

PERAN *SMARTCITY* DALAM PEMEBENTUKAN CITRA PEMERINTAH

Puji Laksono¹ Auliana Zulfa Yusriyah²
Institut Pesantren KH Abdul Chalim Mojokerto
pujilaksono27@gmail.com auliana77@gmail.com

Abstrak

Peranan teknologi yang berkembang besar semakin mampu membawa perubahan pada manusia untuk menciptakan teknologi dengan dorongan motivasi agar kehidupan sekarang ini menjadi lebih baik. Oleh karena itu, pembangunan masyarakat harus diarahkan untuk mencapai kemajuan di bidang informasi dan teknologi. *Smart City* merupakan bagian dari program pemerintah yang termasuk dari bagian masyarakat global. Tantangan besar yang harus dihadapi dengan terbentuknya Kabupaten Batang sebagai *smart city* yakni mampu merubah perilaku masyarakat konvensional menjadi masyarakat digital. Masyarakat harus bisa menghadapi pelayanan yang berbasis elektronik karena pelayanan publik ini dibentuk untuk menghadapi permasalahan masyarakat di tiap daerah yang berbeda-beda. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *Smart City* dalam pembentukan citra pemerintah. Kabupaten Batang berhasil menjadi kota *smart city* karena dalam kota tersebut terdapat infrastruktur yang lengkap serta memiliki system transportasi yang lebih terintegrasi, efektif, dan efisien. Konsep dari *smart city* ini diharapkan mampu menciptakan kualitas hidup masyarakat yang terus mengalami peningkatan seperti layak huni, nyaman, efektif, dan efisien. Jadi, masyarakat diharapkan bisa mendapat pelayanan yang mudah berbasis teknologi melalui program *smart city*.

Abstract

The growing role of technology is increasingly able to bring about change in humans to create technology with a motivational drive so that life is now better. Therefore, community development must be directed to achieve progress in the field of information and technology. Smart City is part of a government program that belongs to the global community. The big challenge that must be faced with the formation of Batang Regency as a smart city is being able to change the behavior of conventional people into digital societies. The community must be able to deal with electronic-based services because this public service was formed to deal with community problems in different regions. This study aims to determine the role of Smart City in the formation of the government's image. Batang Regency has succeeded in becoming a smart city because the city has complete infrastructure and has a more integrated, effective, and efficient transportation system. The concept of a smart city is expected to be able to create people's quality of life that continues to increase, such as being livable, comfortable, effective, and efficient. So, the community is expected to be able to get easy technology-based services through the smart city program.

Kata kunci:

Peran
Smartcity,
Citra,
Kabupaten
Batang

Keywords:

Smartcity
Role, Image,
Kabupaten
Batang

¹ Institut Pesantren KH. Abdul Chalim

A. Pendahuluan

Peranan teknologi informasi yang saat ini sangat berkembang besar semakin penting di segala bidang. Perkembangan yang terjadi mampu membawa perubahan pada manusia untuk menciptakan teknologi dengan dorongan motivasi agar kehidupan berubah menjadi lebih baik. Saat ini sebuah teknologi sangat membantu menyelesaikan berbagai hal. Saat ini perkembangan teknologi informasi baru sudah memasuki era digitalisasi. Pesatnya perkembangan teknologi dan informasi mampu merubah paradigma dalam dunia yakni perluasan masyarakat modern menjadi masyarakat digital.

Meningkatnya peran teknologi dan informasi ditandai terhadap kehidupan manusia. Teknologi informasi berperan penting karena teknologi informasi menuntut suatu daerah agar dapat mengelola dan memanfaatkan informasi untuk di konsumsi masyarakat. Oleh karena itu, pembangunan masyarakat harus lebih diarahkan untuk mencapai kemajuan di bidang informasi dan teknologi. Berkaitan dengan hal ini, masyarakat semakin menyadari bahwa teknologi informasi sudah menjadi kebutuhan manusia, karena informasi dapat bermanfaat bagi perkembangan pribadi setiap orang, lingkungan sosial, dan perkembangan organisasi. Semakin banyak informasi yang didapat akan mempengaruhi atau menambah pengetahuan, sehingga menimbulkan kesadaran untuk mendorong seseorang untuk bertindak atas pengetahuan yang dimilikinya.

Seiring berjalannya waktu, pemerintah mulai sadar akan perkembangan

penduduk yang semakin meningkat maka semakin banyak menimbulkan masalah-masalah yang harus cepat penyelesaiannya. Perkembangan teknologi yang semakin maju dan modern ini mampu memaksimalkan kota dalam memecahkan masalah utama yakni pembiayaan teknologi informasi dan memperbaiki infrastruktur. Pemanfaatan teknologi informasi sangat penting memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih optimal. Penerapan teknologi informasi komunikasi ini menjadi semakin berkembang sangat pesat di dunia perusahaan serta birokrasi. Berbagai macam kemudahan yang dimiliki oleh perkembangan teknologi informasi memunculkan bermacam-macam aplikasi yang mampu mempengaruhi masyarakat. Beberapa aplikasi mampu memberikan berbagai informasi terkait yang dialaminya sendiri dan banyak aplikasi yang memberikan informasi dan teknologi baru namun belum bisa digunakan secara maksimal dalam pengaplikasiannya.¹

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan hak asasi manusia dan kebutuhan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi. Sesuai dengan amanat Pasal 13 UU no. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Sehingga Pemerintah Kabupaten

¹Heri Juanda, "Media Sosial Sebagai Penyebarluasan Informasi Pemerintah Aceh,"

Jurnal Peurawi, Vol.1 No. 1 Tahun 2017,2.

