



JPALG Vol 4 (2) (2020): hlm 124-140 DOI: 10.31002/jpalg.v4i1.23948

JPALG**Journal of Public Administration and Local Governance**<http://jurnal.untidar.ac.id/index.php/publicadmini>

Peningkatan Kapasitas Aplikasi Mobile “Magelang Cerdas” dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik**RM Mahendrati¹, ²Hardi Warsono,**^{1,2} Program Doktor Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegorormmahendrati@students.undip.ac.id¹**Permalink/DOI: 10.31002/jpalg.v4i1.23948**Received: 23 Juni 2020 ; Accepted: 16 Desember 2020.; Published: 20 Desember 2020

Abstrak

Dalam mewujudkan konsep *smart city* di Kota Magelang, pada tahun 2017 Pemerintah Kota Magelang meluncurkan aplikasi mobile berbasis android bernama Magelang Cerdas. Aplikasi Magelang Cerdas merupakan aplikasi yang memuat informasi seputar Kota Magelang seperti: informasi mengenai destinasi wisata Kota Magelang, berbagai kuliner dan fasilitas umum, serta pelayanan publik seperti layanan kesehatan, perizinan, dan perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aplikasi Magelang Cerdas menggunakan perspektif Open Government yaitu dengan 3 prinsip Open Government (transparansi, kolaborasi, dan partisipasi). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah mix method (kualitatif dan kuantitatif) dengan menggunakan strategi penelitian observasi. Lokus penelitiannya adalah 12 fitur dan sub-fitur dalam aplikasi Magelang Cerdas. Data sekunder diperoleh melalui observasi dalam aplikasi Magelang Cerdas, sedangkan data primer diperoleh dengan cara melakukan wawancara kepada pihak pengembang dan user. Hasil perhitungan menggunakan skala likert dalam penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Magelang Cerdas mendapatkan skor yang masuk kedalam kategori Baik untuk transparansi, kolaborasi, dan partisipasi. Meskipun masuk dalam kategori baik, namun aplikasi ini masih jauh dari kata sempurna. Dari hasil wawancara dengan pihak pengembang, dapat diketahui bahwa aplikasi ini masih dalam pengembangan sehingga masih banyak kekurangan yang ditemukan terutama dalam hal kemanfaatannya serta upaya menarik minat masyarakat Kota Magelang untuk mau menggunakan aplikasi tersebut Aplikasi Magelang Cerdas.

Kata Kunci : *smart city*; aplikasi mobile; *open government*.

Abstract

In realizing the smart city concept in Magelang City, in 2017 the Magelang City Government launched an android-based mobile application called Magelang Cerdas. The Smart Magelang application is an application that contains information about the City of Magelang such as: information about tourist destinations in Magelang City, various culinary and public facilities, as well as public services such as health services, licensing, and taxation. This study aims to analyze the Smart Magelang application using an Open Government perspective, namely the 3 principles of Open Government (transparency, collaboration, and participation). The method used in this research is a mix method (qualitative and quantitative) using an observational research strategy. The research focus is 12 features and sub-features in the Smart Magelang application. Secondary data is obtained through observations in the Smart Magelang application, while primary data is obtained by conducting interviews with developers and users. The results of calculations using the Likert scale in this study indicate that the Smart Magelang application gets a score that falls into the Good category for transparency, collaboration, and participation. Even though it is in the good category, this application is still far from perfect. From the results of interviews with the developer, it can be seen that this application is still under development so that there are still many shortcomings found, especially in terms of its benefits and efforts to attract the interest of the people of Magelang City to want to use this application.

Keywords: *smart city; mobile application; open government*

PENDAHULUAN

Masyarakat di era informasi seperti sekarang ini menginginkan segala urusan lebih cepat, efektif, dan efisien. Itu sebabnya pelaksanaan pelayanan publik dituntut untuk memiliki kemampuan untuk memberikan layanan yang prima. Untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah dituntut untuk berbenah sebagai salah satu bentuk akuntabilitas kinerja terhadap publik. Tetapi, perubahan tersebut ternyata tidak dapat berubah seketika, diperlukan rentang waktu bagi pemerintah dalam pelaksanaannya.

Kemampuan aparatur pemerintah ini turut pula berperan penting dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan publik pemerintah. Bagaimana pemerintah mengelola dan membekali aparat sebagai sumber daya manusia yang dimiliki sehingga pemerintahan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dengan adanya perkembangan teknologi memungkinkan pemerintah lebih mudah dalam melakukan pengelolaan SDM. Pemerintah dapat menggunakan berbagai macam aplikasi untuk mendukung pelayanan publik. Untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yang

baik dapat memangkas birokrasi dan prosedur yang berbelit-belit, menekan pungli dan tindak korupsi. Syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, saat ini pelayanan publik banyak yang diintegrasikan dengan beberapa fitur-fitur layanan dari beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) menjadi satu pintu. Sistem informasi yang lebih dikenal dengan e-government ini dapat mendukung penyelenggaraan layanan menjadi lebih jelas, mudah, dan transparan. Proses yang biasanya berbelit dan lama menjadi lebih efisien. Dari sisi pemerintah, data yang masuk terdokumentasi dengan baik sehingga dapat menjadi rujukan dikemudian hari. Harapannya ketika pemerintah menerapkan pelayanan publik yang baik, maka tidak hanya masyarakat yang merasa terbantu. Namun kinerja pemerintah juga akan semakin efektif dan efisien. Penerapan teknologi yang aplikatif dapat menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Di Indonesia terdapat beberapa kota yang mulai memanfaatkan sistem informasi manajemen dengan menerapkan aplikasi berbasis android guna mendukung

