

Komunikasi Pembangunan Terintegrasi Kota Serang Berbasis Bale Sandi Maya

Syifa Mutiara Ummah

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
Mutiara.su@gmail.com

Ail Muldi

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
Ailmuldi@yahoo.com

Rahmi Winangsih

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
Winangsih68@yahoo.com

ABSTRAK

Bale Sandi maya merupakan ruang pengawasan yang memanfaatkan teknologi digital berupa layar yang menampilkan segala bentuk informasi pada proses kegiatan pembangunan Kota Serang. Pemerintah Kota Serang mengimplemantasikan Bale Sandi Maya sebagai upaya pembangunan menuju *smart city*. Penelitian ini bertujuan mengetahui proses komunikasi pembangunan yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Serang dalam mewujudkan pembangunan kota cerdas dengan memanfaatkan Bale Sandi Maya. Teori yang digunakan adalah teori komunikasi Lasswell dan model konvergensi komunikasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan observasi wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan Komunikasi terintegrasi yang terdapat di Bale Sandi Maya Kota Serang terlaksana melalui penyaluran jaringan internet melalui OPD hingga kelurahan dengan pedekatan *top down planning*. Konvergensi media yang dikelola pemerintah Kota Serang terpusat pada Bale Sandi Maya. Media komunikasi pemerintah Kota Serang melalui Bale Sandi Maya merupakan penerapan sistem pemerintahan *elektronic government*. Umpan balik Masyarakat Kota Serang terjadi dalam bentuk aduan, laporan, saran, dan pendapat yang diberikan pada aplikasi Rabeg, website PPID, media sosial, dan siaga 112.

Kata Kunci: *Bale Sandi Maya, Komunikasi Pembangunan, Smart City*

Integrated Development Communication Of Serang City Based On Bale Sandi Maya

ABSTRACT

Bale Sandi maya is a monitoring room that utilizes digital technology in the form of a screen that displays all forms of information on the process of building activities in Serang City. Serang City Government implements Bale Sandi Maya as a development effort towards a smart city. This study aims to determine the development communication process carried out by the City of Serang Diskominfo in realizing the development of a smart city by utilizing Bale Sandi Maya. The theory used is Lasswell's communication theory and communication convergence model This research uses a qualitative approach, with interview observation, documentation, and literature study. The results showed that the integrated communication found in Bale Sandi

Maya Serang City was carried out through the distribution of the internet network through OPD to sub-districts with a top down planning approach. The convergence of media managed by the Serang City government is centered on Bale Sandi Maya. Serang City government communication media through Bale Sandi Maya is an implementation of electronic government government system. Feedback from the Serang City Community occurs in the form of complaints, reports, suggestions and opinions given to the Rabeg application, PPID website, social media, and alert 112.

Keywords: *Bale Sandi Maya, Development Communication, Smart City*

PENDAHULUAN

Pembangunan Kota Serang sebagai Ibukota Provinsi Banten dewasa ini mengalami banyak perubahan dalam konsep maupun prosesnya, dimana konsep pembangunan tidak lagi berfokus pada sebatas sektor infrastruktur, melainkan terjadinya perubahan pada konsep pembangunan berbasis pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi atau biasa disebut dengan istilah *e-government*. Tujuan dari pelaksanaan *e-goventment* yaitu untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik, di dukung dengan jaringan informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik yang tidak terbatas pada ruang dan waktu.

Tujuan *e-government* selaras dengan misi ke-4 dalam RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) Kota Serang Tahun 2018-2023 sebagaimana diatur melalui Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2019 tentang RPJMD Kota Serang Tahun 2018-2023 memiliki visi “Terwujudnya Kota Peradaban dan Berbudaya”, dan misi nya

yaitu: 1) Memperkuat peradaban berbasis nilai-nilai kemanusiaan, 2) Meningkatkan sarana prasarana daerah yang berwawasan lingkungan, 3) Meningkatkan perekonomian daerah dan pemberdayaan masyarakat yang berdaya saing, dan 4) Meningkatkan tata kelola pemerintah yang baik. Dalam mewujudkan visi dan misinya, pemerintah Kota Serang mengimplementasikan misi tersebut ke dalam arah kebijakan pembangunan melalui prioritas pembangunan (Selat Sunda, 2019).

Pada RPJMD Kota Serang Tahun 2018-2023, salah satu program unggulan yang dirumuskan pemerintah Kota Serang adalah Pengembangan *Serang Smart City* (Kota Serang Cerdas) melalui: *launching call center 112* dan *command center*, fasilitas jaringan internet di setiap kelurahan, pembangunan sarana dan prasarana pendukung seperti CCTV di kantor kecamatan dan pelayanan empat OPD (Operasional Perangkat Daerah) serta CCTV ruang publik, pengembangan dan integrasi aplikasi *e-goventment*.

Pemerintah daerah sebagai eksekutif yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dituntut untuk cepat merespon perkembangan yang terjadi, akan tetapi pemerintah daerah/kota belum memenuhi standar indikator sebagai kota sehingga lambat untuk memenuhi tuntutan perkembangan zaman.

Dalam proses pembangunan daerah, komunikasi memiliki peranan penting didalamnya. Komunikasi merupakan aspek dasar dalam berbagai macam aspek termasuk dalam pembangunan, komunikasi pada aspek pembangunan berperan sebagai penyampaian informasi kepada masyarakat, agar terciptanya tujuan yang ingin dicapai dalam pembangunan daerah. Pemerintah Kota Serang dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika perlu memiliki komunikasi yang baik dalam menyampaikan pesan pembangunan kota Serang agar terwujudnya pembangunan yang ideal sesuai dengan visi dan misi Kota Serang.

Seiring dengan pesatnya kemajuan komunikasi dan informasi membuat pemerintah dituntut untuk melakukan perubahan dalam sistem birokrasinya dengan berbagai permasalahan yang terjadi di dalamnya. Pemerintah harus memiliki sistem pemerintahan yang demokratis, transparan dan akuntabel agar terciptanya

sistem pemerintahan yang efektif serta kepentingan rakyat dapat kembali diletakan pada posisi sentral. Akan tetapi dalam setiap perubahan tentu memiliki berbagai resiko dan ketidak pastian, dengan demikian pemerintah harus mengupayakan kelancaran komunikasi dengan lembaga-lembaga tinggi negara, pemerintah daerah, serta mendorong partisipasi masyarakat luas agar tidak timbulnya permasalahan baru.

Pembangunan merupakan proses, yang penekanannya pada keselarasan antara aspek kemajuan lahiriah dan kepuasan batiniah. Jika dilihat dari segi ilmu komunikasi yang juga mempelajari masalah proses, yaitu proses penyampaian pesan seseorang kepada orang lain untuk merubah sikap, pendapat dan perilakunya. Dengan demikian pembangunan pada dasarnya melibatkan minimal tiga komponen, yakni komunikator pembangunan, bisa aparat pemerintah ataupun masyarakat, pesan pembangunan yang berisi ide-ide ataupun program-program pembangunan, dan komunikan pembangunan, yaitu masyarakat luas, baik penduduk desa atau kota yang menjadi sasaran pembangunan (Sitompul, 2002)

Menurut Affandi (2019) dalam penelitiannya komunikasi pembangunan merupakan suatu proses penyampaian

informasi yang bersifat ide, gagasan pokok, sosialisasi serta sejenisnya yang ditunjukkan dalam perubahan yang bersifat multidimensi menuju kondisi yang semakin mewujudkan hubungan yang serasi antara kebutuhan (*needs*) dan sumber daya (*resources*) melalui pembangunan kapasitas masyarakat untuk melakukan proses pembangunan. Komunikasi dalam pembangunan adalah segala upaya, cara dan teknik penyampaian gagasan dan keterampilan pembangunan kepada masyarakat yang menjadi sasaran, agar dapat memahami, menerima dan berpartisipasi dalam pembanguan (Saleh, 2010). Komunikasi pembangunan merupakan inovasi yang harus diusahakan agar diketahui orang dan diterima, sebelum digunakan (Harun dan Ardianto, 2011).