Batang sebagai salah satu Badan Publik telah membentuk PPID melalui keputusan Bupati batang tahun 2013 tentang Pembentukan PPID.²

Kabupaten Batang sebagai *Smart City* merupakan bagian dari program pemerintah yang termasuk dari bagian masyarakat global. Tantangan besar yang harus dihadapi dengan terbentuknya Kabupaten Batang sebagai *smart city* yaitu mampu mengubah perilaku masyarakat konvensional menjadi masyarakat digital. Masyarakat harus bisa menggunakan pelayanan-pelayanan secara digital hingga pelayanan melalui media sosial. Jadi dalam membangun pelayanan publik dan membentuk karakter masyarakat tiap daerah pasti memiliki permasalahan yang berbeda-beda.

Kabupaten Batang harus mampu menghadapi tingkat pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat, menyebabkan kabupaten menghadapi dalam menangani berbagai masalah baru yang perlu dengan cepat diatasi. Pelayanan yang beragam diintegrasikan melalui program *smart city*. Apabila program *smart city* ingin sukses dan berkelanjutan maka harus melibatkan masyarakat, diantaranya yaitu komunitas, umkm, desa wisata dan komponen masyarakat yang lainnya. Karena kekuatan pada Kabupaten Batang terletak pada orangnya dengan segala keterbatasan yang ada sehingga bisa menciptakan yang biasa menjadi luar biasa.³ Lahirnya Dinas Komunikasi dan Informatika (diskominfo)

diharapkan bisa membawa perubahan bagi Kabupaten Batang khususnya dibagian bidang komunikasi dan informasi.

Pembentukan Dinas Kominfo ini merupakan hasil implementasi dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah yang mengamanatkan kepada setiap pemerintah daerah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan pelayanan dasar diantaranya yaitu mencakup komunikasi dan informatika, statistik, dan persandian.⁴ Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Batang melakukan evaluasi implementasi terhadap program gerakan menuju *smart city* yang bertujuan memberikan gambaran mengenai implementasi *smart city* yang telah direncanakan di masterplan *smart city* Kabupaten Batang. Pada tahun 2018 semester pertama evaluasi masterplan program *smart city* pencapaian yang berhasil diperoleh senilai 3,22 sedangkan pada tahun 2019 masterplan program *smart city* pencapaian yang berhasil diperoleh senilai 3,36 mengalami peningkatan yang diharapkan tahun-tahun berikutnya harus lebih sangat baik lagi.⁵ Implementasi program *smart city* yang berhasil dicapai yakni *smart governance*, *smart living*, *smart society*, *smart environment*, *smart economy*, *smart branding* dengan penilaian yang

⁴Prasasti Wismiardanti, "Strategi dan Aktivitas Media Relations Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Tengah"(Skripsi – Universitas Diponegoro,Semarang, 2019), 2.

⁵Jumadi, "Pemkab Batang Implementasi Program Smart City", dilihat dari <https://berita.batangkab.go.id/> diakses pada tanggal 2 Juli 2021 pukul 13.45.

²<http://diskominfo.batangkab.go.id/PPID/>
³Yuli "Kemenkominfo Tinjau Lapangan Implementasi Program Smart City Di Batang", dilihat dari <https://kominfo.batangkab.go.id/>, diakses pada tanggal 2 Juli 2021 pukul 13:42.

diperoleh secara keseluruhan 71,8% belum sempurna namun capaiannya sudah terlihat. *Smart City* yang dibentuk oleh pemerintah pusat dilakukan pada setiap daerah untuk menunjang program pemerintah nasional agar bisa bersaing secara global untuk menuju Indonesia Emas tahun 2045.⁶

Pelaksanaan program *smart city*, pemerintah harus mampu mengikuti dinamika kebutuhan yang terjadi terhadap masyarakat. Oleh karena itu pemerintah harus bisa mengubah cara berpikir masyarakat agar bisa melayani lebih baik lagi dengan teknologi baru yang akan diterapkan. Pemerintah harus mampu menyediakan ruang untuk berinteraksi, berargumentasi dalam jalur kebudayaan, serta ruang bertoleransi. Target yang diharapkan oleh pemerintah pusat ini, menjadikan kota dan kabupaten untuk memiliki rencana berbasis teknologi agar lebih terarah sehingga mampu menjawab tantangan serta peluang tiap daerah. Keberhasilan konsep ini perlu memerlukan beberapa strategi diantaranya pertama, pembangunan dan pengelolaan Kabupaten atau Kota yang berkelanjutan harus meningkat sesuai dengan kapasitas kepemimpinan pemerintah Kabupaten atau Kota yang visioner dan lebih kreatif. Kedua, membina dan membangun kelembagaan serta kerjasama untuk pembangunan antar Kabupaten atau Kota. Ketiga, memajukan dan mempersiapkan basis data informasi dengan perkotaan yang terpadu agar mudah dijangkau. Keempat, menumbuhkan peran aktif organisasi, masyarakat sipil, asosiasi, swasta profesi dalam penyusunan kebijakan

perencanaan dan pembangunan kota atau kabupaten yang berkelanjutan. Kelima, mewujudkan sistem, peraturan dan proses dalam birokrasi pemerintah Kabupaten atau Kota yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat kota. Keenam, menyederhanakan proses perijinan dan pelayanan bagi masyarakat dan pelaku usaha.⁷