elayanan pelayanan publik. Sebagai contoh pada tahun 2017, Kota Magelang meraih penghargaan sebagai Smart City untuk kategori kota kecil pada Rating Kota Cerdas Indonesia (RKCI). Penghargaan tersebut di peroleh melalui proses penilaian yang dilakukan oleh Tim Smart City and Community Innovation Centre (SCCIC) Institut Teknologi Bandung. Sebelumnya, pada tahun 2015 Kota Magelang meraih predikat sebagai Kota Cerdas dalam penghargaan Indeks Kota Cerdas Indonesia (IKCI) 2015, yaitu kategori kota berpenduduk 200.000 jiwa atau kurang, dan Kota Cerdas Ekonomi (Smart Economy). Untuk menerapkan konsep Smart City di Kota Magelang, Pemerintah Kota Magelang merilis aplikasi mobile "Magelang Cerdas". Arti Cerdas dalam aplikasi ini menggambarkan suatu sistem atau alat yang dapat membantu masyarakat untuk mengakses layanan publik secara mudah dan praktis dalam satu aplikasi, masyarakat dapat mengakses mulai layanan perizinan, hingga kesehatan, dan juga informasi lainnya.

Aplikasi tersebut memuat berbagai informasi detail seputar Kota Magelang, di antaranya kuliner, destinasi wisata, hotel, dan agenda kota. Melalui aplikasi ini, masyarakat tidak hanya dapat mengetahui informasi tentang pariwisata, agenda pariwisata, letak hotel dan toko oleh-oleh yang berada di Kota Magelang saja, namun masyarakat

juga dapat mengakses layanan publik lain seperti layanan perizinan dan kesehatan. Aplikasi ini dapat diunduh secara gratis di platform *google play store* untuk pengguna android. Pemanfaatan aplikasi Magelang Cerdas ini menawarkan kemudahan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik, seperti memantau perjalanan berkas perizinan yang kita ajukan dan mencari tahu tentang jam pelayanan serta jumlah kamar rawat inap yang masih kosong di rumah sakit. Selain untuk mewujudkan konsep *smart city*, aplikasi Magelang Cerdas ini juga menjadi wujud dari sistem keterbukaan pemerintahan (*Open Government*), tata kelola pemerintah yang saat ini sedang dibenahi dan kembangkan. *Open government* menekankan prinsip transparansi tinggi data pemerintah untuk dapat dikonsumsi oleh publik dengan cara memanfaatkan teknologi informasi, dan penerapan sistem elektronik dalam berbagai aktivitas pemerintahan (Andhika,2017).

Para ahli berargumentasi tentang manfaat *open government* dapat merangsang transparansi, akuntabilitas, meningkatkan partisipasi masyarakat, dan merangsang pertumbuhan ekonomi (Wirtz, Weyerer, & Rosch, 2017). Berbagai studi / penelitian telah banyak dilakukan untuk mengkaji tentang program atau konsep *smart city* di Indonesia. Namun demikian, fokus kajian dalam penelitian-penelitian tersebut diantaranya mengenai strategi pengembangan *smart city* (Faidati, Khozin,

2018, Adzan, Saraswati, 2015), implementasi kebijakan dan penerapan program *smart city* (Purnomo, 2015, Mursalim, 2017, Kurnaedi, 2017, Okaviyani, Nugraha, 2018, Sari, 2018), penggunaan dan pemanfaatan aplikasi *smart city* (Larasati, Hernawati, 2018, Rachmawati, Ramadhan, Rohmah 2018), analisis Dan perancangan aplikasi (Budiman, Darmawan, Kurniawati 2015), kebijakan strategis *smart city* (Pratama, 2018). Namun demikian, belum banyak yang memfokuskan studi pada *smart governance* dengan wujud aplikasi mobile.

Smart Governance merupakan salah satu dimensi *Smart City* yang menghususkan pada tata kelola pemerintahan. Salah satu wujud dari *Smart Governance* yang saat ini sedang dikembangkan di Indonesia adalah *Open Government*. Open Government Indonesia merupakan suatu gerakan untuk mendorong dan mewujudkan keterbukaan pemerintah kepada public yang mencakup transparansi, kolaborasi, dan partisipasi di setiap kegiatan pemerintahan. Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aplikasi Magelang Cerdas menggunakan kacamata *open government*. Penulis secara khusus menganalisis fitur-fitur yang ada didalam

aplikasi magelang cerdas melalui prinsip-prinsip *open government*.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dan kuantitatif (*mix method*) dengan menggunakan strategi penelitian observasi. Penelitian Campuran (*mix method*) merupakan suatu penelitian yang menggabungkan dua bentuk pendekatan dalam penelitian, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2011) *mix methods* adalah metode penelitian dengan mengkombinasikan antara dua metode penelitian sekaligus, kualitatif dan kuantitatif dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga akan diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel dan objektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Magelang Cerdas merupakan aplikasi mobile berbasis *city directory* resmi Kota Magelang yang merangkum informasi dan pelayanan publik di Kota Magelang. Informasi wisata, kuliner, hotel, hingga agenda menarik di Kota Magelang semua terangkum menjadi satu aplikasi. Aplikasi ini akan menjadi ikon untuk Smart Government di Kota Magelang. Aplikasi Magelang Cerdas merupakan aplikasi berbasis android dan bisa diunduh secara gratis di platform *Google Play Store*. Aplikasi Ini menawarkan berbagai fitur yang dapat diakses oleh pengguna aplikasi Magelang Cerdas. Ada empat kategori menu utama pada aplikasi

ini, yaitu *Home* (Beranda), *Nearby* (Sekitar kita), *Event* (Jadwal Even), Dan *More* (Atau Lainnya).

