

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KOTA MAGELANG BERBASIS *SMART CITY*

Lisa Anjas Marfi Yuliani¹, Nenik Woyanti²
Ilmu Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang
Ilmu Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang
e-mai: lisaanjas@gmail.com, neniwoyanti346@gmail.com

Abstrak

Smart city Kota Magelang bertujuan memberikan pelayanan untuk masyarakat secara efektif dan efisien. Namun, dalam pelaksanaannya mengalami permasalahan terkait pelayanan publik dan partisipasi masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui solusi, inovasi pemerintah Kota Magelang dalam pelayanan publik, dan E-partisipasi masyarakat.

Penelitian ini menerapkan pendekatan analisis deskriptif. Data primer diperoleh dari pakar yang berkompeten dari Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik. Data sekunder didapat dari DataGo dan Badan Pusat Statistik (BPS).

Hasil dari penelitian menunjukkan inovasi Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Magelang menciptakan aplikasi Magelang Cerdas yang dapat memudahkan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik serta pelayanan free wifi. Solusi permasalahan adalah melakukan sosialisasi kepada masyarakat dalam pelayanan publik berbasis *smart city* dan menjadikan masyarakat yang melek teknologi. Rekomendasi strategi adalah memperkuat kerjasama antar OPD, mendorong masyarakat berpartisipasi dalam kebijakan pelayanan publik berbasis *smart city*, mengoptimalkan respon aspirasi masyarakat dan memperluas sosialisasi terhadap kebijakan dengan cara penyebaran secara media sosial, media elektronik dan sosialisasi secara langsung.

Kata kunci: *Smart City*, Masyarakat, Teknologi, Instansi Pemerintah

Abstract

Smart city Magelang City aims to provide services for the community effectively and efficiently. However, in its implementation, it experienced problems related to public services and community participation. The purpose of this study is to find out the solutions, innovations of the Magelang City government in public services, and E-community participation.

This research applies a qualitative descriptive analysis approach. Primary data are obtained from competent experts from the Communication, Information and Statistics Service. Secondary data is obtained from DataGo and the Central Statistics Agency (BPS).

The results of the study show the innovation of the Communication, Informatics, and Statistics Office of Magelang City to created Magelang Cerdas application that can facilitate the community in providing public services and free wifi services. The solution to the problem is to socialize to the community in smart city-based public services and make people technologically literate. The strategy recommendations are to strengthen cooperation between OPD, encourage people to participate in smart city-based public service policies, optimize the response of community aspirations and expand socialization of policies by means of social media, electronic media and direct socialization.

Keywords: *Smart City*, Public, Technology, Government agencies

1. Pendahuluan

Implementasi *smart city* telah diterapkan di beberapa kota di Indonesia yang memiliki sistem yang efisien dan memberikan keuntungan seluruh pihak. Kota Magelang merupakan salah satu kawasan perkotaan yang melaksanakan pembangunan kota dengan konsep kota cerdas. Kota Magelang, yang merupakan kota perdagangan, sektor jasa, dan industri mempengaruhi besarnya jumlah masyarakat yang tinggal di Kota Magelang.

Menurut informasi dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Magelang, memperkirakan kenaikan populasi di Kota Magelang periode tahun 2010 sampai 2020 mencapai 0,36 persen. Di Kota Magelang, dengan kepadatan populasi yang tinggi tentu menimbulkan persoalan berbeda karena kesulitan kawasan dalam memenuhi kebutuhan pertambahan jumlah penduduk. Permasalahan yang muncul antara lain kepadatan penduduk yang tinggi, keterbatasan akses fasilitas pelayanan, kemacetan, urbanisasi yang tinggi, dan tantangan lainnya.