Adanya tinjauan lokasi lapangan terdapat 6 program unggulan *smart city* diantaranya adalah *Batang Resource Integration & Collaboration System*, Minggon Jatinan, Mal Pelayanan Publik, PSC Si Slamet 119, Santunan Kematian (*e-sakti*), serta Ipal Komunal.⁸ Tujuan meninjau lokasi lapangan ini untuk mengetahui progress penerapan *smart city* di Kabupaten Batang. Selain itu tinjauan ini juga diharapkan agar bisa menjaring aspirasi rakyat, karena tujuan penerepan program *smart city* ini untuk melayani masyarakat secara efektif, efisien, dan berkelanjutan sehingga pemerintah perlu mendapat masukan dari masyarakat terhadap program tersebut. Membangun hubungan baik dengan masyarakat merupakan satu fungsi diskominfo sebagai alat pendukung citra positif untuk kepentingan pemerintah dan kelancaran penerapan program *smart city* dengan publik agar dalam pelayanannya bisa lebih ditingkatkan lagi apabila program tersebut kurang baik agar bisa menjadi lebih baik lagi. Meningkatkan

⁷<https://aptika.kominfo.go.id>, diakses pada 07 Juli 2021 Pukul 20:58.

⁸Yuli "Kemenkominfo Tinjau Lapangan Implementasi Program Smart City Di Batang", dilihat dari <https://kominfo.batangkab.go.id/>, diakses pada tanggal 2 Juli 2021 pukul 13:42.

⁶*Ibid.*

citra pemerintah di masyarakat merupakan salah satu tujuan lainnya. Citra positif dan saling mengerti antara instansi dan publik merupakan suatu tujuan praktis, sehingga kegiatan yang berkaitan dengan media merupakan suatu hal yang penting. Membangun hubungan dengan media dapat menjadikan praktik diskominfo sebagai pendukung akses geografis dan demografis organisasi ke publik yang tersebar dan beragam. Komunikasi persuasif dapat mendukung praktik diskominfo untuk mencapai tujuannya, terutama dalam hal membangun citra positif. Jika tidak ada aspirasi dari masyarakat maka akan semakin sulit bagi pemerintah mengimplementasikan program *smart city* menjadi sukses dan berkelanjutan. Sehingga pemerintah melakukan komunikasi persuasif agar masyarakat bisa ikut berpartisipasi dalam program *smart city* untuk membangun citra pemerintahan.

Citra positif Kabupaten Batang semakin meningkat di masyarakat sejak pencapaian gerakan menuju 100 *smart city* yang telah berhasil diperoleh Kabupaten Batang pada tahun 2018, terbukti Batang merupakan salah satu 50 Kabupaten yang di tahun 2018 mendapat pendampingan dalam pengembangan *Smart City*.⁹ Gerakan menuju *smart city* memiliki tujuan mampu menuntun setiap kabupaten atau kota agar bisa melakukan penyusunan Masterplan *smart city* sehingga teknologi bisa dimanfaatkan dengan maksimal dalam menumbuhkan

pelayanan publik kepada masyarakat dan mempercepat perkembangan potensi yang ada di setiap daerah. Pencapaian tersebut diperoleh dari banyak sistem atau aplikasi yang diterapkan di Kabupaten Batang. Adapun program *quick win smart city* yang sukses dan berjalan dengan lancar yaitu "Mingguan Jatinan" yang dilaksanakan setiap hari minggu berlokasi di Hutan Kota Rajawali yang dikelola oleh Komunitas Madrasah Bisnis.¹⁰

Berdasarkan paparan di atas, peneliti memilih Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Batang sebagai objek penelitian dalam membentuk citra positif pemerintahan karena penerapan program *smart city* yang dilakukan oleh diskominfo semakin berkembang dengan waktu yang sangat cepat.

Oleh karena itu, pentingnya citra instansi pemerintahan maka penelitian ini ditunjukkan untuk mengetahui peran *smart city* dalam membentuk citra pemerintah Kabupaten Batang. Dengan inovasi pelayanan baru yang serba digital dan penerapan berbagai aplikasi untuk mempermudah mengakses suatu hal yang diinginkan. Bentuk keterbukaan informasi publik yang dilakukan diskominfo dalam menghadapi permasalahan yang beredar serta membentuk citra positif dimasyarakat.

B. Kajian Literatur

Teori konstruksi sosial (*social constructionism*) atau disebut juga dengan teori "konstruksi sosial mengenai realitas" (*the social construction of reality*), berasal dari hasil penelitian Peter Berger dan

⁹Anni "Smartcity, Cara Pemerintah Layani Masyarakat Lebih Baik", dilihat dari <https://kominfo.go.id/content/detail/15564/smartcity-cara-pemerintah-layani-masyarakat-lebih-baik/0/berita-satker>, diakses pada tanggal 2 Mei 2021 pukul 23:05

¹⁰ *Ibid.*

Thomas Luckmann yang mencoba menyelidiki bagaimana pengetahuan manusia dibangun melalui interaksi sosial.¹¹ Teori ini membahas tentang identitas suatu objek yang merupakan suatu hasil dari cara kita membiarkan suatu objek yang bersangkutan, bahasa yang digunakan untuk menuangkan konsep, serta cara kelompok sosial memberikan perhatiannya. Dalam aliran filsafat, gagasan konstruktivisme telah muncul sejak Socrates menemukan jiwa dalam tubuh manusia dan sejak Plato menemukan akal budi dan ide. Gagasan tersebut semakin konkret lagi setelah Aristoteles mengenalkan istilah informasi, relasi, individu, substansi, materi, esensi, dan sebagainya. Ia mengatakan, manusia adalah makhluk sosial, setiap pernyataan harus dibuktikan kebenarannya, jadi kunci pengetahuan adalah logika dan dasar pengetahuan adalah fakta.¹² Kemudian Descartes memperkenalkan capannya "*cogito, ergo sum*" atau "saya berpikir karena itu saya ada". Asal mula konstruksi sosial didasari filsafat konstruktivisme, konstruktivisme merupakan sebuah kerja kognitif individu yang digunakan untuk menafsirkan dunia realitas yang akan terjadi relasi sosial antara individu dengan lingkungannya dan orang sekitarnya. Lalu individu tersebut membangun pengetahuan sendiri atas realitas yang dilihatnya berdasarkan pengetahuan yang sudah diamati sebelumnya. Konstruktivisme

