

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Penelitian ini fokus membahas tentang evaluasi strategi komunikasi dinas komunikasi dan informatika (Diskominfo) kota batu terhadap Aplikasi Batu Among Tani Teknologi (BATT) dalam Program *Smart City* Kota Batu. *Smart city* adalah wilayah kota yang menjadikan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana tata kelola sehari-hari yang terintegrasi dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, memperbaiki pelayanan publik, serta meningkatkan kesejahteraan warga. Integrasi tersebut dapat dilakukan dengan memanfaatkan *Internet of Things* (IoT) yang merupakan jaringan perangkat elektronik yang saling terhubung dan mampu mengirimkan data sekaligus memberikan *feedback* antar pihak yang terlibat. (Visvizi & Lytras, 2019).

Konsep *Smart City* semakin berkembang di seluruh belahan dunia. Dalam perkembangannya tentu tidak terlepas dari perkembangan teknologi, misalnya saja pada teknologi komputer yang mulai digunakan sebagai proses urban planning atau perencanaan kota. Sebelumnya, pada tahun 1994 di Kota Amsterdam menerapkan konsep digital city dengan menyediakan ruang dialog untuk warga dan politisi untuk membahas segala permasalahan serta agenda dengan menggunakan medium web. Dengan adanya konsep tersebut juga digunakan dapat membangun serta mengembangkan proses demokrasi di kota tersebut (Riski, 2019).

Hingga akhirnya konsep *Smart City* mulai berkembang di Indonesia melalui Kementerian Perhubungan Republik Indonesia yang bekerja sama dengan Perusahaan Teknologi Spanyol (Sainco Trafico) dan juga Siemens untuk pengadaan teknologi lalu lintas yang bernama ATCS (Area, Traffic, Control, System). Teknologi tersebut menggunakan sensor untuk menghitung jumlah kendaraan yang melintas di suatu jalan serta lampu merah yang ada dapat disesuaikan lama waktu tungguanya. Adapun penerapan teknologi ini dimulai di tiga kota besar di Indonesia yang terdiri dari Jakarta, Bandung, dan Surabaya. Pada tahun 1999, Pemerintah Indonesia melalui Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi dan Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia, yang berisi bahwa seluruh aparat pemerintah harus menggunakan teknologi dalam mendukung good governance serta mempercepat proses demokrasi. Oleh karena itu, mulai tercipta banyak web pemerintah sebagai desiminasi informasi. Hingga pada tahun 2002, terdapat 369 situs milik pemerintah. Namun, pada tahun 2003 hanya tersisa 85 situs pemerintah yang masih aktif (Riski, 2019).

Pada tahun 2004, Jakarta menciptakan konsep *smart mobility* melalui Trans Jakarta sebagai terobosan dalam sistem transportasi transit. Pada tahun 2010, Surabaya juga hadir dengan konsep *smart goverance* melalui terobosan *E-Government* yang bertujuan menciptakan efisiensi birokrasi pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi. Hingga pada tahun 2014, dengan bantuan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), Kota Bandung berhasil membangun kurang lebih 394 aplikasi yang berusaha dintegrasikan guna mempermudah pelayanan masyarakat. Kota Bandung juga membangun Bandung Command Center yang berguna

sebagai pelayanan publik dengan menggunakan media aplikasi seperti SOCA yang menjadi media pelaporan warga kepada pemerintah kota yang akan ditindaklanjuti oleh Wali Kota dan aparatnya. Pada tahun 2015, Kota Jakarta juga membuat Command Center untuk merespon keluhan masyarakat secara cepat dan melalui satu pintu. Tidak berhenti di situ, pada tahun 2016, Kota Surabaya juga membuat Siola Command Center yang berfungsi kurang lebih sama dengan milik Bandung maupun Jakarta (Riski, 2019).

Berdasarkan antusias dari ketiga kota besar di Indonesia tersebut, Pemerintah RI mengembangkan konsep *smart city* yang diwujudkan Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (Kemkominfo RI) melalui “Gerakan Menuju 100 *Smart City*” periode 2017 hingga 2019. Proses penilaian yang dilakukan diawali dengan mengundang 107 kota atau kabupaten. Setelah itu, setiap kota atau kabupaten dinilai dari segi kesiapan infrastruktur, suprastruktur dan visi dari masing-masing pemimpin daerah. Proses penilaian tersebut dilakukan oleh para praktisi dan akademisi yang terlibat di program “Gerakan Menuju 100 *Smart City*” tersebut (Shelavie, 2019).

