



## Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kota Magelang Berbasis *Smart City*

Lisa Anjas Marfi Yuliani\*, Nenek Woyanti

*Program Studi Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia*

### Abstrak

Salah satu daerah yang menerapkan kebijakan pelayanan *smart city* adalah Kota Magelang. Adanya *smart city* di Kota Magelang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui solusi dalam permasalahan kebijakan, inovasi pemerintah Kota Magelang dalam pelayanan publik, dan E-partisipasi masyarakat dalam kebijakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif kualitatif dan *Strength, Opportunities, Aspirations, Results* (SOAR). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa inovasi Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Magelang menciptakan sebuah aplikasi Magelang Cerdas yang dapat memudahkan masyarakat dalam memberikan sebuah pelayanan publik serta pelayanan *free wifi*. Rekomendasi strategi adalah memperkuat kerjasama antar OPD, mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam berlangsungnya kebijakan pelayanan publik berbasis *smart city*, mengoptimalkan respon atas aspirasi masyarakat dan memperluas sosialisasi terhadap kebijakan yang telah dirancang dengan cara penyebaran secara media sosial, media elektronik dan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat.

Kata kunci: *Smart City*, Pelayanan Publik, partisipasi masyarakat, SOAR (*Strength, Opportunities, Aspirations, Results*)

### Informasi Artikel

*Diajukan: 25 Desember 2023*

*Direvisi: 20 Februari 2024*

*Diterima: 20 Maret 2024*

\*Corresponding Author:  
lisaanjas@gmail.com

### PENDAHULUAN

Implementasi *smart city* telah diterapkan di beberapa kota di Indonesia yang memiliki sistem yang baik dan memberikan manfaat bagi semua pihak. Kota Magelang merupakan salah satu kota yang menerapkan pembangunan kota dengan konsep kota cerdas. Kota



## VALUE ADDED : MAJALAH EKONOMI DAN BISNIS

Vol. 20, No. 01, 2024

e-ISSN

: 2580-2863

p-ISSN

: 1693-3435

Magelang sebagai kota perdagangan, jasa, dan industri memberikan dampak pada tingginya jumlah penduduk yang mendiami Kota Magelang. Pemerintah Kota Magelang telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi permasalahan yang ada sekaligus meningkatkan potensi wilayah yang dimiliki. Salah satu cara yang ditempuh oleh Kota Magelang adalah dengan mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Magelang kemudian dibingkai dalam konsep Kota Cerdas atau *smart city* (Riskinaswara, 2019). Keseriusan pemerintah Kota Magelang dalam penerapan *smart City* terlihat dari predikat dan aksi yang dilakukan pemerintah dari Tahun 2015 – 2020 yaitu Predikat *Smart City* untuk kategori *Smart Economy* Kota Kecil tahun 2015, *Roadmap Smart City* tahun 2016, Predikat Kota Cerdas untuk Kelompok Kecil tahun 2017, Finalis TOP DIGITAL Awards tahun 2020.

Adanya *smart city* di Kota Magelang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Penerapan yang dirasakan oleh masyarakat yakni keterbukaan informasi dan pemenuhan pelayanan publik. Dengan konsep *smart city* ini pemerintah Kota Magelang melakukan inovasi dalam berbagai pelayanan publik. Salah satunya menyediakan *free wifi area* di beberapa tempat dan peluncuran aplikasi Magelang Cerdas. Pelaksanaan *smart city* khususnya di Kota Magelang tentunya bukan tidak memiliki masalah dan tantangan. Masalah yang dihadapi yaitu sistem informasi manajemen yang tersedia belum dimanfaatkan secara optimal. Salah satunya pelayanan publik *free wifi area* yang dimana berdasarkan hasil survei wawancara, hanya 30% dari masyarakat kota magelang mengetahui adanya layanan *free wifi*. Pelayanan tersebut kurang memuaskan masyarakat karena susah tersambung dengan saluran *wifi* dan bahkan terdapat saluran *wifi* yang tidak aktif. Lokasi *wifi* gratis tersebut diantaranya berada di alun-alun Kota Magelang, Taman Badaan, Monumen A. Yani, Lapangan Kwarasan, Kebun Senopati, Taman Skateboard, Kuliner Kartikasari.