Pada tampilan *Home* (Beranda) tidak hanya disugahi informasi mengenai cuaca disekitar kita, jadwal sholat, dan *Highlight* tempat-tempat populer di Kota Magelang saja, namun terdapat 12 (duabelas) fitur utama yang ditawarkan di dalam aplikasi Magelang Cerdas ini. Keduabelas fitur yang ada di beranda aplikasi Magelang Cerdas yaitu:

- Berita Kota Magelang, menyediakan informasi berita terkini seputar Kota Magelang, kejadian-kejadian dan kegiatan yang di selenggarakan di Kota Magelang.
- Telepon Penting, menyediakan beberapa nomor penting yang dapat dihubungi jika ada kejadian darurat seperti pemadam kebakaran, ambulans, kantor polisi, lapor gangguan PDAM, lapor gangguan listrik kota, dan laporan gangguan telepon Kota Magelang.
- Layanan Kesehatan, menyediakan informasi tentang lokasi Fasilitas Kesehatan (Ruimah Sakit, Puskesmas, Apotek, Klinik Kesehatan), dan Jadwal Poliklinik RSUD Tidar.
- Layanan Ekonomi, menyediakan informasi mengenai harga komoditas di Kota Magelang Dan daftar UMKM yang ada di Kota Magelang.
- Wisata, menyuguhkan informasi mengenai berbagai destinasi wisata

yang ada di Kota Magelang yang terdiri dari wisata Alam, wisata budaya, wisata buatan, wisata museum, kuliner, tempat belanja, dan hotel.

- Layanan Pendidikan, memberikan informasi mengenai kalender pendidikan, daftar sekolah dan lokasinya seperti pendidikan Militer, Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), dan Universitas yang ada di Kota Magelang.
- Layanan Pajak, menyajikan menu BPHTB Kota Magelang, Pajak Daerah Kota Magelang, dan Retribusi Kota Magelang.
- Layanan Perizinan, memberikan informasi dan syarat mengajukan perizinan, dan fasilitas untuk melacak progres perizinan yang telah diajukan
- Layanan Statistik, terhubung langsung ke situs *Data Go* Kota Magelang yang berisi mengenai statistic Makro Kota Magelang
- Layanan Publik, menyajikan informasi tentang berbagai jenis fasilitas umum di Kota Magelang, Informasi Transportasi yang tersedia, SIG Kota Magelang, Majalah Dinamika, Dan Perpustakaan Digital.
- CCTV, terhubung ke CCTV yang berada di lokasi-lokasi tertentu yang dapat kita pantau atau lihat melalui layar hp.
- Galeri, masyarakat pengguna aplikasi Magelang Cerdas dapat mengunggah foto seputar Kota Magelang pada menu ini.

Pada menu *nearby* (sekitar kita), pengguna aplikasi ini dapat menemukan

hal-hal yang ada di sekitar lokasi pengguna tersebut, seperti tempat wisata, lokasi kuliner, event yang sedang berlangsung, dan lain sebagainya. Di dalam menu ini, aplikasi akan secara otomatis mencari dan menyuguhkan berbagai macam pilihan rekomendasi tempat dan kegiatan terdekat yang dibutuhkan oleh pengguna aplikasi. Sehingga pengguna tidak perlu mencari dari menu ke menu di dalam aplikasi ini untuk menemukan apa yang dibutuhkannya dalam jarak terdekat.

Pada menu *Event*, aplikasi Magelang Cerdas menyediakan kalender digital serta jadwal berbagai even yang sudah Dan akan di selenggarakan di Kota Magelang. Even-even seperti donor darah, Magelang Expo, Festival Kuliner dan Budaya, dan lain sebagainya terangkum dan tercatat di dalam kalender yang di sediakan di dalam aplikasi Magelang Cerdas. Oleh karenanya, pengguna aplikasi dapat melihat dan mengetahui apa saja even-even yang akan diselenggarakan di Kota Magelang.

Pada menu ini, terdapat beberapa fitur yang dapat diakses oleh pengguna aplikasi, yaitu jurnal perjalanan, Favoriteku, Beri Nilai, Pengaturan, Dan Tentang Aplikasi. Dua dari Lima fitur yang ada di foto ini hanya dapat diakses jika pengguna aplikasi Magelang Cerdas melakukan *login* menggunakan akun *facebook* masing-masing. Didalam fitur Jurnal Perjalanan Dan Favoriteku,

pengguna aplikasi dapat memasukkan lokasi-lokasi Wisata di Kota Magelang yang telah mereka kunjungi dan menjadi tempat favorite mereka. Pada fitur Beri Nilai, para pengguna aplikasi dapat memberikan *feedback* berupa rating nilai kepada aplikasi Magelang Cerdas melalui *google play store*. Di dalam pengaturan, pengguna dapat mengganti bahasa yang digunakan di aplikasi Magelang Cerdas dari Bahasa Indonesia ke Bahasa Inggris.

Dalam penelitian ini, penulis hanya akan memfokuskan penelitiannya untuk menganalisis duabelas (12) fitur utama serta subfiturnya yang ada di menu *home* (beranda). Adapun analisis aplikasi Magelang Cerdas yang telah peneliti lakukan pada tabel berikut ini :

Tabel. 1 Fokus Kajian Penelitian

Konsep	Dimensi	Indikator
Prinsip <i>Open Government</i>	Transparansi	Tingkat keterbukaan informasi publik yang ada di dalam aplikasi Magelang Cerdas melalui fitur-fitur yang disediakan dan kemanfaatan aplikasi
	Partisipasi	Partisipasi masyarakat pengguna android dalam penggunaan aplikasi

		Magelang Cerdas.
	Kolaborasi	Kolaborasi antar aktor (pihak-pihak lain) dalam mengembangkan aplikasi Magelang Cerdas menjadi sebuah alat, metode, sistem yang inovatif.

