

Implementasi Produk *Smart City* Kota Serang Sebagai Bentuk Pelayanan Publik di Kota Serang (Studi Deskriptif pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang)

Nada Nursyahidah¹, Ronni Juwandi², Wika Hardika Legiani³

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

nadanursyahida@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi produk *smart city* Kota Serang sebagai bentuk pelayanan publik di Kota Serang. Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dan kecamatan- kecamatan di Kota Serang. Metode pendekatan yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil yang ditemukan dalam implementasi produk *smart city* di kota serang yaitu dinas kominfo melakukan pengadaan infrastruktur *smart city* seperti pemasangan jaringan internet pada tiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sampai tingkat kelurahan, membuat *website* tunggal bagi tiap OPD untuk memudahkan OPD menginput informasi dan memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi, sehingga terciptanya transparansi pelayanan kepada masyarakat, sampai dengan menciptakan produk penunjang *smart city* seperti aplikasi Sikondang, aplikasi Rabeg, layanan Serang Siaga 112, juga aplikasi Gelati. Respon yang diberikan oleh masyarakat terhadap produk *smart city* yang mana harapan masyarakat akan pelayanan publik di kota serang yaitu mendapatkan pelayanan yang memudahkan bagi masyarakat. Sebagian masyarakat mulai mengapresiasi produk yang pemerintah keluarkan. Berbagai inovasi berbentuk aplikasi yang pemerintah keluarkan, dan pemerintah terus memantau setiap inovasi- inovasi yang tengah terjadi di kota lain agar kota serang tidak menjadi kota yang tertinggal.

Kata-kata Kunci: *Smart City*, Pelayanan Publik

Abstract

The purpose of this study is to determine the implementation of product called smart city in City of Serang as a form of public service in City of Serang. This research is conducting at the Communication and Informatics Office of the City of Serang and sub-districts in the City of Serang. The approach method used is descriptive qualitative. In collecting data, researcher using observation, interview, and documentation techniques. The results researcher found in the implementation of products called smart city in the City of Serang were the communication and information office procuring infrastructure smart city such as installing internet networks at each Regional Apparatus Organization (OPD) to the village level, creating a website single for each OPD to make it easier for OPD to input information and also make it easier for the public to accessing information, so as to create transparency of services to the public, to creating supporting products for smart cities such as the Sikondang application, Rabeg application, Serang Siaga 112 service, as well as the Gelati application. The response given by the community to products smart city is the hope of the public for public services in the city of Serang, namely getting services that make it easier for the community. Some people have begun to appreciate the products that the government has launched. Various innovations are in the form of applications that the government has launched, and the government continues to monitor any innovations that are happening in other cities so that the City of Serang does not become a city that left behind.

Keywords: *Smart City*, Public Service

Pendahuluan

Negara Indonesia adalah Negara hukum yang pada pelaksanaannya menganut politik desentralisasi, menyerahkan hak-hak otonom kepada pemerintah daerah atau yang disebut dengan otonomi daerah. Otonomi daerah diatur dalam Undang Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Adanya otonomi daerah ini memberikan keluasaan kepada pemerintah daerah untuk lebih kreatif dalam hal pengembangan daerah sesuai dengan potensi yang ada di daerah tersebut dan tentu saja dalam rangka pengembangan daerah ini pemerintah daerah membutuhkan partisipasi aktif dari masyarakat.

Membahas tentang pengembangan suatu daerah tidak terlepas dari pembahasan mengenai aspek kehidupan yang sedang mengalami perkembangan dengan amat pesat terutama pada bidang teknologi yang terus menunjukkan kemajuan, dan kemajuan inilah yang mendorong masyarakat untuk turut serta mengikuti perkembangan tersebut agar tidak menjadi masyarakat yang tertinggal dan karena itulah yang melatar belakangi pemerintah daerah untuk bagaimana caranya melakukan pembangunan daerah yang disesuaikan dengan perkembangan teknologi saat ini untuk seluas luas nya kepentingan masyarakat dan untuk

memudahkan segala urusan pemerintah dan masyarakat yang tentu saja dengan juga melibatkan partisipasi masyarakat didalamnya.

Pengembangan daerah juga erat kaitannya dengan bagaimana pemerintah daerah memberikan pelayanan masyarakat. Dikatakan oleh Insani (2017: 27) bahwa pelayanan publik dapat menentukan sudah baik atau belum nya suatu pemerintahan. Ketika pelayanan publik suatu daerah sudah dapat menyelesaikan permasalahan di daerah maka pelayanan tersebut sudah dapat dikatakan memadai dan pemerintahan tersebut sudah dapat dikatakan baik. Artinya, peningkatan pelayanan publik merupakan suatu keharusan dalam hal pembangunan juga pengembangan suatu daerah. Peningkatan pelayanan publik dengan mempertimbangkan kemajuan teknologi inilah yang kemudian melahirkan suatu konsep yang disebut dengan konsep *smart city* (kota yang cerdas). Suatu konsep yang melibatkan seluruh aspek kehidupan tata perkotaan dan suatu konsep yang memiliki 6 indikator pada pelaksanaannya, diantaranya *smart economy* (ekonomi cerdas), *smart mobility* (mobilitas cerdas), *smart environment* (lingkungan cerdas), *smart people* (masyarakat cerdas), *smart living* (kehidupan cerdas atau kualitas hidup), *smart governance* (pemerintahan cerdas). Konsep dari *smart city* ini tengah

dijalankan oleh Pemerintah Kota Serang, Provinsi Banten.

Mengutip dari web resmi Kota Serang (Serangkota.go.id), yang mengatakan bahwa Kota Serang merupakan kota yang dapat dikatakan sebagai kota yang baru. Terbilang baru karena wilayah tersebut merupakan hasil pemekaran dari wilayah sebelumnya yaitu, Kabupaten Serang Provinsi Banten. Kota Serang merupakan Ibukota dari Provinsi Banten. Karena daerah nya yang terbilang baru tersebutlah, maka pembangunan-pembangunan dalam berbagai hal sangatlah diperlukan untuk meningkatkan suatu daerah hasil pemekaran, untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Sejalan dengan itu, Pemerintah Kota Serang perlahan melakukan segala upaya untuk mencapai tujuannya. Salah satu upaya yang sudah dilakukan oleh Kota Serang sendiri yaitu dengan pemberlakuan *smart city* di Kota Serang sebagai satu upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang mana, menurut studi pendahuluan yang telah peneliti lakukan, diterapkannya konsep *smart city* ini mengacu pada Perpres No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), dan karena sekarang adalah era digital yang mana seluruh aspek kehidupan tidak terlepas dari apa yang dinamakan dengan teknologi. Tidak hanya dalam kehidupan sosial, dalam

ranah pemerintahan pun akan sangat tertinggal jika tidak mengikuti perkembangan jaman yang tengah terjadi, salah satu nya yaitu turut serta dalam pemanfaatan teknologi. Selain itu, menengok dari beberapa daerah di Provinsi Banten yang sudah mulai menerapkan konsep *smart city*, maka Pemerintah Kota Serang selaku Ibukota dari Provinsi Banten juga berupaya untuk menerapkan konsep *smart city* tersebut dan mulai mengeluarkan produk- produk penunjang pelaksanaan *smart city*, diantaranya:

1. Aplikasi Sikondang

Sikondang (Sistem Informasi Kota Serang Dalam Angka) merupakan aplikasi yang menyajikan informasi seputar keadaan kota serang yang dimuat dalam bentuk angka statistik. Seluruh informasi seperti tentang keadaan pendidikan, kesehatan, dan lainnya di Kota Serang disajikan dalam aplikasi Sikondang.

Data Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia Sekolah (Jumlah Penduduk Usia 16- 18 Tahun) Tahun 2018-2019



Gambar 1.1 Data Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia Sekolah

(Sumber: Sikondang Serang Kota)

2. Rabeg

Rabeg (Reaksi Atas Berita Warga) yaitu aplikasi berbasis online. Sebuah aplikasi pengaduan, aspirasi, keluhan, opini yang disampaikan oleh warga melalui media sosial, kotak saran/ aduan kepada Pemerintah Kota Serang sehingga dapat dijangkau oleh semua pihak. Dengan adanya aplikasi Rabeg ini, masyarakat jadi lebih mudah menyampaikan aspirasinya kepada pemerintah. Antusias masyarakat dalam menggunakan kanal pengaduan ini, terhitung pada tahun 2019 terdapat 100 aduan pada seluruh dinas.