Pemerintah Kota Magelang dalam mencapai *smart city* adalah bagaimana perilaku masyarakat akan kesadaran dalam pemanfaatan teknologi secara maksimal dan pola hidup "Cerdas". Dengan masyarakat yang melek teknologi akan memudahkan pemerintah dalam memberikan informasi serta layanan publik berupa digital. Pelayanan tersebut dapat berupa aplikasi untuk menampung pengaduan masyarakat Kota Magelang sehingga partisipasi masyarakat bisa disampaikan. Sehingga pencapaian kebijakan *smart city* dapat tercapai dengan mudah. Pada Data Badan Pusat Statistik (2019) kesejahteraan rakyat Kota Magelang penggunaan akan telepon seluler/komputer sebesar 83% serta pengaksesan internet 69,36%. Dengan besarnya presentase penggunaan telepon seluler/komputer dan akses internet tersebut, pemerintah Kota Magelang melakukan kebijakan pelayanan publik berbasis digital. Dengan banyaknya masyarakat Kota Magelang yang mengakses media *online*, Pemerintah Kota Magelang berencana untuk membangun sebuah aplikasi yang dapat diakses secara *online* untuk memberikan kemudahan pelayanan melalui aplikasi Magelang Cerdas. Menurut Anggita & Nurhaeni (2021) dengan adanya konsep *smart city* mempermudah partisipasi masyarakat secara elektronik dengan aplikasi Magelang Cerdas. Dengan aplikasi ini masyarakat dapat melakukan aduan melalui fitur Monggo Laporan,



---

masyarakat berpartisipasi aktif melaporkan permasalahan yang selanjutnya akan direspon oleh petugas dan mendapat nomor *tracking* sehingga informasi terbuka kepada masyarakat.

Dalam perkembangannya fitur dan aplikasi yang dikembangkan oleh pemerintah Kota Magelang ternyata masih sedikit yang diketahui dan digunakan oleh masyarakat. Menurut *survey* pernah dilakukan pihak Diskominsta tahun 2021 terhadap masyarakat yang benar-benar menggunakan aplikasi Magelang Cerdas ialah sebesar 27,8% dengan pengguna aplikasi Magelang Cerdas berada di kisaran usia 25 tahun-50 tahun. Mayoritas yang menggunakan aplikasi Magelang Cerdas ialah masyarakat yang terdidik, melek teknologi dan masyarakat yang membutuhkan informasi saja sehingga belum seluruhnya masyarakat terlibat aktif memanfaatkan aplikasi Magelang Cerdas tersebut. Alasan pentingnya diterapkan konsep *smart city* di Kota Magelang adalah dengan adanya *smart city* di Kota Magelang akan memberikan kemudahan pelayanan publik kepada masyarakat dengan mudah, cepat, efisien, serta masyarakat dapat mengakses informasi yang dibutuhkan hanya dengan aplikasi yang sudah disediakan.

Berdasarkan permasalahan yang dipaparkan diatas, maka solusi yang akan dicari adalah bagaimana solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan dalam penerapan strategi kebijakan pelayanan publik, inovasi pemerintah Kota Magelang dan *E-Participation* Masyarakat.

## **TINJAUAN TEORITIS**

### **Pelayanan Publik**

Hayat (2017:21) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Dalam UU tersebut juga menjelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau, dan terukur. Pemenuhan terhadap ruang lingkup pelayanan publik harus dipenuhi oleh negara sebagai penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan. Hayat (2017:27) mengatakan pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat diupayakan dengan pemberlakuan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

### **Fungsi Pemerintah**

Mangkoesoebroto (2016) mengatakan dalam perekonomian modern, peranan pemerintah dapat di klasifikasikan dalam 3 golongan besar, yaitu;

a. Peran Alokasi

Tidak semua barang dan jasa yang ada dapat disediakan oleh sektor swasta. Barang dan jasa yang tidak dapat disediakan oleh sistem pasar ini disebut barang publik, yaitu barang yang tidak dapat disediakan melalui transaksi antara penjual dan pembeli.