Sumber: Peneliti, 2020

Fitur aplikasi yang diteliti dalam penelitian ini berjumlah 12 fitur dan sub fitur. Adapun hasil skoring terhadap fitur-fitur tersebut dibagi menjadi tiga dimensi yaitu transparansi, kolaborasi, dan partisipasi. Berikut adalah hasil penilaian dari ketiga dimensi tersebut :

Tabel 2. Hasil penilaian setiap dimensi

No	Dimensi	Jumlah Skor Fitur Aplikasi Magelang Cerdas				Jumlah
		Nilai 1	Nilai 2	Nilai 3	Nilai 4	
1	Transparansi	2 fitur	11 fitur	4 fitur	4 fitur	21
2	Kolaborasi	1 fitur	12 fitur	7 fitur	1 fitur	21
3	Partisipasi	1 fitur	5 fitur	14 fitur	1 fitur	21

Sumber: Peneliti, 2020

Rumus untuk menghitung jumlah total skor yang didapatkan oleh masing masing dimensi adalah Jumlah fitur dikalikan dengan nilai yang didapatkan. Sehingga hasilnya adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Total Skor Penilaian Tiap Dimensi

No	Skor	Transparansi	Kolaborasi	Partisipasi
1	Nilai 1	2	1	1
2	Nilai 2	22	24	10
3	Nilai 3	12	21	42
4	Nilai 4	16	1	1
	Jumlah skor	50	47	54

Sumber: Peneliti, 2020

Setelah mengetahui jumlah skor yang diperoleh dari fitur aplikasi (terdiri fitur dan sub fitur) di masing-masing dimensi berjumlah 21, penulis akan menentukan interpretasi skor perhitungan. Agar mendapatkan hasil interpretasi, terlebih dahulu ditentukan skor tertinggi (X) dan skor terendah (Y) untuk item penilain dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = \text{nilai skor tertinggi} \times \text{jumlah fitur aplikasi}$$

$$X = \text{nilai skor terendah} \times \text{jumlah fitur aplikasi}$$

Sehingga hasilnya adalah sebagai berikut :

$$\text{Skor tertinggi} : 4 \times 21 = 84$$

$$\text{Skor terendah} : 1 \times 21 = 21$$

Intepretasi penilaian fitur-fitur Aplikasi Magelang Cerdas dihasilkan dengan rumus indeks %. Rumus indeks % = Total Skor / Y x 100. Sebelum menghitung indeks penilaiannya, harus ditentukan terlebih dahulu nilai interval (rentang jarak) Dan interpretasi persen agar mengetahui penilaian dengan metode mencari interval skor persen (I). Rumus Interval :

$$I = 100 / \text{Jumlah Skor} = 100 / 4 \quad I = 25$$

Nilai intervalnya adalah 25, ini merupakan jarak dari yang terendah 0% hingga

yang tertinggi 100%. Berikut merupakan criteria interpretasi skor berdasarkan interval :

- Angka 0% - 24,99% = Buruk
- Angka 25% - 49,99% = Sedang
- Angka 50% - 74,99% = Baik
- Angka 75% - 100% = Sangat Baik

Penentuan indeks% dari masing- masing fitur dalam dimensi transparansi, kolaborasi, dan partisipasi akan dihitung menggunakan rumus sebagai berikut : $\text{Total Skor} / Y \times 100$. Sehingga hasilnya adalah sebagai berikut :

- **Transparansi**
Indeks % = $50 / 84 \times 100 = 59,52 \%$
- **Kolaborasi**
Indeks % = $47 / 84 \times 100 = 55,95 \%$
- **Partisipasi**
Indeks % = $54 / 84 \times 100 = 64,28 \%$

Transparansi, Kolaborasi, dan Partisipasi dalam aplikasi Magelang Cerdas hasilnya menunjukkan bahwa berada dalam kategori "Baik".

Penelitian ini mencoba untuk menganalisis fitur-fitur dalam aplikasi Magelang Cerdas menggunakan perspektif *Open Government*. Dalam proses menganalisis, penulis menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Metode kuantitatif digunakan untuk mendapatkan hasil berupa angka melalui analisis interval skala likert

sedangkan metode kualitatif berfungsi sebagai triangulasi atau pembanding. Hasil yang diperoleh dari metode kuantitatif penulis bandingkan dengan hasil yang penulis dapatkan melalui analisis dengan metode kualitatif. Dalam hal ini, fitur-fitur aplikasi Magelang Cerdas akan diukur kedalam 3 dimensi yaitu Transparansi, Kolaborasi, dan Partisipasi. Masing-masing dimensi akan memiliki 12 indikator yang berbeda sesuai dengan jumlah fitur utama yang akan dianalisis. Angka indeks yang dihasilkan dalam penelitian ini berguna untuk menunjukkan besarnya tingkat transparansi, kolaborasi, dan partisipasi dalam aplikasi Magelang Cerdas.

Hasil pengukuran dari setiap indikator memiliki nilai yang berbeda-beda. Secara keseluruhan, tingkat transparansi, kolaborasi dan partisipasi dalam aplikasi Magelang Cerdas masuk dalam kategori baik. Hal ini terlihat dari tingginya nilai indeks dari dimensi transparansi, kolaborasi, dan partisipasi yang masing-masing mencapai angka indeks 59,52%, 55,95%, 64,28%. Dapat dilihat bahwa dimensi dengan nilai indeks tertinggi adalah partisipasi, dan yang terendah adalah kolaborasi.