Penelitian mengenai komunikasi pembangunan telah banyak kembangkan dengan macam-macam sudut pandang berbeda. Menurut hasil penelitian Hasanah, strategi komunikasi pembangunan melalui media rakyat berhasil dengan *community development* di dusun sukunan, terbukti dengan prilaku warga dusun sukunan berbeda dari dahulu sebelum adanya PSM dengan sekarang (Hasanah, 2014). (Astuti, 2017) meneliti tentang strategi komunikasi pembangunan dalam mempertahankan pasar Tradisional Sentral Benteng, hasil

penelitian tersebut menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan oleh UPT Pasar Sentral Benteng dalam mempertahankan eksistensinya yaitu strategi desain intruksional, strategi komunikasi partisipator, dan strategi pemasaran.

Menurut Harold Lasswell cara yang baik untuk menggambarkan komunikasi adalah dengana menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut “*Who Says What in Which Chananel To Whom With What Effect?*” atau Siapa Mengatakan Apa Dengan Saluran Apa Kepada Siapa Dengan Pengaruh Bagaimana?. Berdasarkan definisi Laswell ini dapat dapat diturunkan lima unsur komunikasi yang saling bergantung satu sama lain, yaitu: sumber, pesan, saluran atau media, penerima, dan efek (Mulyana, 2007).

Dalam teori tersebut dijelaskan bahwa *Pertama*: sumber (*source*), sering disebut juga pengirim (*sender*), menyandi (*encoder*), komunikator (*communicator*), pembicara (*speaker*) atau *originator*. Sumber boleh jadi seorang individu, kelompok, organisasi, perusahaan atau bahkan suatu negara. Untuk menyampaikan apa yang ada dalam hatinya (perasaan) atau dalam kepalanya (pikiran), sumber harus mengubah pikiran atau perasaan tersebut kedalam seperangkat simbol verbal atau

nonverbal yang idealnya dipahami oleh penerima pesan.

Kedua, pesan, yaitu apa yang dikomunikasikan oleh sumber kepada penerima. Pesan merupakan seperangkat simbol verbal dan atau nonverbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan, atau maksud sumber tadi. Pesan mempunyai tiga komponen: makna, simbol yang digunakan untuk menyampaikan makna, dan bentuk atau organisasi pesan.

Ketiga, saluran atau media, yakni alat atau wahana yang digunakan sumber untuk menyampaikan pesannya kepada penerima. Saluran merujuk pada cara penyampaian pesan apakah langsung (tatap muka) atau lewat media cetak (surat kabar, majalah) atau media elektronik (radio, televisi). Pengirim pesan akan memilih saluran-saluran, itu bergantung pada situasi, tujuan yang hendak dicapai, dan jumlah penerima pesan yang hendak ddidhadapi.

Keempat, penerima (*receiver*), sering juga disebut sasaran/ tujuan (*destination*), komunika (*communicatee*), penyandi-balik (*decoder*) atau khalayak (*audience*), pendengar (*listener*), penafsir (*interpreter*), yakni orang yang menerima pesan dari sumber.

Kelima, efek, yaitu apa yang terjadi pada penerima setelah menerima pesan

tersebut, misalnya penambahan pengetahuan (dari tidak tahu menjadi tahu), terhibur, perubahan sikap (dari tidak setuju menjadi setuju), perubahan keyakinan, perubahan perilaku, dan sebagainya.

Sementara itu model Model konvergensi/model jaringan komunikasi yang memenuhi persyaratan pertama berasal dari Rogers dkk dalam teori difusi-inovasi (Rogers dan Kincaid, 1981). Model ini mewakili komunikasi sebagai proses komunikasi secara horizontal antara dua atau lebih partisipan komunikasi dalam jaringan sosial (Liliweri, 2011).

Fitur model Rogers juga mengemukakan bahwa informasi digunakan bersama-sama atau dipertukarkan antara dua atau lebih individu, bukan ditularkan dari satu individu ke individu lain. Semua peserta bertindak berdasarkan informasi yang sama; tidak ada partisipan komunikasi yang pasif terhadap penerimaan dan pemanfaatan informasi.

World bank memberikan definisi untuk istilah *e-goverment* yaitu penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan pemerintahan yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis, dan lembaga-lembaga pemerintahan yang lain (Sutabri, 2012). Pelaksanaan *e-goverment*

merupakan salah satu upaya dalam membangun tata kelola pemerintahan yang efektif, dinamis, mudah, bersih dan, demokratis. (Kominfo, 2016).

Hal tersebut selaras dengan tujuan *e-government* menurut Tata Sutabri yaitu konsep *e-government* diterapkan dengan tujuan bahwa hubungan pemerintah baik dengan masyarakatnya maupun dengan pelaku bisnis dapat berlangsung secara efisien, efektif, dan ekonomis (Sutabri, 2012). Dengan di bentuknya konsep *e-government* dalam tata kelola kota dapat menjadi salah satu cara untuk membangun kota cerdas atau *smart city*. (Nugraha, *et.al.*, 2017).

Konsep *smart city* di Indonesia telah banyak di adopsi oleh berberapa daerah. Aat dkk, dalam hasil penelitiannya menunjukkan Kota Bandung sebagai ibu kota provinsi Jawa Barat dan mendapat predikat “*smart city*” telah banyak melakukan perubahan dari sisi infrastruktur, dan layanan publik dengan segala aktifitas karya pemerintah bersama warganya menghasilkan *unique selling point* tersendiri yang dipahami oleh masyarakatnya (Nugraha, *et al.*, 2017). Hasil penelitian yang disimpulkan Lianjani (2018) Pemerintah Kota Tangerang Selatan melalui devisi *smart city* melakukan sosialisasi dengan melalui lima tahapan

yaitu: tahap penelitian, tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, tahap evaluasi, tahap pelaporan

Pengembangan pembangunan *e-government* dilakukan pemerintah kota Serang bertujuan agar terciptanya kota Serang sebagai *smart city*. Bentuk upaya Kota Serang dalam mewujudkan hal tersebut, dapat dilihat dari dikembangkannya Ruang Bale Sandi Maya yang berada dibawah naungan Dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) Kota Serang. Ruang Bale Sandi Maya merupakan sebuah konsep dari *e-government* karena dalam proses pelaksanaannya memanfaatkan teknologi digital.

Bale Sandi Maya telah berjalan sejak tahun 2017 dalam bentuk mini *command center* (pusat pengawasan). Aplikasi yang telah dikembangkan pada saat itu ialah aplikasi RABEG (Reaksi Atas Berita Warga) yang merupakan aplikasi unggulan Diskominfo dalam melayani aduan masyarakat di kota Serang (Kominfo Serang Kota, 2017). Akan tetapi terbatasnya infrastruktur penunjang pembangunan tersebut menjadi hambatan Diskominfo kota Serang untuk mengoptimalisasi fungsi *mini command center* tersebut.

Bale Sandi maya merupakan ruang pengawasan yang memanfaatkan teknologi digital berupa berbagai macam layar yang menampilkan segala bentuk informasi pada proses kegiatan pembangunan kota Serang dalam satu waktu. Ruang Bale Sandi Maya berfungsi sebagai sebuah tempat pemantauan dan pengawasan lokasi strategis, serta pusat pengembangan berbagai macam aplikasi guna memfasilitasi masyarakat dalam pelayanan dan informasi publik.

Ruang Bale Sandi Maya dapat disebut juga dengan istilah *command center*. *Command center* merupakan salah satu yang diperlukan oleh institusi dalam menjalankan *Crisis Management*, menyelesaikan permasalahan dan memberikan informasi. Secara umum *command center* (CC) dapat diartikan sebagai lokasi/tempat untuk menyediakan perintah, koordinasi, dan pembuatan keputusan dalam mendukung respon suatu kejadian penting. Menurut Nia Septiani dkk dalam jurnal ilmiahnya, *command center* adalah terobosan baru pada peraturan pemerintah yang diatur dalam Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan *e-government*. Kini penerapannya telah dilakukan oleh sepuluh kota di seluruh

Indonesia untuk menuju *smart city* (Edam, *et al.*, 2018).