seperti ini yang disebut Berger dan Luckman sebagai konstruksi sosial.¹³

Teori dan pendekatan konstruksi sosial atas realitas Peter L. Berger dan Luckman telah direvisi dengan melihat variabel atau fenomena media massa menjadi sangat substansi dalam proses eksternalisasi, subjektivasi, dan internalisasi. Substansi "teori konstruksi sosial media massa" adalah pada sirkulasi informasi yang cepat dan luas sehingga konstruksi sosial berlangsung cepat dan sebarannya merata. Posisi "konstruksi sosial media massa" adalah mengoreksi substansi kelemahan dan melengkapi "konstruksi sosial atas realitas", dengan menempatkan seluruh kelebihan media massa dan efek media massa pada keunggulan "konstruksi sosial media massa" atas "konstruksi sosial atas realitas". Namun proses tersebut tidak terjadi secara tiba-tiba tetapi melalui proses beberapa tahap penting yaitu¹⁴ :

a. Tahap Menyiapkan Materi Konstruksi

Menyiapkan materi konstruksi media massa adalah tahap persiapan dalam membentuk program *smart city* dari awal perencanaan hingga sampai ke tahap penyebarannya. Komponen pada setiap komponen program *smart city* memiliki target yang berbeda-beda sesuai dengan visi dan kebutuhan suatu program yang akan dibentuk.

b. Tahap Sebaran Konstruksi

¹¹Morissan. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013), 53.

¹²Burhan Bungin. *Sosiologi Komunikasi : Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat* (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2006), 193.

¹³*Ibid*, 194.

¹⁴Burhan Bungin. *Sosiologi Komunikasi : Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat* (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2006), 207-209.

Sebaran konstruksi media massa dilakukan melalui strategi media massa. Konsep konkret sebaran media massa masing-masing berbeda namun prinsip utamanya adalah *real time*. Maksud dari *real time* adalah ketika program yang telah dibentuk selesai maka ari pemerintahan akan segera mensosialisasikan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Adapun sebaran yang diterapkan oleh pemerintah melalui kerja sama dengan dinas instansi lain yang berkaitan dengan program tersebut. Tidak hanya sebaran melalui sosialisasi saja, namun tim akan melakukan tahap pembuatan video yang mengandung ajakan persuasif akan di publish melalui akun sosial media agar lebih mudah dilihat oleh masyarakat.

c. Pembentukan Konstruksi Realitas

1) Tahap Pembentukan Citra

Pemberitaan yang telah sampai di pembaca dan pemirsa akan melalui tiga tahap yang berlangsung secara generik, yaitu Tahap pertama adalah konstruksi membenaran sebagai suatu bentuk konstruksi media massa yang terbangun pada masyarakat dengan membenarkan apa yang ada di media massa merupakan sebuah realitas kebenaran dengan kata lain informasi media massa sebagai otoritas sikap untuk membenarkan sebuah kejadian. Tahap kedua adalah kemauan media massa untuk

mengkonstruksi. Alasan seseorang memilih menjadi pembaca dan penonton media massa adalah karena ia memilih membiarkan pemikirannya dikonstruksi oleh media massa. Tahap ketiga adalah menjadikan konsumsi media sebagai pilihan konsumtif, yaitu kebiasaan seseorang mengandalkan media massa. Media massa sudah menjadi kebiasaan hidup dan tidak bisa dilepaskan sampai batas tertentu.

2) Pembentukan konstruksi Citra

Konstruksi citra adalah tahap capaian konstruksi yang diinginkan. Konstruksi citra yang dibangun oleh media massa terbentuk dalam dua model yaitu model *good news* dan model *bad news*. Model *good news* adalah sebuah konstruksi yang mengkonstruksikan citra ke hal yang baik. Sedangkan model *bad news* adalah sebuah konstruksi yang cenderung mengkonstruksi kejelekan atau cenderung memberi citra buruk. Untuk media massa, realitas citra media dikonstruksi sendiri oleh pengelolanya, namun hal ini merupakan bagian dari rekonstruksi sosial masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat yang hidup dalam realitas media mengandalkan mereka yang selalu sadar bahwa realitas ini adalah bagian dari realitas itu sendiri. Konstruksi dalam memberikan pesan memiliki tingkatan yaitu,

pertama, untuk menyampaikan informasi produk; kedua, untuk menyampaikan informasi dan membangun citra (*image*); ketiga, membenaran tindakan; empat, menyampaikan informasi, membentuk citra (*image*), membenaran dan persuasi tindakan.