Berbagai upaya dilakukan Pemerintah Kota Magelang untuk mengatasi permasalahan yang ada sekaligus memperluas kemampuan daerah. Diantaranya upaya pemerintah Kota Magelang yaitu menggunakan teknologi informasi serta komunikasi. Penggunaan teknologi informasi serta komunikasi ini, diimplementasikan Pemerintah Kota Magelang, kemudian diwujudkan dengan rancangan Kota Cerdas atau *smart city*.

Penerapan *smart city* di Kota Magelang bertujuan menyediakan pelayanan/penyajian untuk 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 kota cerdas khususnya Kota Magelang tentunya memiliki beberapa permasalahan. Pertama adalah pelayanan publik *free wifi area* yang kurang memuaskan masyarakat karena jaringan *wifi* yang tidak bagus dan tidak aktif. Beberapa lokasi yang menyediakan *wifi* gratis meliputi Kuliner Kartikasari, Taman Badaan, Taman *Skateboard*, area Monumen A. Yani, area Alun-alun, Lapangan Kwarasan, Kebun Senopati. Adanya prasarana teknologi tersebut, keterlibatan masyarakat pada penggunaan aplikasi Magelang Cerdas dapat ditingkatkan. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi kepada pemerintah dengan mudah.

Permasalahan kedua Pemerintah Kota Magelang adalah kesadaran masyarakat dalam pemanfaatan teknologi secara maksimal. Dengan masyarakat yang melek teknologi akan

memudahkan pemerintah dalam memberikan informasi serta layanan publik berupa digital 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%. Besarnya presentase penggunaan telepon seluler/komputer dan akses internal tersebut, pemerintah Kota Magelang melakukan kebijakan pelayanan publik berbasis digital.

Dengan tingginya jumlah penduduk dalam penggunaan sarana online, maka Pemerintah Kota Magelang memiliki tujuan untuk mengembangkan aplikasi online, yaitu Magelang Cerdas. Tujuan dari pembuatan aplikasi Magelang Cerdas adalah memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dari berbagai lapisan untuk mengungkapkan harapan dan saran kepada pemerintah dengan sigap dan mudah. Namun laporan serta aspirasi tersebut belum menjangkau permasalahan yang luas seperti perencanaan pembangunan karena masih sebatas permasalahan sehari-hari.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, penelitian ini mengambil judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kota Magelang Berbasis *Smart City*”.

2. Landasan Teori

Idris (2018) menyatakan bahwa istilah “ekonomi publik” adalah kata majemuk yang berasal dari dua kata, yaitu ekonomi dan publik. Kata ekonomi berarti kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan atau untuk memenuhi kebutuhan atau kesejahteraan masyarakat. Kesimpulannya ekonomi publik dapat mencapai kesejahteraan masyarakat, yang bertanggung jawab pengaturannya berada pada negara yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara khususnya pemerintah. Ilmu ekonomi publik didasarkan pada beberapa landasan pikir sebagai berikut:

- 1) Masalah kunci dalam perekonomian adalah masalah mikroekonomi, yaitu menyangkut distribusi produksi dan alokasi konsumsi serta masalah makroekonomi yaitu menyangkut pengangguran, inflasi, kapasitas produksi, dan pertumbuhan ekonomi.
- 2) Sistem perekonomian suatu negara berkaitan dengan siapa pelaku ekonomi (pemerintah atau bukan) serta bagaimana keputusan ekonomi diambil. Apakah melalui perencanaan terpusat atau mekanisme harga.
- 3) Pandangan-pandangan tentang peran pemerintah dalam perekonomian dewasa ini semakin konvergen (cenderung mendekat satu terhadap yang lain).

- 4) Pendekatan ilmiah menjamin kesimpulan yang ditarik dari suatu analisis yang bersifat sah.