Dimensi kolaborasi dengan indikator partisipasi pihak pengembang mendapatkan skor terendah dikarenakan aplikasi Magelang Cerdas dalam pengoperasiannya masih menggunakan sistem manual yaitu dengan menginput data secara manual yang dilakukan oleh pihak Diskominsta. Aplikasi ini masih belum menggunakan sistem otomatis yang langsung bisa terhubung dengan instansi / OPD terkait dalam hal pembaharuan informasi data-data yang tersedia. Satu-satunya yang

memiliki akses untuk mengedit dan memperbarui data hanya dari pihak Diskominsta saja

Sedangkan dimensi partisipasi dengan indikator partisipasi masyarakat mendapatkan skor tertinggi. Hal ini dikarenakan masyarakat diberikan akses untuk ikut berpartisipasi dalam pengembangan aplikasi Magelang Cerdas. Meskipun bukan dengan ikut andil dalam pengembangan secara langsung, namun masyarakat pengguna aplikasi Magelang Cerdas diberikan akses untuk memberikan *feedback* dalam bentuk pemberian nilai (rating) terhadap setiap fitur yang ada, memberikan masukan melalui kolom komentar (review), dan juga pengguna dapat mengunggah foto kedalam fitur galeri. Dengan pemberian nilai (rating) dan komentar (review), pihak pengembang dapat mengevaluasi sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap aplikasi Magelang Cerdas.

Selanjutnya adalah dimensi transparansi, dimensi ini menggunakan indikator keterbukaan informasi yang disediakan oleh aplikasi. Dimensi ini mendapatkan skor yang tidak rendah namun juga tidak tinggi. Tingkat transparansi dalam aplikasi ini dapat dikategorikan baik, karena aplikasi ini memberikan informasi yang cukup jelas mengenai setiap fitur dan sub fitur. Aplikasi ini juga memberikan akses kepada para penggunanya untuk dapat mengetahui secara detail tata cara melakukan permohonan perizinan, alamat dan lokasi instansi-instansi terkait, informasi seputar fasilitas publik dan kesehatan serta informasi seputar Kota Magelang.

Hasil akhir dari pengukuran dari setiap indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Magelang Cerdas sudah dapat dikategorikan baik. Hal ini diperkuat dengan hasil dari analisis aplikasi Magelang Cerdas menggunakan metode kualitatif. Metode ini berfungsi sebagai triangulasi atau pembandingan. Hasil yang diperoleh dari metode kuantitatif penulis bandingkan dengan hasil yang penulis dapatkan melalui analisis dengan metode kualitatif. Analisis kualitatif yang penulis lakukan menggunakan cara observasi yaitu dengan membandingkan data yang tertulis di aplikasi dengan data yang ada di lapangan. Data lokasi, jam operasional, informasi dasar, informasi harga, dan jadwal dokter yang ada di lapangan menunjukkan kesamaan data dengan data yang ada di aplikasi. Hanya ada beberapa data yang sedikit berbeda, hal itu dikarenakan pembaruan data yang ada di aplikasi masih menggunakan system manual, sehingga apabila ada pembaruan data yang ada di lapangan tidak bisa otomatis memperbarui / mempengaruhi data yang ada di dalam aplikasi Magelang Cerdas.

Kelebihan dari aplikasi Magelang Cerdas dengan aplikasi mobile yang dimiliki Kota Magelang lainnya adalah aplikasi ini tidak hanya menjadi media informasi mengenai destinasi wisata saja, namun juga menyediakan data dan informasi mengenai pelayanan public yang ada di Kota Magelang, jadi apabila masyarakat ingin mengakses pelayanan public seperti layanan pajak, perizinan, kesehatan dll, masyarakat tidak perlu susah payah untuk mencari satu persatu alamat web instansi terkait. Masyarakat dapat mengaksesnya melalui aplikasi Magelang Cerdas, aplikasi ini akan mengarahkan

pengguna kepada situs web atau aplikasi dari instansi terkait.

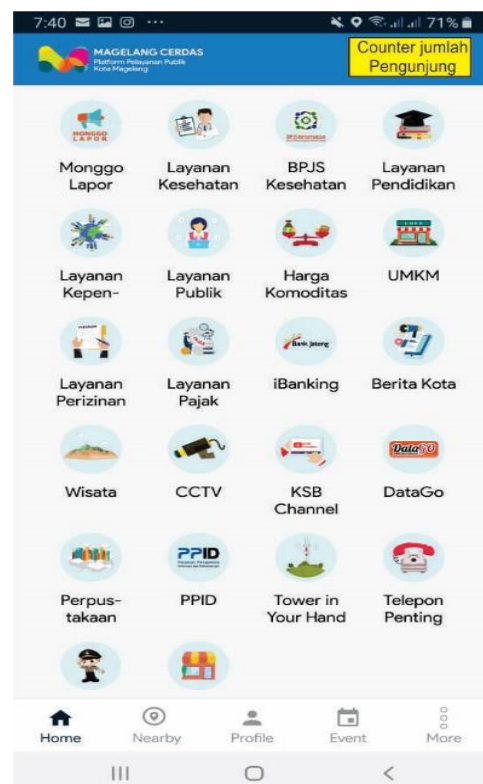
Sedangkan kekurangan dari aplikasi ini masih cukup banyak, salah satunya dalam hal informasi pelayanan publik, masih ada beberapa pelayanan yang tidak dapat diakses langsung melalui aplikasi ini dan harus mendownload aplikasi lain atau mengakses ke situs web dari masing-masing instansi, contohnya pada layanan perizinan kita tidak dapat membuat permohonan perizinan langsung dari aplikasi ini, jika ingin mengajukan permohonan perizinan kita masih diharuskan datang ke Kantor Dinas Perizinan Kota Magelang atau melalui web terkait. Dari hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi dalam aplikasi ini sudah masuk dalam kategori baik, namun transparansi yang dimaksudkan masih dalam batas pemberian informasi mengenai pelayanan public saja, namun belum ada fitur yang menyediakan informasi menyangkut dana APBD, informasi dana pajak dll. Selain itu dalam hal pengembangannya, pihak DISKOMINSTA masih bergantung terhadap Rekanan penyedia jasa, hal ini terlihat dari pihak DISKOMINSTA tidak memiliki akses untuk mengetahui berapa jumlah user pengguna aplikasi atau berapa jumlah pengunduh aplikasi setiap harinya, hanya dari pihak developer yang memiliki akses untuk mengetahuinya. Hal ini sangat disayangkan karena apabila kedepannya kedua belah