Program Ruang Bale Sandi Maya telah disosialisasikan melalui setiap aparatur masing-masing daerah di Kota Serang sehingga masyarakat dapat mengetahui dan memanfaatkan aplikasi yang telah disediakan dalam program Bale Sandi Maya. Sosialisasi yang dilakukan pemerintah kota serang belum efektif, karena dilihat masih minimnya jumlah pengakses pada setiap aplikasi yang telah dikembangkan Bale Sandi Maya.

Berdasarkan latar belakang dan kajian literatur yang membahas tentang perkembangan teknologi komunikasi pada Bale Sandi Maya sebagai wujud upaya pembangunan pemerintah Kota Serang menuju *smart city*, maka dalam hal ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut: (1) Bagaimana Komunikasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dalam Bale Sandi Maya?; (2) Bagaimana penggunaan media komunikasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dalam mengembangkan Bale Sandi Maya?; (3) Bagaimana *feedback* yang didapatkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang?.

Tujuan penulisan artikel ini untuk (1) Menganalisa Komunikasi yang

dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dalam Bale Sandi Maya; (2) Menganalisa penggunaan media komunikasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dalam mengembangkan Bale Sandi Maya; dan (3) Menganalisa *feedback* yang didapatkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada artikel ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Observasi dalam penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dengan mengamati dan mengumpulkan data melalui beberapa website yang telah dikembangkan oleh bidang *e-government* Diskominfo Kota Serang. Penulis mewawancarai Informan yang telah ditetapkan untuk menjadi subjek dalam penelitian ini yang merupakan pegawai Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Serang karena dianggap relevan dengan kriteria informan dalam penelitian ini. Selanjutnya peneliti mengumpulkan data penfukung tambahan melalui studi puastakan dan dokumentasi.

PEMBAHASAN

Komunikasi Integrasi Pemerintah Kota Serang Terpusat Bale Sandi Maya

Dalam proses komunikasi yang terjadi di Diskominfo Kota Serang melihat dari sisi bagaimana upaya pemerintah Kota Serang menyusun komunikasi dan strategi komunikasi dengan pendekatan sistem teknologi informasi saat ini. Salah satunya dengan pemanfaatan Bale Sandi Maya sebagai ruang operasinya dengan sarana dan prasarana yang ada disertai dengan sumberdaya manusianya yang disusun mulai perencanaan hingga evaluasinya, hal tersebut penting guna mengetahui sejauhmana informasi yang ditangkap kemudian ditindaklanjuti dan selesaikan oleh pihak terkait sehingga dapat diketahui dampak perubahan yang terjadi. Untuk itu Triyandra dan Rimayanti (2017) mengungkapkan bahwa dalam menyusun strategi komunikasi perlu ditetapkan antara lain perencanaan sasaran komunikasi, tujuan komunikasi, pesan komunikasi, media komunikasi dan evaluasi.

Dalam hal penyusunan strategi komunikasi terintegrasi di Diskominfo Kota Serang dimana perencanaan komunikasi sebagai proses pengambilan keputusan atas sejumlah alternatif dalam pencapaian yang ditetapkan disertai dengan pemantauan, penilaian dan pelaksanaan secara sistematis dan berkesinambungan, dengan pendekatan perencanaan dari atas ke bawah (*top down planning*) yaitu

digagas dan disediakan oleh pemerintah Kota Serang dalam hal ini Diskominfo dominan dalam mengatur perencanaan, tujuan, pesan, media komunikasi sampai dengan mengevaluasinya, sehingga masyarakat diharapkan merespon dan memanfaatkan strategi komunikasi yang tersedia sebagai bagian partisipasi masyarakat, termasuk didalamnya OPD hingga tingkat kelurahan se-Kota Serang. Adanya bentuk pemanfaatan komunikasi yang disediakan oleh Diskominfo selain bertujuan untuk meningkatkan inklusi sosial, meningkatkan demokrasi, dan mengembangkan modal sosial di masyarakat. Kondisi tersebut sesuai dengan pendapat Middleton bahwa strategi komunikasi merupakan kombinasi dari setiap elemen yang ada mulai dari siapa pengirimnya, pesannya apa, saluran media, siapa penerimanya sampai pada pengaruhnya memang disiapkan untuk mencapai tujuan yang maksimal (Mahendra dan Purnawijaya, 2019).

Pentingnya membangun konsepsi komunikasi terintegrasi sebagaimana pendapat Kurniawan (2018) menjelaskan bahwa dalam model Lasswel komunikasi akan berjalan dengan 5 (lima) tahap proses komunikasi yang terdiri siapa mengatakan apa, pesan apa yang dikatakan, media apa yang digunakan, siapa komunikannya dan

efek apa yang diharapkan. Komponen tersebut telah terlaksana di Bale Sandi Maya *command center* Diskominfo Kota Serang yang telah disusun sejak tahun 2017, baik sejak perencanaan hingga evaluasinya, hasil tersebut sama dengan pendapat Astuti dan Buldani (2016) bahwa 5W+H (model Lasswell) telah diterapkan dalam memperkenalkan provinsi Bengkulu sebagai daerah tujuan wisata.

Sehubungan dengan akses atau jaringan internet yang diberikan dan disediakan Bale Sandi Maya hanya kepada tingkat OPD hingga kelurahan se-Kota Serang, namun untuk akses aplikasi dan jaringan internet bebas dapat dilakukan oleh semua lapisan masyarakat sehingga perlu dikonformasi efektivitas penggunaannya dalam proses penyampaian dan *feedback* yang diterima masyarakat, hal ini sesuai dengan penelitian Yunas (2017), dimana proses komunikasi yang terjadi dalam aplikasi *e-musrembang* masih jauh dari harapan dan belum menjamin aspirasi dari masyarakat bawah bisa sampai dan menjadi bagian dari pengambilan keputusan di tahap selanjutnya, dimana menyampaikan aspirasi belum sepenuhnya diberikan secara luas kepada masyarakat. Tetapi sayangnya tidak semua OPD di Kota Serang melakukan pembaharuan data dan informasi pada website resminya dalam

skala rutin. Artinya kurang memperhatikan pengelolaan website instansi masing-masing (Effendy dan Subowo 2019), hal ini justru akan menurunkan kepuasan masyarakat dalam berpartisipasi aktif dalam interaksi dan komunikasi yang tersedia di website yang ada dan akan mengakibatkan kesenjangan (*gap*) apa yang diharapkan dan apa yang dihasilkan, sebagaimana pendapat Rahmawati dan Firman (2017), dimana kepuasan masyarakat akan aplikasi yang disediakan pemerintah adalah 35,8 persen merasa puas dan terealisasi, sedangkan masih ada sekitar 64,2 persen target yang harus direalisasikan dengan berbagai pembenahan yang ada.

Dalam upaya pembenahan atau perbaikan tentunya menjadi kewajiban bagi Bale Sandi Maya Diskominfo Kota Serang sebagai wujud melaksanakan dan memfasilitasi layanan data dan informasi kepada pemangku kepentingan (*stakeholder*) sehingga mampu meningkatkan kualitas jaringan internet dan sarana prasarana yang tersedia, selain itu masih rendahnya sosialisasi kepada masyarakat Kota Serang dan masyarakat luas sebagaimana diungkap Mursalim (2017) masih rendahnya sosialisasi aplikasi atau jaringan internet menuju *smart city* di Kota Bandung, begitu juga Widodo dan Permatasari (2020) menyatakan bahwa

rendahnya sosialisasi *smart city* di Kota Bekasi menghambat tujuan dan pesan komunikasi, dimana hal tersebut menjadi pentingnya peningkatan sosialisasi agar semua layanan data dan informasi di Bale Sandi Maya yang di dalamnya operator kepada masing-masing OPD yang tersedia baik dalam bentuk aplikasi dan website akan memberikan tanggapan dan partisipasi masyarakat yang lebih baik sehingga proses dan strategi komunikasi akan lebih efektif.