---

Barang swasta adalah barang yang dapat disediakan melalui sistem pasar, yaitu melalui transaksi antara penjual dan pembeli. Adanya barang yang tidak dapat disediakan melalui sistem pasar ini disebabkan karena adanya kegagalan sistem pasar.

b. Peran Distribusi

Peranan pemerintah dalam bidang alokasi adalah untuk mengusahakan agar alokasi sumber-sumber ekonomi dilaksanakan secara efisien. Peranan lain pemerintah adalah sebagai alat distribusi pendapat dan kekayaan.

c. Peran Stabilisasi

Selain peranan alokasi dan distribusi, pemerintah mempunyai peranan utama sebagai alat stabilisasi perekonomian. Perekonomian yang sepenuhnya diserahkan kepada sektor swasta akan sangat peka terhadap guncangan. Keadaan yang akan menimbulkan pengangguran dan inflasi. Walaupun demikian tidak selamanya campur tangan pemerintah menyebabkan peningkatan kesejahteraan masyarakat, bahkan secara sistematis senantiasa terjadi kegagalan pemerintah. Ini disebabkan karena pemerintah melaksanakan fungsi alokasi tidak dengan cara yang efisien. (Mangkoesoebroto, 2016)

### **Manajemen Strategi**

Menurut Ahmad (2020:2-3) Manajemen strategi adalah gabungan dua kata yang memiliki arti tersendiri yang baik bagi perusahaan yaitu, manajemen dan strategi, yang masing-masing memiliki makna tersendiri yang setelah dirangkaikan menjadi satu terminologi berubah dengan memiliki pengertian tersendiri pula. Lebih lanjut dijelaskan bahwa pada prinsipnya manajemen strategik adalah menggabungkan pola pikir strategik dengan fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian serta evaluasi. Prinsip dalam manajemen strategi adalah *strategy formulation* yang mencerminkan keinginan dan tujuan organisasi yang sesungguhnya; adanya strategi implementasi yang menggambarkan cara mencapai tujuan (secara teknis) strategi implementasi mencerminkan kemampuan organisasi dan alokasinya termasuk dalam hal ini adalah alokasi keuangan (dengan anggaran berbasis kerja); serta strategi evaluasi yang mampu mengukur, mengevaluasi dan memberikan umpan baik kinerja organisasi.

### **E-Government**

*E-Government* adalah sebuah reformasi atau paradigma baru dari pelaksanaan pemerintahan yang mengacu kepada Keterbukaan Informasi Publik yang memberikan tanggung jawab kepada pemerintah untuk memberikan informasi tentang kegiatan-kegiatan pemerintahan yang berlangsung. *E-Government* bertujuan untuk efisiensi karena bersifat penyederhanaan dalam praktek pemerintahan. Filosofi dasar dari *e-Government* sendiri merupakan alat dari suatu perubahan sistem (organisasi, proses bisnis, sdm dan *standard operating procedure*) dalam pemerintahan. Fungsi utama dari *e-Government* adalah alat

bantu dalam penciptaan perubahan dalam pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat (Risnandar, 2014).

### **Konsep Smart City**

*Smart city* adalah konsep perencanaan kota dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang akan membuat hidup yang lebih mudah dan sehat dengan tingkat efisiensi dan efektifitas yang tinggi. *Smart city* merupakan kota dengan investasi modal manusia dan sosial, dengan transportasi (tradisional) dan infrastruktur komunikasi modern serta pembangunan ekonomi yang berkelanjutan dan kualitas hidup yg tinggi, dengan manajemen SDA yang bijaksana melalui tata pemerintahan yang partisipatif Giffiger tahun 2010 dalam (Hasibuan & Sulaiman, 2019). Dengan *smart city*, berbagai macam data dan informasi yang berada di setiap sudut kota dapat dikumpulkan melalui sensor yang terpasang di setiap sudut kota, dianalisis dengan aplikasi cerdas, selanjutnya disajikan sesuai dengan kebutuhan pengguna melalui aplikasi yang dapat diakses oleh berbagai jenis gadget.

### **Analisis SOAR**

Stavros, Cooperrider, dan Kelly tahun 2003 dalam (Darfison 2016) tujuan adanya SOAR dikembangkan adalah untuk mengukur kapasitas individu dalam memikirkan strategi tentang empat (*Strengths, Opportunities, Aspirations, Results*) elemen yang berfungsi dalam dinamika orientasi masa depan. Analisis SOAR bagi perencanaan strategis dimulai dengan *initiate* (keputusan untuk memilih SOAR) kemudian dilanjutkan dengan penyelidikan (*inquiry*) yang menggunakan pertanyaan positif guna mempelajari nilai-nilai inti, visi, kekuatan, dan peluang potensial.

