



JURNAL ILMU HUKUM, HUMANIORA DAN POLITIK (JIHHP)

<https://dinastirev.org/JIHHP>

dinasti.info@gmail.com

E-ISSN: 2747-1993 | P-ISSN: 2747-2000

+62 811 7404 455

DOI: <https://doi.org/10.38035/jihhp.v4i5>

Received: 16 Juni 2024, Revised: 4 Juli 2024, Publish: 5 Juli 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Digitalisasi Daerah: Implementasi Pelayanan Publik di Kota Semarang Berbasis Smart City Dimensi Smart Government

Galang Zukhran Warsdapama¹

¹ Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia, galangzw88@gmail.com

Corresponding Author: galangzw88@gmail.com

Abstract: *The problems raised in this study are related to the implementation of smart city policies with smart government dimensions in realizing public services that focus on the use of information and communication technology through the internet, online, digital and social media . The research method used is a descriptive method with a qualitative approach. The results showed that the implementation of mart city in realizing public services with smart government dimensions in Semarang city into 3 indicators, namely: 1) public services, with various applications and websites of public services for the community; 2) Infrastructure, which is integrated with various fields to facilitate services; 3) government openness, as a medium of transparency and accountability to government performance for the community.*

Keyword: Smart City, Public Service, Smart Government, Innovation.

Abstrak: Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini terkait dengan implementasi kebijakan *smart city* dengan dimensi *smart government* dalam mewujudkan pelayanan publik yang berfokus dengan penggunaan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi melalui internet, online, digital dan media sosial . Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi mart city dalam mewujudkan Pelayanan publik dengan dimensi *smart government* di Kota Semarang bagi menjadi 3 indikator yaitu: 1) Pelayanan public, dengan berbagai aplikasi dan website layanan public bagi masyarakat; 2) Infastruktur, yang terintegrasi dengan berbagai bidang untuk mempermudah pelayanan; 3) keterbukaan pemerintah, sebagai media transparansi dan akuntabilitas terhadap kinerja pemerintah bagi masyarakat.

Kata Kunci: Smart City, Pelayanan Publik, Smart Government, Inovasi.

PENDAHULUAN

Penggunaan TIK dapat meningkatkan kualitas, kinerja, dan layanan masyarakat. Menurut Kementrian Dalam Negeri (Kemendagri RI), "*Smart city*" adalah konsep penataan kota yang terintegrasi dengan berbagai jenis pembangunan dan dipadukan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Tujuan *Smart city* adalah untuk menciptakan perencanaan dan pengembangan kota yang layak huni, maju, modern, dan meningkatkan

produktivitas daerah, juga pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan demikian, *smart city* dapat menginovasi kota dengan lebih banyak fasilitas yang tersedia untuk masyarakat. *Smart city* dibagi menjadi enam dimensi: (1) smart economy; (2) smart transportation; (3) smart environment; (4) smart people; (5) smart living; dan (6) *smart government* (Hasibuan et al., 2019). Dimensi utama dalam penelitian ini adalah *smart government*.

Aspek *smart government* dalam *smart city* yang mengharuskan pemerintah daerah menerapkan modernitas dalam penyediaan layanan publik agar mereka dapat memberikan layanan kepada masyarakat dengan lebih efisien, transparan, efektif, dan akuntabel. (Syamsir, 2022). Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diikuti oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik, dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik, aparatur negara secara khusus berfokus pada aparatur pemerintah yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan kepada masyarakat di seluruh dunia. Diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan berfokus pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan. Kinerja (performance), keandalan (reliability), kemudahan penggunaan (ease of use), dan estetika adalah semua tanda pelayanan publik yang berkualitas. Setiap tempat pelayanan yang menyediakan layanan publik harus diperhatikan oleh pemerintah (Hidayat, 2023).

Kota Semarang adalah salah satu kota di Indonesia yang menerapkan konsep *Smart city*. Walikota Semarang ini telah menerapkan konsep ini dari tahun 2013 hingga sekarang. Sebagai ibukota provinsi Jawa Tengah dan kota metropolitan terbesar kelima di Indonesia, Semarang masih menghadapi masalah kota metropolitan dunia. Konsep *Smart city* dapat menjadi solusi untuk menjadikan kota kota besar seperti Semarang lebih ramah dan humanis. Untuk itu, penelitian tentang pelaksanaan layanan publik berbasis *smart city* dengan aspek *smart government* ini sangat penting.

Pemerintah Kota Semarang telah memulai program *smart government* pada tahun 2015. Program ini mencakup peluncuran 148 sistem dan aplikasi SPBE serta penandatanganan kesepakatan Smart E-Government oleh semua Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Semarang, yang kemudian mengintegrasikan sistem lintas OPD untuk meningkatkan inisiatif Smart E-Government. Peraturan Walikota Nomor 26 Tahun 2018 tentang Rencana Induk Semarang *Smart city*—juga dikenal sebagai Masterplan Semarang *Smart city*—dibuat oleh pemerintah kota Semarang sebagai standar untuk pengembangan dan pelaksanaan kebijakan *Smart city*. Ini menunjukkan bahwa ada kerangka kerja yang terorganisir dan direncanakan yang digunakan untuk mengarahkan pengembangan *smart city* Kota Semarang ke arah yang efisien, efektif, inklusif, dan partisipatif (Nugroho, 2023).