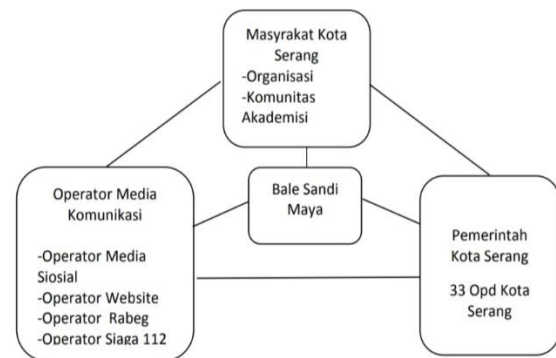
Dalam mewujudkan *smart city* dengan salah satu indikatornya *smart governmannce* yang diharapkan mampu meningkatkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien dan terintegrasi. Kebijakan tersebut berimplikasi dengan pentingnya sarana dan prasarana antara lain dengan tersebar dan terjangkau jaringan internet yang memadai sehingga semua layanan informasi yang tersedia bertujuan memberikan akses cepat dan terintegrasi diantara OPD dan masyarakat sebagai pengguna. Hal tersebut sebagaimana yang diungkap Arafah dan Winarso (2020) dimana *smart city* mampu mencakup skala yang paling bawah hingga skala paling atas, diharapkan dapat meningkatkan keefektifan dan efisiensi peran pemerintah dalam membentuk dan mewujudkan pemerintahan yang partisipatif. Sehingga pada akhirnya akan meningkatkan

pelayanan pemerintah kepada publik, mendengar dan mengerti kebutuhan dan aspirasi publik, serta meningkatkan respon pemerintah kepada publik. Hal senada juga disampaikan Insani (2017), dimana *smart city* dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat terutama pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan secara maksimal secara tepat dan cepat.

Dalam hal ini Diskominfo Kota Serang melakukan komunikasi yang terintegrasi dengan penggabungan komponen-komponen yang berbeda. Komponen komunikasi meliputi anggota komunikasi yang terlibat dan berperan dalam pembangunan antara lain yaitu: pemerintah, masyarakat, *stakeholder*, dan media komunikasi pembangunan. Komunikasi yang terintegrasi dilakukan agar kegiatan komunikasi dan informasi yang terjadi dapat terarah dengan satu kesepahaman yang sama antar anggota komunikasi.

Konsep komunikasi dalam Bale Sandi Maya telah terintegrasi dengan seluruh elemen komunikasi dalam pembangunan yang mencakup pemerintah pusat, pemerintah daerah, masyarakat dan juga media komunikasi yang sudah terhubung satu sama lainnya melalui jaringan internet. Hal ini bertujuan untuk menciptakan sinergi satu pesan komunikasi

yang jelas dan terarah serta dapat tercapainya tujuan pemerintah Kota Serang dalam mengembangkan pelayanan publik digital serta terwujudnya partisipasi dalam pembangunan Kota Serang.



Gambar 1. Komunikator Pembangunan Terintegrasi Pada Bale Sandi Maya

Dengan demikian komunikasi terintegrasi yang ada di Bale Sandi Maya Kota Serang yang telah menyertakan penyebaran dan penyaluran jaringan internet mulai dari operator OPD yang ada Bale Sandi Maya menjangkau 33 OPD hingga 60-70 Kelurahan yang ada di Kota Serang telah terlaksana dengan pendekatan *top down planning*, walaupun masih rendahnya partisipasi dari masyarakat menggunakan strategi komunikasi melalui peningkatan sosialiasi yang telah dipersiapkan oleh pemerintah Kota Serang ini.

Konvergensi Media Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang di Bale Sandi Maya.

Membangun kualitas komunikasi tidak terlepas dari sistem teknologi informasi atau media komunikasi yang ada sehingga mampu menjawab tujuan hingga hasilnya sesuai dengan yang ditetapkan. Begitu juga dengan adanya konvergensi media yang ada di Bale Sandi Maya Diskominfo Kota Serang yang telah menyediakan sarana dan prasarana mewujudkan strategi komunikasi yang holistik dengan pelibatan pemangku kepentingan yang bertujuan menghadirkan sistem konvergensi media komunikasi, terlepas dari teori Lasswell yang mengedepankan 5W+H, pendekatan teori konvergensi media yang menurut Cultip dan Center (2006) yaitu menyatunya telekomunikasi, komputer, dan media dalam lingkungan digital sehingga konvergensi dan perubahan yang dihasilkannya telah mengubah banyak aspek dasar dari media massa dan komunikasi cenderung memperhatikan media dan efektivitas komunikasi yang dibangun dengan cepat dan efektif serta mudah dalam sistem pengawasan terutama dalam sistem tata kelola pemerintahan.

Komunikasi pada Bale Sandi Maya terintegrasi melalui koneksi internet dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah dalam satu sistem jaringan yang sama sehingga pemerintah pusat dapat melihat

dan mengawasi langsung kinerja ataupun laporan pemerintahan daerah seperti kecamatan-kecamatan di Kota Serang melalui satu jaringan yang sama. Sementara itu Ramadhani dan Edi (2020) mengatakan penggunaan pendekatan strategi komunikasi dengan konvergensi media efektif untuk mengajak masyarakat memberi informasi bagi publik. Menurut Nugraha (2015) pada hasil penelitiannya pemanfaatan internet melalui website pemda sebagai sebagai media komunikasi memperlihatkan kegiatan atau aktivitas yang dilakukan pemerintah dalam melaksanakan urusan pemerintah dan pembangunan kepada masyarakat umum secara luas. Teknologi menjadi syarat utama membangun kota pintar atau *smart city* karena menjadi basis dalam mengelola organisasi dan masyarakat (Amri, 2016).

Media komunikasi yang dikembangkan Diskominfo Kota Serang yaitu website pemerintah Kota Serang, Diskominfo Kota Serang, PPID Kota Serang, Gelati, Info corona, dan Sikondang yang telah terhubung satu sama lainnya. Website tersebut dikelola agar masyarakat dapat mengetahui segala macam informasi yang dipublikasikan didalamnya. Dalam website Pemerintah Kota Serang terdapat aplikasi-aplikasi yang terhubung langsung dengan media komunikasi opd-opd daerah

kota Serang lainnya, pada menu pilihan pelayanan publik. Aplikasi opd-opd lainnya dihubungkan dengan website tersebut agar masyarakat dapat lebih mudah mencari dan melakukan pelayanan publik yang diinginkannya.

Website pemerintah Kota Serang telah terintegrasi dengan aplikasi atau website OPD Kota Serang, namun belum seluruhnya website OPD tersebut terhubung langsung. Pengembangan aplikasi dibuat berdasarkan kebutuhan pemerintah dalam menyebarkan informasi dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan sistem pelayanan publik yang lebih baik pada setiap dinas pemerintahan di kota Serang. Sehingga dengan adanya aplikasi tersebut masyarakat dan pemerintah dapat melakukan komunikasi dan memberikan pelayanan publik yang cepat dan mudah tanpa dibatasi jarak dan tepat.

Media komunikasi sosial dapat disebut dengan jejaring sosial yang penggunaanya bisa dengan mudah berpartisipasi, dan berbagi dalam mendapatkan dan menerima informasi. Diskominfo Kota Serang mengelola setiap media sosial pemerintah kota Serang. Media Sosial yang digunakan Diskominfo Kota Serang antara lain ialah: *facebook*, *twitter*, *intagram*, dan *youtube*. Dalam

pengelolaan penyebaran informasinya media sosial Intagram dan facebook lebih aktif dari media sosial lainnya, karena di anggap lebih mudah, praktis dan cepat.

