

Aplikasi Pelayanan Informasi Pengaduan Masyarakat Kediri Sigap Untuk Kemajuan Smart City Kota Kediri

Mukhamad Nafis Krisnawan¹, Aion Suharis Widodo², Ica Pramita³

Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Nusantara PGRI Kediri

E-mail: 1nafiskrisnawan@gmail.com, 2aionsuharis@gmail.com, 3ichapramita@gmail.com

Abstrak – Smart City adalah konsep perencanaan kota dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang akan membuat hidup lebih mudah dan sehat dengan tingkat efisiensi dan efektifitas yang tinggi. Smart City juga kota yang secara antisipatif mampu mengelola sumber daya secara inovatif dan berdaya saing, dengan dukungan teknologi dalam rangka mewujudkan kota yang nyaman dan berkelanjutan. Smart City dapat diartikan sebagai “Kota Cerdas / Kota Pintar”. Smart City di Indonesia sudah mulai diterapkan seperti Kota Besar di Indonesia. Pemerintah sangat berperan untuk mewujudkan Kota Cerdas. Dalam bentuk mendukung smart city seutuhnya di Kota Kediri, turut mengembangkan konsep smart city dengan branding “Kediri Sigap” untuk mematangkan strategi Pemerintah Kota Kediri dalam Mengkomunikasikan Program Aplikasi sebagai upaya Mewujudkan Smart City.

Kata Kunci — Kediri Sigap, Kota Cerdas, Pelayanan Masyarakat, Teknologi Informasi

1. PENDAHULUAN

Smart City adalah konsep perencanaan kota dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang akan membuat hidup lebih mudah dan sehat dengan tingkat efisiensi dan efektifitas yang tinggi. Smart City juga kota yang secara antisipatif mampu mengelola sumber daya secara inovatif dan berdaya saing, dengan dukungan teknologi dalam rangka mewujudkan kota yang nyaman dan berkelanjutan.

Cocchia dalam Permadi (2015:12), Ide kota pintar mulai tercetus pada tahun 1980an dan 1990an saat kemajuan teknologi dan pertumbuhan ekonomi berkontribusi meningkatkan kesejahteraan. Pengembangan kota pintar semakin mendesak diakhir abad ke-20, yakni dengan maraknya fenomena urbanisasi dan kemajuan TIK. Dalam konteks internasional, untuk mewujudkan tujuan Protokol Kyoto, konsep kota pintar lahir dan diadopsi oleh berbagai institusi seperti Komisi Eropa, Setis EU, dan OECD dan dilabeli sebagai inisiasi cerdas dan proyek yang relevan untuk ketahanan kota. Berdasarkan hal ini dapat terlihat bahwa sesungguhnya ide kota pintar telah muncul sejak lama, tetapi baru pada beberapa tahun terakhir perhatian mengenai topik ini mencapai puncaknya. Beberapa faktor yang mempengaruhi hal ini adalah perkembangan perangkat nirkabel dan internet di kalangan penduduk, dimensi kota yang semakin meluas, dan kebutuhan untuk menjaga kelestarian lingkungan dari polusi dan efek samping konsumsi energi [1]

Smart City dapat diartikan sebagai “Kota Cerdas / Kota Pintar”[2]. Smart City di Indonesia sudah mulai diterapkan. Seperti Kota Besar di Indonesia yaitu Surabaya, Bandung, Semarang, Bekasi, Tangerang Selatan; Kota sedang meliputi Denpasar Binjai, Manado, Yogyakarta, Kediri; Kota kecil yaitu Magelang, Sawahlunto, Bontang, Tual, dan Bukittinggi. 15 Kota tersebut mendapatkan penghargaan kota terbaik yang masuk dalam kategori utama Rating Kota Cerdas Indonesia (RKCI) 2017 [3].

Proliferasi penggunaan internet dalam interaksi pemerintah dengan warga negaranya tidak hanya berkembang di Negara-negara maju saja, tetapi juga merambah di dunia berkembang [4]. Penggunaan TIK dalam penyelenggaraan pemerintahan dikenal dengan sebutan e-government atau digital government [5]. Dalam ranah e-government, muncul terminologi government 2.0 sebagai istilah penggunaan teknologi web 2.0 oleh pemerintah dalam interaksi dengan warga negaranya yang memungkinkan adanya interaksi dua arah dengan prinsip keterbukaan, responsivitas, dan akuntabilitas. Dalam konteks tata kelola pemerintah [6].