Pada tahun 2017, terdapat 25 kota atau kabupaten yang lolos dalam program “Gerakan Menuju 100 *Smart City*” Kemkominfo RI. Jumlah tersebut meningkat 2 kali lipat pada tahun berikutnya, yang mencapai 50 Kota/Kabupaten. Kemudian pada tahun ketiga (2019), hingga genap sudah jumlahnya sebanyak 100 kota/kabupaten. Kota/Kabupaten tersebut adalah daerah yang mendapat bimbingan teknis *smart city* dari pihak Kemkominfo RI. Adapun bimbingan tersebut berupa beberapa langkah atau strategi yang dapat diterapkan masing-masing kota atau kabupaten terpilih seperti mewujudkan sistem, peraturan dan

prosedur dalam birokrasi pemerintahan kota atau kabupaten yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat kota, meningkatkan kapasitas kepemimpinan kota atau kabupaten yang visioner dan inovatif serta aparatur pemerintah dalam membangun dan mengelola kota atau kabupaten berkelanjutan, serta menyederhanakan proses perijinan dan pelayanan bagi masyarakat ataupun pelaku usaha (Rizkinaswara, 2018).

Setiap kota atau kabupaten yang lolos dalam program “Gerakan Menuju 100 *Smart City*” Kemkominfo RI dipastikan memiliki *Master Plan* dan sudah memenuhi kriteria penilaian sebagai *Smart City* di Indonesia. Salah satunya yang menarik perhatian adalah kota yang memiliki inovasi *quick win smart city* yaitu Kota Batu. Kota Batu lolos pada tahun ketiga atau tahun terakhir yakni tahun 2019 dalam program Kemkominfo RI tersebut.

Kota Batu terletak di Provinsi Jawa Timur dan merupakan salah satu kota otonom yang resmi terbentuk pada tahun 2001 sebagai pecahan dari Kabupaten Malang. Berdasarkan visinya, kota Batu berkomitmen untuk mewujudkan kota Batu sebagai sentra agrowisata internasional yang berkarakter, berdaya saing, dan sejahtera. Dalam mewujudkan visi tersebut, kota Batu memiliki beberapa misi diantaranya adalah meningkatkan pembangunan berkualitas, mewujudkan daya saing perekonomian daerah yang progresif, mandiri, dan berbasis agrowisata. Selain itu, kota Batu juga berkomitmen untuk meningkatkan pembangunan infrastruktur dan kawasan pedesaan yang berkualitas dan berwawasan lingkungan, serta meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik yang profesional (Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu, 2020). Dengan upaya pengembangan potensi tersebut,

Kota Batu berhasil mendapatkan banyak penghargaan mulai dari Kota dengan penyusunan Rencana Kerja Pembangunan Daerah (RKPD) terbaik, Penghargaan atas pertumbuhan ekonomi, hingga penghargaan sebagai salah satu kandidat kota berpredikat *Smart City* pada tahun 2019.

Keterlibatan Kota Batu menjadi bagian yang ikut andil dalam program ini dimulai sejak tahun 2017 dengan mengikuti penilaian (*assessment*) tahap pertama. Kemudian, juga dilakukan penilaian tahap kedua, hingga akhirnya Kota Batu dinyatakan lolos oleh Kemkominfo RI bersama dengan 25 kota atau kabupaten lain pada 6 November 2019 di Balai Sudirman Jakarta. Penghargaan kota Batu sebagai salah satu kota dari total 100 kota atau kabupaten terpilih dalam program “Gerakan Menuju 100 *Smart City*” didapatkan karena kota Batu memiliki program unggulan *quick win smart city* yang saat itu menjadi nilai tambah dan bahan pertimbangan pihak Kemkominfo RI, diantaranya adalah aplikasi Among Tani yang dipergunakan untuk pembelian produk organik dari petani secara langsung secara *online*.

Dengan bergabungnya kota Batu sebagai 100 *smart city* di Indonesia, tentunya kota Batu akan menjadi *role model smart city* bagi daerah lain sesuai dengan tipologi daerahnya. Selain aplikasi Among Tani, Kota Batu juga memiliki program Desa Iklim Tangguh Bencana yang merupakan program peningkatan kesadaran masyarakat dan mitigasi terhadap perubahan iklim. Tak hanya itu, Kota Batu juga memiliki program untuk mencerdaskan siswa dengan cara memberikan susu kepada anak sekolah yang sudah dilaksanakan sejak tahun 2016 hingga saat ini. Program tersebut telah terbukti membawa kota Batu mendapatkan peringkat 10 besar di tingkat Provinsi Jawa Timur untuk kategori SD dan SMP. Setelah itu,

Kota Batu mendapatkan bimbingan teknis dari akademisi dan praktisi *smart city* dalam kurun waktu lima bulan guna mengembangkan program-program *smart city* supaya menjadi lebih baik lagi (Rahman, 2019).