METODE

Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif, peneliti memilih pendekatan kualitatif karena pendekatan ini memungkinkan untuk pengumpulan data yang komprehensif yang berkaitan dengan diskusi kasus, topik, atau kesulitan dalam penelitian. (Aspers & Corte, 2019). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan bergantung pada sumber data sekunder. Sumber-sumber ini termasuk laporan media massa resmi dari periode 2020-2023, dan studi sebelumnya yang relevan dengan topik saat ini.

Tabel 1. Sumber Data Sekunder

Media Massa Online	Jumlah
Tribun Jateng	13
Kompas	14

Suara Merdeka	12
Liputan6	10

Sumber: Data Dari Online News

Sumber data diperoleh dari studi sebelumnya yang terkait dengan topik penelitian dan dikatalogkan dalam Scopus. Penelitian ini menggunakan program Nvivo12 Plus untuk pemrosesan dan visualisasi data media skala besar. Analisis data ini menggunakan model Interaktif (Miles, 2018). Dalam mengolah data ini menggunakan *Qualitative Data Analysis Software* (QDAS) berupa *tools* program Nvivo 12 Pro kemudian diklasifikasikan dengan menggunakan fitur *crosstab* dan *word cloud*. Hal ini juga ditujukan untuk mengolah informasi lebih lanjut terkait data yang sudah diperoleh. Dalam melakukan pengolahan data melalui empat tahap analisis yang pertama, mengumpulkan data sekunder untuk diolah. Kedua, melakukan reduksi data dengan memilih dan mengklasifikasikan data sekunder yang sudah diperoleh dengan Teori Smart Mobility (Battarra et al., 2018). Ketiga, penyajian mengenai data yang sudah diolah dan diklasifikasikan melalui Nvivo 14 Pro dalam bentuk grafik untuk memudahkan pemahaman pembaca terhadap penelitian ini. Keempat, menarik kesimpulan terkait data yang sudah diperoleh dan menjelaskan hasil akhir dari penelitian ini.

Ada beberapa tahapan yang digunakan untuk menganalisis temuan data antara lain: 1) pengurangan data; 2) penampilan data dan 3) pembuatan Kesimpulan. Proses pengurangan data melibatkan pembagian data menjadi 2 bagian yaitu, *pertama* temuan indikato-indikator dalam implementasi pelayanan publik berbasis *smart city* dengan dimensi *smart government* dan *kedua* analisis indikator yang ditemukan dalam implementasi tersebut. Untuk memahami penelitian ini melibatkan fungsi Nvivo 14 pro, untuk menyampaikan proses pengurangan data melalui angka, grafis, tabel dan bantuan visual lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

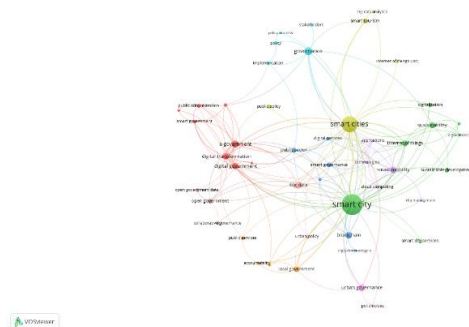
Hasil

Pengembangan sistem pemerintahan elektronik yang terintegrasi (e-government) adalah salah satu program percepatan reformasi birokrasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Konsep e-government hadir dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan di seluruh dunia, dan erat terkait dengan perkembangan teknologi informatika dan komunikasi (TIK) di seluruh dunia. *Smart city* adalah salah satu bentuk e-government (Santoso, 2015). Konsep "*smart city*" umumnya merujuk pada gagasan yang menggunakan kemajuan teknologi untuk mempermudah berbagai kegiatan masyarakat. *Smart city*, juga disebut sebagai "*Smart city*", adalah gagasan tentang mengelola kota melalui penerapan teknologi informatika dan komunikasi (TIK) di setiap aspek kota (Hasibuan & Sulaiman, 2019). *Smart government* adalah dimensi utama dalam perencanaan *Smart city*, dan dibagi menjadi enam dimensi: (1) smart economy; (2) smart transportation; (3) smart environment; (4) smart people; (5) smart living; dan (6) *smart government*. Keenam dimensi ini akan menjadi poin utama yang saling berkaitan dalam penerapan *Smart city* agar sukses. Konsep *Smart city* dimulai dengan subdimensi yang paling utama, yaitu *Smart government*. *Smart government* adalah ide utama untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan melalui penggunaan teknologi informasi yang terintegrasi dengan internet. Salah satu komponen utama pembangunan *smart city* adalah *smart government* (Frost dan Sullivan, 2014). Membuat rencana tata kelola, (a) tata kelola organisasi, (b) tata kelola TI, dan (d) tata kelola arsitektur adalah semua contoh penerapan *smart government*. Ini adalah upaya untuk mewujudkan *smart government* (Nursetiawan et al., 2021). *Smart government* memerlukan banyak elemen yang saling berhubungan (irfan et al., 2018). Prinsip dasar dari konsep pemerintah pintar ini digunakan untuk menerapkan konsep *Smart city*, yaitu: 1) melibatkan semua orang; 2) meningkatkan manajemen organisasi, sumber daya manusia, dan infrastruktur; 3) mengolah data secara real-time; 4) koordinasi antara stakeholder; dan 4)

sistem database yang mudah diakses (Annisah, 2017). *smart government* yang memenuhi tiga syarat: partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, baik online maupun langsung; peningkatan jumlah dan kualitas pelayanan publik; dan keterbukaan pemerintah (Rahmadani et al.).