3) Tahap Konfirmasi

Konfirmasi adalah tahapan dimana media massa dan pembaca memberikan argumen dan tanggungjawabnya atas keikutsertaan dalam tahapan pembentukan konstruksi. Bagi media, tahapan ini menjadi bagian dari perdebatan mengenai alasan konstruksi sosial. Bagi pengguna aplikasi tahap ini merupakan bagian dari penjelasan mengapa mereka berpartisipasi dan bersedia dalam proses konstruksi sosial. Namun, kehadiran *smart city* dalam kehidupan masyarakat sekarang ini merupakan sumber pengetahuan tanpa batas yang sewaktu-waktu dan dimana saja bisa diakses. Berdasarkan pemaparan teori diatas, peneliti menggunakan penelitian ini dengan teori konstruksi sosial yang dikemukakan oleh Peter L. Berger dan Thomas Luckmann. Karena konsep dasar yang telah dikemukakan dalam teori ini sangat relevan dengan realitas yang akan peneliti kaji. Peneliti akan melakukan pengkajian secara mendalam terhadap Peran *Smart City* Dalam Pembentukan Citra Pemerintah Kabupaten Batang.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu suatu penelitian yang tidak menggunakan perhitungan angka-angka tetapi menghasilkan data deskriptif tentang fenomena yang bisa diamati maupun diucapkan dari subyek tersebut. Metode ini cocok untuk melihat dan memahami topik serta objek penelitian terhadap orang dan instuisi berdasarkan fakta. Melalui cara ini, gambaran realisasi, realitas sosial dan persepsi sasaran sosial akan terungkap. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata atau gambar.¹⁵

Tujuan penelitian dengan metode deskriptif kualitatif ini untuk mengungkapkan dan menggambarkan (*to describe and explore*), untuk menggambarkan dan menjelaskan (*to describe and explain*).

Dalam penelitian ini menentukan subjek penelitian yaitu suatu yang dianggap penting dalam penelitian, subjek penelitian harus lebih dulu dipersiapkan sebelum peneliti siap melakukan pengumpulan data. Subjek penelitian dalam penelitian kualitatif ini disebut informan. Data primer adalah data yang diperoleh ketika peneliti melakukan wawancara langsung terhadap narasumber serta melakukan dokumentasi berupa foto dan rekaman pada saat wawancara. Data Sekunder adalah data pendukung yang diperoleh saat penelitian berupa dokumen, arsip, berita-berita yang

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 2.

diperoleh dari *website* atau surat kabar yang materinya dikemas dalam bentuk studi pustaka sesuai dengan penelitian untuk mendukung penyempurnaan penelitian ini.

Teknik pengumpulann data pada penelitian ini melalui tiga tahapan yakni melalui wawancara mendalam terhadap setiap subjek penelitian, observasi, dan dokumentasi.

Dalam penelitian ini analisis data merupakan proses pengumpulan data yang diperoleh dari lapangan dengan mengatur, mengorganisasikan dan mengkategorikan data menjadi satuan dasar. Data yang terkumpul tersebut dilakukan analisis dengan cara deskriptif. Jadi apabila dikaji data tersebut dapat diolah dengan mencari pola hingga menemukan polanya.

D. Hasil dan Pembahasan

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) merupakan unsur pelaksanaan urusan pemerintah di bidang komunikasi, informatika persandian dan statistik. Dinas ini mempunyai fungsi melakukan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang Komunikasi dan Informatika, pelaksanaan koordinasi dan fasilitas pemberdayaan komunikasi sosial dan pengembangan kemitraan media serta pelaksanaan penyebaran inovasi informasi daerah.

Media Center Pemerintah Kabupaten Batang terbentuk pada tahun 2013 saat berada di bawah pengampuan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika (Dishubkominfo), merupakan salah satu simpul jaringan penyebaran yang direncanakan untuk informasi yang

dirancang sebagai pusat layanan informasi dan komunikasi publik (GPR) dengan lebih mengedepankan teknologi infromasi dan komunikasi berbasis internet.¹⁶

Pada tahun 2014 media center Batang telah mendapatkan bantuan hibah dari Kementrian Kominfo berupa perangkat komputer sebanyak 3 unit yang diperuntukkan untuk pelayanan informasi pada masyarakat. Sebagai konsekuensinya media center dituntut untuk bisa memberikan kontribusi informasi ke portal Info Publik Kementrian Kominfo. Sejak mulai diselenggarakannya event penghargaan bagi media center daerah oleh Kementrian Kominfo pada tahun 2015, media center Batang mulai bisa menunjukkan eksistensinya dengan memperoleh penghargaan untuk kategori foto pada tahun 2016. Kelembagaan media center telah mengalami perubahan struktur pada tahun 2017 sejak terbentuknya Dinas Komunikasi dan Informatika. Kontribusi informasi ke portal Info Publik Kemkominfo terus dilakukan oleh Media Center Batang dan selalu mendapatkan penghargaan untuk kategori kontribusi foto setiap tahunnya. Bahkan mulai tahun 2019 bisa memberikan tambahan kontribusi berupa release dan menempati peringkat 4 tingkat nasional.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Batang terletak di Jl. RA Kartini No. 1 Bogor, Kauman, Kecamatan Batang, Kabupaten Batang, Jawa Tengah-Indonesia. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Batang sebagai perangkat daerah yang membidangi komunikasi dan informatika, serta pada

¹⁶Puji Setiyowati, *Wawancara*, Batang, 23 Agustus 2020.

gilirannya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta implementasi *e-government* yang terintegrasi dengan *e-government* yang lain sehingga secara sistem secara global dimaknai sebagai penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif, dan interaktif.¹⁷

Kabupaten Batang adalah sebuah kota yang berdiri sejak 8 April 1996 dan memiliki sebutan kota beribadat. Kabupaten Batang ini memiliki luas wilayah 788,64 km² yang secara administratif terbagi dalam 15 kecamatan, 44 perangkat daerah, 248 desa atau kelurahan dengan jumlah penduduk 768.583 jiwa. Kabupaten Batang memiliki potensi daerah sebagai pusat industri tekstil, kawasan industri terpadu Batang, PLTU Batang 2x1000 MW, *double track* kereta api, pertanian, tol trans jawa dan destinasi wisata.

