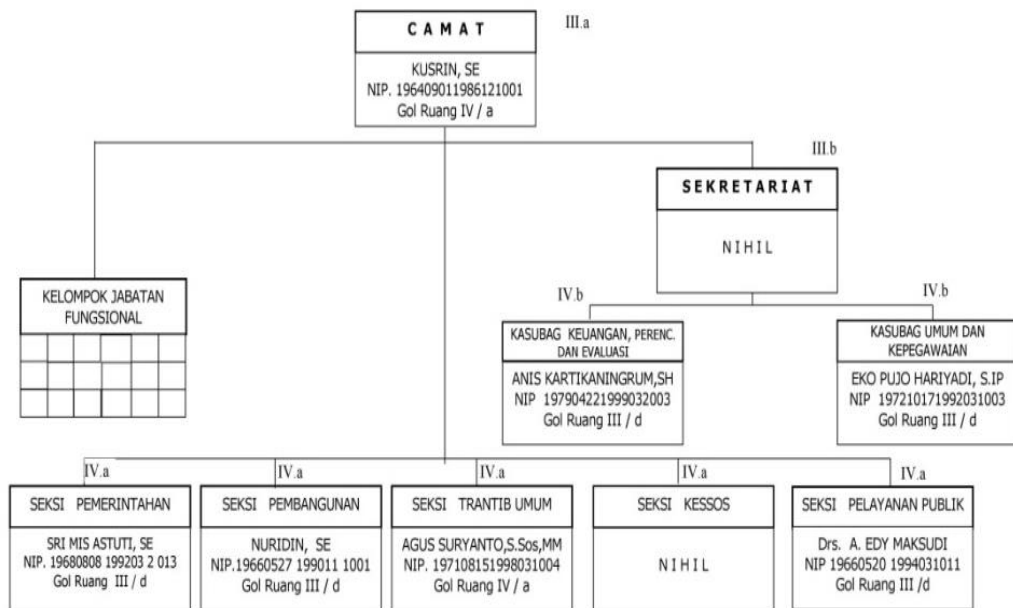
2.2.2.2. Misi

Cara untuk mencapai visi diperlukan suatu misi. Misi yang dimiliki Kantor Kecamatan Tembalang adalah sebagai berikut:

1. Mewujudkan kehidupan masyarakat yang berbudaya dan berkualitas.
2. Mewujudkan pemerintahan yang semakin handal untuk meningkatkan pelayanan publik.
3. Mewujudkan kota metropolitan yang dinamis dan berwawasan lingkungan.
4. Memperkuat ekonomi kerakyatan berbasis keunggulan lokal dan membangun iklim usaha yang kondusif.

2.2.3. Sumber Daya Kantor Kecamatan Tembalang

2.2.3.1. Struktur Organisasi



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kecamatan Tembalang Kota Semarang Juni 2019

2.2.3.2. Ruang dan Pelayanan Kantor Kecamatan Tembalang

1. Tempat pelayanan yang rapi
2. Mesin nomor antrian
3. Komputer untuk Survey Kepuasan Masyarakat
4. Ruang Laktasi
5. Tempat bermain anak
6. Perpustakaan
7. Ruangan ber-AC
8. Televisi

9. Kursi

10. Air minum di *stockis*

2.2.4. Jenis Pelayanan

Untuk pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tembalang sudah lengkap, terlihat dari pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Tembalang, diantaranya:

Tabel 2.2 Jenis Pelayanan di Kantor Kecamatan Tembalang

No	Jenis Pelayanan
1	Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2	Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK)
3	Pelayanan pembuatan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK)
4	Pelayanan pembuatan permohonan subsidi listrik

Sumber: <http://kectembalang.semarangkota.go.id/>

Saya memilih Kecamatan Tembalang sebagai objek penelitian dikarenakan saya tertarik untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tembalang melalui program PATEN. Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tembalang Kota Semarang terdapat kekurangan pada jumlah SDM yang masih sedikit, kualitas SDM yang masih perlu untuk ditingkatkan lagi dan pada aspek ketersediaan informasi tidak adanya sosialisasi dalam memberikan informasi terkait PATEN. Hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tembalang Kota Semarang melalui Program PATEN Tahun 2018-2019.

2.2.5. Penyelenggara PATEN

Pejabat penyelenggara PATEN terdiri atas camat, sekretaris kecamatan dan kepala seksi yang membidangi pelayanan administrasi. Berikut tugas yang dimiliki penyelenggara PATEN berdasarkan jabatannya:

1. Camat memiliki tugas:
 - a. Memimpin, mengkoordinasi dan mengendalikan penyelenggaraan PATEN,
 - b. Menyiapkan rancangan anggaran dan biaya,
 - c. Menetapkan pelaksana teknis,
 - d. Mempertanggungjawabkan kinerja PATEN kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah.
2. Sekretaris Kecamatan memiliki tugas:
 - a. Melaksanakan penatausahaan administrasi PATEN,
 - b. Penanggungjawaban kesekretariatan/ketatausahaan penyelenggaraan PATEN,
 - c. Bertanggungjawab kepada Camat.
3. Kepala Seksi yang membidangi pelayanan administrasi memiliki tugas:
 - a. Melakukan teknis pelayanan,
 - b. Bertanggungjawab kepada Camat.