Penggunaan teknologi yang cerdas untuk mengintegrasikan elemen penting dari infrastruktur dan pelayanan publik seperti administrasi, pendidikan, kesehatan, dan transportasi, yang semuanya harus digunakan secara efisien dan terintegrasi. Karakteristik pelayanan publik berbasis *smart city* dapat digolongkan menjadi: 1) Suitability; 2) Accuracy; 3) Interoperability; 4) Security; 5) Maturity; 6) Fault tolerance; 7) Recoverability; 8) Time behavior; 9) Resource behavior; 10) Analyzability; 11) Changeability; 12) Stability; 14) Testability; 15) Installability, 16) Compliance, (Harsono et al., 2020).

Walikota Semarang Hendrar Prihadi memulai konsep *smart city* pada tahun 2013. Dari 2010 hingga 2015, pemerintah memiliki Informasi Masterplan Teknologi (MPIT) tahun 2013. Rencana master untuk MPIT terdiri dari rencana aplikasi, infrastruktur, dan SDM. Ini memberikan penjelasan tentang masalah TIK saat ini serta solusi untuk masalah tata kelola TIK samping dalam lima tahun ke depan. Ini menunjukkan bahwa Pemkot Semarang sudah mulai membuat rencana *smart city* sebelum diumumkan pada tahun 2013. Pada tahun 2017, Kota Semarang adalah salah satu dari 25 kabupaten dan kota yang dipilih untuk bergabung dalam Gerakan Menuju 100 *Smart city*, yang bertujuan untuk mendorong pembentukan 100 *smart city* pada tahun 2019. Konsep cerdas untuk kota-kota Kota Semarang berkembang setiap tahun. Kota ini telah mengalami transformasi dari e-government ke layanan pemerintah digital (Hendrar Prihadi et al., 2022).



Sumber: Data Dianalisis menggunakan Bibliometrik VOSviewer, 2024

Gambar 1. Analisis Vosviewers dengan Keyword Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Smart city Dimensi Smart government

Tidak banyak penelitian yang dilakukan tentang bagaimana implementasi pelayanan publik berbasis *smart city* dengan dimensi *smart government*. Studi kasus yang diambil di Kota Semarang relatif sedikit. Penelitian saat ini sebagian besar berkonsentrasi pada penerapan *smart city* secara keseluruhan, tanpa menekankan salah satu dimensinya. Akibatnya, penelitian yang ada kurang memfokuskan penelitian tentang penerapan aspek *smart city* bersama dengan dimensi *smart government*. Penelitian yang secara khusus memfokuskan seluruh aspek pembahasannya pada penerapan *smart city* dalam pelayanan publik dan pemerintahan. Ini memberikan wawasan sebagai referensi bagi pembuat keputusan, stakeholder, dan masyarakat sebagai sasaran kebijakan untuk lebih memahami penerapan *smart city* dalam bidang pelayanan publik dengan dimensi *smart government*.

Pembahasan

Sejak tahun 2013, Walikota Semarang Hendrar Prihadi menandatangani nota kesepahaman dengan PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) untuk menerapkan dan mengembangkan pelayanan publik berbasis *smart city* dengan mengutamakan dimensi

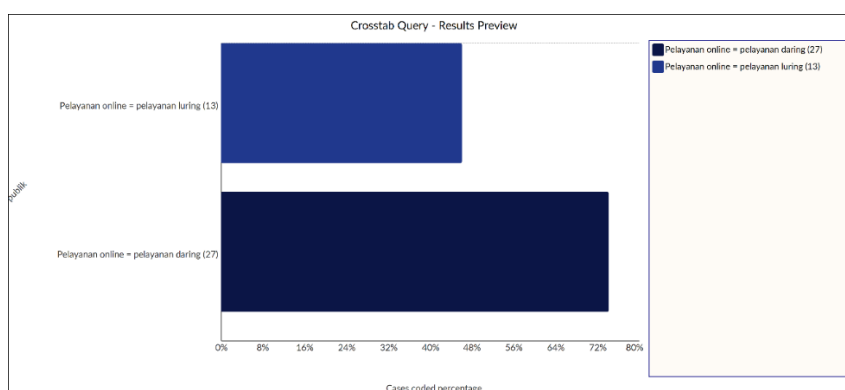
pemerintahan smart. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pelaksanaan pemerintahan digital melalui penerapan *smart city* di wilayah kota semarang. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Semarang Tahun 2016-2021 menetapkan kerja sama ini. Selanjutnya, Peraturan Walikota nomor 26 Tahun 2018 menetapkan Rencana Induk Semarang *Smart city*, juga dikenal sebagai Masterplan Semarang *Smart city*. Selain itu, Peraturan Walikota Semarang Nomor 66 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Kota Semarang 2020–2024 dan Peraturan Walikota Nomor 27 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik di lingkungan Pemerintah Kota Semarang diikuti (Triyantyo et al., 2024).