pihak ini putus kontrak, maka aplikasi ini akan ditinggalkan karena pihak pemerintah masih belum bisa mandiri dalam hal pengembangan aplikasi.

Peningkatan Kapasitas Aplikasi Mobile Magelang Cerdas

Fitur-fitur yang belum bisa berfungsi maksimal diperlukan upaya peningkatan kapasitas aplikasi dengan mengintegrasikan berbagai macam aplikasi yang dibuat oleh OPD lain atau dengan kata lain mengkolaborasi kinerja aplikasi masing-masing sehingga operasional dari aplikasi Mobile Magelang Cerdas dapat lebih meningkat terutama dalam kinerja pelayanan public. Merefereksi aplikasi-aplikasi yang sejenis di daerah lain apa kekurangannya, maka dari kekurangan itu akan menjadi kelebihan dari aplikasi Mobile Magelang Cerdas. Ada beberapa fitur dalam

tampilan aplikasi Mobile Magelang Cerdas yang bisa ditingkatkan kapasitasnya, seperti ilustrasi sebagai berikut :



- a. Tampilan beranda perlu ditambah counter jumlah pengunjung sehingga akan terpantau jumlah pengguna dari aplikasi tersebut dan melalui fitur complain bisa dipantau tanggapan-tanggapan dari user terhadap kinerja dari aplikasi ini. Semakin meningkat intensitas user yang termonitor akan dapat dijadikan bahan evaluasi dan kemanfaatan dari aplikasi ini.
- b. Layanan Kesehatan : pada menu pendaftaran di rumah sakit atau puskesmas idealnya adalah terintegrasi dengan system pada BPJS. Sehingga pasien pada saat akan periksa Kesehatan tidak perlu mengantri berkali-kali. Cukup daftar melalui aplikasi Mobile Magelang Cerdas terintegrasi mulai dari rujukan dari puskesmas atau dokter keluarga sehingga sudah otomatis pasien tersebut tervalidasi oleh BPJS, selanjutnya setelah pasien mendapat notifikasi nomor urut antrian tapi sudah langsung ke poliklinik.
- c. Layanan public bisa diintegrasikan dalam satu rumpun layanan dengan spirit bebas KKN dan bebas antri serta realisasinyapun tinggal dikirim oleh pihak penyelenggara layanan seperti 1). urus kartu BPJS Kesehatan, 2). urus aneka macam pembayaran rekening listrik-PDAM-telpon dll secara berlangganan, 3). urus NPWP online, 4). intergrasi dengan SAKPOLE urusan pajak kendaraan bermotor, 5). layanan kependudukan seperti urus KTP dan KK serta akta kematian, 6). Layanan perijinan usaha, iklan, IMB, dan lain-lain termasuk layanan-layanan yang diselenggarakan oleh Kepolisian.7). Layanan Pendidikan ditambah data layanan pendidikan non formal-kejuruan dan profesi. 8). iBanking bisa dari semua bank pemerintah maupun swasta
- d. Fitur UMKM dapat dikembangkan dengan sentra-sentra industry kecil dibawah naungan Disperindag. Perlunya ditambah sub fitur untuk aneka macam transaksi/perkulakan, penting juga ada kontak langsung dengan investor. Sehingga transaksi yang terjadi akan secara otomatis terupdate. Bagi industry kecil yang kurang beruntung akan termonitor sehingga pihak OPD dapat merespon terkait akan bisa cepat untuk membantu memberi solusi.
- e. Fitur Wisata dapat ditambah dengan sub fitur edukasi produk

dan budaya local.

- f. Fitur CCTV dapat terintegrasi dengan Google MAP /GPS, E-Tilang dan SAKPOLE untuk mendeteksi terjadinya tindak kejahatan curanmor. Penambahan CCTV pada daerah-daerah rawan konflik dan kejahatan akan membantu aparat keamanan untuk bisa memonitor bersinergi dengan masyarakat ikut memantau situasi dan kondisi kamtibmas, selain itu juga memberi rasa aman dan nyaman kepada masyarakat.
- g. Fitur Perpustakaan dapat dikembangkan dengan katalog jurnal-jurnal nasional maupun internasional. Dapat juga menerima pesanan jula beli buku baru maupun bekas.