Media komunikasi yang digunakan Diskominfo kota Serang dalam Bale Sandi maya adalah media elektronik digital berupa *tv wall* dan *videotron*. Media bagi pembangunan berguna untuk menyampaikan segala macam informasi kepada masyarakat luas dan pemerintahan itu sendiri. Media komunikasi telah banyak di manfaatkan dalam program pembangunan di berbagai daerah karena dinilai memiliki banyak fungsi yang berguna dalam pembangunan daerah.

Dalam implementasi konvergensi media komunikasi yang ada di Bale Sandi Maya Diskominfo Kota Serang yang ditunjukkan dengan berbagai media komunikasi dan elektronik telah mampu membuka akses terciptanya pemusatan komunikasi yang akan berdampak langsung kepada komunikan dan komunikator sehingga terjadinya multiinteraksi dan multipihak untuk segera menyelesaikan atau membantu permasalahan yang ada. Namun apakah kapasitas media komunikasi atau akses jaringan komunikasi tersedianya data besar (*big data*) sehingga dalam menjalankan konvergensi media, komunikasi tidak putus dijalan dengan

alasan keterbatasan jaringan dan hal ini akan menghambat terwujudnya konvergensi itu sendiri.

Dengan tidak semua website OPD melakukan *updating* informasi atau data yang ditampilkan akan menciptakan kesenjangan (*gap*) antara tujuan yang diharapkan dan hasil yang dicapai. Selain itu masih adanya gangguan jaringan internet pada aplikasi dan website OPD sehingga ketika melakukan akses atau komunikasi masih sering muncul terganggu (*error*) tentunya hal ini perlu menjadi perhatian agar akses dan jaringan bisa sedia 24 jam sehingga semua pihak dapat mengakses kapanpun.

Proses komunikasi sebagaimana yang dijabarkan Lasswell saat ini sudah tidak memadai untuk menjelaskan fenomena media, dimana adanya dinamika komunikasi berupa siapa yang menyampaikan apa, apa yang disampaikan, melalui saluran apa, kepada siapa, dan apa pengaruhnya, dengan demikian tidak lagi seperti yang di fomulasikan Lasswell tersebut. Bahkan McLuhan dengan teori ekologi bahwa media era digital ini telah menuntut manusia urban bahkan untuk bergantung pada teknologi hingga untuk urusan tata kelola pemerintahan mulai mengadopsi teknologi karena manfaat yang ditawarkan memudahkan sistem

yang telah ada (Maulana, 2017). Untuk itu konvergensi media bukan semata kemajuan teknologi yaitu arah menuju adanya sebuah alat yang bisa melakukan berbagai fungsi media bahkan lebih dari itu sebagai suatu pergeseran budaya ketikan konsumen dimungkinkan mengakses informasi dari konten yang sama dalam berbagai platform media.

Konvergensi media membawa dampak pada perubahan radikal dalam hal penanganan, penyediaan, distribusi, dan pemrosesan seluruh bentuk informasi secara visual, audio, teks, data dan sebagainya sehingga konvergensi akan berdampak pada segala bidang kehidupan. Khususnya di Kota Serang dan pada umumnya di Indonesia menurut (Tan dan Araz, 2020) perlu persyaratan agar tata kelola *smart city* berjalan efektif di negara berkembang jika didukung teknologi yang didahului oleh reformasi sosial ekonomi, manusia, hukum, dan peraturan secara bersamaan dilembagakan, peningkatan kebutuhan infrastruktur dasar warga, meningkatkan pendapatan, membangun kerangka peraturan yang jelas untuk mendorong partisipasi warga, memelihara start-up, dan mempromosikan kemitraan publik-swasta perlu diciptakan untuk mewujudkan visi kota pintar mereka.

Hal ini mengindikasikan bahwa implementasi konsep *smart city* di Indonesia berawal dari optimalisasi pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan dengan menggunakan modul TIK. Hasil empiris ini diperkuat oleh Mutiara dkk, (2018) yang menyatakan bahwa sebagian besar inovasi *Smart City*, terkait dimensi pemerintahan. Secara spesifik untuk dimensi ini, figur pemimpin, kesiapan sumber daya perangkat pemerintah, dan pemanfaatan TIK menjadi kunci keberhasilan implementasi Smart Governance pada kasus Kota Surabaya (Anggini, 2016).

Media komunikasi dan konvergensinya dalam bentuk aplikasi dan website, jika dilihat sisi kuantitas inovasi aplikasi / situs web yang dikembangkan, terdapat 17 item kategori birokrasi / pemerintahan, 11 item partisipasi masyarakat, 10 item perizinan merupakan inovasi yang banyak diciptakan pada skala kota/kabupaten di Indonesia. Hal ini mengindikasikan bahwa implementasi konsep *smart city* di Indonesia berawal dari optimalisasi pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan dengan menggunakan modul teknologi informasi dan komunikasi (Hutama dkk, 2019).

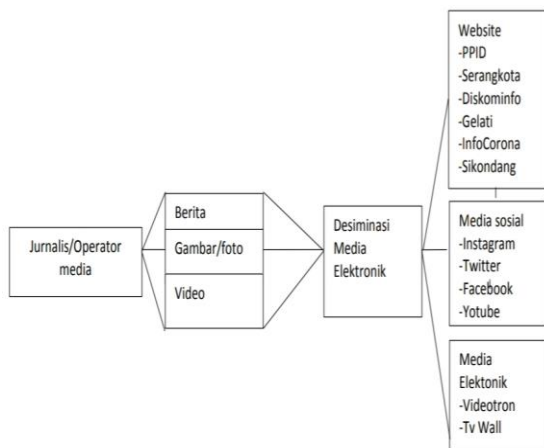
Pada ujungnya, *smart city* berusaha untuk mencapai efisiensi dan efektifitas

pemanfaatan sumber daya yang dikonsumsi oleh sebuah kota untuk menuju pembangunan berkelanjutan (Sofeska, 2017). Dengan adanya kontribusi masyarakat dalam mekanisme penyampaian laporan atau keluhan yang baik dan tersistematis, tentu dapat memperbaiki pelayanan publik yang sebelumnya rendah, kualitas hidup masyarakat yang meningkat, dan permasalahan-permasalahan di masyarakat yang sebelumnya tidak terakomodir.

Kincaid dan Wilbur (1981) menggambarkan komunikasi konvergen sebagai suatu proses saling menukar informasi untuk mencapai suatu kesamaan makna dalam situasi komunikasi tertentu. Model ini didefinisikan sebagai suatu proses konvergen (memusat) dengan informasi yang disepakati bersama oleh pihak-pihak yang berkomunikasi dalam rangka mencapai saling pengertian (konsesus). Hal senanda diungkap Setyowati (2019) dalam penelitiannya model komunikasi bersifat konvergen berusaha menuju pengertian yang bersifat timbal balik diantara partisipan komunikasi dalam perhatian, pengertian, dan kebutuhan.

Saluran komunikasi atau media komunikasi yang digunakan Diskominfo Kota Serang ialah media komunikasi massa

dan pemanfaatan media elektronik digital. Media massa memiliki pengaruh besar terhadap pembangunan suatu daerah, karena dengan hadirnya media saat ini masyarakat dan pemerintah dapat melakukan komunikasi dua arah tanpa dihalangi jarak dan waktu. Adapun media komunikasi yang digunakan pemerintah Kota Serang dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2. Konvergensi Media Komunikasi Pada Bale Sandi Maya

Pemerintah Kota Serang dalam hal ini Diskominfo Kota Serang telah menunjukkan adanya konvergensi media yang dilakukan dalam sistem ke pemerintahannya. Aplikasi yang dikembangkan dan dikelola terhubung dalam tampilan masing-masing dari jenis media komunikasi yang dikelolanya. Sehingga media komunikasi tersebut dapat menampilkan informasi yang sama antar satu sama lainnya.