Matrik SOAR berfungsi untuk menyusun faktor-faktor strategis yang menggambarkan bagaimana kekuatan dan peluang eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan aspirasi dan hasil terukur yang dimilikinya.

**Tabel 1 Matrix SOAR**

	<b>Internal</b>	<b>Strength</b> Daftar faktor kekuatan Internal	<b>Oppurtunities</b> Daftar peluang eksternal
<b>Eksternal</b>			
<b>Aspiration</b> Daftar faktor harapan dari internal		<b>Strategi SA</b> Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mencapai aspirasi	<b>Strategi OA</b> Ciptakan strtaegi yang berorientasi kepada aspirasi yang diharapkan untuk memanfaatkan peluang
<b>Result</b> Daftar hasil yang terukur untuk mewujudkan		<b>Strategi SR</b> Ciptakan strategi yang berdasarkan kekuatan untuk mencapai hasil yang terukur	<b>Strategi OR</b> Strategi yang berorientasi kepada kesempatan untuk mencapai Result yang sudah terukur

Sumber : Stavros (2009) dalam Darfison, 2016



## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Tujuan penelitian deskriptif untuk memberikan deskripsi, penjelasan, serta validasi suatu fenomena yang diteliti. Penelitian ini melibatkan pakar ahli (key person) sebagai informan penelitian dan memilih subjek penelitian serta lokasi penelitian dengan tujuan untuk mempelajari atau memahami permasalahan pokok yang akan diteliti.

Subjek dalam penelitian ini adalah peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis *Smart city* Kota Magelang. Ruang lingkup atau fokus penelitian ini adalah Strategi Kota Magelang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep *Smart City* dilihat dari analisis SOAR yaitu: *Strength* (S), *Opportunities* (O), *Aspirations* (A), *Results* (R). Metode analisis data merupakan tahapan proses penelitian dimana data yang sudah dikumpulkan dikelola untuk diolah dalam rangka menjawab permasalahan yang ada. Dalam menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode SOAR (*Strengths, Opportunities, Aspirations, Results*).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Salah satu tugas yang harus dilakukan pemerintah adalah memberikan pelayanan publik bagi masyarakat. *Smart city* merupakan bentuk inovasi *E-Government* yang saat ini diterapkan di wilayah/daerah di Indonesia termasuk di Kota Magelang. Pemerintah Kota Magelang melalui Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang menciptakan sebuah aplikasi berbasis *smart city* bernama Magelang Cerdas. Penciptaan aplikasi Magelang Cerdas ini dilatarbelakangi adanya himbauan dari Pemerintah Pusat mengenai layanan berbasis elektronik. Inovasi aplikasi Magelang Cerdas merupakan aplikasi yang dibangun berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Peraturan Daerah Magelang Nomor 51 Tahun 2019 tentang Pemerintahan Berbasis Elektronik Sistem Kota Magelang, Peraturan Pokok Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pedoman Implementasi Interoperabilitas Sistem Pemerintah Kota Magelang dan Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 5 Tahun 2018. Adanya regulasi-regulasi tersebut, menunjukkan bahwa adanya peran dari Pemerintah Kota Magelang dalam Pembangunan dan penyediaan sistem berbasis Teknologi informasi dan komunikasi melalui aplikasi Magelang Cerdas (Febrianti et al., 2023).

### **Analisis Deskriptif Kualitatif**

#### **1. Strength**

##### **a. Pelayanan Aplikasi Magelang Cerdas**

Dalam penerapan *smart city* Kota Magelang, pemerintah khususnya instansi Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Magelang menciptakan sebuah aplikasi Magelang Cerdas yang dapat memudahkan masyarakat dalam memberikan sebuah pelayanan publik. Dimana dalam aplikasi ini di lengkapi dengan berbagai fitur yang dapat memudahkan masyarakat.