Sumber: Data analisis menggunakan Nvivo 14 plus, 2024

Gambar 2. World cloud Implementasi Pelayanan Publik Di Kota Semarang Berbasis Smart city Dimensi Smart government

Berdasarkan tampilan world cloud diatas kata yang sering muncul dalam pembahasan mengenai Implementasi Pelayanan Publik Di Kota Semarang Berbasis *Smart city* Dimensi *Smart government* adalah “Sistem, online, aplikasi, pelayanan, masyarakat, smart, semarang”. Dilihat dari banyaknya kata yang muncul menunjukkan bahwa implementasi *smart city* di Kota Semarang secara umum sudah dilakukan dengan berbagai layananan bagi masyarakat terutama layanan publik online. Penyelenggaraan layanan publik berbasis online merupakan sala satu fokus utama pemerintah Kota Semarang dalam penyelenggaraan *smart city*. Hal ini sesuai dengan Peraturan Walikota Semarang Tentang Rencana Induk Semarang *Smart city* Tahun 2016-2021. Layanan publik berbasis online di Kota Semarang dimulai dengan peluncuran 148 sistem dan aplikasi Sistem Pemerintahan Berbasis Online (SPBE) pada tahun 2015.

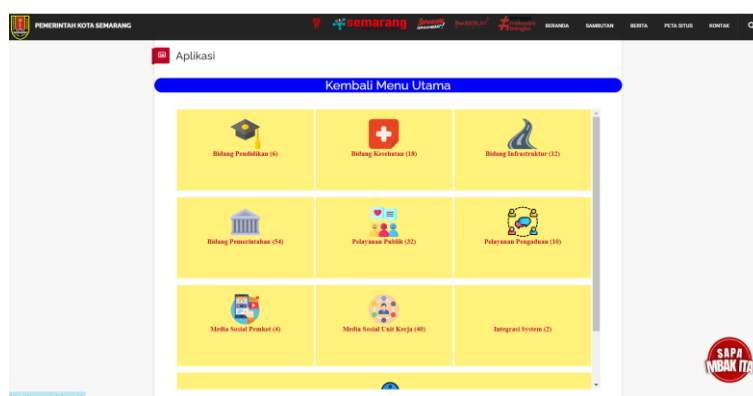


Sumber: Data analisis menggunakan Nvivo 14 plus, 2024

Gambar 3. Crosstab Indikator Pelayanan publik Smart government

Implementasi Pelayanan publik dengan dimensi *smart government* dinilai menggunakan 2 (dua) paramater yaitu pelayanan daring (dalam jaringan) dan Pelayanan

luring (luar jaringan) (Cohen, 2012). Pada indikator pelayanan publik online berdasarkan data diatas persentase yang tertinggi dalam pembahasan mengenai Implementasi Pelayanan Publik Di Kota Semarang Berbasis *Smart city* Dimensi *Smart government* dengan indikator pelayanan publik. Pelayanan daring di kota semarang memiliki persentase tertinggi yaitu 72% dan layanan luring sebesar 47%. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi smart government dalam pelayanan publik di Kota semarang sudah terdigitalisasi lebih dari separuhnya walaupun masih ada pelayanan berbasis luring. Penerapan layanan dari dikarenakan Pemanfaatan Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) dalam berbagai bidang merupakan salah satu karakteristik *smart city*. Pemanfaatan TIK dalam bidang layanan publik dimanfaatkan dalam menyelenggarakan layanan publik berbasis online. Pada era teknologi sekarang ini, pelayanan publik berbasis online merupakan suatu keharusan bagi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Terlebih pada masa pandemi ini mengharuskan masyarakat untuk mengurangi mobilitas demi mengurangi penyebaran virus. Selain sebuah keharusan, layanan publik online merupakan salah satu solusi dalam memangkas birokrasi dalam mewujudkan *smart government*.