Hayat (2017:21) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik adalah sebuah metode yang dibentuk pada struktur pemerintahan dengan tujuan pemenuhan keinginan masyarakat. Pelayanan publik adalah penyediaan servis kepada masyarakat, yang berupa barang, jasa, maupun administratif, dengan cara yang baik dan profesional untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Semua masyarakat berharap agar pelayanan dapat mencapai tingkat optimal, menciptakan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Pasal 5 UU Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa cakupan pelayanan umum mencakup pelayanan barang publik, jasa, serta secara administrasi yang ditetapkan dengan peraturan yang berjalan. Pada Undang-Undang tercatat juga penjelasan mengenai tolak ukur pelayanan adalah patokan yang digunakan untuk panduan penyelenggaraan layanan serta sebagai dasar evaluasi bobot pelayanan, sebagai komitmen pelayanan untuk masyarakat dengan tujuan agar pelayanannya memiliki kualitas, kecepatan, aksesibilitas, dan keberhasilan yang terukur.

Smart City merupakan ide perencanaan perkotaan yang mengoptimalkan kemajuan teknologi untuk menciptakan kehidupan yang nyaman, sambil meningkatkan level efisiensi dan efektifitas. Hasibuan dan Sulaiman (2019) beberapa penelitian lain yang terkait dengan rancangan *smart city* juga menunjukkan keterkaitan dengan ketiga dimensi, yakni :

- a. Dimensi teknologi, dibutuhkan pengembangan perkotaan yang bersifat virtual serta terhubung dengan bantuan infrastruktur fisik, teknologi canggih, sarana pergerakan serta konektivitas komputer yang layak.
- b. Dimensi Sumber Daya Manusia, termasuk kreativitas, pemahaman, edukasi, dan pembelajaran menjadi penggerak utama pembentukan kota pintar, di mana tantangan yang awalnya dikelola secara tradisional diubah ke dalam format sistem digital dengan kreativitas. Hasilnya disampaikan dalam bentuk proses pembelajaran yang memerlukan konsistensi penuh untuk diimplementasikan.
- c. Dimensi Institusional, dibutuhkan bantuan dan kebijakan pemerintah sebagai fondasi untuk perencanaan dan pelaksanaan kota pintar. Kebijakan tersebut bukan hanya sebagai bentuk dukungan tetapi juga berperan aktif dalam membentuk jalinan antara

instansi pemerintah, entitas non-pemerintah, dan bagian-bagian lainnya untuk menciptakan ranah manajerial yang terpadu.

3. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, di mana sumber data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh dari Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kota Magelang, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Magelang serta masyarakat Kota Magelang dan data sekunder yang diperoleh dari Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kota Magelang, Badan Pusat Statistik (BPS) dan data dari Aplikasi Magelang Cerdas. Aspek-aspek yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *smart city*, teknologo, masyarakat, pelayanan publik dan OPD.

Pada penelitian ini teknik pengumpulan yang digunakan adalah wawancara dan kuosioner. Wawancara dipergunakan sebagai teknik pengumpulan data ketika peneliti akan melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang layak diteliti. Sebelum melaksanakan wawancara, penulis mempersiapkan daftar pertanyaan yang akan ditanyakan kepada informan supaya tersusun dan melakukan rekording terhadap jawaban responden. Kuesioner terhadap responden berupa kuesioner mengenai tingkatan kepuasan terhadap pelayanan publik dan jawaban tersebut tersedia.

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

A. Pelayanan Aplikasi Magelang Cerdas

Penerapan kebijakan smart city Pemerintah Kota Magelang khususnya instansi Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Magelang menciptakan sebuah aplikasi Magelang Cerdas yang dapat memudahkan masyarakat dalam memberikan sebuah pelayanan publik. Fitur-fitur yang ada pada aplikasi Magelang Cerdas diantaranya yaitu monggo lapor, layanan kesehatan, layanan pendidikan, Berita Kota Magelang, Layanan Ekonomi, Layanan Pajak, Layanan Perizinan, Layanan Publik, layanan statistik dan CCTV.