3. Layanan 112

Layanan Serang Siaga 112 merupakan layanan bantuan kegawat daruratan untuk warga Kota Serang seperti bencana alam, tindakan kriminal, kebakaran, permintaan ambulans, kecelakaan dan penyelamatan manusia. Dengan tidak dipungut biaya apapun, pemerintah Kota Serang berharap dengan adanya layanan ini dapat menciptakan Kota Serang yang beradab.

4. Gelati

Aplikasi Gelati merupakan aplikasi yang diperuntukkan bagi masyarakat Kota Serang mencari apapun seputar Kota Serang seperti makanan dan lain sebagainya, aplikasi ini menyajikan daftar seperti UMKM di Kota Serang dan lain sebagainya.

Adapun pelaksanaan *smart city* lebih luas dari *digital city*, yang berdasarkan indikator *smart city* itu sendiri, Kota Serang mulai menerapkan diantaranya:

Tabel 1.1 Indikator Smart City Kota Serang

No	Indikator	Pelaksanaan
1.	<i>Smart governance</i> (Pemerintahan yang cerdas)	a. Pemerintah Kota Serang menjadikan <i>e-government</i> sebagai <i>trigger</i> dalam pelaksanaan <i>smart city</i> sebagai implementasi atas Perpres No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis

		<p>Elektronik (SPBE).</p> <p>b. Pembentukan <i>command center</i> Kota Serang yang berada di kantor Dinas Kominfo Kota Serang sebagai sistem monitoring masyarakat.</p> <p>c. Adanya aplikasi Rabeg (Reaksi Atas Berita Warga) Kota Serang untuk masyarakat turut serta menyampaikan aspirasinya kepada pemerintah.</p> <p>d. Pemberlakuan layanan kedaruratan 112 yang dapat digunakan oleh masyarakat kota serang dalam rangka terjadinya kedaruratan seperti halnya</p>			<p>kecelakaan.</p> <p>e. Adanya aplikasi <i>mobile, smart dukcapil</i> yang dikelola oleh Dinas Dukcapil untuk membantu masyarakat dalam pengurusan KTP, KK dan lain sebagainya.</p>
			<p>2.</p>	<p><i>Smart economy</i> (ekonomi yang cerdas)</p>	<p>a. Pembentukan suatu komunitas yang dinamakan dengan Komunitas Kreatif Kota Serang.</p> <p>b. Pelaksanaan acara GERELEG UMKM KOTA SERANG 2019 yang bertema “Mendorong UMKM Kota Serang menembus pasar dunia tanpa batas”,</p> <p>c. Peluncuran program Ekonomi Kreatif</p>

		<p>(Ekraf) Kota Serang oleh Komunitas Kreatif Kota Serang.</p> <p>d. Adanya aplikasi Gelati yang menyajikan daftar seperti UMKM di Kota Serang dan lain sebagainya sebagai dukungan Pemerintah Kota Serang kepada UMKM Kota Serang.</p>			<p>b. Segi infrastruktur, merupakan fokus dari Pemerintah Kota Serang untuk pembangunan dan pengembangan infrastruktur kota serang.</p> <p>a. Infrastruktur kota Agenda yang sedang dilakukan oleh Pemerintah Kota Serang saat ini yaitu Revitalisasi Pembangunan Ruang Terbuka Hujau (RTH) Taman Alun- Alun Kota Serang.</p> <p>b. Infrasturuktur penunjang <i>smart city</i> Pemerintah Kota Serang</p>
3.	<i>Smart people</i> (masyarakat yang cerdas)	<p>a. Pembentukan masyarakat yang <i>well educated</i>.</p> <p>b. Pembentukan komunitas di Kota Serang seperti FK-KIM (Forum Komunikasi Kelompok Informasi Masyarakat).</p>			
4.	<i>Smart mobility</i> (mobilitas cerdas)	<p>a. Segi transportasi publik belum bisa dikatakan memadai.</p>			

		<p>sudah membangun <i>command canter</i> yang sudah rampung pada tahun 2018 lalu, interkoneksi antar OPD, Data canter, dan sebagainya.</p>			<p>kemacetan. Dan pada 2020 ini, pemerintah Kota Serang akan menambah CCTV pada 12 titik di ruang publik.</p> <p>b. Pemasangan WiFi pada kantor OPD dan di sejumlah ruang publik seperti pada taman digital tepatnya di alun- alun Kota Serang.</p>
5.	<i>Smart environment</i> (lingkungan cerdas)	<p>Penyelenggaraan kota sehat (Kota Serang menuju kota sehat tingkat nasional) oleh Forum Kota Serang Sehat (FKSS) juga forum komunikasi kecamatan sehat.</p>			
6.	<i>Smart living</i> (kehidupan cerdas atau kualitas hidup)	<p>a. Pemasangan CCTV pada kantor Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan beberapa titik seperti terowongan trondol untuk memantau titik</p>			

Smart city melibatkan berbagai aspek kehidupan dalam pelaksanaannya. Indikator- indikator yang sudah dilakukan oleh Pemerintah Kota Serang tersebut melibatkan seluruh OPD di Kota Serang dalam pelaksanaannya, untuk bersama-sama memajukan *smart city* di Kota Serang dengan Dinas Kominfo Kota Serang selaku dinas yang menungi program *smart city* di Kota Serang.

Pemerintah Kota Serang bersama dengan Dinas Kominfo selaku dinas yang mengelola jalannya *smart city* Kota Serang lebih memfokuskan pada pelaksanaan *e- government*. Menurut studi pendahuluan yang peneliti lakukan, hal

tersebut di karenakan Pemerintah Kota Serang meyakini bahwa *smart city* mencakup seluruh aspek kehidupan dan ketika suatu kota ingin menerapkan konsep kota yang cerdas, langkah yang harus dilakukan pertama kali adalah memperbaharui tata kelola pemerintahannya. Pemerintah yang cerdas akan menghasilkan masyarakat yang cerdas, ekonomi yang cerdas sampai dengan terciptanya kehidupan yang berkualitas dalam suatu kota. Adapun fokus dari pengembangan *E- government* Kota Serang yakni:

1. Pengembangan Infrastruktur
2. Pengembangan Aplikasi
3. Pengembangan SDM
4. Pengembangan Kebijakan

Hingga saat ini, keadaan *smart city* di Kota Serang yang diberlakukan sejak 2017 lalu, juga kondisi kota serang selaku Ibukota Provinsi Banten ini masih belum bisa menyeimbangi daerah lain khususnya di Provinsi Banten. Berdasar pada laman Kabar Banten (2018) (<https://www.kabar-banten.com/kota-serang-dinilai-jauh-dari-kriteria-smart-city/>), Kota Serang masih jauh dari kriteria *smart city*. Hal ini di dasari oleh kurang nya transparansi dari OPD kepada masyarakat luas yang mana transparansi ini merupakan penujung daripada *smart governance*, OPD yang tidak memiliki situs resmi, serta masyarakat yang kurang mengenal tentang Undang Undang Keterbukaan

Informasi Publik (UU KIP) sampai dengan kurangnya keterbukaan informasi publik di Kota Serang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa menurut berita tersebut Pemerintah Kota Serang memiliki permasalahan pada ketidaksiapan baik dari ranah OPD itu sendiri yang kurang memberikan keterbukaan terhadap masyarakat juga pada masyarakat yang kurang berpartisipasi aktif. Masih mengutip dari laman Kabar Banten (2019) (<https://www.kabar-banten.com/predikat-smart-city-di-kota-serang-belum-memuaskan/>) yang menyatakan bahwa predikat *smart city* Kota Serang masih belum memuaskan. Dikatakan bahwa nilai *smart city* Kota Serang berada di angka 2,4 atau pada kategori cukup. Karena itulah Pemerintah Kota Serang terus melakukan pembenahan. Dalam penerapannya, *smart city* Kota Serang mengalami beberapa kendala seperti kurang responsif nya OPD Kota Serang, sedangkan untuk mewujudkan kota yang pintar harus terlebih dahulu didukung oleh pemerintahan yang pintar (*smart governance*) yang nantinya diikuti oleh masyarakat yang pintar. hal ini juga yang menjadi alasan mengapa banyak *website* dari OPD Kota Serang yang kurang aktif, Selain itu juga minimnya jumlah tenaga IT (*Information and Technology*) pada dinas kominfo maupun pada OPD yang lain turut menjadi kendala pada penerapan *smart city* di Kota Serang, seperti yang

diketahui bahwa penerapan *smart city* lebih memfokuskan pada penggunaan teknologi.