Sumber: <https://semarangkota.go.id/>

Gambar 4. Visualisasi Aplikasi Pemerintah Kota Semarang

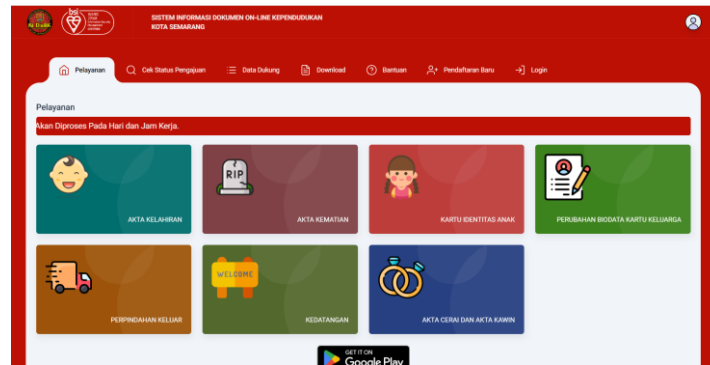
Gambar berikut merupakan implementasi *smart government* pemerintah Kota Semarang dengan meluncurkan berbagai aplikasi dalam aspek pelayanan publik. Aplikasi yang dibuat Pemkot Semarang antara lain:

Tabel 2. Aplikasi Yang Dibuat Pemkot Semarang

No.	Bidang	Jumlah
1	Pendidikan	6
2	Kesehatan	18
3	Infrastruktur	12
4	Pemerintahan	54
5	Pelayanan publik	32
6	Pelayanan pengaduan	10
7	Integrasi sistem	2

Sumber: semarangkota.go.id

Aspek pelayanan publik di kota semarang dilaksanakan menjadi beberapa bagian yaitu, kependudukan, kesehatan, pendidikan dan kebencanaan. Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang telah menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Pelayanan digital administrasi kependudukan tersebut dapat diakses melalui website www.disdukcapil.semarangkota.go.id dan aplikasi berbasis android & iOS, yaitu aplikasi SI D'nOK yang dapat diunduh pada google play store serta apps store.



Sumber: <https://sidnok.semarangkota.go.id/>

Gambar 5. Tampilan Aplikasi SI D'nOK-Dukcapil Kota Semarang

Lebih dari 100 ribu pengguna Android telah mengunduh aplikasi SI D'nOK-Dukcapil Kota Semarang. Si D'nok, yang merupakan singkatan dari "system informasi dokumen online kependudukan", adalah sebuah aplikasi berbasis ponsel yang digunakan oleh dinas dukcapil (penduduk catatan sipil) untuk memfasilitasi akses digital ke layanan administrasi kependudukan yang cepat, akurat, dan transparan. Aplikasi ini dapat menyimpan dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, akta kematian, kartu identitas elektronik, Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga, perpindahan dan kedatangan warga.



Sumber: dataspasial.semarangkota.go.id

Gambar 6. Tampilan Sistem Informasi Geospasial Pendidikan Kota Semarang

Untuk memenuhi kebutuhan pendidikan warganya, Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik, dan Persandian Kota Semarang meluncurkan Sistem Informasi Geospasial Warga (Tegal Wareng). Sistem informasi ini digunakan oleh Pemerintah Kota Semarang untuk menyediakan informasi terkait sekolah dari TK hingga SMA. Informasi yang diberikan mencakup informasi dasar seperti alamat sekolah, jumlah rombongan belajar, jumlah guru, zonasi sekolah, dan informasi pendukung lainnya.

Dalam aspek kebencanaan Upaya Kota Semarang dalam memberikan solusi terkait dengan kebencanaan adalah membagikan informasi terkait kebencanaan melalui Sistem Informasi Geografis (SIG) online yang dapat diakses masyarakat. Sistem Informasi Geografis merupakan media yang sangat penting dalam pembangunan sebuah *smart city*, SIG dapat memberikan akses informasi yang cepat dari berbagai informasi yang tumpang tindih dan memungkinkan untuk menggabungkan serta menganalisis informasi sekaligus (Melloulia et al., 2014). Kota Semarang sebagai kota yang memiliki risiko kebencanaan dari berbagai sektor sudah seharusnya menyediakan informasi kebencanaan daerah bagi warganya. Hal ini sesuai dengan pendapat (Djunaedi, 2017) bahwa khusus *smart city* di Indonesia perlu adanya smart disaster management, hal ini mengingat kondisi geografis Indonesia yang berada di atas ring of fire sehingga potensi bencana cukup tinggi.



Sumber: dataspasial.semarangkota.go.id

Gambar 7. Tampilan Sistem Informasi Geospasial Kebencanaan Kota Semarang

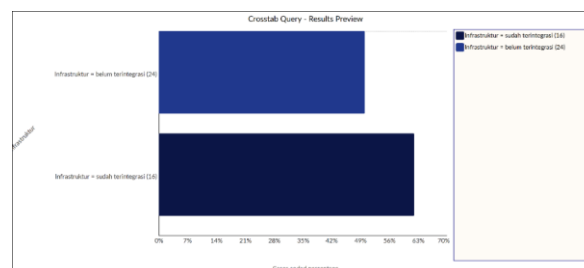
Melalui portal sistem informasi geografis yang bernama Tegal Wareng Pemerintah Kota Semarang menyediakan informasi kebencanaan berupa peta rawan bencana. Data spasial yang dapat diakses oleh masyarakat Kota Semarang adalah peta rawan banjir, peta rawan kekeringan, peta rawan longsor, dan peta rawan rob. Melalui portal Tegal Wareng ini, masyarakat dapat mengakses informasi berupa daerah mana saja yang rawan bencana serta status kebencanaannya.