Konvergensi media yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang merupakan tuntutan perkembangan jaman di era digital. Hal ini dilakukan agar sistem pemerintahan Kota Serang dalam pelayanan publik dan pembangunan dapat lebih cepat dan transparan dalam keterbukaan informasi publik. Konvergensi media ini juga sebagai wujud implementasi dari penerapan sistem *smart-government* melalui *e-governance* sehingga dapat menunjang percepatan pembangunan daerah dan mencapai kematangan *e-goverment* sebagai media komunikasi bertujuan untuk mendapatkan kemudahan dalam melakukan komunikasi (Noveriyanto dkk, 2018).

Dalam bentuk lain, media elektronik digunakan sebagai media komunikasi lainnya untuk mendukung pembangunan dan penyebaran informasi di Kota Serang. Dimana media elektronik yang digunakan adalah, *tv wall*, *videotron* dan *cctv* diharapkan dapat memberikan informasi yang merata kepada seluruh masyarakat Kota Serang. Media komunikasi pada Bale Sandi Maya terintegrasi satu sama lainnya. Aplikasi yang dikembangkan dan dikelola terhubung dalam tampilan masing-masing jenis media komunikasi. Sebuah media merupakan hal penting dalam proses komunikasi, karena

media adalah jalan penghubung informasi atau pesan. Media memiliki banyak macam bentuk dan jenisnya yang terus mengalami perkembangan dari waktu ke waktu, sesuai dengan kebutuhan zaman.

Dengan demikian konvergensi media komunikasi di Bale Sandi Maya Diskominfo Kota Serang telah terwujud sebagai satu kesatuan namun efektivitas, kapasitas dan efisiensinya perlu diperhatikan sehingga semua aplikasi dan webiste yang tersedia dapat dimaksimalkan oleh semua pihak.

Umpan Balik Masyarakat Melalui Bale Sandi Maya

Dalam komunikasi sangat dibutuhkan umpan balik (*feedback*) dari masyarakat atau lawan komunikasinya hal ini merupakan sangat penting agar terciptanya komunikasi dua arah antara pemerintah dan juga masyarakat sebagai pelaku komunikasi pembangunan. Umpan balik yang diartikan sebagai tanggapan yang diberikan oleh komunikan oleh seorang komunikator yang ditimbulkan dalam proses komunikasi memberikan gambaran kepada komunikator tentang hasil komunikasi yang dilakukannya. Umpan balik merupakan elemen yang dapat menjadi tolak ukur berhasil atau tidaknya komunikasi (Suryanto, 2015). Adanya suatu pembangunan dalam suatu daerah

tidak dapat berjalan dengan baik apabila terdapat salah satu dari pelaku tersebut tidak berperan dalam berpartisipasi di dalamnya. Begitupun dalam media komunikasi Bale Sandi Maya Diskominfo Kota Serang yang harus mewujudkan respon dan partisipasi dari semua pihak berkepentingan (*stakeholder*), dimana dengan tujuan mencapai sistem informasi yang efektif dan terigrasi.

Bentuk lain dari umpan balik masyarakat adalah komunikasi partisipatif dalam bentuk komunikasi pembangunan yang dilakukan Diskominfo Kota Serang pada pengimplementasian Bale Sandi Maya. Melalui media komunikasi yang dikembangkannya masyarakat dapat ikut berpartisipasi dengan memberikan *feedback* dalam bentuk apapun pada penggunaan dan pemanfaatannya. Umpan balik (*feedback*) yang dihasilkan dari patisipasi masyarakat berguna untuk saling memberikan informasi, penyelesaian masalah dan terjalinnya hubungan baik antara masyarakat dan pemerintah Kota Serang.

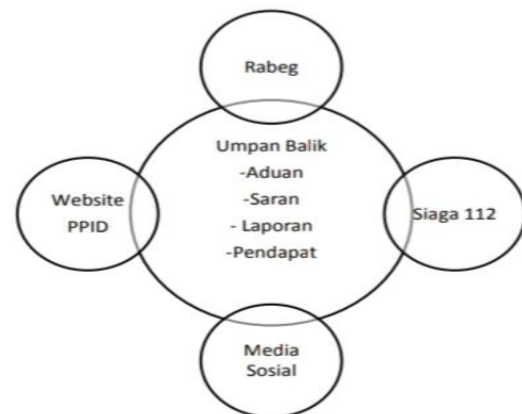
Terciptanya umpan balik pada masyarakat Kota Serang berupa memberikan *feedback* kepada pemerintah Kota Serang melalui aplikasi yang dikembangkan Diskominfo Kota Serang melalalui Aplikasi Rabeg, *Call Center*

Siaga 112, website PPID, dan media sosial. Dimana setiap lapisan masyarakat dapat berpartisipasi untuk menyampaikan permasalahan dan mengambil keputusan sebagai langkah mewujudkan cita-cita yaitu menjadikan Kota Serang *smart city*, salah satu agen pentingnya adalah besaran partisipasi atau umpan balik, semakin besar dan baik akan suatu umpan balik, maka akan memberikan dampak bagi tujuan komunikasi tersebut. Hal ini didukung oleh Sutrisno dan Akbar (2018), dimana model partisipasi yang lebih dikembangkan model partisipasi teknologi informasi sehingga mencapai upaya efektif dalam meningkatkan partisipasi masyarakat serta mengembangkan keterlibatan warga.

Sebagai upaya partisipasi atau umpan balik masyarakat Kota Serang dalam program yang dihadirkan Bale Sandi Maya Diskominfo Kota Serang dengan melakukan membuka akses aplikasi atau website kemudian menyampaikan permasalahan dan mengambil keputusan untuk menyampaikan pada pihak yang terkait, hal ini sesuai pendapat Cho dan Hwang (2010), menjadi warga mengartikulasi kebutuhan mereka dengan ikut serta dalam pengambilan keputusan mereka sendiri. Dengan demikian, program *smart city* tersebut dapat membuka ruang akses, menjalin keterhubungan dan

komunalitas, serta dapat mengurangi hambatan yang ada.

Terlihat secara kuantitatif sejak tahun 2017 hingga Juli 2020, bahwa partisipasi atau umpan balik dari masyarakat dan kemudian di respon oleh OPD masih terlihat rendah atau belum optimal, walaupun hal ini mengindikasikan rendahnya sosialisasi dan juga kurang responnya sebagian masyarakat Kota Serang akan keperdulianya dalam informasi dan pembangunan, Rahmia dkk (2020) menyebutkan bahwa bahwa implementasi aplikasi Lapor dilaksanakan sesuai prinsip *e-government* yang mencakup efektivitas, efisiensi, transparansi dan aksesibilitas pelayanan publik walaupun tingkat partisipasi masyarakat belum optimal.



Gambar 3. Umpan Balik pada Media Komunikasi Bale Sandi Maya

Gambar di atas menjelaskan bahwa dengan umpan balik dengan pendekatan partisipatoris sebagai strategi komunikasi pembangunan mengutamakan arus

komunikasi yang berlangsung dua arah atau lebih sebagai ciri komunikasi sosial dengan penggabungan model analisis isi media dan model yang berorientasi kepada khalayak (Pramono, 2016). Ditunjukkan dengan komponen yang melibatkan semua aplikasi dan website yang memberikan kontribusi bagi umpan balik dari masyarakat.

Pada Aplikasi Rabeg telah di *download* oleh 1456 pengguna atau masyarakat Kota Serang. Apabila dibandingkan dengan total keseluruhan penduduk kota Serang *Feedback* yang diterima Diskominfo Kota Serang dari masyarakat pada aplikasi Rabeg masih tergolong rendah, namun respon masyarakat yang ditanggapi oleh OPD kota Serang sudah cukup baik. umpan balik atau *feedback* yang diterima Diskominfo Kota Serang pada aplikasi ini lebih beragam, karena melihat dari fungsinya Rabeg sebagai aplikasi yang menampung berbagai macam aspirasi masyarakat berupa aduan, laporan dan saran. Hal ini menandakan pendekatan partisipatif telah diidentifikasi sebagai arah pendekatan komunikasi berbasis masyarakat yang bertujuan untuk melibatkan orang-orang dengan cara yang lebih antar pribadi untuk menentukan masalah dan solusi yang dihadapi masyarakat sehingga pendekatan partisipatif berkaitan dengan model

konvergensi komunikasi (Kusumadinata, 2016).