Mengacu pada permasalahan diatas, maka peneliti akan memfokuskan penelitian ini kepada Implementasi Produk *Smart City* Kota Serang Sebagai Bentuk Pelayanan Publik di Kota Serang dimana dalam penelitian ini, peneliti mengharapkan bahwa Kota Serang semakin meningkatkan performa kota nya dengan adanya penerapan *smart city* di Kota Serang agar kualitas pelayanan publik semakin baik dan meningkat.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Serang dengan data yang bersumber dari Dinas Kominfo Kota Serang, Forum Komunikasi Kelompok Informasi Masyarakat Kota Serang (FK- KIM), dan masyarakat Kota Serang. Peneliti melakukan studi pendahuluan pada bulan September 2019 dan melakukan penelitian pada bulan Juli- September 2020. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, karena diketahui bahwa pada jenis penelitian kuantitatif memiliki keterbatasan dalam menjangkau permasalahan yang diteliti. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini yaitu meneliti suatu implementasi terhadap suatu pelayanan publik di daerah. Oleh karenanya, perlu adanya

metode lain yang lebih luas dari penelitian kuantitatif. Berdasarkan pada hal tersebut, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dan untuk mendapatkan data yang mendalam juga untuk lebih menggambarkan suatu fenomena penelitian, digunakanlah pendekatan deskriptif dalam penelitian ini. Supaya tidak terjadinya perluasan permasalahan, yang nantinya tidak sesuai dengan tujuan penelitian, maka peneliti memfokuskan penelitian ini kepada perwujudan pelayanan publik di kota serang dalam produk *smart city*, terutama dari segi akuntabilitas dan partisipasi masyarakat. Seperti yang diketahui, pelayanan publik ini dimaksudkan agar dapat menciptakan tata pemerintahan yang baik (*good governance*), dan kota serang melalui *smart city* nya berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik guna menciptakan tata pemerintahan yang baik. Adapun tema dari penelitian ini yaitu “Implementasi Produk *Smart City* Kota Serang Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kota Serang” dengan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan tiga cara pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu:

1. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu

wawancara dan kuisisioner. Kalau wawancara dan kuisisioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tapi juga objek- objek alam yang lain (Sugiyono, 2017: 145).

Hadi, dalam Sugiyono (2017: 145) juga mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses- proses pengamatan dan ingatan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis observasi tidak terstruktur, dimana observasi tidak terstruktur adalah observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan di observasi. Oleh karena itu, peneliti dapat melakukan pengamatan bebas, mencatat yang tertarik, melakukan analisis dan kemudian dibuat kesimpulan dimana observasi yang akan dilakukan oleh peneliti adalah dengan melakukan pengamatan secara bebas dan mencatat hal- hal yang menurut peneliti menarik dari narasumber yang akan peneliti temui ditempat penelitian.

Adapun narasumber yang akan peneliti libatkan dalam penelitian ini yaitu Dinas Kominfo Kota Serang

karena dinas tersebut merupakan dinas yang menaungi pelaksanaan *smart city* Kota Serang dan juga karena penelitian ini terkait implementasi dari produk *smart city* yang dikelola oleh dinas kominfo kota serang. Selain itu, juga penelitian ini juga melibatkan masyarakat kota serang, karena pelaksanaan *smart city* ini di kota serang, dan narasumber lain dalam penelitian ini yaitu komunitas FK-KIM kota serang, karena FK-KIM ini yang menjambatani antara pemerintah dengan masyarakat.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal- hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur merupakan wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis- garis

besar permasalahan yang akan ditanyakan. Dalam wawancara tidak terstruktur, peneliti belum mengetahui secara pasti data apa yang akan diperoleh, sehingga peneliti lebih banyak mendengarkan apa yang diceritakan oleh responden.

Penelitian ini berkaitan dengan *smart city* di kota serang, sehingga peneliti melakukan wawancara pada dinas yang terkait dalam pengelolaan juga dinas yang menaungi jalannya *smart city* di kota serang, yakni dinas kominfo kota serang. Selain itu juga, peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat kota serang selaku pihak yang menjadi sasaran atas *smart city* di kota serang. Tentu saja tidak semua masyarakat kota serang akan dijadikan narasumber dalam penelitian ini. Peneliti menentukan masyarakat berdasarkan indikator pada tingkat pendidikan masyarakat. Berdasar pada indikator tingkat pendidikan tersebut, peneliti menjadikan mahasiswa kota serang sebagai salah satu sumber penelitian untuk mewakili masyarakat. Adapun narasumber lain dalam penelitian ini yaitu Komunitas FK-KIM selaku pihak yang menjembatani antara masyarakat dan pemerintah.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2017: 240).

Pada metode dokumentasi ini, peneliti mencari dokumen seperti data pelaksanaan *smart city* di kota serang dan lain sebagainya untuk menunjang penelitian.

Untuk mendapatkan data yang valid maka harus dilakukan pemeriksaan atau pengecekan keabsahan data terlebih dahulu. Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi. Triangulasi dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan teknik.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber yaitu menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

Peneliti melakukan wawancara pada Ketua Seksi Pengembangan dan Integrasi Aplikasi dan Ketua Seksi Statistik Dinas Kominfo Kota Serang, Ketua FK-KIM Kota Serang, serta informan yang merupakan masyarakat kota serang

2. Triangulasi Teknik

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisioner. Kalau wawancara dan kuisioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tapi juga objek- objek alam yang lain (Sugiyono, 2017: 145). Kegiatan yang dilakukan adalah observasi dan wawancara tak terstruktur, serta dokumentasi kepada sumber data. Setiap sumber data dilakukan tiga kegiatan seperti yang ada dalam triangulasi teknik untuk pengambilan datanya.

Hasil dan Pembahasan

Pada hasil penelitian ini peneliti akan menyajikan hasil penelitian yang berupa temuan-temuan apa saja yang peneliti dapatkan ketika melakukan penelitian mengenai implementasi produk *smart city* kota serang sebagai bentuk pelayanan publik di Kota Serang peneliti akan memfokuskan penelitian kedalam beberapa hal diantaranya yaitu: 1) Implementasi produk *smart city* sebagai bentuk pelayanan publik dalam menciptakan akuntabilitas publik di Kota Serang, 2) Respon yang diberikan masyarakat tentang implementasi produk *smart city* sebagai bentuk pelayanan publik di Kota Serang, dan 3) Inovasi

yang diciptakan pemerintah dalam implementasi produk *smart city* sebagai bentuk pelayanan publik di Kota Serang.

1. Implementasi produk *smart city* sebagai bentuk pelayanan publik dalam menciptakan akuntabilitas publik di Kota Serang

a. Produk *smart city* kota serang

Smart city merupakan sebuah konsep penyelenggaraan pemerintahan yang lebih menekankan pada penggunaan teknologi di dalamnya, mengingat perkembangan jaman yang semakin maju dan tidak dapat dihindari seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan. Dinas Kominfo Kota Serang sebagai birokrasi yang menaungi pelaksanaan *smart city* sudah menjalankan tupoksi nya sebagai kedinasan. Kominfo sudah menciptakan *website* tunggal yang dikelola oleh masing- masing OPD, menciptakan inovasi- inovasi seperti pengadaan aplikasi publik untuk masyarakat, pemasangan jaringan sampai ke tingkat kelurahan sebagai awal untuk pelaksanaan *smart city* di Kota Serang, dan melakukan pengenalan program *smart city* kepada apatur kominfo itu sendiri untuk kemudian di

sosialisasikan kepada masyarakat baik secara langsung, melalui *website*, melalui media sosial, ataupun melalui mitra yang kominfo miliki seperti FK-KIM dan komunitas TIK untuk turut serta membantu penyebaran informasi kepada masyarakat. Pada pelaksanaannya, ada sebagian masyarakat kota serang sudah mengetahui produk *smart city* yang dikeluarkan oleh Dinas Kominfo Kota Serang seperti layanan siaga 112 yang tengah digandrungi oleh masyarakat dan ada sebagian dari masyarakat kota serang belum mengetahui adanya produk *smart city* yang sudah pemerintah luncurkan.