Sumber: smartcity.semarangkota.go.id

Gambar 8. Tampilan E-Puskesmas

Layanan kesehatan digital di Kota Semarang mensinergikan layanan Rumah Sakit dengan data besar. Data tentang ketersediaan kamar rawat inap di seluruh Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Semarang menunjukkan sinergi tersebut. Masyarakat dapat melihat semua layanan rawat inap yang tersedia di Kota Semarang melalui sistem sinergi ini. Salah satu pengembangan layanan kesehatan tambahan yang diinisiasi Hendrar adalah layanan gawat darurat "Ambulance Hebat Si Cepat" yang disediakan melalui sambungan call center 112. Dinilai bahwa layanan ini mampu meningkatkan harapan hidup masyarakat di Kota Semarang. Selain itu layanan kesehatan secara digital adalah konsep pendaftaran pemeriksaan kesehatan yang terintegrasi oleh pemerintah kota semarang melalui E-Puskesmas. Yang dapat diakses di website smartcity.semarangkota.go.id. dalam layanan ini masyarakat dapat mendaftarkan dirinya secara mandiri sesuai kebutuhan pemeriksaan. Dalam model E-puskesmas ini masyarakat juga dapat mengetahui nomor antrian sehingga akan lebih efisien dan tidak menunggu lama pada saat pemeriksaan Kesehatan



Sumber: Data analisis menggunakan Nvivo 14 plus, 2024

Gambar 9. Crosstab Indikator infrastruktur Smart government

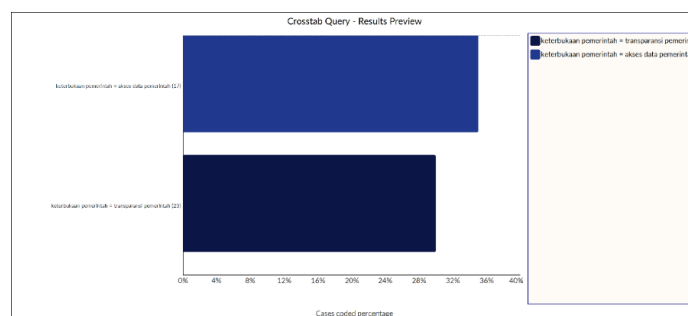
Indikator infrastruktur dengan dimensi *smart government* dinilai menggunakan 2 (dua) paramater yaitu terintegrasi dan belum terintegrasi (Cohen, 2012). Tampilan diatas merupakan tampilan indikator infrastruktur dalam Implementasi Pelayanan Publik Di Kota Semarang Berbasis *Smart city* Dimensi *Smart government*. Terdapat dua parameter yang dapat diukur dalam hal pelaksanaan pelayanan publik berbasis *smart city* dengan dimensi *smart government*. Dalam parameter berikut pelaksanaan pelayanan publik berbasis *smart city* di kelompokkan menjadi 2 parameter yaitu layanan yang terintegrasi dan belum terintegrasi. Dalam visualisasi crosstab Nvivo 14 pro menampilkan indikator belum terintegrasi mencapai 50% dan sudah terintegrasi mencapai 63%. Hal ini menunjukkan capain implemantasi yang dilakukan Kota semarang dalam melaksanakan pelayanan publik berbasis *smart city* dengan pedoman pada *smart government*. Layanan terintegrasi merupakan layanan tanggap darurat yang secara umum melayani masyarakat dalam bidang operasi keselamatan dan kesehatan. (Cohen, 2018).



Sumber: smartcity.semarangkota.go.id

Gambar 10. Nomor Darurat Call Center 112 Kota Semarang

Layanan integrasi Kota Semarang mengintegrasikan layanan tanggap darurat bencana, darurat medis, darurat kriminal, kebakaran, serta keamanan dan ketertiban masyarakat. Layanan terintegrasi ini berupa sistem layanan 24 jam Call Center 112 yang dapat diakses gratis oleh masyarakat Kota Semarang.

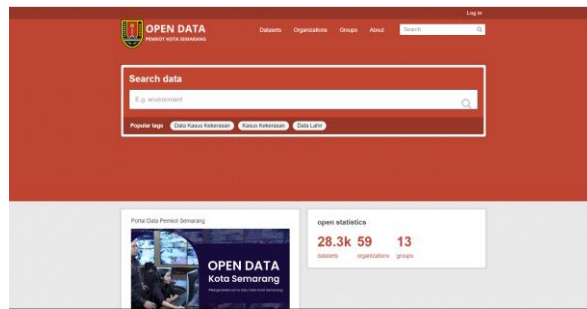


Sumber: Data analisis menggunakan Nvivo 14 plus, 2024

Gambar 11. Crosstab Indikator keterbukaan pemerintah Smart government

Implementasi Pelayanan publik dengan dimensi *smart government* dinilai menggunakan 2 (dua) paramater yaitu transparansi pemerintah dan akses data pemerintah (Cohen, 2012). Tampilan diatas merupakan tampilan indikator keterbukaan pemerintah atau open government dalam Implementasi Pelayanan Publik Di Kota Semarang Berbasis *Smart city* Dimensi *Smart government*. Dalam indikator keterbukaan pemerintah atau open government visualisasi crosstab Nvivo 14 pro menunjukkan transparansi pemerintah mencapai 39% dan akses data pemerintah mencapai 28%. ketersediaan portal sistem open government bagi masyarakat Kota Semarang dalam menyelesaikan permasalahan-

permasalahan perkotaan sehari-hari. Pemerintah Kota Semarang telah menyediakan portal sistem open government yang dapat diakses melalui website data.semarang.go.id.