Gambar 1 **Fitur Aplikasi Magelang Cerdas**



Sumber : Aplikasi Magelang Cerdas

Pada fitur monggo lapor, masyarakat dapat melaporkan keluhan ataupun saran kepada pemerintah Kota Magelang. Layanan statistik pada aplikasi Magelang Cerdas terdapat dalam fitur Datago yang memberikan informasi Berita, Data Triwulan, Data Tahunan, Gender, Tanya Bang Data, *Elibrary*, Open Data. Namun demikian, Penggunaan pada fitur-fitur Magelang Cerdas, tidak semua informasi dapat didapatkan dalam satu portal aplikasi. Untuk mengakses layanan tersebut, pengguna perlu mendownload aplikasi tambahan atau mengunjungi situs web dari instansi terkait secara terpisah.

B. Pelayanan Masyarakat

Penggunaan teknologi *smartphone* sangat meningkat pada zaman sekarang. 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 menjelaskan sebagian besar masyarakat Kota Magelang dapat menggunakan dan memanfaatkan teknologi dengan baik.

Pelayanan publik berbasis smart city diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat untuk terbuka pada aspirasi dan saran kepada pemerintah. Akan tetapi dalam hal ini masih terdapat beberapa masyarakat yang tidak mengetahui mengenai aplikasi magelang cerdas. Bentuk aspirasi masyarakat terhadap kebijakan pemerintah terlihat dengan mulai aktifnya masyarakat menggunakan aplikasi magelang cerdas. Dengan partisipasi masyarakat tujuan kebijakan yang dibentuk oleh pemerintah dapat tercapai.

Tabel 1
Statistik Penggunaan Aplikasi Magelang Cerdas
Tahun 2020

Waktu	Pengguna Aplikasi Magelang Cerdas
25-28 Februari	130
01-31 Maret	811
01-30 April	909
01-31 Mei	1025
01-30 Juni	1048
01-31 Juli	791
01-30 Agustus	734
01-31 September	689
01-30 Oktober	997
01-27 November	522
Jumlah	7656

Sumber : Diskominsta, 2020

Aspirasi/aduan dan masukan masyarakat pada permasalahan pelayanan publik Kota Magelang terlihat pada salah satu fitur dalam Magelang Cerdas yaitu monggo lapor. Permasalahan yang diadukan oleh masyarakat belum mampu berpartisipasi pada pembuatan kebijakan pemerintah. Hal itu terlihat pada aduan mengenai aspek permasalahan pada kehidupan sehari-sehari.

Tabel 2
Aspirasi/Aduan Masyarakat Tahun (Orang) 2022-2023

Sumber: Fitur Monggo Lapor, 2023

Bidang Aduan	Tahun		Jumlah
	2022	2023	
Pelayanan sosial	24	4	28
Pelayanan kependudukan	4	3	7
Layanan BPJS	2	-	2
PDAM	62	45	107
Ketentraman dan ketertiban	26	22	48
Kesehatan	4	14	18
Jalan dan drainase	26	20	46
Lingkungan hidup	7	9	16
Perhubungan	54	32	76
Pajak dan retribusi	-	8	8
Aset	1	4	5
Keagamaan	3	17	20
Pemuda dan olahraga	-	1	1
Telekomunikasi/informatika	7	36	43
Infrastruktur	26	4	30
Kepolisian	14	5	19
Ketenagakerjaan dan transmigrasi	2	2	4
Listrik	3	1	4
Pendidikan dan kebudayaan	12	12	24
Arsip dan perpustakaan	3	1	4
Pariwisata dan event kota	1	2	3
Pertanian dan pangan		1	1
Pasar, koperasi dan UMKM	11	1	12
Pelayanan kecamatan/kelurahan wilayah Magelang Utara	1	1	2
Pelayanan kecamatan/kelurahan wilayah Magelang Selatan	1	1	2
Pelayanan kecamatan/kelurahan wilayah Magelang Tengah	5		5
Pelayanan RSUD	4	3	7
Pemerintahan	4	2	6
Perijinan	5	9	14
Perparkiran	23	13	36
Pemukinan, perumahan, pertahanan	10	1	11
Persampahan	3	2	5
Pertamanan	1		1
Kebencanaan	1		1
PKL		1	1
Traffic light	2	1	3
Jumlah	352	278	630