Sikondang merupakan produk *smart city* kota serang yang menyajikan informasi seputar keadaan kota serang yang dimuat dalam bentuk angka statistik. Seluruh informasi seperti tentang keadaan pendidikan, kesehatan, dan lainnya di kota serang disajikan dalam aplikasi Sikondang. Aplikasi ini berisikan data sektoral pemerintah kota serang dalam bentuk angka yang bertujuan untuk memudahkan kepentingan pemerintah, swasta, lembaga penelitian dan pendidikan, maupun masyarakat

luas dalam mendapatkan informasi seputar angka di kota serang seperti halnya data kependudukan di kota serang. Pada pelaksanaannya, Sikondang masih dalam masa pengembangan. Menjadi salah satu program prioritas dinas kominfo, Kota Serang telah merealisasikan pembentukan buku Kota Serang Dalam Angka (KSDA) yang telah dipublikasikan pada laman Sikondang kota serang. Dinas kominfo mengatakan bahwa sosialisasi Sikondang sendiri kurang gencar serta mendalam kepada masyarakat sehingga banyak masyarakat yang masih asing akan keberadaan Sikondang menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan Sikondang. Selain itu, hambatan lain dalam pelaksanaan Sikondang yaitu kesulitan yang Dinas Kominfo dapati dalam memperoleh data sektoral dari OPD di kota serang sehingga pelaksanaan Sikondang seolah kurang maksimal. Sikondang sendiri dapat diakses pada halaman *website* sikondang.serangkota.id.

Selain itu, pemerintah kota serang juga mengeluarkan

produk yang diberi nama Rabeg (Reaksi Atas Berita Warga) yaitu aplikasi berbasis online. Sebuah aplikasi pengaduan, aspirasi, keluhan, opini yang disampaikan oleh warga melalui media sosial, kotak saran/ aduan kepada pemerintah kota serang sehingga dapat dijangkau oleh semua pihak. Dengan adanya aplikasi Rabeg ini, masyarakat jadi lebih mudah menyampaikan aspirasinya kepada pemerintah. Antusias masyarakat dalam menggunakan kanal pengaduan ini, terhitung pada tahun 2019 terdapat 100 aduan pada seluruh dinas. Aplikasi Rabeg merupakan kanal pengaduan masyarakat yang mulai digagas oleh pemerintah kota serang sejak 2017 atau sejak awal digagas nya *smart city* di kota serang pada masa kepemimpinan Tubagus Haerul Jaman. Aplikasi Rabeg sendiri mulai diluncurkan dan digunakan pada tahun 2018. Penerapan Rabeg sangat baik pada awal peluncuran nya, banyak masyarakat yang melaporkan keluhan seperti jalanan rusak, parkir liar dan lain sebagainya pada aplikasi Rabeg. Terdapat berbagai fitur dalam aplikasi Rabeg seperti fitur

tracking sudah sejauh mana tindak lanjut dari setiap laporan masyarakat sampai dengan fitur komentar pada setiap laporan untuk OPD terkait dan juga untuk masyarakat. Aplikasi Rabeg menampung seluruh jenis laporan yang masyarakat ingin laporkan kepada pemerintah seperti laporan tentang lampu jalan dan laporan yang bersifat memperbaiki kota yang tentu saja waktu tindak lanjut setiap laporan yang masuk berbeda beda berdasarkan jenis laporan yang dilaporkan apakah masuk kedalam kategori ringan, sedang atau berat. Pada saat ini aplikasi Rabeg sedang dalam perbaikan menuju Rabeg versi kedua.

a. Persyaratan

1. Unduh aplikasi Rabeg secara gratis melalui *playstore*.
2. Warga Kota Serang.
3. Daftar dan *log in* di aplikasi Rabeg.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

1. Aduan disampaikan melalui aplikasi Rabeg.
2. Isi identitas pelapor dan alamat lengkap dan objek aduan disertai foto.

3. Aduan masuk ke admin pusat, langsung didistribusikan ke OPD terkait

c. Waktu Penyelesaian

3 hari kerja

1. Aduan ringan 1 hari kerja
2. Aduan sedang 3 hari kerja
3. Aduan berat lebih dari 3 hari kerja

d. Biaya atau Tarif

Tidak ada biaya

e. Produk Pelayanan

Pelayanan publik dan fasilitas publik yang dikelola pemerintah kota serang.

Untuk situasi kedaruratan, pemerintah kota serang mengeluarkan Layanan siaga 112 yang merupakan layanan bantuan kegawat daruratan untuk warga kota serang seperti bencana alam, tindakan kriminal, kebakaran, permintaan ambulan, kecelakaan dan penyelamatan manusia. Dengan tidak dipungut biaya apapun, pemerintah kota serang berharap dengan adanya layanan ini dapat menciptakan kota serang yang beradab. Layanan siaga 112 dilauncingkan pada februari 2019, layanan ini sudah banyak

dikenal oleh masyarakat kota serang karena secara massif walikota juga wakil walikota kota serang turut mensosialisasikan layanan kedaruratan yang diperuntukan oleh masyarakat ini. Pada pelaksanaannya, layanan siaga 112 sangat responsif serta layanan ini 24 jam non stop sehigga masyarakat dapat melaporkan keadaan kegawat daruratan kapanpun. Layanan siaga 112 memiliki 3 layar. Layar pertama terhubung dengan *calltaker*, layar kedua itu terhubung dengan Spv (*supervisor*) yang mengawasi kinerja *calltaker* serta memantau apabila ada kesalahan teknis pada layanan, dan layar ketiga terhubung dengan OPD. Diketahui bahwa layanan siaga 112 ini bekerja sama dengan 14 OPD di kota serang dan sejauh pelaksanaannya, Dinas Kominfo belum pernah mendapati adanya laporan yang sama dalam satu waktu, dan pada pelaksanaannya pula, Dinas Kominfo kerap kali mendapati laporan *prank* masuk.

a. Persyaratan

Laporan sesuai klarifikasi kegawatdaruratan yang tercantum didalam

Peraturan Walikota Serang Nomor 1 tahun 2019 tentang penyelenggaraan layanan Nomor tunggal panggilan darurat 112.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

1. Masyarakat menyampaikan informasi kegawatdaruratan melalui panggilan ke *call centre* 112.
2. Menyampaikan identitas pelapor.
3. Menyampaikan informasi kegawatdaruratan secara rinci.

c. Waktu Penyelesaian

24 jam

d. Biaya atau Tarif

Tidak dipungut biaya

e. Produk Pelayanan

Layanan *call centre* serang siaga 112

Aplikasi gelati juga merupakan produk *smart city* yang dimiliki oleh kota serang. Berbetuk aplikasi yang diperuntukkan bagi masyarakat kota serang mencari apapun seputar kota serang seperti makanan dan lain sebagainya,

aplikasi ini menyajikan daftar seperti UMKM di kota serang dan lain sebagainya. Gelati sendiri diambil dari bahasa jawa serang, yang berarti mencari. Aplikasi gelati merupakan *search engine* kota serang yang tujuan utamanya adalah menampung UMKM di kota serang, disamping itu, aplikasi gelati juga menyajikan tempat wisata dan lain sebagainya di kota serang. Aplikasi gelati juga berperan sebagai *e-commerce* kota serang yang menyajikan berbagai macam khas kota serang seperti sate bandeng yang merupakan makanan khas kota serang. Akan tetapi, untuk *e-commerce* sendiri masih belum banyak produk yang ditampilkan. Pada pelaksanaannya, aplikasi gelati dalam tahap pengembangan pada versi ke dua. Gelati kota serang dapat diakses pada halaman *website* gelati.serangkota.id.

b. Akuntabilitas Publik Kota Serang

Akuntabilitas atau dapat diartikan sebagai pertanggung jawaban dan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Koppel dalam Aman,al-Shbail, dan

Mohammed, 2013: 17-18) dalam Widya (2015:7) mengatakan bahwa ada lima dimensi dalam akuntabilitas publik, yaitu: 1) Transparansi, 2) Pertanggung jawaban. 3) Pengendalian, 4) Tanggung jawab, 5) Responsivitas.