Sumber: smartcity.semarangkota.go.id

Gambar 12. Tampilan Open Data Kota Semarang

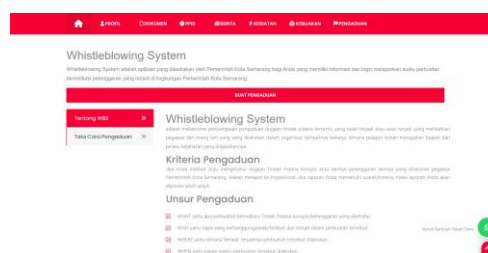
Open data merupakan sekumpulan data yang digunakan, diolah, didistribusikan secara bebas oleh masyarakat dengan syarat dan ketentuan yang disepakati bersama (Prieto et al., 2021). Open data Kota Semarang telah mengintegrasikan berbagai data dari berbagai instansi dan OPD Kota Semarang. Open data Kota Semarang telah memiliki 4.300 datasets yang terdiri dari 57 organisasi pemerintahan. Datasets tersebut dikelompokkan dalam 13 kelompok datasets sesuai pengelompokan jenis informasi yang ditampilkan. Pengunjung portal open data Kota Semarang dapat mencari data yang dibutuhkan dengan cara mengetikkan kata kunci data pada bar pencarian.



Sumber: smartcity.semarangkota.go.id

Gambar 13. Tampilan Layanan Pengaduan Terintegrasi Kota Semarang

Warga Kota Semarang dapat menggunakan website "Sapa Mbak Ita" untuk menyampaikan aspirasi mereka kepada Walikota Semarang. Dia dapat mengaksesnya melalui aplikasi WhatsApp dengan nomor 6281215000512 dan email dengan alamat sapambakita@semarangkota.go.id. Inovasi Sapa Mbak Ita adalah modifikasi dari inovasi sebelumnya, LAPOR Hendi, yang membuat metode pengaduannya berbasis internet. Warga Kota Semarang dapat menggunakan Sapa Mbak Ita sebagai alat untuk menyampaikan pengaduan dan aspirasi mereka secara langsung kepada Walikota Semarang. Selain itu, Sapa Mbak Ita berfungsi sebagai jalur aduan yang menghubungkan aspirasi warga Kota Semarang dengan Walikota Semarang. Warga Kota Semarang dapat menyampaikan aspirasi mereka di website ini.



Sumber: inspektorat.semarangkota.go.id/wbs

Gambar 14. Tampilan Whistleblowing System

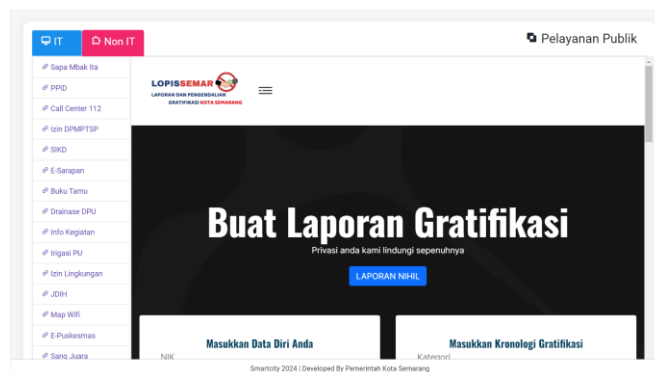
Pelaporan WBS Kota Semarang dapat dilakukan secara langsung atau tidak langsung. Pelaporan secara langsung disampaikan secara langsung kepada tim penanganan pengaduan satuan tugas yang relevan. Untuk saat ini, laporan dapat dikirim secara tidak langsung melalui telepon/fax (024) 3540129, layanan pesan singkat (SMS/WA) 1708, atau email ke whistleblowing.semarangkota@gmail.com. Peraturan Walikota Semarang Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan Tindak Pidana Korupsi di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang memberikan jaminan kepada pelapor WBS Kota Semarang.



Sumber: smartcity.semarangkota.go.id

Gambar 15 . Tampilan E-Sarapan (saran, aspirasi dan harapan) DPRD Kota Semarang

E-Sarapan adalah platform web dan aplikasi yang dirancang untuk membantu rakyat menyampaikan aspirasi mereka kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dengan lebih cepat dan terbuka. Ini juga terkait dengan pelaksanaan program Parlemen Modern, yang salah satu ukurannya adalah keterbukaan informasi dan transparansi publik.