Government 2.0 secara lebih nyata terlihat pada penggunaan media sosial dalam aktivitas kebijakan dan pelayanan publik. Mengapa pemerintah memanfaatkan media sosial? Sedikitnya ada dua isu penting, munculnya generasi Y dan penemuan web 2.0 menjadi menjamurnya penggunaan media sosial, baik dalam interaksi privat maupun dalam interaksi publik termasuk interaksi warga negara dengan pemerintah [7]

Pemerintah sangat berperan untuk mewujudkan Kota Cerdas. Dalam bentuk mendukung smart city seutuhnya di Kota Kediri, turut mengembangkan konsep smart city dengan branding “Kediri Sigap”

2. METODE PENELITIAN

2.1. Analisis Kebutuhan

Pada tahap analisis kebutuhan sistem akan di lakukan analisis terhadap kebutuhan dari sistem monitoring informasi berbasis android. Analisis yang di lakukan meliputi kebutuhan sistem dan bahan yang di perlukan dalam pembuatan sistem. Dalam perancangan sistem monitoring informasi ini ada beberapa alat dan bahan yang di butuhkan :

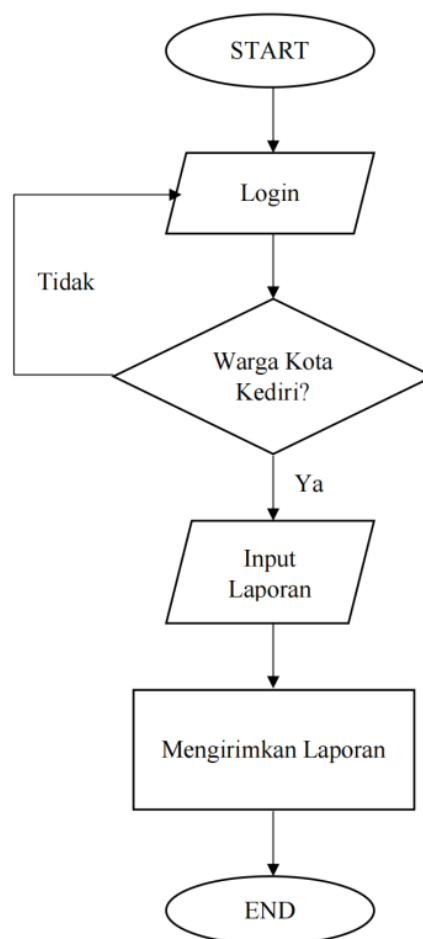
1. Alat penelitian

Alat yang di perlukan dalam penelitian di bagi menjadi dua yaitu perangkat keras dan perangkat lunak antara lain sebagai berikut ;

- a. Sistem Operasi windows 10
- b. Android Studio untuk code editor untuk basis android
- c. Smartphone untuk mengakses aplikasi mobile

2.2. Rancangan Sistem

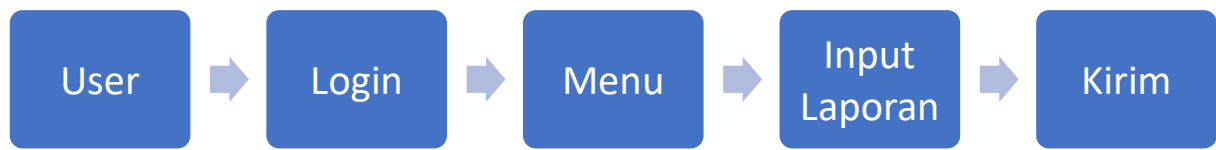
1. Flowchat Sistem Kerja



Gambar 1. Flowchart Sistem Aplikasi Kediri Sigap

Merupakan flowchat alur kerja sistem dari aplikasi laporan pengaduan. Di mulai dari Login, kemudian jika bukan warga Kota Kediri, maka aplikasi tidak dapat diakses. Dan jika user adalah warga kota Kediri, maka user bisa masuk untuk mengisi laporan pengaduan.

2. Sistem Aplikasi Kediri Sigap



Gambar 2. Alur Sistem Aplikasi Kediri Sigap

Pada gambar tersebut merupakan use case diagram dari sistem penggunaan aplikasi laporan dengan menggunakan Android. Dalam sistem ini terdapat satu aktor, yaitu user. User nantinya harus melakukan Login terlebih dahulu sebelum dapat melihat dan memilih menu yang disediakan, lalu memasukkan laporan/pengaduan setelah itu dikirim.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kediri Sigap adalah konsep yang dilakukan oleh Kota Kediri untuk membentuk kota yang cerdas dalam pengelolaan serta pengembangan pada sumber daya manusia, alam, waktu dan lainnya. agar penggunaannya dapat secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada serta teknologi komunikasi, sehingga kota tersebut bias lebih memaksimalkan pelayanan publik dan mendukung pembangunan yang berkelanjutan.