Transparansi merujuk pada kemudahan akses untuk mendapat informasi terkait dengan fungsi dan kinerja dari organisasi. Transparansi dapat diartikan sebagai bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Dwiyanto (2017: 236) mengatakan bahwa setidaknya ada 3 indikator yang dapat digunakan untuk mengukur transparansi pelayanan publik, yaitu 1) Mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Penilaian terhadap tingkat keterbukaan disini meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk di dalamnya adalah persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan serta mekanisme atau prosedur pelayanan yang harus dipenuhi, 2) Menunjuk pada

seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna dan *stakeholders* lain, dan 3) Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah kota serang menyatakan bahwa pemerintah sudah terbuka kepada masyarakat. Pemerintah selalu berupaya untuk terus mendekatkan diri kepada masyarakat, menarik partisipasi masyarakat, memberikan informasi- informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat termasuk juga informasi tentang kinerja pemerintahan, sampai dengan memberdayakan kelompok informasi masyarakat atau FK-KIM untuk turut serta membantu pemerintah dalam penyebaran informasi pada masyarakat. Apa yang sedang dan akan pemerintah lakukan, dipublikasikan melalui *website* serta media sosial seperti instagram pemerintah dan setiap OPD yang terkait. Pada tahun 2019 kota serang mendapatkan penghargaan atas keterbukaan informasi publik yang diberikan oleh komisi informasi provinsi banten. Pemerintah kota serang

juga menggunakan *website* serta media sosial seperti instagram sebagai alat untuk penyebaran informasi kepada masyarakat termasuk informasi tentang alur, biaya dan lain- lain suatu produk yang dikeluarkan oleh pemerintah sehingga memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi penyelenggaraan pelayanan publik di kota serang. Diberlakukannya *smart city* di kota serang juga turut memudahkan pemerintah dalam menciptakan transparansi kepada masyarakat. Kemudahan-kemudahan kian dirasakan seperti kemudahan mengakses informasi bagi masyarakat karena setiap OPD memiliki *website* tersendiri juga kemudahan dalam memperoleh pelayanan dari pemerintah karena banyak pelayanan yang dapat dilakukan secara *online* sehingga dirasa lebih efektif serta efisien. Kemudahan serta kecepatan tanggapan seperti inilah yang menjadi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik dari pemerintah.

Pertanggung jawaban merujuk kepada praktik untuk memastikan individu atau organisasi bertanggung jawab

atas tindakan dan aktifitasnya, memberikan hukuman pada tindakan yang salah, dan memberikan penghargaan atas kinerja yang baik. Sehingga berdasar teori tersebut, Widya (2015: 9) menyatakan bahwa penghargaan dapat diberikan dalam bentuk pengakuan seperti halnya pujian atau memberi kehormatan untuk kinerja yang baik. Sebaliknya, penghargaan tidak hanya diberikan kepada organisasi yang baik saja, yang terburuk juga perlu diulas, agar kinerja organisasi menjadi optimal. Pertanggung jawaban pemerintah kota serang terhadap pelaksanaan *smart city* terbagi menjadi dua, yaitu pertanggung jawaban terhadap internal dan juga pertanggung jawaban terhadap masyarakat. Kepada internal, pemerintah memberikan *reward* berupa gaji pokok atas kinerja pegawai pemerintahan serta apresiasi atas kinerja pegawai dan *punishment* dengan melakukan pembinaan kepada pegawai apabila kinerja tidak sesuai dengan tupusnya. Kemudian kepada masyarakat, berdasarkan indikator *smart city* yang tidak hanya menyangkut aspek teknologi didalamnya,

pemerintah kota serang memberikan *reward* kepada masyarakat dalam acara kampung bersih sebagai upaya perwujudan *smart environment* di kota serang, memberikan apresiasi kepada masyarakat yang turut berpartisipasi dalam pemerintahan, dan memberikan hadiah pada setiap *event* pemerintahan yang melibatkan masyarakat. Adapun untuk *punishment* pemerintah kepada masyarakat yaitu berupa teguran apabila masyarakat melakukan kesalahan serta memberikan edukasi untuk tidak melakukan lagi kesalahan yang dilakukan.

Pengendalian yang merujuk pada situasi bahwa organisasi melakukan secara tepat apa yang menjadi perintah utamanya. Widya (2015: 10) menyatakan bahwa dalam dimensi pengendalian, pihak- pihak yang berkepentingan dengan organisasi publik dapat memastikan bahwa organisasi publik tersebut tetap berjalan pada jalur yang semestinya. Pengendalian ini apabila dilakukan dengan konsisten maka akan membantu untuk mengurangi bahkan meniadakan tumpang tindih kewenangan,

kebijakan, dan program antar organisasi publik. Pengendalian kinerja dilakukan oleh pemerintah kota serang dengan terlebih dahulu menyusun indikator kinerja utama dengan maksud agar kinerja pemerintahan menjadi terarah dan sesuai dengan tujuan awal. Kinerja pemerintah juga diawasi langsung oleh lembaga lain sehingga menampilkan kinerja yang baik merupakan suatu keharusan. Dalam pengendalian kinerja juga masyarakat mengatakan bahwa sosialisasi sendiri dapat pula dijadikan sebagai pengingat tujuan utama diberlakukannya suatu program juga pengingat akan apa yang harus pemerintah lakukan. Lebih dari itu, evaluasi dapat pula dilakukan sebagai pengendalian kinerja bagi pemerintah.

Tanggung jawab yang merujuk pada organisasi hendaknya dibatasi oleh aturan hukum yang berlaku. Widya (2015: 10) menyatakan bahwa pada sektor publik tentunya aturan kebijakan akan menjadi pengikat bagi organisasi dalam menjalankan aktifitasnya. Oleh karenanya, kepatuhan dalam penerapan hukum yang berlaku

penting untuk dikedepankan. Penerapan aturan hukum yang konsisten akan membantu organisasi publik untuk mengatasi kesulitan-kesulitan yang mungkin akan dihadapi dalam menjalankan aktifitas organisasi publik. Berbicara tentang aturan hukum, pelaksanaan *smart city* merujuk pada Peraturan Presiden Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Memang tidak secara spesifik mengatur tentang *smart city*, akan tetapi cikal bakal adanya *smart city* berdasar pada aturan tersebut. Selain itu, pelaksanaan layanan siaga 112 di kota serang juga tidak terlepas dari aturan hukum yang mengatur sampai dengan bagaimana layanan dapat digunakan oleh masyarakat. Layanan siaga 112 merujuk pada Peraturan Walikota, tepatnya pada Peraturan Walikota Serang Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112.

Responsivitas yang merujuk kepada organisasi yang menaruh minat dan berupaya untuk memenuhi harapan substantif para pemangku kepentingan yang

bentuknya berupa artikulasi permintaan dan kebutuhan. Widya (2015: 11) menyatakan bahwa dimensi responsivitas dianggap sebagai dimensi yang krusial dari akuntabilitas. Ada yang harus digaris bawahi dari dimensi ini yaitu betapa kita perlu menyadari bersama bahwa eksistensi organisasi publik pada prinsipnya adalah untuk menyejahterakan masyarakat yang bentuk konkretnya adalah menjawab kebutuhan dan permintaan masyarakat depan tepat dan efisien. Responsivitas atau yang dapat disebut juga sebagai upaya tanggap, dilakukan oleh pemerintah kota serang berdasar dua kategori yakni upaya tanggap kepada masyarakat dan upaya tanggap kepada sesama elemen pemerintahan. Dari pemerintah kepada masyarakat dilakukan dengan pemberlakuan layanan siaga 112 di kota serang yang lebih responsif pada pelaksanaannya. Layanan ini sesuai dengan keinginan serta harapan masyarakat yang menginginkan adanya pelayanan cepat serta respon tanggap dalam penanganan kedaruratan di kota serang. Sedangkan upaya

tanggap dari pemerintah kepada elemen pemerintah itu sendiri dengan bersama-sama bekerja sama serta saling mengingatkan kepada internal pemerintahan untuk lebih responsive kepada masyarakat agar kota serang dapat lebih mudah mewujudkan serang *smart city* di kota serang.

2. Respon yang diberikan masyarakat tentang implementasi produk *smart city* sebagai bentuk pelayanan publik di Kota Serang

Dikatakan bahwa respon merupakan tingkah laku balas atau tingkah laku balik. Gani (2014: 63) menyatakan bahwa respon masyarakat dapat dilihat melalui, 1) Persepsi, 2) Sikap, dan 3) Partisipasi.