Kabupaten Batang merupakan tempat huni dan dasar kehidupan bagi semua warga yang menempatinnya. Di era modern sekarang ini, suatu hal yang di butuhkan oleh Kabupaten Batang merupakan ranah teknologi yang semakin terasa dan pembaruan kehidupan hingga menjadi satu kesatuan yang utuh. Dalam hal ini berbagai lini kehidupan mulai dari kesehatan, transportasi, pendidikan, konsumsi energi, penataan kota serta keamanan publik menjadi tantangan untuk terwujudnya sebuah pertumbuhan bagi kota dan kabupaten yang mampu memberikan kenyamanan untuk seluruh penduduknya.

¹⁷ Puji Setiyowati, *Wawancara*, Batang, 23 Agustus 2020.

Tingginya angka pertumbuhan penduduk di kota dan kabupaten merupakan suatu tantangan yang perlu dihadapi oleh daerah tersebut untuk melaksanakan pengelolaan tatanan kota. Hal ini mendorong setiap kota untuk menggunakan konsep *smart city* sebagai peran membentuk citra pemerintahan dan mendorong kemajuan kota. *Smart City* merupakan solusi dan implementasi terhadap permasalahan yang ada di suatu daerah agar terinovasi menjadi lebih layak huni, aman, efisien, nyaman, dan berkelanjutan. Oleh karena itu proses perubahan menjadi kota *smart city* sangat membutuhkan dorongan penuh dan komitmen dari pemerintah kota. Sebuah kota bisa dikatakan *smart city* apabila di dalam kota tersebut lengkap adanya infrastruktur dasar yang memiliki *system* transportasi untuk menjadi lebih efisien serta terintegrasi sehingga mampu meningkatkan mobilitas masyarakat. Selain hal tersebut *smart city* merupakan pengembangan dan pengelolaan kota yang memanfaatkan teknologi informasi (TI) sebagai alat penghubung, memonitoring serta mengendalikan berbagai macam sumber daya yang ada di dalam kota atau kabupaten tersebut dengan lebih efektif dan efisien agar bisa memaksimalkan pelayanan kepada seluruh masyarakat dan mendukung pembangunan yang berkelanjutan. Teknologi informasi komunikasi merupakan semua jenis teknologi yang membantu manusia untuk mengubah, menyimpan, serta mengoptimalkan penyebaran informasi.

Teknologi informasi komunikasi tersebut menyatukan komputasi dan komunikasi yang berkecepatan tinggi untuk video, suara dan data. Pendekatan teknologi yang dilakukan pemerintah Kabupaten

Batang memberikan kemudahan bagi kita untuk melakukan proses integrasi. Konsep kota pintar yang dimiliki Kabupaten Batang diharapkan dapat melakukan inovasi terhadap pelayanan masyarakat yang berbasis teknologi informasi. Namun teknologi informasi bukan hal utama tujuan dibentuknya *smart city* banyak kota dan kabupaten yang memiliki teknologi informasi dan akses internet yang memadai tetapi tidak bisa mengelolanya dengan maksimal. *Smart city* juga memanfaatkan serta mengelola dengan baik Sumber Daya Alam (SDA), Sumber Daya Manusia (SDM), dan sumber-sumber lainnya sehingga masyarakat bisa mendapatkan kehidupan yang nyaman, aman dan berkelanjutan.

Perkembangan kota yang diakibatkan semakin banyak pertambahan penduduk ini menimbulkan berbagai masalah yang harus diselesaikan dengan cepat oleh pemerintahan. Dalam konteks ini, pemerintah Kabupaten Batang dituntut agar bisa melakukan inovasi, improvisasi dan kreasi dalam menggali potensi sumber dayanya untuk melaksanakan pembangunan berkelanjutan dengan memanfaatkan teknologi sudah termasuk bentuk sebuah improvisasi.

Smart City adalah perubahan dari pola pikir masyarakat yang konvensional menuju masyarakat yang melek teknologi atau disebut masyarakat digital. Dengan terpilihnya Kabupaten Batang menjadi *smart city* maka masyarakat harus akrab dengan berbagai inovasi-inovasi yang akan terjadi kedepannya. Seperti halnya masyarakat harus terbiasa menggunakan layanan kesehatan digital, pelayanan biokrasi melalui media sosial. Teknologi inilah

yang membangun masyarakat menjadi pola pikir modern era digital. Namun, dalam membangun pelayanan publik dan membangun karakter masyarakat di setiap kota memiliki permasalahan yang berbeda-beda.

Kabupaten Batang mempunyai tingkat pertumbuhan penduduk yang cukup pesat sehingga mengakibatkan Kabupaten Batang menghadapi berbagai tantangan baru yang perlu diatasi pemerintah dengan melakukan berbagai inovasi baru sebagai bentuk integritas berbagai pelayanan kepada masyarakat melalui program *smart city*. Dinas Komunikasi dan Informatika terbentuk dengan tujuan mampu membawa perubahan bagi Kabupaten Batang terkhusus di bidang komunikasi, informasi, statistik dan persandian. *Smart City* mampu mengembangkan sistem pemerintahan yang efektif dan efisien dengan mengoptimalkan penggunaan sistem teknologi informasi.

Adanya program *smart city* mendorong pemerintah untuk melakukan inovasi dan pembaharuan khususnya dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat melalui teknologi informasi. Pemerintah Kabupaten Batang ingin merubah masyarakat Batang menjadi masyarakat informasi dan masyarakat digital adanya penerapan konsep *smart city*. Tujuan adanya program *smart city* ini untuk menjadikan daerah yang layak huni, nyaman, mudah, sehat, aman, dan berkelanjutan melalui inovasi pemanfaatan teknologi serta kolaborasi lintas sector secara efektif dan efisien. Mendorong pemanfaatan data untuk pengambilan kebijakan dengan fondasi data yang akurat, mutakhir, terpadu, terbuka, dan interoperasional. Oleh karena itu aspirasi dari masyarakat sangat diperlukan karena

masyarakat yang akan merasakan dampak adanya program *smart city*. Maka program yang sudah diterapkan perlu ditingkatkan lagi agar menjadi lebih baik.