Sumber: smartcity.semarangkota.go.id

Gambar 16. Tampilan Laporan dan Pengaduan Gratifikasi Kota Semarang

Dalam indikator keterbukaan pemerintah terdapat parameter yang diukur adalah transparansi pemerintah. Transparansi pemerintah ini merupakan Interaksi antara masyarakat dan pemerintah berkontribusi cukup besar dalam pembuatan dan pengimplementasian kebijakan publik yang transparan dan penuh tanggung jawab. Salah satunya adalah Kota Semarang telah meluncurkan sistem pelaporan gratifikasi terintegrasi dengan SIPPN (Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional)pemerintah pusat yang bernama Lopis Semar (laporan dan pengendalian gratisifikasi kota semarang) yang memungkinkan seluruh masyarakat dapat mengajukan keluhan serta aduan secara langsung melalui sosial media.

KESIMPULAN

Pemerintah Kota Semarang telah memulai inisiatif *smart government* dengan pembuatan Peraturan Walikota nomor 26 Tahun 2018 tentang Rencana Induk Semarang *Smart city* (Masterplan Semarang *Smart city*). implementasi *smart city* di Kota Semarang secara umum sudah dilakukan dengan berbagai layanan bagi masyarakat terutama layanan publik online. Penyelenggaraan layanan publik berbasis online merupakan salah satu fokus utama pemerintah Kota Semarang dalam penyelenggaraan *smart city*. Hal ini sesuai dengan Peraturan Walikota Semarang Tentang Rencana Induk Semarang *Smart city* Tahun 2016-2021

Implementasi Pelayanan publik dengan dimensi *smart government* di Kota Semarang bagi menjadi 3 indikator yaitu: 1) Pelayanan publik online; 2) Infrastruktur; 3) keterbukaan pemerintah. Indikator pelayanan publik online sudah terdigitalisasi lebih dari separuhnya walaupun masih ada pelayanan berbasis luring, dalam pelayanan publik online implementasi secara konkrit yaitu: a) bidang kependudukan, dibuatnya website www.disdukcapil.semarangkota.go.id dan aplikasi SI D'nOK; b) bidang pendidikan Sistem Informasi Geospasial Warga Kota Semarang (Tegal Wareng). sistem informasi terkait sekolah dari jenjang TK sampai dengan SMA; c) Bidang kebencanaan, website pemetaan daerah rawan bencana Kota Semarang; d) bidang kesehatan, E-Puskesmas yang terintegrasi seluruh puskesmas Kota Semarang. Indikator infrastruktur dilaksanakan dengan pembuatan call center 112 mengintegrasikan layanan tanggap darurat bencana, darurat medis, darurat kriminal, kebakaran, serta keamanan. Indikator keterbukaan pemerintah dilaksanakan dengan 1) open data pemerintahan; 2) sapa mbak ita; 3) Whistleblowing system; 4) E-sarapan DPRD; 5) Lopis (laporan dan pengendalian gratifikasi Kota Semarang).

REFERENSI

- Anisa, C. F., & Hidayat, B. (2023). *Penerapan Smart city Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kota Magelang*. 22(1).
- Annisah, A. (2018). Usulan Perencanaan *Smart city: Smart government* Pemerintah Daerah Kabupaten Mukomuko*. *Masyarakat Telematika Dan Informasi : Jurnal Penelitian Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 8(1), 59. <https://doi.org/10.17933/Mti.V8i1.103>
- Bahri, S., Effendy, K., Ngadisah, & Lukman, S. (2020). Implementasi Kebijakan *Smart city* Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Tangerang. *Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 3(3), 61–75. <https://doi.org/10.54783/Japp.V3i3.316>
- Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2018). Kesiapan E-Government Pemerintah Daerah Menuju Pengembangan Smart Province (Studi Pada Pemerintah Kabupaten Mandailing Natal, Provinsi Sumatera Utara). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 22(2), 185. <https://doi.org/10.31445/Jskm.2018.220207>
- Damayanathi, C. D. (N.D.). *Analisis Penerapan Smart government Dalam Mewujudkan Smart city Di Kota Semarang*.
- Fadhilah, A. N., Prabawati, I., Sos, S., & Si, M. (N.D.). *Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (Oss) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpst) Kabupaten Nganjuk*.
- Izzuddin, F. N. (2022). Konsep *Smart city* Dalam Pembangunan Berkelanjutan. *Citizen : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(3), 376–382. <https://doi.org/10.53866/Jimi.V2i3.96>
- Kurniasih, Y., & Wismaningtyas, T. A. (2020). *Smart city* Kota Magelang: Perubahan Manajemen Pemerintahan Daerah Dalam Penerapan Electronic Governance. *Jiap*

- (*Jurnal Ilmu Administrasi Publik*), 8(2), 356.
<https://doi.org/10.31764/Jiap.V8i2.2734>
- Mursalim, S. W. (2017). Implementasi Kebijakan *Smart city* Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 14(1), 126–138.
<https://doi.org/10.31113/Jia.V14i1.1>
- Nugroho, M., & Pamungkas Putro, B. D. (2021). Peningkatan Kinerja Berbasis Manajemen Bakat, Servant Leadership Dan Komitmen Organisasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 22(1), 1–16. <https://doi.org/10.30596/Jimb.V22i1.5147>
- Permata, I. W., & Ali, A. (N.D.). *Penerapan Smart city Kota Semarang Dalam Penggunaan*.