Persepsi adalah proses menginterpretasikan rangsangan (*input*) dengan menggunakan alat penerima informasi (*sensory information*). Persepsi adalah proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap rangsangan yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang *integrated* dalam diri individu. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan terhadap pelayanan yang

diinginkan. Harapan ini dibentuk oleh apa yang konsumen dengan dari konsumen lain dari mulut ke mulut, kebutuhan pasien, pengalaman masa lalu dan pengaruh komunikasi internal (Walgito, 2002 dalam Gani, 2014: 65). Persepsi masyarakat terhadap diberlakukannya *smart city* yang serba *digital* dan terhadap diberlakukannya produk pelayanan publik yang dapat diakses secara *online* ini adalah masyarakat dapat merasakan pelayanan yang cepat, memudahkan masyarakat, serta transparan akan pelayanan yang pemerintah berikan. Selain itu, masyarakat mengharapkan akan mendapatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik lagi. Namun, harapan masyarakat itu belum sepenuhnya terpenuhi karena produk-produk yang pemerintah keluarkan seperti aplikasi Rabeg sampai dengan layanan siaga 112 belum merata dirasakan oleh masyarakat. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya produk yang pemerintah keluarkan sehingga kemudahan yang menjadi harapan masyarakat belum sepenuhnya dirasakan.

Sikap menurut (Brata, 2003 dalam Gani, 2014: 66) merupakan kumpulan perasaan, keyakinan, dan

kecenderungan perilaku yang secara relatif berlangsung lama yang ditujukan pada orang, ide, objek, dan kelompok tertentu. Sikap masyarakat merupakan ungkapan perasaan masyarakat tentang suatu objek dan menggambarkan kepercayaan masyarakat terhadap berbagai atribut dan manfaat dari objek tersebut. Sikap masyarakat merupakan salah satu faktor yang menentukan dalam pola-pola cara berfikir dari anggota masyarakat. Faktor ini mempengaruhi tindakan atau perbuatan mereka sehari-hari. Banyak hambatan sering berakar pada gaya hidup atau pola kelakuan yang sudah mendarah daging dan tidak secara terbuka menerima suasana pembaharuan yang datang dari luar lingkungannya. Dalam tata gaya hidup itu tercakup nilai-nilai yang sering kali bertentangan dengan persepsi dan sikap baru (Yuda, 2007 dalam Gani, 2014:66). Diberlakukannya produk *smart city* oleh pemerintah kota Serang menuai berbagai macam sikap masyarakat. Antusiasme masyarakat, apresiasi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, sampai dengan sikap cuek yang diberikan oleh masyarakat, pemerintah terima. Sebagian masyarakat antusias terhadap

pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Antusiasme masyarakat dapat dilihat ketika walikota Serang melakukan *roadshow* layanan siaga 112 di beberapa kecamatan di kota Serang sehingga masyarakat mulai tahu akan adanya layanan kedaruratan itu dan berpartisipasi aktif. Selain itu, aplikasi Rabeg yang dikeluarkan oleh pemerintah juga turut menjadi sorotan masyarakat untuk mulai mencoba memberikan laporan dan mengawal laporan yang masyarakat laporkan. Apresiasi pernah diberikan oleh masyarakat terhadap aplikasi Rabeg, namun hanya sebagian kecil masyarakat saja yang memberikan apresiasi kepada pemerintah. Sedangkan sikap cuek, banyak masyarakat yang masih acuh terhadap apa yang sedang pemerintah jalankan, termasuk juga produk *smart city* di kota Serang.

Partisipasi masyarakat merupakan keterlibatan anggota masyarakat dalam pembangunan yang meliputi kegiatan dalam perencanaan dan pelaksanaan (implementasi) program/ proyek pembangunan yang dikerjakan dalam masyarakat (Natasya, 2016: 3). Partisipasi juga merupakan keikutsertaan masyarakat dalam proses pengidentifikasian masalah

dan potensi yang ada di masyarakat, pemilihan dan pengambilan keputusan tentang alternatif solusi untuk menangani masalah, dan keterlibatan masyarakat dalam proses mengevaluasi perubahan yang terjadi (Rukmianto, 2008 dalam Natasya, 2016: 3). Pemerintah kota serang selalu berupaya untuk melibatkan partisipasi dari masyarakat seperti dengan memberdayakan kelompok informasi masyarakat sebagai mitra dalam penyebaran informasi, melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan suatu kebijakan dengan mendengarkan aspirasi dari masyarakat seperti aplikasi Rabeg atau kanal pengaduan sebagai tempat aspirasi untuk masyarakat yang juga merupakan usulan dari masyarakat untuk dibentuknya wadah penampung aspirasi masyarakat sehingga pemerintah kota serang mengeluarkan aplikasi Rabeg sebagai jawaban atas usulan masyarakat tersebut. Selain itu, pemerintah juga melibatkan masyarakat dalam pelaksanaan suatu pelayanan yang pemerintah keluarkan, karena memang sasaran utama produk *smart city* adalah publik. Publik yang dimaksud disini adalah masyarakat, sehingga pada

pelaksanaannya pun melibatkan masyarakat di dalamnya.

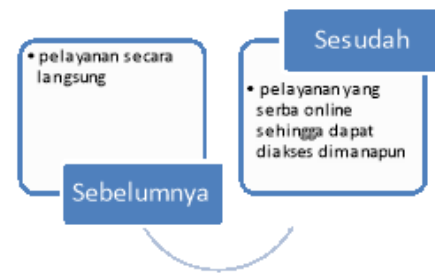
3. Inovasi yang diciptakan pemerintah dalam implementasi produk *smart city* sebagai bentuk pelayanan publik di Kota Serang

Kata inovasi dapat diartikan sebagai “proses” atau “hasil” pengembangan dan atau pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, proses yang dapat memberikan nilai yang lebih berarti (Sumanjoyo dan Hermawan, 2018: 23). Rogers dalam LAN (2007: 116) yang termuat dalam Sumanjoyo dan Hermawan, 2018: 25 menyatakan bahwa inovasi mempunyai atribut sebagai berikut, 1) Keuntungan relatif (*relative advancage*), 2) Kesesuaian (*compatibility*), 3) Kerumitan (*complexity*), 4) Kemungkinan dicoba (*triability*), dan 5) Kemudahan diamati (*observability*).

Sebuah inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dari inovasi sebelumnya. Selalu ada nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain. *Relative asvantage* atau keuntungan

relatif juga diartikan sebagai tingkat kelebihan suatu inovasi apakah lebih baik dari inovasi sebelumnya atau dari hal-hal yang biasa dilakukan. Biasanya diukur dari segi ekonomi, prestasi sosial, kenyamanan, dan kepuasan. Semakin besar keuntungan relatif yang dirasakan oleh adopter, maka semakin cepat inovasi tersebut diadopsi (Rogers, 2005 dalam Yahya, 2016:5). Inovasi menjadi suatu keharusan untuk dilakukan, tujuannya adalah untuk menuju kearah yang lebih baik dan tidak *stuck*. Begitupun dalam pelaksanaan *smart city* di kota Serang yang juga mengeluarkan inovasi-inovasi seperti pelaksanaan pelayanan yang serba *online* dan produk inovasi lain yang dapat memudahkan pemerintah dan masyarakat seperti aplikasi Rabeg sebagai wadah pengaduan masyarakat, layanan 112 sebagai layanan kedaruratan, dan yang terbaru masih dalam bentuk aplikasi yang dipergunakan bagi internal pemerintah untuk perjalanan dinas yang diberi nama “arep lunge”. Tentu saja inovasi dalam pelaksanaan *smart city* itu sangat bermanfaat seperti dapat memberikan kemudahan, kemudahan bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada

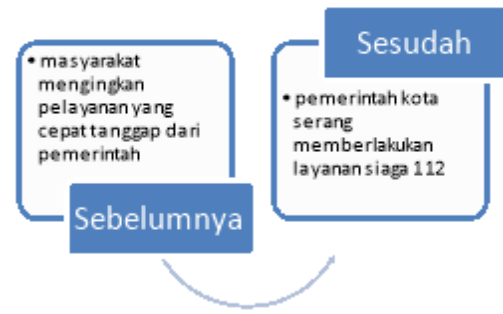
masyarakat maupun sebaliknya, kemudahan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan dari pemerintah, mengetahui perkembangan kota, dan mendapatkan informasi yang *up to date* dari pemerintah.