##### **b. Partisipasi Masyarakat**



Dalam keadaan saat ini penggunaan teknologi sangat meningkat terutama dalam hal penggunaan *smartphone*. Usia dibawah 15 tahun sampai usia diatas 50 tahun sebagian besar dapat menggunakan teknologi dengan baik. Berdasarkan persentase masyarakat melek huruf Kota Magelang dari tahun 2020 sampai tahun 2021 mengalami peningkatan yakni 98,08% menjadi 98,18% (BPS Kota Magelang, 2022). Peningkatan ini menggambarkan bahwa sebagian besar masyarakat Kota Magelang dapat menggunakan dan memanfaatkan teknologi dengan baik. Sehingga masyarakat dapat mengikuti kebijakan *smart city* yang dibuat oleh pemerintah.

c. Pelayanan *Free Wifi*

Pada saat ini jaringan internet sangat dibutuhkan oleh setiap individu. Jaringan internet sekarang sudah menjadi salah satu kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari. Dengan adanya fenomena ini, pemerintah Kota Magelang membuat suatu kebijakan dengan menyediakan *wifi* gratis. Dikutip dari laman [diperpusip.magelangkota.go.id](http://diperpusip.magelangkota.go.id) ada 6 akses *point wifi* yang berada didalam perpustakaan dengan kecepatan *up to* 100 Mbps. *Wifi* yang terpasang terdiri dari 3 akses *point* yang disediakan oleh Diperpusip dan 3 akses *point* yang diberikan oleh Pemkot Magelang.

**2. Opportunities**

a. Pelayanan Aplikasi Magelang Cerdas

Dengan dibuatnya aplikasi Magelang Cerdas, pemerintah berharap dapat memberikan pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Dalam pelayanan aplikasi ini, selain memberikan pelayanan juga dapat digunakan untuk mempromosikan tempat wisata yang ada di Kota Magelang selain itu juga dapat membantu mempromosikan UMKM kuliner, pakaian, maupun sembako di Kota Magelang. Sehingga masyarakat asli Kota Magelang maupun pendatang dapat dengan mudah menemukan beberapa informasi dalam satu aplikasi. Selain itu dalam fitur *monggo lapor* masyarakat dapat memberikan keluhan mengenai pelayanan publik baik dalam hal infrastruktur, kesehatan, bantuan sosial dan keluhan lainnya.

b. Partisipasi Masyarakat

Pelayanan publik berbasis *smart city* diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi untuk memberikan masukan dan kritikan dengan mudah kepada pemerintah. Dalam hal ini masyarakat dapat lebih terbuka terhadap permasalahan yang dalam masyarakat itu sendiri. Akan tetapi dalam hal ini masih ada masyarakat yang belum mengetahui aplikasi Magelang Cerdas.

c. Pelayanan *Free Wifi*

Dengan kebijakan pelayanan *free wifi* setiap individu mendapatkan manfaat khususnya bagi pelajar dan mahasiswa. Hal ini dilakukan dengan tujuan meringankan biaya yang dikeluarkan setiap individu untuk membeli paket data/internet. Selain itu dengan pelayanan *free wifi* dapat mendorong kebijakan layanan *smart city* di Kota Magelang. Kebijakan pelayanan *free wifi* Kota Magelang

juga menyebar sampai ditengah pemukiman warga. Kebijakan tersebut dilakukan dengan tujuan selain membantu kegiatan pembelajaran anak-anak juga untuk meningkatkan UMKM dengan pemasaran *online*.

### **3. Aspiration**

#### **a. Pelayanan Aplikasi Magelang Cerdas**

Dengan berbagai fitur yang ada dalam aplikasi Magelang Cerdas serta berbagai pelayanan yang didapat oleh masyarakat, tidak terlepas dari kerja sama setiap *stakeholders*. Dimana setiap fitur yang ada di aplikasi memiliki klaster yang berbeda. Selain itu dalam fitur aplikasi Magelang Cerdas terdapat beberapa fitur yang pelayanannya diluar pemerintah Kota Magelang, fitur -fitur tersebut yaitu BPJS Kesehatan, UMKM, iBanking, Layanan Kepolisian, Kuliner dan Tanya Dokter.