C. Pelayanan *Free Wifi*

Pemerintah Kota Magelang menyediakan fasilitas pelayanan *free wifi* di beberapa titik lokasi. Lokasi-lokasi yang dipilih merupakan tempat yang selalu dikunjungi oleh masyarakat yaitu Kuliner Kartikasari, Taman Badaan, Taman *Skateboard*, area Monumen A. Yani, area Alun-alun, Lapangan Kwarasan, Kebun Senopati. Tujuan tersedianya kebijakan pelayanan *Free Wifi* adalah mampu memberikan manfaat kepada masyarakat Kota Magelang terkait penyediaan jaringan internet.

Kebijakan layanan *Free Wifi* Kota Magelang mendapatkan keluhan dari masyarakat karena beberapa alasan. Pertama jaringan *wifi* di beberapa tempat sulit tersambung pada *smartphone*. Kedua beberapa tempat bahkan tidak dapat tersambung pada jaringan internet. Berdasarkan survei pada Agustus 2021 dua tempat dari tujuh lokasi yaitu Kuliner Kartikasari dan Taman *Skateboard* tidak terdapat panel *wifi*, dan hanya dua tempat yang mampu tersambung pada jaringan internet yaitu Lapangan Kwarasan dan Kebun Bibit Senopati. Sedangkan di area Alun-alun, Monumen Ahmad Yani dan Taman badaan terdapat panel *wifi* akan tetapi tidak dapat tersambung jaringan internet. Berdasarkan survei yang dilakukan dari 27 narasumber masyarakat, beberapa diantaranya tidak mengetahui adanya penyediaan layanan *Free Wifi* pada tujuh titik lokasi di Kota Magelang. Pada Tabel 3 adalah masyarakat yang mengetahui/tidak mengetahui layanan *Free Wifi*.

Tabel 4.3
Kesadaran Masyarakat Adanya Layanan *Free Wifi*

Lokasi	Mengetahui	Tidak Mengetahui
Alun-alun	8	19
Taman Badaan	1	26
Monumen. A. Yani	2	25
Kuliner Kartikasari	1	26
Kebun bibit Senopati	5	22
Lapangan Kwarasan	1	26
Taman Skateboard	1	26

Sumber: Pra-survei, 2021

Pembahasan

A. Dimensi Teknologi

Pada tahun 2017 Pemerintah Kota Magelang membuat sebuah inisiasi inovasi layanan publik berbentuk aplikasi berbasis android yaitu Magelang Cerdas: “*One Touch Public Service*”.

Aplikasi Magelang Cerdas dapat menghemat waktu akses pelayanan publik secara elektronik dari 2 menit menjadi 30 detik, sehingga dengan adanya penghematan waktu otomatis berdampak pada penghematan biaya internet yang dikeluarkan, dengan asumsi menghemat Rp 1.500,- untuk telkom dan menghemat Rp 200,- untuk smartfren.

Tabel 4
Layanan Android Magelang Cerdas
Tahun 2020

Layanan Android Magelang Cerdas		
Sebelum	Sesudah	Keterangan
Rp. 3000	Rp. 1500	Telkom
Rp. 400	Rp. 200	Smartfren

Sumber: Diskominsta, 2020

Tabel 5
Perbedaan sebelum dan setelah adanya Android Magelang Cerdas

Sebelum	Setelah
Waktu akses kelayanan elektronik berbasis elektronik web service memakan waktu yang lama	Waktu akses layanan dapat diperpendek, cepat dan efisien
Belum terintegrasinya seluruh layanan aplikasi berbasis web service dalam portal satu pintu sehingga tidak memudahkan masyarakat untuk melakukan akses “ribet”	Sudah terintegrasinya layanan dalam satu portal sehingga memudahkan masyarakat untuk mengakses dengan satu sentuhan (one touch) tidak “ribet”
Biaya kuota yang dikeluarkan untuk pengurusan layanan publik lebih mahal karena akses yang lama	Biaya kuota lebih murah dan efisien karena sudah melalui portal satu pintu atau “One Stop Public service Portal With One Touch”