Gambar 4.12 gambaran keuntungan relatif inovasi

Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta-merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat. *Compatibility* atau kesesuaian ini juga merupakan tingkat keserasian dari suatu inovasi, apakah dianggap konsisten atau

sesuai dengan nilai-nilai, pengalaman, dan kebutuhan yang ada. Jika inovasi berlawanan atau tidak sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang dianut oleh adopter maka inovasi baru tersebut tidak dapat diadopsi dengan mudah oleh adopter (Rogers, 2005 dalam Yahya, 2016:5). Sesuai dengan kemajuan teknologi yang sudah semakin pesat, dalam pelaksanaan *smart city* di kota serang, pemerintah kota serang juga melakukan inovasi dengan pemanfaatan teknologi yang tengah digandrungi oleh masyarakat sehingga terciptalah produk *smart city* yang sekarang dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat seperti layanan siaga 112 yang membantu masyarakat pada situasi gawat serta darurat, memberikan apa yang tidak bisa dilakukan oleh masyarakat, dan pemerintah hadir. Masyarakat merasakan perbedaan selama pelaksanaan *smart city* karena merasa dimudahkan dalam mendapatkan pelayanan sesuai dengan tujuan utama pemerintah yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mudah dan tidak berbelit juga memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.



**Gambar 4.13 Gambaran
keseuaian inovasi**

Dengan sifatnya yang terbaru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah. *Complexity* merupakan kerumitan dari suatu inovasi untuk diadopsi, seberapa sulit memahami dan menggunakan inovasi. Semakin mudah suatu inovasi dimengerti dan dipahami oleh adopter, maka semakin cepat inovasi diadopsi (Rogers, 2005 dalam Yahya, 2016:5). Kerumitan dalam pelaksanaan *smart city* di kota serang adalah kurang tanggapnya OPD dalam menjalankan *smart city* seperti halnya pada pelaksanaan aplikasi Sikondang, dimana OPD sering kali sulit untuk memberikan data sektoral OPD kepada dinas kominfo sehingga pembaruan data

Sikondang menjadi terhambat. Selain itu, kurangnya partisipasi dari masyarakat atau masyarakat yang kurang siap menerima *smart city* juga turut menjadi kerumitan dalam menjalankan produk *smart city* di kota Serang karena masyarakat sendiri cenderung cuek terhadap program pemerintah. Akan tetapi, kerumitan itu dapat diatasi dengan selalu memberikan edukasi kepada seluruh OPD juga kepada masyarakat. Edukasi kepada OPD bahwa *smart city* adalah program bersama dan harus dikerjakan bersama-sama, dan edukasi kepada masyarakat terkait *smart city* di kota Serang yang membutuhkan juga partisipasi aktif dari masyarakat untuk kelancaran *smart city* di kota Serang.

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan telah terbukti mempunyai keuntungan dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. *Triability* diartikan juga dapat diuji coba, merupakan tingkat apakah suatu inovasi dapat dicoba terlebih dahulu atau harus terikat untuk menggunakannya. Suatu

inovasi dapat diuji cobakan pada keadaan sesungguhnya, inovasi pada umumnya lebih cepat diadopsi. Untuk lebih mempercepat proses adopsi, maka suatu inovasi harus mampu menunjukkan keunggulannya (Rogers, 2005 dalam Yahya, 2016:5). Beberapa produk *smart city* kota Serang dilakukan uji coba publik dan beberapa produk tidak melalui masa uji coba. Layanan siaga 112 merupakan salah satu produk *smart city* kota Serang dilakukan uji coba publik dan mulai diperkenalkan kepada masyarakat sebelum diluncurkan kepada masyarakat. Sedangkan aplikasi Sikondang merupakan produk yang tidak melalui uji coba publik. Adapun tujuannya dilakukannya uji coba publik sendiri adalah agar masyarakat dan pemerintah sendiri menjadi lebih siap dalam menjalankan produk *smart city* yang akan di keluarkan. Pemerintah memiliki kesiapan lebih untuk memantau apa yang kurang dalam produk yang akan diluncurkan kepada masyarakat, dan masyarakat memiliki kesiapan lebih untuk menerima dan memahami produk yang akan dikeluarkan oleh pemerintah.

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. *Observability* adalah tingkat bagaimana hasil penggunaan suatu inovasi dapat dilihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil suatu inovasi, semakin besar kemungkinan inovasi diadopsi oleh orang atau sekelompok orang (Rogers, 2005 dalam Yahya, 2016:5). Semakin berkembangnya jaman, semakin pula suatu inovasi dibutuhkan baik bagi individu maupun sekelompok orang. Begitupun juga pada kehidupan pemerintahan, inovasi merupakan suatu keharusan. Mengamati inovasi yang sedang dijalankan pun merupakan suatu keharusan. Pemerintah kota serang selalu mengawasi inovasi yang sekarang tengah berjalan, juga mengawasi inovasi yang sedang dijalankan oleh kota lain untuk kemudian diamati apakah inovasi yang dilakukan oleh kota lain dapat juga dilakukan oleh kota serang, sehingga kota serang tidak menjadi kota yang tertinggal.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan pembahasan sebelumnya mengenai implementasi

produk *smart city* kota serang sebagai bentuk pelayanan publik di kota serang, dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi produk *smart city* sebagai bentuk pelayanan publik dalam menciptakan akuntabilitas publik di Kota Serang memiliki dua fokus pembahasan, yaitu produk *smart city* kota serang juga akuntabilitas publik di kota serang. Beragam hal yang sudah dilakukan oleh dinas kominfo kota serang yang merupakan birokrasi yang menaungi *smart city*, yang dimaksudkan agar kota serang benar- benar menerapkan *smart city*. Dinas kominfo melakukan pengadaan infrastruktur *smart city* seperti pemasangan jaringan internet pada tiap OPD sampai tingkat kelurahan dan juga membuat *website* tunggal bagi tiap- tiap OPD untuk memudahkan OPD menginput informasi dan memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi OPD sehingga terciptanya transparansi pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat. Walaupun pada pelaksanaannya, banyak OPD yang masih belum maksimal menggunakan *website* tersebut untuk pemenuhan informasi dan masih banyak masyarakat yang masih acuh terhadap urusan

pemerintah. Selain itu, beberapa produk penunjang *smart city* sudah kota serang miliki seperti informasi seputar kota serang yang tersaji dalam bentuk angka atau yang dinamakan Sikondang Kota Serang, kanal pengaduan masyarakat yang di beri nama Rabeg Kota Serang atau Reaksi Atas Berita Warga, layanan kedaruratan siaga 112, sampai dengan produk yang difokuskan untuk UMKM atau yang di beri nama Gelati Kota Serang. Semua produk itu sudah dimiliki serta diberlakukan di kota serang. Adapun untuk penyebaran informasi seputar produk seperti hal nya prosedur penggunaan dan lain sebagainya, pemerintah kota serang memanfaatkan media sosial, *standing banner*, maupun sosialisasi langsung kepada masyarakat.

2. Respon yang diberikan masyarakat tentang implementasi produk *smart city* sangat beragam. Masyarakat kota serang sendiri mengharapkan pelayanan publik yang mudah, cepat, serta tidak membedakan antara masyarakat satu dengan yang lainnya dan pemerintah kota serang mengharapkan partisipasi aktif dari masyarakat. Masyarakat kota serang perlahan turut berpartisipasi terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah seperti turut

memberikan laporan atau aduan pada kanal pengaduan Rabeg dan turut melaporkan kepada layanan kedaruratan 112 apabila menjumpai keadaan darurat di sekitar. Berbagai Sikap yang masyarakat tunjukan kepada pelayanan publik di kota serang seperti terdapat masyarakat yang cuek terhadap pelayanan publik, masyarakat yang antusias, sampai dengan masyarakat yang mengapresiasi pelayanan publik di kota serang.