Pada layanan Siaga 112, umpan balik yang diterima Diskominfo kota Serang lebih dikhususkan untuk memberikan aduan kegawatdaruratan yang terjadi pada masyarakat Kota Serang. Pada layanan Diskominfo menemui hambatan berupa banyaknya aduan palsu yang diberikan masyarakat. Aduan tersebut kemudian dikelompokkan ke dalam tiga jenis, yaitu *gosh call*, masyarakat yang melakukan panggilan tanpa aduan yang dilaporkan. *Prank call*, masyarakat yang memberikan aduan palsu dan *real call*, masyarakat yang benar-benar memberikan aduan yang sesungguhnya.

Pada media sosial masyarakat dapat bebas berekspresi, memberikan pendapat, kritik, ataupun saran dalam kolom komentar pada setiap informasi yang dipublikasikan. Adapun apabila terdapat masyarakat yang ingin memberikan aduan, operator media sosial akan mengarahkannya untuk melakukan aduan tersebut dengan mengakses aplikais Rabeg.

Pada Website PPID, umpan balik yang diterima oleh Diskominfo Kota Serang ialah laporan berupa permohonan yang dilakukan masyarakat untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkannya mengenai data tertentu pada

suatu OPD. Masyarakat dapat mengajukan permohonan tersebut sesuai dengan prosedur yang telah diberitahukan pada infografis dalam website PPID. Selain itu masyarakat yang telah melakukan permohonan mengenai suatu informasi juga dapat memberikan survei penilaian pelayanan PPID dengan mengisi formulir online yang tersedia pada website tersebut.

Model konvergensi atau model jaringan komunikasi yang memenuhi persyaratan pertama berasal dari teori difusi-inovasi Rogers dan Kincaid (1981) mengemukakan bahwa informasi digunakan bersama-sama atau dipertukarkan antara dua atau lebih individu, bukan ditularkan dari satu individu ke individu lain. Semua peserta bertindak berdasarkan informasi yang sama; tidak ada partisipasi komunikasi yang pasif terhadap penerimaan dan pemanfaatan informasi.

Dengan adanya konvergensi media komunikasi dan umpan balik masyarakat di Kota Serang yang berkaitan dengan program aplikasi dan website yang ada di Bale Sandi Maya Diskominfo Kota Serang, dimana pendapat Satriani dan Muljono (2011) menunjukkan bahwa masyarakat berperan penting dalam memberikan pandangan-pandangan, saran, kritik, dan ide-ide yang mendukung keberlangsungan

suatu program. Hal senada diungkapkan Muchtar (2016) bahwa keterlibatan masyarakat dalam proyek pembangunan kota menandakan pemerintah kota memberikan jalinan komunikasi dua arah pada masyarakat kota tersebut.

Dengan demikian umpan balik atau partisipasi masyarakat akan efektif apabila terciptanya konvergensi media komunikasi serta tersedianya akses data dan jaringan yang besar, sehingga menghasilkan *feedback* atau efek tertentu yang diharapkan dari kegiatan komunikasi itu sendiri. Umpan balik atau *feedback* dalam proses komunikasi memberikan gambaran kepada komunikator tentang seberapa berhasil komunikasi yang dilakukannya sehingga *feedback* yang diperoleh masyarakat Kota Serang belum sepenuhnya baik, masih ditemukannya hambatan dalam proses komunikasinya.

SIMPULAN

1. Komunikasi terintegrasi yang terdapat di Bale Sandi Maya Kota Serang terlaksana melalui penyebaran dan penyaluran jaringan internet melalui OPD hingga kelurahan dengan pendekatan *top down planning*. Sehingga dapat mengintegrasikan partisipasi komunikasi pembangunan yaitu antara operator media Diskominfo Kota Serang, OPD Kota

Serang dan masyarakat Kota Serang. Strategi komunikasi yaitu sosialisasi kepada masyarakat masih minim sehingga mengakibatkan partisipasi yang dilakukan masyarakat Kota Serang masih tergolong rendah.

2. Konvergensi media yang digunakan dan dikelola pemerintah Kota Serang terpusat pada Bale Sandi Maya. Media komunikasi pemerintah Kota Serang melalui Bale Sandi Maya merupakan penerapan sistem pemerintahan *elektronik government*. Konvergensi media terpusat pada Bale Sandi Maya meliputi: website 33 OPD Kota Serang, website Pemerintah Kota Serang, website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, website PPID, Aplikasi Rabeg, Serang Siaga 112, dan media sosial pemerintah. Konvergensi media komunikasi pada Bale Sandi Maya telah terwujud sebagai satu kesatuan dalam bentuk implementasi media online, namun efektivitas, efisiensi, dan kapasitasnya perlu diperhatikan sehingga semua aplikasi dan website yang telah difasilitasi dan tersedia dapat dimaksimalkan oleh seluruh pihak.
3. Umpan balik Masyarakat Kota Serang terjadi dalam bentuk aduan, laporan, saran, dan pendapat yang diberikan

pada aplikasi Rabeg, website PPID, media sosial, dan siaga 112. Umpan balik tersebut menunjukkan bahwa Komunikasi pembangunan di Kota Serang termasuk kedalam komunikasi partisipatif yang ditunjukkan dengan adanya *feedback* yang diberikan masyarakat Kota Serang melalui macam-macam media komunikasi yang dikelola Pemerintah Kota Serang. Hambatan dalam proses pemberian *feedback* dari masyarakat yaitu hambatan mekanis atau hambatan teknis pada sistem jaringan internet yang kerap terjadi sebagai konsekuensi media komunikasi berbasis teknologi digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, K Muhammad Arfan. (2019). Komunikasi Pembangunan Kawasan Wisata Bahari Pantai Cermin di Kabupaten Serdang Bedagai. *Skripsi. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara : Sumatera Utara*.
- Amri (2016). Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Menunjang Terwujudnya Makassar Sebagai Smart City. *Jurnal Komunikasi KAREBA Vol 5, No 02*.
- Anggini, Trafika dan Rini Rachawati. (2016). Pemanfaatan Media Center Dalam Pelayanan Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Surabaya Smart City. *Jurnal Bumi Indonesia, Volume 5, No 1*.
- Arafah, Yunita Dan Haryo Winarso. (2020). Tata Peningkatan Dan Penguatan Partisipasi Masyarakat