Terdapat 6 Elemen dalam pengembangan Kediri Sigap yakni:

a. *Smart Governance*

Merupakan tata kelola pemerintahan yang cerdas, yang mencakup didalamnya pelayanan publik untuk meningkatkan Kualitas layanan publik, Efisiensi manajemen birokrasi, partisipasi public dalam penyusunan kebijakan dan arah pembangunan.

b. *Smart Branding*

Yaitu peningkatan pada nilai jual daerah secara cerdas guna membangun Ekosistem pariwisata, Platform ekosistem bisnis daerah, Memasarkan wajah kota.

c. *Smart Economy*

Sinergi pembangunan ekonomi secara cerdas adalah mengenai produk dan layanan yang ada di Kota Kediri Membangun Ekosistem industri yang berdaya saing, Kesejahteraan rakyat, Ekosistem transaksi keuangan

d. *Smart Living*

Dukungan pada pengelolaan ekosistem tempat kehidupan yang cerdas untuk mewujudkan Harmonisasi tata ruang wilayah, Menyediakan prasarana kesehatan yang berkualitas, menyediakan transportasi publik yang nyaman

e. *Smart Society*

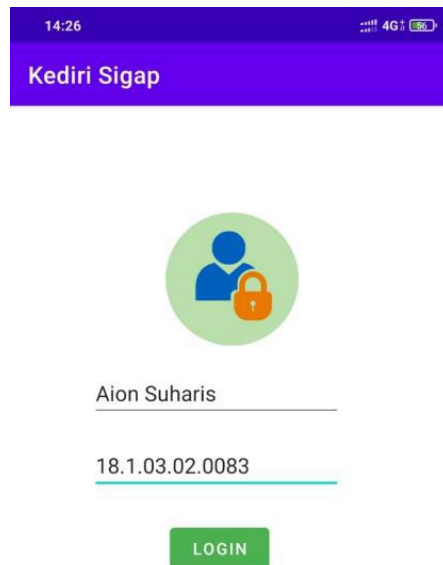
Mewujudkan Interaksi masyarakat yang efisien, Ekosistem belajar yang efisien, Sistem keamanan masyarakat

f. *Smart Environment*

Tata kelola pada sumber daya alam serta pemeliharaan lingkungan yang cerdas untuk melindungi ekosistem penting dan mengembalikan lahan yang kritis, Mengelola limbah dan sampah, Penghematan Energi.

Aplikasi ini memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat Kota Kediri dan pemerintah Kota Kediri untuk bisa berkolaborasi dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang ada di Kota Kediri. Dengan aplikasi Kediri Sigap ini, warga diberikan kemudahan untuk memberikan laporan dalam bentuk sebuah

aspirasi, kritik, saran dan keluhan kepada pemerintah. Selanjutnya kemudahan juga di dapat oleh masyarakat yaitu dalam meminta serta mendapatkan informasi dan penjelasan oleh pemerintah Kota Kediri dengan respon yang cepat dan nyaman. Tidak hanya mempermudah masyarakat saja namun pemerintah juga mendapatkan kemudahan dalam memahami permasalahan yang dialami oleh masyarakat sehingga pemerintah dapat dengan cepat melakukan perencanaan dan perbaikan permasalahan masyarakat di lapangan.



Gambar 3. Tampilan Login



Gambar. 4 Interface Aplikasi Kediri Sigap

Kemudahan layanan aplikasi Kediri Sigap dan banyaknya fasilitas pendukung menjadikan hal ini sebagai salah satu indikator keberhasilan layanan aduan yang disediakan Pemerintah Kota Kediri. Pada pelaksanaannya aplikasi ini dapat diakses melalui smartphone yang dimiliki masyarakat. Pada prosedur yang dimiliki juga mudah dimengerti oleh masyarakat karena pengguna layanan aduan di Kota Kediri. Kebebasan yang diberikan kepada masyarakat untuk bertanya, menyampaikan keluhan, masukan, aspirasi dan saran membantu pemerintah daerah Kota Kediri dalam memperbaiki pelayanan publik terhadap masyarakat didaerahnya.