Sumber: DISKOMINSTA, 2020

B. Dimensi Sumber Daya Manusia

Partisipasi masyarakat memiliki peran penting sebagai pendukung kebijakan pelayanan publik berbasis *smart city*. Peran masyarakat dalam hal ini ditandai dengan melek teknologi komunikasi informasi sehingga masyarakat mampu mengikuti kebijakan pemerintah dan memanfaatkan layanan yang telah disediakan. Keterampilan teknologi beberapa masyarakat masih kurang. Tingkat pendidikan rata-rata ASN Kota Magelang adalah S1/Doktor/Ph.D. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Magelang masih terdapat ASN yang tingkat pendidikan dibawah Diploma dan Sarjana.

Tabel 6
Jumlah ASN Pemerintah Kota Magelang Menurut Tingkat Pendidikan (Orang) Tahun 2021-2023

Tingkat Pendidikan	Laki-laki			Perempuan			Jumlah		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
SD	38	30	23	5	4	2	43	34	25
SMP	59	46	32	3	4	2	62	50	34
SMA	193	169	139	137	118	89	330	287	228
D1/D2	11	11	9	19	13	12	30	24	21
D3	97	104	119	327	352	440	424	456	559
S1/Doktor/Ph.D	565	599	592	998	1076	1067	1563	1675	1659

Sumber: BKPP Kota Magelang, 2021-2023

Tindakan yang harus dilakukan Pemerintah Kota Magelang untuk memberitahukan mengenai inovasi kebijakan layanan publik yang dibentuk adalah dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat selain dengan media elektronik dan media sosial, pemerintah seharusnya memberikan sosialisasi secara langsung mengingat beberapa masyarakat Kota Magelang yang masih menginginkan interaksi secara langsung.

C. Dimensi Institusional

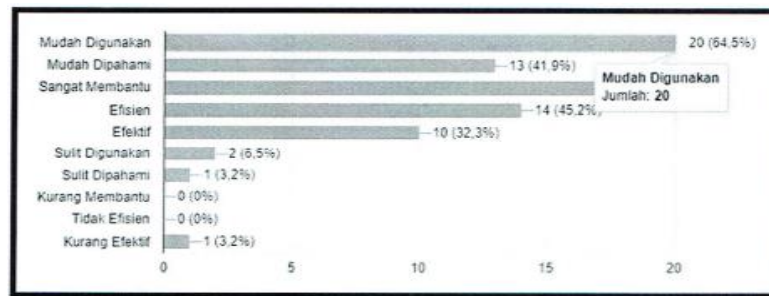
Pelayanan publik berbasis *smart city* yang dibentuk oleh Pemerintah Kota Magelang tidak terlepas dari kerjasama yang dilakukan oleh Organisasi Pemerintah Daerah (OPD). Kebijakan yang dibentuk oleh pemerintah salah satunya adalah pembentukan aplikasi Magelang cerdas. Kerjasama dalam android Magelang Cerdas : “*One Touch Public Service*”, yaitu kepala Diskominsta, dibantu satu orang Kepala Bidang Teknologi Informasi dengan dua orang Kepala Seksi dibawahnya dan didukung :

1. Dua orang Pranata Komputer
2. Dua orang Programmer
3. Satu orang yang menguasai jaringan komunikasi elektronik

Pelaksanaan kebijakan ini dibantu oleh APIP Kota Magelang untuk menguji lima indikator seperti regulasi yang jelas, dapat mengakomodir kebutuhan atas pelayanan publik

masyarakat, akses dan biaya yang lebih terjangkau dari sebelum adanya aplikasi, dan tingkat kepuasan pengguna yang baik. Gambar 4.6 Data ukung yang dilakukan oleh APIP Kota Magelang.