- Dalam Konteks Smart City. Loka Volume 22 Nomor 1, Februari 2020, 27-40
- Astuti, Linda dan Khairil Buldani. (2016). Model Lasswell Dalam Komunikasi Pembangunan Kawasan Wisata Bengkulu. *Jurnal Professional Fis Unived* Vol. 3 No. 3.
- Astuti, Riyandari. (2017). Strategi Komunikasi Pebangunan dalam Mempertahankan Pasar Tradisional Sentral Benteng DI Kabupaten Seleyar. *Skripsi. UIN Alaudin : Sulawesi Selatan*.
- Cho, H., & Hwang, S. (2010). Government 2.0 In Korea: Focusing On E-Participation Services. *Politics, Democracy And E-Government: PARTICIPATION AND SERVICE Delivery*. Hershey, Pa: Igi Publishing, 94-114
- Edam, Nia Septiani. Sofia Pangemanan, Josef Kairupan (2018). Efektivitas Program Cerdas Command Center Sebagai Media Informasi Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik. *Jurnal*.
- Effendy, Zulfiyyan dan Ari Subowo. (2019). Evaluasi Pelaksanaan E-Government Di Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review: Volume 8, Nomer 1, Tahun 2019*, 1-15
- Harun, H. Rochajat dan Elvinaro Ardianto. (2011). *"Komunikasi Pembangunan Perubahan Sosial"*. Jakarta : Raja Grafindo Persada. Hlm 161.
- Hasanah, Nur (2014). Strategi Komunikasi Pembangunan Dalam Community Development. *Skripsi. UIN Sunan Kalijaga : Yogyakarta*.
- Hutama, Irsyad Adhi Waskita, Achmad Djunaedi, Tata Loka. (2019). Pemetaan Kategori Dimensi Smart City Berdasarkan Ragam Inovasi Aplikasi Dan Situs Web Manajemen Perkotaan Di Indonesia Mapping. Volume 21 Nomor 3, Agustus 2019, 445-458,
- Insani, Priskadini April. (2017). Mewujudkan Kota Responsif Melalui Smart City. *PUBLISA (Jurnal Administrasi Publik)*. Volume 2 Nomor 1.
- Kincaid Lawrence dan Wilbur Schram, 1981 Asas-asas Antar Manusia P3ES East West Communication Institute. Hlm 87
- Kusumadinata, Ali Alamsyah. (2016). *"Pengantar Komunikasi Perubahan Sosial"* Sleman : Deepublish. Hlm 107.
- Lianjani, Aprilia. (2018) Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Selatan Dalam Mensosialisasikan Program Smart City. *Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah*.
- Liliwari, Alo. 2011. *"Komunikasi Serba Ada Seba Makna"*. Jakarta : Kencana Prenada Media Grup. Hlm 419.
- Mahendra, T., & Purnawijaya, J. (2019, July 31). Strategi Humas Pemerintah Kota Surakarta Dalam Mempublikasikan Sipa Mahaswara. *Communicare : Journal Of Communication Studies*, 5(1),3344. <https://doi.org/10.37535/101005120183>
- Maulana, Harry Fajar (2017). Tesis Konstruksi Citra Kota Makassar (Studi Kasus Pemberitaan Program Pemerintah Kota Makassar Di Media Online Tribuntimur.Com Dan Pojoksulsel.Com) Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Hasanuddin Makassar. Hal 27
- Muchtar K. (2016). Penerapan Komunikasi Partisipatif Pada Pembangunan di Indonesia. *Jurnal Makna* 1 (1) 20-32
- Mulyana, Deddy. (2007). *"Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar"*. (Bandung : PT remaja Rosdakarya Cetakan ke-9 edisi revisi tahun 2007. Hlm 69-71.

- Mursalim, Siti Widharetno. (2017). Implementasi Kebijakan Smart City di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi*, Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, Volume 14, No 1. Hlm 126.
- Mutiara, D., Yuniarti, S., & Pratama, B. (2018). Smart Governance For Smart City. *Iop Conf. Series: Earth And Environmental Science*, 126(1), 1–10. [Http://Doi.Org/10.1088/1755-1315/](http://doi.org/10.1088/1755-1315/)
- Noveriyanto, Baharudin dkk. (2018). Egovernment Sebagai Layanan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya. *Profetik Jurnal Komunikasi*, hlm 37-57.
- Nugraha, Aat Ruchiat. Yustikasari. dan Aang Koswara. (2017) Branding Kota Bandung Di Era Smart City. *Jurnal Ilmu Komunikasi Volume 8*, Nomor 1. Universitas Padjajaran.
- Nugraha, D. A. (2015). Pemanfaatan Internet Sebagai Media Komunikasi Pembangunan Di Kabupaten Subang. *OMNICOM: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(2), 1-6
- Pramono, Muhamad Fajar. (2016). Komunikasi Pembangunan Dan Media Massa: Suatu Telaah Historis, Paradigmatik Dan Prospektif. *Ettisal Journal Of Communication* vol.1, No.1, 39-54
- Rahmawati, Restu dan Firman. (2017) Analisis Impelementasi Kebijakan Aplikasi Qlue Di Wilayah Jakarta Utara /10/Vol. 05/No. 02 Juni 2017, 386-4-4, *Jurnal Arist*
- Rahmia, Hilda. Aulia, Aurelius R.L. Telumab, dan Agus Purbathin Hadic. (2020). Implementasi Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mataram Melalui Aplikasi Laporan!. *Tuturlogi: Journal Of Southeast Asian Communication*. 123-137
- Ramadhani, Rizky Wulan, Edi Prihantoro (2020). Strategi Komunikasi Pebangunan Pemerintah Kabupaten Bojonegara Dalam Menerapkan Nawacita dan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Universitas Gunaarma. *Jurnal Kounikasi pembangunan* Vol.18. hal 117-129
- Saleh, Amirudin. (2010) Model Komunikasi dan Penyuluhan Perkembangan Pembangunan Mendukung Pengembangan Masyarakat Berkelanjutan. Makalah. Institut Pertanian Bogor.
- Satriani. P. Muljono. R.W.E Lumintang (2011) Komunikasi Partisipatif Pada Program Pos Pemberdayaan Keluarga. *Jurnal Masyarakat Kebudayaan dan Politik* vol 9, no 2. Hlm 87-95
- Setyowati, Yuli. (2019). Komunikasi Pemberdayaan Sebagai Perspektif Baru Pengembangan Pendidikan Komunikasi Pembangunan di Indonesia. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*., Volume 17, No.2, hlm 198.
- Sitompul, Mukti. (2002). Konsep-konsep Komunikasi Pembangunan. *Jurnal Ilmiah USU Digital Library* Vol : Issue. Universitas Sumatera Utara.
- Sofeska, E. (2017). Understanding The Livability In A City Through Smart Solutions And Urban Planning Toward Developing Sustainable Livable
- Suryanto. (2015). Pengantar Ilmu Komunikasi Bandung: Cv Pustaka Setia. Hlm. 14
- Sutabri, Tata. 2012. *"Konsep Sistem Informasi"*. Yogyakarta : CV Andi Offset. Hlm 152.
- Sutrisno, Budi & Idil Akbar. (2018). E-Partisipasi Dalam Pembangunan Lokal (Studi Implementasi Smart City Di Kota Bandung) E-Participation In Local Development (Study Of Smart City Implementation In Bandung) *Jurnal Sosioteknologi | Vol. 17, No 2, 191-207*
- Tan, Si Ying And Araz Taeihagh. (2020). Smart City Governance In Developing Countries: A Systematic Literature

Review Smart City Governance In Developing Countries: A Systematic Literature Review, 1-29; <https://doi.org/10.3390/Su12030899>

Triyandra, Annisa Citra. (2017). Perencanaan Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru Dalam Mensosialisasikan Program Smart City Email: Annisatriyandra@gmail.com Pembimbing: Nita Rimayanti, M.Comm, Jom Visip Volume 4 No. 2 Oktober 2017, 1-13

Widodo, Aan dan Diah Ayu Permatasari. (2020). Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Bekasi Dalam Program Bekasi Smart City. Permatasari Vol. 5, No.1, 79-89

Yunas, N. S. (2017). Efektivitas E-Musrenbang Di Kota Surabaya Dalam Sistem Perencanaan Pembangunan Berparadigma Masyarakat. Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan, 7(1), 19–27. <https://doi.org/10.26618/Ojip.V7i1.387>

Referensi lainnya:

<https://kominfo.serangkota.go.id/detailpost/komisi-iv-dprd-kota-serang-tinjau-mini-command-center>. Diakses pada tanggal 18 Maret 2020.

<https://kominfo.serangkota.go.id/detailpost/komisi-iv-dprd-kota-serang-tinjau-mini-command-center>. Diakses pada tanggal 18 Maret 2020.

<https://selatsunda.com/refleksi-satu-tahun-walikota-dan-wakil-walikota-serang-periode-tahun-2018-2023-pencapaian-pembangunan-kota-serang-tahun-2019/> Diakses pada Tanggal 21 April 2020