Dalam mendukung pembangunan dan memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat *smart city* tersusun dari komponen-komponen pendukung yaitu *smart government*, *smart branding*, *smart economy*, *smart environment*, *smart society*, *smart living*.

Smart city diterapkan melalui tahapan yang diintegrasikan dari visi misi bupati dan dikolaborasikan dengan program yang *smart* itu seperti apa. Program *smart city* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Batang telah menciptakan inovasi baru dalam pembangunan infrastruktur yang berupa *command center* yang sifatnya non kedaruratan serta memiliki berbagai fungsi baik dari segi pemantauan hingga yang lainnya. Selain fungsi tersebut masyarakat juga bisa melakukan pelayanan secara online dengan menggunakan aplikasi atau pelayanan online lain yang sudah terhubung langsung pada *command center*. Pelayanan *smart city* bisa dilihat pada *command center* yang dapat melakukan pemantauan lalu lintas melalui *artificial intelligence* dengan adanya pemasangan cctv yang dihubungkan langsung ke *command center* maka bisa mengintai gerak gerik tempat yang sudah dipasang cctv. Data rekaman cctv mampu dijadikan bahan evaluasi kinerja, kedisiplinan, pemantauan potensi daerah rawan bencana, pemantauan lalu lintas, pemantauan pelayanan publik, serta bisa menjadi salah satu pengambilan data penting dalam mengembangkan suatu kebutuhan. CCTV yang terpasang di Kabupaten Batang

terdiri dari berbagai tipe dan spesifikasi, cctv tersebut mampu merekam gambar dan video serta rekamannya bisa dianalisis kembali. Pemantauan cctv dilakukan untuk mengetahui tingkat kemacetan lalu lintas, kerawanan sosial, dan pemantauan daerah rawan longsor.

Jadi inovasi pemerintah melalui pendekatan teknologi yang telah dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Batang memudahkan pemerintahan untuk melakukan integrasi sistem. Konsep ini merupakan konsep kota cerdas yang melakukan inovasi khususnya pada pembaharuan dalam pelayanan masyarakat yang berbasis teknologi informasi.

Pada tahap sebaran konstruksi sudah maksimal dengan penyebaran melalui sosialisai, publikasi melalui media sosial dan omongan langsung dari mulut ke mulut. Jadi sebarannya merata dan diterima oleh masyarakat.

Realitas media adalah realitas yang dikonstruksikan oleh media. Pada tahap realitas sosial terbentuk seperti kerangka berfikir yang telah dibuat bungin pada karyanya sosiologi komunikasi. Realitas sosial yang dimaksud adalah sebuah konstruksi pengetahuan atau wacana dalam dunia kognitif yang hidup dalam pikiran individu dan simbol-simbol masyarakat, namun sebenarnya tidak ditemukan dalam dunia nyata.¹⁸ Sebab itulah realitas sosial diciptakan oleh *smart city* melalui penerapan program-program yang biasa menjadi luar biasa dengan menggunakan kekuatan konstruksi sosial. Sehingga hasil konstruksi -

¹⁸ Buhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi*. (Jakarta: Prenada Media Group, 2009), 212-216.

smart city pada penerapannya akan membentuk citra suatu pemerintahan.

Jika pola lanjutan yang sudah digunakan diatas, maka kedua tahap sebelumnya yakni Eksternalisasi dengan kesadaran penuh ia melakukan teknisnya dalam proses perencanaannya, yang kemudian Objektivitas berasal dari pencapaian eksternalisasi, maka selanjutnya adalah tahapan internalisasi. Internalisasi merupakan tahapan ketiga dimana proses internalisasi lebih merupakan penyerapan kembali dunia objektif ke dalam kesadaran sedemikian rupa sehingga subjektif individu dipengaruhi oleh struktur dunia sosial.

Seperti yang ada diatas, bahwa pesan dari sebuah program yang akan diterapkan menjadi bagian pertama dalam pembentukan konstruksi citra (*image*), asal konstruksi tersebut berasal dari sebuah produk, kemudian pesan *image*, kesan pembenaran masyarakat lalu tindakan persuasif.

Realitas pembentukan citra yang dikonstruksikan oleh *smart city* dapat terbentuk melalui indeks penilaian dari pihak instansi yang berwenang. Kabupaten telah mendapatkan indeks tingkat kepuasan yang sangat puas pada tahun 2018 jadi citra yang ingin dibangun oleh Pemerintah Kabupaten Batang adalah citra yang baik agar menimbulkan rasa kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Batang.

Citra Pemerintah Kabupaten Batang sudah terbentuk dan beberapa target yang dicapai hampir semua berjalan dengan baik. Berdasarkan konsep *smart city* yang sudah diterapkan sejak tahun 2018 hingga sekarang. Prestasi yang di dapatkan melalui program *smart city* tidak lepas dari usaha Pemerintah Kabupaten Batang dalam

melayani masyarakat dengan baik hingga akhirnya mendapat apresiasi dan ada program yang menjadi rujukan Kabupaten atau Kota lain.

Penelitian ini membahas mengenai peran *smart city* dalam pembentukan citra pemerintah Kabupaten Batang. Dalam proses pengumpulan data penelitian, peneliti melakukan wawancara langsung terhadap narasumber. Wawancara langsung peneliti lakukan kepada Triosy Juniarto selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika dan Dwi Marendra selaku Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi dan Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Batang.