#### **b. Partisipasi Masyarakat**

Bentuk aspirasi masyarakat terhadap kebijakan pemerintah dalam hal ini dapat terlihat dengan mulainya masyarakat mengenal dan menggunakan aplikasi Magelang Cerdas. Dengan mulai aktifnya partisipasi masyarakat maka tujuan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah dapat semakin tercapai. Pada tahun 2020 terbukti 7656 masyarakat telah mengunduh Aplikasi Magelang Cerdas

#### **c. Pelayanan *Free Wifi***

Pemerintah Kota Magelang menyediakan fasilitas pelayanan *free wifi* di beberapa titik lokasi. Lokasi-lokasi yang dipilih merupakan lokasi yang selalu dikunjungi oleh setiap individu. Hal itu dilakukan dengan harapan masyarakat dapat menggunakan fasilitas untuk kepentingan individu dan Pelayanan *free wifi* ada diantaranya terdapat di Taman *Skateboard*, Kuliner Kartikasari, Monumen J. A. Yani, Taman Badaan, Alun-alun Kota Magelang, Kebun Bibit Senopati, Lapangan Kwarasan.

### **4. Result**

#### **a. Pelayanan Aplikasi Magelang Cerdas**

Hasil dari pembentukan aplikasi Magelang Cerdas yang dilakukan pemerintah, dapat terlihat dari bagaimana respon pemerintah dalam menanggapi keluhan yang di keluhkan oleh masyarakat. Bukti respon pemerintah terhadap keluhan masyarakat adalah adanya perbedaan keterangan dalam fitur yang memfasilitasi keluhan masyarakat. Perbedaan tersebut adalah kata "Respon" untuk keluhan yang telah ditanggapi dan kata "Didisposisikan" sedang diproses.

#### **b. Partisipasi Masyarakat**

Masyarakat berperan aktif dalam kebijakan pelayanan publik berbasis *smart city* dapat dilihat dari seberapa banyak masyarakat memberikan keluhan atau saran dalam kebijakan yang dibuat. Wadah yang digunakan masyarakat dalam aktifnya berpartisipasi terlihat dalam aplikasi Magelang Cerdas fitur *monggo lapor*. Banyak dari masyarakat sudah mulai terbuka dan melaporkan keresahan yang dialami.

#### **c. Pelayanan *Free Wifi***

Dari hal positif yang terdapat dari kebijakan pelayanan *free wifi* Kota Magelang. Faktanya banyak individu yang mengeluhkan tentang layanan ini. Hasil survei yang dilakukan pada tahun 2021, banyak masyarakat yang tidak dapat



menggunakan layanan tersebut. Narasumber mengatakan ketika ingin menggunakan layanan tersebut kecepatan internet sangat buruk bahkan tidak banyak individu yang mengetahui titik lokasi ataupun kebijakan layanan *free wifi*. Kesimpulannya banyak individu yang tidak memakai layanan tersebut dan menggunakan layanan internet pribadi.

### Matrix SOAR

Tahapan *matrix* bertujuan memperoleh strategi menggambarkan bagaimana kekuatan dan peluang eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan aspirasi dan hasil terukur yang dimilikinya.

**Tabel 2**  
**Matrix SOAR**

Faktor Internal Faktor Eksternal	Strength	Opportunities
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Adanya dasar regulasi Perpres 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintah berbasis elektronik</li> <li>Kebijakan layanan berbasis <i>smart city</i> Pemerintah Kota Magelang dengan menciptakan layanan <i>mobile</i>.</li> <li>Sumber daya manusia yang melek huruf</li> </ol>	Pemanfaatan aplikasi Magelang Cerdas Layanan <i>Free Wifi</i> untuk melayani dan membantu masyarakat
<b>Aspirations</b>	<b>Strategi SA</b>	<b>Strategi OA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Pemerintah Kota Magelang bekerja sama dengan OPD dan pihak-pihak terhubung</li> <li>Keinginan aktifnya partisipasi masyarakat</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membangun kerja sama antar OPD dan organisasi lain yang berhubungan dengan layanan <i>mobile</i>.</li> <li>Memotivasi masyarakat untuk mendukung kebijakan layanan berbasis <i>smart city</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mengoptimalkan aplikasi Magelang Cerdas dan <i>Free Wifi</i> untuk memaksimalkan pelayanan publik berbasis <i>smart city</i> Kota Magelang</li> <li>Merangkul pihak-pihak yang bekerja sama dalam membangun</li> </ol>