Peningkatan kapasitas aplikasi tersebut tentunya juga perlu update data rutin atau otomatis dan ada jaminan keamanan dalam setiap transaksi oleh user sehingga meningkatkan kepercayaan atau "trust" terhadap manfaat dari aplikasi ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan

pada hal-hal tersebut diatas, maka dapat ditarik kesimpulan:

- a. Nilai transparansi dalam aplikasi Magelang Cerdas menunjukkan angka yang cukup tinggi yaitu 59,52%, hal ini mengindikasikan bahwa transparansi dalam aplikasi Magelang Cerdas sudah dikategorikan baik, dengan kata lain aplikasi tersebut sudah dapat dikatakan transparan dalam memberikan informasi kepada masyarakat mengenai situasi dan kondisi terkini Kota Magelang serta pelayanan public yang ada di Kota Magelang.
- b. Kolaborasi dalam penelitian ini merujuk kepada bagaimana kerjasama antar OPD atau pihak-pihak terkait dalam pengembangan aplikasi Magelang Cerdas agar aplikasi tersebut dapat menggambarkan sebuah alat, system yang inovatif. Hasil dari analisis yang sudah dilakukan yaitu nilai kolaborasi menunjukkan angka yang paling rendah diantara dimensi-dimensi yang lain. Meskipun masih masuk kedalam kategori baik dengan nilai indeks 55,92%, namun demikian kerjasama yang dilakukan antara pihak pengembang dengan pihak-pihak lainnya masih belum maksimal, dikarenakan aplikasi Magelang Cerdas merupakan aplikasi baru yang masih dikembangkan sehingga

penginputan datanya masih menggunakan system manual.

- c. Partipasi masyarakat dalam aplikasi ini sudah cukup tinggi. Nilai dari dimensi Partisipasi mendapatkan angka tertinggi yaitu 64,28%. Hal ini dapat terlihat dari banyaknya antusias masyarakat yang membagikan momen-momen mereka ke dalam fitur galeri. Selain itu, masyarakat juga diberikan akses untuk berkomentar, memberikan saran, dan bertanya di dalam kolom *review*. Pengguna juga dapat memberikan *feedback* dalam bentuk penilaian (rating).

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dalam penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan oleh pihak Diskominsta selaku pengembang aplikasi, antara lain :

- a. Agar Pemerintah Kota Magelang khususnya Diskominsta untuk mengukur tingkat transparansi, kolaborasi dan partisipasi masyarakat dalam aplikasi Magelang Cerdas, digunakan sebagai bahan evaluasi dan strategi kebijakan pemerintah dalam memperbaiki akses dan peningkatan layanan publik dimasa mendatang yang lebih inovatif lagi. Dalam prinsip pelayanan public adalah memudahkan user untuk mendapatkan layanan-layanan macam-macam pengurusan tanpa harus ngantri, datang ke

OPD terkait dsb. Integrasi berbagai layanan dari Kepolisian, BPK-KPK, Perbankan, Samsat, OPD teknis/non teknis, BLU-BLUD, BUMN/BUMD perlu disinergikan.

- b. Nilai transparansi dalam aplikasi ini memang sudah cukup baik, namun masih terlihat bahwa informasi yang diberikan masih terbatas. Rata-rata informasi yang di sajikan hanyalah lokasi tempat saja, banyak tempat-tempat wisata dan kuliner yang tidak ada informasi mengenai produk yang dijual, harga tiket, serta informasi mendalam mengenai tempat tersebut. Alangkah baiknya jika aplikasi Magelang Cerdas memberikan informasi yang lebih detail agar pengguna merasa lebih yakin dengan informasi tempat yang akan mereka tuju menggunakan aplikasi tersebut.

- c. Jumlah pengguna aplikasi Magelang Cerdas sampai saat ini adalah 3.340 pengguna, jika dilihat dari jumlah penduduk Kota Magelang yang berjumlah 130.007 jiwa, dengan jumlah penduduk selama 6 bulan terakhir yaitu 339 akun, tingkat keberhasilan aplikasi ini masih tergolong rendah. Angka pengguna tersebut kebanyakan hanya rasa ingin tahu saja masyarakat terhadap aplikasi ini. Terlepas dari fakta bahwa aplikasi Magelang Cerdas merupakan aplikasi baru yang sedang dalam tahap pengembangan, aplikasi Magelang Cerdas belum menarik perhatian

masyarakat Kota Magelang untuk mau menggunakan aplikasi ini. Masih banyak masyarakat yang belum tahu mengenai keberadaan aplikasi ini. Outcome dari aplikasi ini bisa dilihat bermanfaat atau tidaknya ditandai dengan counter jumlah pengunjung yang dapat dilihat oleh para user. Selain itu berbagai macam transaksi maupun permintaan layanan pada semua fitur bisa dilihat di aplikasi tersebut. Kemudian ada fitur untuk testimoni dan complain, semakin banyak testimoni semakin bermanfaat aplikasi ini semakin banyak complain berarti aplikasi ini belum optimal kemanfaatan yang diperoleh oleh masyarakat.

- d. Selain melakukan pengembangan aplikasi, Pemerintah seharusnya juga mengencangkan promosi atau sosialisai aplikasi Magelang Cerdas kepada Masyarakat. Bukan hanya dengan mempromosikan melalui radio dan surat kabar saja, namun Pemerintah seharusnya menggunakan media social untuk mempromosikan aplikasi Magelang Cerdas, karena pada masa sekarang ini, masyarakat lebih sering menggunakan social media dari pada radio dan surat kabar.