Akibat dari pemanfaatan pada aplikasi Kediri Sigap yaitu masyarakat merasa pemerintah lebih memperhatikan sehingga menimbulkan rasa kepercayaan dan kemauan masyarakat untuk dapat menyampaikan aduan, laporan serta aspirasinya. Timbulnya rasa kepercayaan masyarakat atas kinerja dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah menjadi modal yang baik dalam menjalankan program-program pemerintah guna mencapai peningkatan pelayanan terhadap masyarakat.

Aplikasi Kediri Sigap memiliki tujuan untuk mempermudah warga dalam menyuarakan aspirasi serta pengaduan terkait keluhan, kritik dan saran kepada Pemerintah Kota Kediri. Kemudian masyarakat dan pemerintah bersama-sama melakukan kolaborasi untuk merespon dan menindaklanjuti segala bentuk aspirasi dan pengaduan masyarakat. Namun dalam tujuan tersebut berdasarkan hasil penelitian terkait aplikasi ini justru masih terdapat kelemahan yang menyebabkan masalah. Masih adanya beberapa kendala yang harus di benahi terkait layanan aplikasi ini yaitu sering terjadi masalah atau eror pada Aplikasi Kediri Sigap.

4. SIMPULAN

Smart city menjadi alternatif solusi bagi Kota Kediri untuk mengatasi segala permasalahan yang ada di dalam kotanya. Program smart city ini diadopsi dengan tujuan memberikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien kepada segala lapisan masyarakat dan mengacu visi Kota Kediri sebagai kota inklusif. Berdasarkan dari hasil penelitian tentang kualitas layanan masyarakat yang ramah secara aktual dan melalui sudut pandang permasalahan masyarakat di Kota Kediri.

Penerapan Kediri Sigap dalam mewujudkan Smart City Kota Kediri di rasa sudah cukup efektif. Namun dalam implementasinya dirasa masih kurang maksimal dalam pelayanan yang di berikan oleh pemerintah Kota Kediri karena masih terdapat kelemahan yang ada pada aplikasi Kota Kediri yaitu lambatnya penanganan terkait pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat dan aplikasi yang kadang bermasalah. Selain itu sosialisasi yang kurang mungkin menjadikan masyarakat kurang paham akan adanya aplikasi Kediri Sigap, di lain sisi kualitas aplikasi yang kadang terganggu membuat masyarakat menjadi enggan menggunakan aplikasi Kediri Sigap. Tanggapan yang lambat juga membuat masyarakat kurang puas terhadap layanan Kediri Sigap, sebaiknya pemerintah Kota Kediri lebih tegas dalam menjalankan tugasnya dengan bertanggung jawab atas pemberian tanggapan atau jawaban pada Kediri Sigap.

5. SARAN

Mengacu dari hal tersebut hendaknya pemerintah Kota Kediri makin giat dalam mengembangkan layanan publiknya, pengembangan pelayanan publik yang ramah bisa dilakukan secara digitalisasi bertahap serta berkesinambungan dalam menciptakan pelayanan publik yang ramah, sehingga konsep Kota Cerdas serta visi Kota Kediri sebagai kota inklusif yang ramah dan terbuka bagi segala lapisan masyarakatnya dapat tercapai di Kota Kediri.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Permadi, A. (2015). Strategi Pengembangan Industri Kecil Carica. *JEJAK: Jurnal Ekonomi dan Kebijakan*, 8(1).
- [2] Akbaruddin, F. (2021). Implementasi Konsep Smart City di Kota Malang Menuju Pembangunan Berkelanjutan. *Jurnal Sosial Politik Integratif*, 1(1), 15-25.
- [3] Restiane, F., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). Efektifitas Penerapan Aplikasi Laporan Sleman Dalam Mewujudkan Sleman Smart Regency. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 6(1), 1-11.
- [4] Widjajanto, A. (2017). Transnasionalisasi Masyarakat Sipil: Masyarakat Sipil. *LKIS PELANGI AKSARA*.
- [5] Nurita, R. F. (2016). Penerapan Layanan E-Government Dalam Perwujudan Good Governance Di Pemerintah Kota Malang. *Jurnal Cakrawala Hukum*, 7(2), 238-246.
- [6] INDRAYANI, E. Perkembangannya di Indonesia.
- [7] Simarmata, J., Manuhutu, M. A., Yendrianof, D., Iskandar, A., Amin, M., Sinlae, A. A. J., ... & Ginantra, N. L. W. S. R. (2021). *Pengantar Teknologi Informasi*. Yayasan Kita Menulis.