3. Inovasi yang diciptakan pemerintah dalam implementasi produk *smart city* adalah dalam bentuk aplikasi. Seperti kanal pengaduan Rabeg Kota Serang yang menyediakan 2 versi, yakni versi *website* dan versi aplikasi yang dapat masyarakat akses melalui *smartphone*. Beberapa produk *smart city* yang dikeluarkan oleh pemerintah kota serang dilakukan uji coba sebelum *launcing* kepada masyarakat. Hal ini dimaksudkan agar baik pemerintah maupun masyarakat sudah lebih siap untuk menerima produk yang akan dikeluarkan. Pemerintah kota serang terus memantau setiap inovasi- inovasi yang tengah terjadi di kota- kota lain agar kota serang tidak menjadi kota yang tertinggal.

Saran

Hendaknya pemerintah kota serang lebih memaksimalkan lagi pelaksanaan *smart city* di kota serang serta lebih gencar lagi dalam mengadakan sosialisasi kepada masyarakat bahwa kota serang telah melaksanakan *smart city* dan mengeluarkan berbagai produk yang dapat masyarakat gunakan. Karena banyak masyarakat kota serang yang masih asing dengan produk *smart city* yang pemerintah keluarkan. Meningkatkan lagi transparansi kepada masyarakat, karena masyarakat masih menganggap bahwa terkadang pemerintah cenderung tertutup kepada masyarakat dan menutup- nutupi informasi publik kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah diharapkan lebih mengedepankan respon cepat pada masyarakat agar timbul kepercayaan dari masyarakat bahwa laporan atau pengaduan yang disampaikan memiliki kejelasan.

Hendaknya pula masyarakat lebih peduli dan lebih mau tau lagi tentang kinerja pemerintah, tentang apa yang sedang pemerintah kerjakan. Karena pelaksanaan *smart city* bukan hanya tanggung jawab pemerintah kota serang, partisipasi dari masyarakat kota serang juga sangat dibutuhkan demi terciptanya pelayanan yang memuaskan terkhusus bagi masyarakat selaku penerima layanan.

Daftar Pustaka

Sumber buku :

- Ahmad, Jamaluddin. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori & Aplikasi*. Edisi 1. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Dwidjowinoto, Riant, Nugroho. (2004). *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Edisi 2. Jakarta: PT. Gramedia.
- Dwiyanto, Agus. (2017). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Edisi 4. Yogyakarta: UGM Press.
- Mukarom, Zaenal dan Laksana, Muhibudin, Wijaya. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Edisi 1. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.
- Mustafa, Abdul, Talib. (2017). *Kemitraan dalam Pelayanan Publik*. Edisi 2. Yogyakarta: CALPULIS.
- Purwanto, Erwan Agus, dan Sulistyastuti, Dyah, Ratih., (2015). *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*.

Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit
Gava Media.

Sanabela, Lijan, Poltak, dkk. (2011).

*Reformasi Pelayanan Publik
Tori, Kebijakan, dan
Implementasi*. Cetakan 5.
Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian*

*Kuantitatif, Kualitatif, dan
R&D*. Edisi 26. Bandung:
ALFABETA.

Sumanjoyo, Simon, Hutagalung dan

Hermawan, Dedy. (2018).
*Membangun Inovasi
Pemerintah Daerah*. Edisi 1.
Yogyakarta: Penerbit
Deepublish.

Sumber Jurnal :

Ahmad, M, Yahya., (2016), Pengaruh
Karakteristik Inovasi
Pertanian Terhadap
Keputusan Adopsi Usaha Tani
Sayuran Organik, *Journal Of
Agroscience*, Vol. 6, Hal 5.

Budi, Ikhsan, Setiawan., (2017),

Respon Masyarakat Terhadap
Pembangunan Jalan Kereta
Api di Desa Bagan Sinembah
Kota Kecamatan Bagan

Sinembah kabupaten Rokan
Hilir, *JOM FISIP*, Vol. 4, Hal.
4.

Gani, Ferdi., (2014), Respon
Masyarakat Terhadap Kinerja
Pelayanan Publik di Kantor
Kecamatan Pinogaluman,
Jurnal Ad'ministrare, Vol 1,
Halaman 63.

Gunawan, Hendri., (2018), Landasan
Hukum dan Implementasi
Teknologi Menuju Serang
Madani Berbasis Smart City,
*Jurnal Studi Ilmu Hukum
Pasca Sarjana Untirta*, Vol 3,
Halaman 28.

Hasibuan, Abdurrozak, & Sulaiman,
Oris, Krianto., (2019), *Smart
City*, Konsep Kota Cerdas
Sebagai Alternatif
Penyelesaian Masalah
Perkotaan Kabupaten/ Kota,
Di Kota- kota Besar Provinsi
Sumatra Utara, *Jurnal Buletin
Utama Teknik*, Vol. 14, Hal
130.

Insani, Priskadini, April, (2017),
Mewujudkan Kota Responsif
Melalui *Smart City*,
PUBLISIA (Jurnal Ilmu

Administrasi Publik), Vol 2,
Halaman 27.

Juwandi, Roni., (2016), Efektivitas Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Bandung Dalam Rangka Reformasi Birokrasi, *Untirta Civic Education Journal*, Vol. 1, Hal 163.

Mursalim, Siti, Widharetno., (2017), Implementasi Kebijakan Smart City di Kota Bandung, *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol 14, Halaman 126.

Nugraha, Joko, Tri. (2018). *E Government* Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan *E Government* Di Pemerintahan Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*. Volume 2. Halaman 35.

Widya, Krsitian, Wicaksono. (2015). Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*. Volume 19. Halaman 7.

Yenni. (2013). Prinsip-prinsip *Good Governance*. Studi Tentang

Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Samarinda Utara Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Administrasi Negara*. Volume 1. Halaman 200.

Sumber Internet :

Banten, News., (2019). Awas! Pemkot Serang Tebar CCTV Pantau Ruang Publik. Tersedia pada alamat website <https://www.bantennews.co.id/awas-pemkot-serang-tebar-cctv-pantau-ruang-publik/>. Diakses pada tanggal 1 februari 2020 Pukul 15.18

BLHD, Kota, Serang., *Kota Serang Menuju Kota Sehat Tingkat Nasional*. Tersedia pada alamat website <https://blhd.serangkota.go.id/detailpost/kota-serang-menuju-kota-sehat-tingkat-nasional>. Diakses pada tanggal 1 februari 2020 Pukul 19.41.

DPRD, serang, kota., *Profile DPRD Kota Serang*. Tersedia pada alamat website <http://dprd-serangkota.go.id/id/read/profil-e-dprd-kota-serang.html>.

- Diakses pada tanggal 10 desember 2019 Pukul 20.30.
- Kabar, Banten., (2018). *Kota Serang dinilai Masih Jauh Dari Kriteria "Smart City"*. Tersedia pada alamat website <https://www.kabar-banten.com/kota-serang-dinilai-jauh-dari-kriteria-smart-city/>. Diakses pada tanggal 28 Desember 2019 Pukul 20.03.
- Kabar, Banten., (2019). *Predikat smart city di kota serang belum memuaskan*. <https://www.kabar-banten.com/predikat-smart-city-di-kota-serang-belum-memuaskan/>. Diakses pada tanggal 28 Desember 2019 Pukul 20.30.
- Kota, Serang., *Sejarah Kota Serang*. Tersedia pada alamat website <https://serangkota.go.id/pages/sejarah-kota-serang>. Diakses pada tanggal 10 desember 2019 Pukul 22.20.
- Ma'aruf, Jamal., (2017). *Electronic government pemberdayaan pemerintahan dan potensi pemerintahan (studi kasus: kelurahan pringsewu selatan, kecamatan pringsewu, pringsewu*. Tersedia pada alamat website <http://ojs.stmikpringsewu.ac.id/index.php/procidingkmsi/article/viewFile/168/152> . Diakses pada tanggal 13 desember 2019 Pukul 23.31.
- Muliarto, Hendro. (2015). *Konsep Smart City; Smart Mobility*. Tersedia pada alamat website https://www.academia.edu/11740282/smart_city_konsep_smart_mobility. Diakses pada tanggal 13 desember 2019 Pukul 20.21.
- Natasya, Shahnaz, Yaumil, Haqqie. (2016). *Partisipasi Masyarakat Dalam program Pemberdayaan*. Tersedia pada alamat website <https://lib.unnes.ac.id/24406/1/1201412052.pdf>. Diakses pada tanggal 13 juni 2020 Pukul 24.09.