- e. Dalam hal untuk promosi tempat wisata dan kuliner di Kota Magelang, aplikasi ini sudah cukup bagus dan memudahkan wisatawan atau warga Kota Magelang dalam mengesklore destinasi wisata yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Andhika, Lesmana Rian. (2017). Perbandingan Konsep Tata Kelola Pemerintah : *Sound Governance, Dynamic Governance, Open Government*. Jurnal Ekonomi & Kebijakan Publik. Vol.8, No.2
- Budiman, Arif Yudha. Darmawan, Irfan. Kurniawati, Amelia. (2015). Analisis Dan Perancangan Sistem *Social e-Learning* untuk Mendukung Program Bandung Smart City. Jurnal Tugas Akhir : Fakultas Rekayasa Industri. Vol.02, No.01
- Cohen, B, 2012. *The top 10 smart cities on the planet*.
<https://www.fastcodesign.com/1679127/the-top-10-smart-cities-on-the-planet>.
 diakses pada April 2019
- Creswell, J. W., Clark, V. L. 2008. *The Mixed Methods Reader*. CA : SAGE
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell John.W. 2014. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sari, Desti Riska. 2018. "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi *Smart Netizen* Pada kabupaten Lampung Tengah (studi kasus Desa buyut Udik kecamatan Gunung Sugih". Fakultas Ushuluddin Dan Studi Agama.

- Universitas Islam Negeri Intan.
Lampung <https://www.ipc.on.ca/wp-content/uploads/Government-Key-Concepts-and-Benefits.pdf>
- Direktorat Politik dan Komunikasi
Kementerian Perencanaan
Pembangunan Nasional / BAPPENAS.
(2015). *Review Implementasi Open
Government Indonesia (2011-2014)*.
- Djunaedi, Achmad. 2014. Smart City: Solusi
Permasalahan Masa Depan Perkotaan
di Indonesia. Yogyakarta: Makalah
dipresentasikan pada Seminar
Nasional "Smart City": Solusi untuk
Permasalahan Perkotaan di
Indonesia, 1 Maret.
- Kurnaedi, Didi. (2017). Penerapan "Live"
Smart City Kota Tangerang. Jurnal
TAM (Technology Acceptance Model).
Vol.8, No.1
- Evans, M. A, & Campos, A. (2013). Open
government initiatives: Challenges of
citizen participation. *Journal of Policy
Analysis and Management*, 32(1),
172–185.
- Geiger, C. P & Lucke, J. von (2012). Open
government and (linked) (open)
(government) (data). *eJournal of
eDemocracy and Open Government*,
4, 265–278.
- Hilgers, D. (2012). Open government.
Journal of Business Economics,
82(6), 631–660. Information and
Privacy Commissioner of Ontario.
(2016). Open Government: Key
Concepts and Benefits. Diakses dari
- Larasati, F. P., Hernawati, R. (2018). *Analisis
Aplikasi Bukittinggi Smart Dalam
Meningkatkan Pelayanan Pemerintahan
Bukittinggi*. Prosiding Hubungan
Masyarakat, Vol.4, No.1
- Lee, G., & Kwak, Y. H (2012). An open
government maturity model for social
media-based public engagement.
Government Information Quarterly 29,
492–503.
- Malamud, C. (2010). By the People. In D.
Lathrop & L. Ruma (Eds.), *Open
Government: Collaboration, Transparency,
and Participation in Practice*. O'Reilly.
Manyika, J., Chui, M., Groves, P.,
Farrell, D.,
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian
Kualitatif*. Bandung: PT Remaja
Rosdakarya.
- Noveck, B. S. (2010). The Single Point of
Failure. In D. Lathrop & L. Ruma (Eds.),
*Open Government : Collaboration,
Transparenc, and Participation in
Practice*. O'Reilly
- Umar, H. (2005). *Metode Penelitian untuk
Penelitian dan Tesis Bisnis Edisi Baru*.
Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Patel, P. R., & Padhya, H. J. (2014). Review
paper for *Smart City*, 1–6.

- Pratama, Agus Eka. 2014. *Smart City Beserta Cloud Computing*. Bandung: Informatika.
- Purwanto, Erwan Agus., Sulistyastuti, Dyah Ratih. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media
- Rachmawati, Rini., Ramadhan, E., Rohmah, A. A. (2018). *Aplikasi Smart Province "Jogja Istimewa" : Penyediaan Informasi Terintegrasi dan Pemanfaatannya*. Majalah Geografi Indonesia, Vol. 32, No. 1
- Rogers, P., & Lindsey, T. D. (2012). Principles of Open Government Data. *CRB Shoty Subjects : Open Government Series*, (August), 2.
<https://opengovdata.org/>
- Seifert, J. W., dan Bonham, G. M. (2003). The Transformative Potential of E-Government in Transitional Democracies. *Proceedings of The International Conference on Public Administration in the 21st Century: Concepts, Methods, Technologies*, School of Public Administration, Lomonosov Moscow State University.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung: Alfabeta
- Supardi, M.d, (2006). *Metodologi Penelitian*. Mataram : Yayasan Cerdas Press
- Tarance, Morrison, Actionable learning- A handbook for Capacity Building Through Case Based Learning, ADB Institute, 2001
- The World Bank Group, "E-Government Definition".
<http://www.worldbank.org/publicsector/e-Government/definition.htm> Dikunjungi 5 Agustus 2019
- Wirtz, W. Bernd & Birkmeyer, Steven. (2015). *Open Government : Origin, Development, and Conceptual Perspectives*. Routledge. International Journal of Public Administration, 00 : 1-16, 2015 World Justice Project. (2015). *Open Government Index 2015 Report*. Washington D.C
- Wulandari, St.N.A. 2018. Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Meningkatkan Kesadaran Penggunaan Aplikasi *TAPROSE Smart City*. Fakultas Dakwah Dan Komunikasi. Surabaya