Peneliti telah mengamati perkembangan 6 komponen *smart city* yang memiliki target berbeda-beda dalam pencapaiannya. Realitas di kosntruksikan oleh sebaran konstruksi yang merupakan pandangan konstruktivisme sehingga memiliki pandangan yang plural dan dinamis, artinya mampu memberikan peluang pada hasil pengamatan masyarakat. Penerapan program *smart city* mampu mengubah kehidupan masyarakat menjadi masyarakat era digital yang serba menggunakan teknologi dalam segala bentuk pelayanan publiknya.

E. Penutup

Sesuai dengan data dan analisis yang telah peneliti paparkan diatas sebuah bisa dikatakan *smart city* apabila di dalamnya terdapat infrastruktur yang lengkap serta memiliki system transportasi yang lebih terintegrasi dan efisien, sehingga mampu meningkatkan mobilitas masyarakat

Kabupaten Batang. Konsep *smart city* yakni mampu menciptakan kualitas hidup masyarakat yang terus mengalami peningkatan seperti layak huni, nyaman, efektif dan efisien. Masyarakat diharapkan bisa mendapatkan pelayanan yang mudah berbasis teknologi informasi melalui program *smart city*.

Ada 6 komponen *smart city* yang diterapkan oleh Kabupaten Batang yaitu *smart government*, *smart environment*, *smart branding*, *smart living*, *smart society*, dan *smart economy*. Tiap masing-masing dimensi memiliki kegiatan yang berbeda-beda yang dilaksanakan sepanjang tahun 2018 hingga sekarang.

Kendala yang dialami Pemerintah Kabupaten Batang secara teknis sudah baik. Kendala utama yang dialami dimasa pandemi ini memaksa manusia untuk mengikuti anjuran pemerintah dirumah saja, sehingga tidak bisa keluar rumah tanpa memperhatikan protokol kesehatan. Maka inovasi perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini sangat bermanfaat bagi masyarakat.

Berdasarkan kesimpulan pada subbab sebelumnya maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti yaitu:

- a. Pemerintah harus lebih sering melakukan sosialisasi terhadap masyarakat untuk meningkatkan pelayanan teknologi informasi secara luas hingga masyarakat paham tentang adanya program *smart city* secara mendalam.
- b. Membutuhkan aspirasi masyarakat untuk meningkatkan infrastruktur teknologi informasi secara menyeluruh dalam segala komponen program *smart city*

yang telah diterapkan oleh Kabupaten Batang.

F. Daftar Pustaka

- Bungin, Burhan. 2017. *Sosiologi Komunikasi Teori, Paradigma. Dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*, Jakarta: PT Kharisma Putra Utama.
- Chalim, Asep Syaifuddin dan Chrysoekamto, Rudolf. 2017. *Modul Metpen Program Pascasarjana IKHAC: Research Metodology*. Mojokerto: Program Pascasarjana Institut Pesantren KH. Abdul Chalim.
- Elvinaro Ardianto & Soleh Soemirat. 2005. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Gustiandi, Ryan R. 2018. *Aktivitas Relasi Media Humas dan Pemberitaan Kabupaten Bantaeng Dalam Meningkatkan Citra Instansi*. Skripsi Universitas Islam Alauddin Makassar.
- Hidayatullah, Arief. 2016. *Jurnalisme Cetak (Konsep dan Praktik)*. Yogyakarta: Buku Litera Yogyakarta.
- Juannda, Heri. 2017. Media Sosial Sebagai Penyebarluasan Informasi Pemerintah Aceh, *Jurnal Peurawi*, Vol. 1. No. 1.
- Kusumaningrat, Hikmat. 2017. *Jurnalistik Teori & Praktik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Laksono, Puji. 2014. *Subkultur Grunge Analisis Kritis Tentang Konstruksi Sosial dan Kesadaran Musisi Grunge di Kota Surabaya*. Thesis Universitas Sebelas Maret Surakarta. Dikutip dari *Jurnal Analisa Sosiologi*, Vol. 4, No. 1.

- Mahendra, Ikhsan Tila. 2017. *Peran Media Sosial Instagram dalam Pembentukan Kepribadian Remaja Usia 12-17 Tahun di Kelurahan Kebalen Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi*. Skripsi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Moissan, Andy Corry Wardhani, Farid Hamid. 2017. *Teori Komunikasi Massa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT.Rosda Karya.
- Mulyana, Deddy. 2013. *Metode Kualitatif*. Jakarta: Remaja Rosda Karya.
- Prajarini, Dian. 2020. *Media Sosial Periklanan-Instagram*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Prihatiningsih, Witanti. 2017. *Motif Penggunaan Media Sosial Instagram di Kalangan Remaja*, Jurnal Communication VIII, No. 1.
- Rakhmat, Jalaluddin dan Indy Subandy. 2017. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Suryanto. 2018. *Kapita Selekta Komunikasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Syahputra, Dolly Indra. 2018. *Peran Humas dalam Membangun Citra Pemerintah Sumatera Utara: Studi Deskriptif Kualitatif pada Kantor Biro Humas Gubernur Sumatera Utara*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Medan.
- Waluyo, Aden. 2021. *Strategi Komunikasi Komisi Penyiaran Indonesia (KPI) Pusat Dalam Menjalankan Pedoman Perilaku Penyiaran (P3) Dan Standar Program Siaran (SPS) : Studi Deskriptif Program Sekolah P3SPS*. Skripsi Fakultas Dakwah dan Ushuluddin Institut KH. Abdul Chalim Mojokerto.
- Wisniardanti, Prasasti. 2019. *Strategi dan Aktivitas Media Relations Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Tengah*. Skripsi Universitas Diponegoro Semarang.