Gambar 4.6
Data Dukung APIP



Sumber : APIP Kota Magelang, 2020

Sedangkan satuan kerja yang terlibat adalah semua OPD maupun *Stakeholder* lainnya diluar yaitu KIM Kota Magelang dan PT. Gamatechno Pemerintah Kota Magelang yang mempunyai aplikasi berbasis *online* dan sudah tersambung dengan android Magelang Cerdas.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, penulis berupaya menyusun strategi yang mampu diimplementasikan oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik untuk menuju pelayanan publik berbasis *smart city* di Kota Magelang. Strategi yang dibuat sebaagi berikut :

1. Strategi I, Pemerintah secara bertahap harus mengubah pemikiran masyarakat untuk mengikuti perkembangan zaman khususnya dalam kebijakan konvensional menjadi digital.
2. Strategi II, Memperluas sosialisasi kepada masyarakat khususnya generasi *boomers* dengan melakukan pengenalan kebijakan secara langsung, sehingga seluruh masyarakat dapat ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan kebijakan ini.
3. Strategi III, Melakukan integrasi terhadap setiap OPD untuk mengembangkan kebijakan layanan publik berbasis *smart city* khususnya inovasi “*One Touch Public Service*”
4. Strategi IV, Memberikan sosialisasi cara penyambungan jaringan *free wifi* yang ada disetiap lokasi. Sehingga masyarakat mampu merasakan kegunaan penyediaan layanan tersebut.

Simpulan dan Saran

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian, dapat ditarik kesimpulan:

1. Melakukan perubahan layanan publik konvensional dengan digital dengan melakukan integrasi setiap OPD dan pihak luar untuk menciptakan sebuah pelayanan publik yang dapat memudahkan masyarakat
2. Pemerintah Kota Magelang telah menciptakan sebuah inovasi dan strategi untuk meningkatkan pelayanan publik berbasis *smart city* dengan memberikan pelayanan berupa layanan *free wifi* dan layanan *One Touch Public Service* untuk masyarakat Kota Magelang.
3. Layanan digital yang dibentuk pemerintah, membuat masyarakat mulai mengikuti dan mulai terbuka terhadap aspirasi dan aduan terhadap kejadian-kejadian yang dialami kepada pemerintah.

B. Saran

Kesuksesan kebijakan yang dibentuk oleh pemerintah tidak terlepas dari partisipasi masyarakat yang selalu mendukung jalannya kebijakan tersebut. Sosialisasi kebijakan yang akan dilaksanakan kepada masyarakat adalah kunci pemerintah dalam mengetahui kebijakan tersebut memiliki manfaat untuk masyarakat.

Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik Kota Magelang, 2019. Statistik Kesejahteraan Masyarakat Kota Magelang. Kota Magelang: Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik Kota Magelang, 2023. Jumlah ASN Pemerintah Kota Magelang Menurut Tingkat Pendidikan (Orang) Tahun 2021-2023. Kota Magelang: Badan Pusat Statistik.
- Idris, A. (2018). *Ekonomi Publik* (1st ed.). Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=cmRoDwAAQBAJ>
- Hasibuan, A., & Sulaiman, oris kianto. (2019). Smart City, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota. *Buletinutama Teknik*, 14(2), 127–135. <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/but/article/view/1097>
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Press. https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Pelayanan_Publik/DApGEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Pangestiningrum, K. P., Nugraha, J. T., & Mahendrardi, R. M. (2019). Manajemen Aplikasi “Magelang Cerdas” Sebagai Salah Satu Inovasi Sektor Publik Menuju Smart City Di Kota Magelang. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 3(1), 24–36. www.similarweb.com
- Riskinaswara, L. (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