		<p>pelayanan publik berbasis <i>smart city</i></p> <p>3. Mengoptimalkan masyarakat dalam layanan <i>mobile</i></p>
<b>Results</b>	<b>Strategi SR</b>	<b>Strategi OR</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terlaksananya layanan <i>mobile</i></li> <li>2. Partisipasi masyarakat dalam memberikan aspirasi dan keluhan</li> <li>3. Kurangnya sosialisasi mengenai kebijakan pelayanan <i>Free Wifi</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membangun pelaksanaan layanan <i>mobile</i> untuk mewujudkan pelayanan publik berbasis <i>smart city</i></li> <li>2. Mendorong masyarakat aktif dalam pelaksanaan kebijakan</li> <li>3. Membangun perluasan sosialisasi terhadap masyarakat mengenai adanya kebijakan pelayanan publik</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membangun penggunaan layanan <i>mobile</i> kepada masyarakat agar digunakan secara maksimal</li> <li>2. Melakukan respon kepada keluhan dan aspirasi masyarakat untuk mendukung kebijakan</li> <li>3. Melakukan sosialisasi terhadap masyarakat, agar kebijakan yang dibuat berjalan dengan baik</li> </ol>

Sumber: Data Primer, Diolah 2023

1. Strategi SA (*Strength- Aspirations*)

Membangun kerja sama antar OPD dan organisasi lain yang berhubungan dengan layanan *mobile* karena dalam pembuatan aplikasi Magelang Cerdas terdapat banyak sekali fitur yang berbeda dalam pelayanannya, memotivasi masyarakat untuk mendukung kebijakan layanan berbasis *smart city* karena tanpa adanya partisipasi kebijakan yang dibuat tidak akan terlaksana dengan baik.

2. Strategi OA (*Opportunities- Aspirations*)

Mengoptimalkan aplikasi Magelang Cerdas dan *Free Wifi* untuk memaksimalkan pelayanan publik berbasis *smart city* Kota Magelang karena dapat dimanfaatkan untuk memperkenalkan Kota Magelang kepada masyarakat dan pihak luar, merangkul pihak-pihak yang bekerja sama dalam membangun pelayanan publik berbasis *smart city* agar integrasi bersama-sama dalam mewujudkan kebijakan serta mengoptimalkan masyarakat dalam layanan *mobile*.

3. Strategi SR (*Strength- Results*)

Membangun pelaksanaan layanan *mobile* untuk mewujudkan pelayanan publik berbasis *smart city*, mendorong masyarakat aktif dalam pelaksanaan kebijakan agar terciptanya kebijakan yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemerintah dan masyarakat, membangun perluasan sosialisasi terhadap masyarakat mengenai adanya kebijakan pelayanan publik agar masyarakat tertinggal dapat mengikuti, semakin banyak yang mengetahui semakin pemerintah tahu aspirasi masyarakat.

4. Strategi OR (*Opportunities- Results*)



Mendorong penggunaan layanan mobile kepada masyarakat agar digunakan secara maksimal, melakukan respon kepada keluhan dan aspirasi masyarakat untuk mendukung kebijakan serta melakukan sosialisasi terhadap masyarakat, agar kebijakan yang dibuat berjalan dengan baik.

Berdasarkan matrix SOAR yang telah disajikan, diperoleh strategi yang dapat dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik menuju pelayanan publik berbasis *smart city* di Kota Magelang. Strategi yang dibuat sebagai berikut:

- a. Strategi I, Strategi memperkuat kerjasama yang dilakukan Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik dengan organisasi perangkat daerah (OPD) serta pihak lain seperti BPJS Kesehatan, UMKM, iBanking, Layanan Kepolisian, Kuliner dan Tanya Dokter dengan cara saling berkoordinasi untuk menciptakan pelayanan publik berbasis *smart city*.
- b. Strategi II, Strategi mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam berlangsungnya kebijakan yang telah di rancang dengan tujuan agar penggunaan fitur yang ada dalam aplikasi Magelang Cerdas dapat digunakan oleh masyarakat secara optimal. Memotivasi kemandirian masyarakat untuk berpartisipasi penuh dalam menuju kebijakan pelayanan berbasis *smart city*.
- c. Strategi III, Strategi mengoptimalkan respon terhadap aspirasi yang di suarkan oleh masyarakat. Selalu melakukan koordinasi terhadap setiap organisasi perangkat daerah dalam menanggapi aspirasi/keluhan masyarakat.
- d. Strategi IV, memperluas sosialisasi terhadap kebijakan yang telah dirancang dengan cara penyebaran secara media sosial, media elektronik dan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat. Meningkatkan pemahaman dan memberikan pembinaan kepada masyarakat secara terus-menerus.

## **KESIMPULAN**

Solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan dalam penerapan strategi kebijakan pelayanan publik berbasis konsep *smart city* yaitu mensosialisasikan kebijakan yang telah dibentuk kepada masyarakat baik dari generasi milenial sampai generasi *baby boomers*. Memberikan arahan kepada masyarakat untuk menjadi masyarakat yang dapat mengikuti perkembangan kebijakan pelayanan publik berbasis *smart city*. Inovasi pemerintah Kota Magelang dalam pelaksanaan strategi kebijakan pelayanan publik berbasis *smart city* yaitu dengan menciptakan sebuah aplikasi yang bernama Magelang Cerdas. Aplikasi ini dapat memudahkan masyarakat dalam memberikan sebuah pelayanan publik. Dimana dalam aplikasi ini di lengkapi dengan berbagai fitur yang dapat memudahkan masyarakat dalam mencari informasi dan dapat mensuarakan aspirasi dan keluhan. *E-Participation* Masyarakat dalam pelayanan publik berbasis konsep *smart city*, yaitu masyarakat mulai aktif berpartisipasi dalam kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. Hal itu terbukti, dalam fitur monggo lapor banyak masyarakat yang mulai memberikan keluhan dan aspirasi terhadap permasalahan lingkungan Kota Magelang.

## **REFERENSI**

- Ahmad. (2020). Manajemen Strategis. Makasar: Nas Media Pustaka. Diakses 15 Desember 2023 dari <https://books.google.co.id/books?id=DgQLEAAQBAJ>.



## VALUE ADDED : MAJALAH EKONOMI DAN BISNIS

Vol. 20, No. 01, 2024

e-ISSN

: 2580-2863

p-ISSN

: 1693-3435

- 
- Anggita, A. R. D., & Nurhaeni, I. D. A. (2021). Partisipasi Elektronik: Pemanfaatan Monggo Lapor dalam Aplikasi Magelang Cerdas di Kota Magelang. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 1(2), 293–311.
- Darfison. (2016). Analisis SOAR. Darfison. Diakses 15 Desember 2013 dari <http://indconsult.blogspot.com/2016/08/soar-analysis.html>.
- Febrianti, B. S., Rostyaningsih, D., & Lestari, H. (2023). Inovasi Aplikasi Magelang Cerdas Brbasis *Smart City* di Kota Magelang. 3(1), 1–13.
- Hasibuan, A., & Sulaiman, O. K. (2019). Smart city, konsep kota cerdas sebagai alternatif penyelesaian masalah perkotaan kabupaten/kota, di kota-kota besar Provinsi Sumatera Utara. *Buletin Utama Teknik*, 14(2), 127–135.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Press. Diakses 15 Desember 2023 [https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen\\_Pelayanan\\_Publik/DApGEAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Pelayanan_Publik/DApGEAAQBAJ?hl=id&gbpv=0).
- Leski Rizkinaswara. (2019). Gerakan menuju 100 *smart city*. Kemenkominfo, 1–10. [https://aptika.kominfo.go.id/2020/01/gerakan-menuju-100-smart-city-2/%0Ahttps://kominfo.go.id/index.php/content/detail/3415/Kominfo+%3A+Pengguna+Intern+et+di+Indonesia+63+Juta+Orang/0/berita\\_satker](https://aptika.kominfo.go.id/2020/01/gerakan-menuju-100-smart-city-2/%0Ahttps://kominfo.go.id/index.php/content/detail/3415/Kominfo+%3A+Pengguna+Intern+et+di+Indonesia+63+Juta+Orang/0/berita_satker).
- Risnandar. (2014). Analisis E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah. *Katalogis*, 2(7), 192–199.