Menurut Perwali Kota Batu No.78 Tahun 2017 tentang *Master Plan Smart City*, konsep kota pintar memerlukan inovasi dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang berkelanjutan dalam membantu masyarakat dalam mengelola sumber daya yang ada, memberi informasi yang tepat, menciptakan efisiensi operasional perkotaan, dan memiliki daya saing seiring dengan pemenuhan kebutuhan generasi saat ini dan selanjutnya. Selain itu, dalam kota pintar (*smart city*) juga harus memungkinkan warga masyarakat untuk berperan secara aktif dalam pengelolaan kota melalui pemberian timbal balik kepada penyedia layanan, baik dari sektor privat maupun publik. Selain itu, dalam penerapannya, Kota Batu juga berpayung hukum pada Perwali 79 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Unit Pengelola *Smart City*, Keputusan Walikota Nomor 188,45/254/KEP/422.012/2019 tentang Pembentukan Dewan Batu *Smart City*, serta Keputusan Walikota Nomor 188.45/255/KEP/422.012/2019 tentang Tim Teknis Batu *Smart City*.

Dalam mewujudkan hal-hal tersebut, Wali Kota berkeja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Batu sebagai penanggung jawab / *leading* program dengan membuat program berbasis teknologi digitalisasi sesuai dengan konsep *smart city* dengan dibuat sebuah aplikasi Batu Among Tani Teknologi (BATT) demi terciptanya pelayanan masyarakat secara efektif dan efisien. Aplikasi BATT tersebut berisi tiga aplikasi unggulan yakni Among Kota,

Among Tani, dan Among Warga dengan fungsi yang berbeda-beda. Ketiga aplikasi tersebut telah dirilis sejak tahun 2017. Pertama adalah aplikasi Among Kota yang berguna sebagai sumber informasi seputar kota wisata Batu sehingga di dalamnya terdapat berbagai informasi tentang berita terkatual kota Batu, *event*, tempat-tempat wisata, rute transportasi umum, kontak darurat, dan beberapa fitur lain yang berguna bagi wisatawan. Kedua adalah aplikasi Among Warga yang digunakan sebagai sarana penyampaian aspirasi warga masyarakat kepada pihak pemerintahan terkait keadaan yang sedang terjadi di kota Batu supaya dapat segera ditindaklanjuti oleh pihak atau dinas yang berwenang. Ketiga adalah aplikasi Among Tani yang khusus bergerak di bidang pertanian dan berfungsi sebagai aplikasi yang menunjukkan hasil dari produk-produk pertanian kota Batu (Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu, 2020).

Pengembangan membutuhkan kesiapan semua pihak dan elemen secara menyeluruh. Dalam hal ini, Wali Kota bekerja sama dengan Diskominfo Kota Batu telah berupaya untuk memberikan wadah bagi masyarakat supaya dapat berperan aktif dalam setiap program Kota Batu yakni melalui Aplikasi BATT, mulai dari Among Kota, Among Warga, hingga Among Tani. Namun, pada praktiknya, aplikasi tersebut dirasa kurang maksimal. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah pengguna dari masing-masing aplikasi. Menurut data yang diolah peneliti melalui *Annual Report* Badan Pusat Statistik Kota Batu tahun 2020, pengguna dari masing-masing aplikasi tersebut hanya 0,45986% dari total jumlah penduduk Kota Batu. Itu artinya, tidak sampai 1% penduduk Kota Batu yang telah mengunduh dan memanfaatkan aplikasi tersebut (Badan Pusat Statistik Kota Batu,

2020). Partisipasi masyarakat juga dapat dilihat dari seberapa banyak ulasan yang diberikan untuk aplikasi tersebut yang nyatanya masih kurang dari 50 ulasan.

Smart city memberikan peluang dalam sektor ekonomi berbasis teknologi digital yang menjadi dasar untuk peluncuran serta pengembangan perubahan struktural dalam antara penjual dan konsumen (Visvizi & Lytras, 2019). Begitu pun juga dengan Kota Batu, salah satu urgensi dalam pengembangan program *smart city* adalah untuk mengatasi masalah pertanian yang menjadi salah satu potensi unggulnya yakni permasalahan tengkulak atau pengepul menjadi penyakit kronis yang terus-menerus membuat para petani sulit untuk menjual hasil pertaniannya dengan harga yang pantas. Oleh karena itu, melalui aplikasi Among Tani BATT yang menjadi salah satu pendukung program *smart city* digunakan untuk memasarkan dan mempromosikan hasil pertaniannya secara langsung kepada pembeli, sehingga angka kesejahteraan para prtani di Kota Batu semakin meningkat. Namun, masih banyak warga Kota Batu, terlebih para petani, masih belum menggunakan bahkan masih awam terhadap aplikasi tersebut sehingga target untuk menghapus rantai tengkulak juga belum mendapatkan hasil yang maksimal, misalnya saja mengenai konsep *linkage* dari hasil pertanian para petani Kota Batu ke konsumen belum ada (Resa, 2019).

Aplikasi BATT juga dapat digunakan sebagai media masyarakat Batu untuk melaporkan keluhan kesah dan melakukan kritikan yang berkaitan dengan pelayanan publik sesuai dengan fungsi masing-masing aplikasi. Namun, pada realisasinya, kanal pengaduan masyarakat yakni aplikasi Among Warga yang tersedia masih belum terkoneksi, bahkan belum ditindaklanjuti secara maksimal dengan pusat serta dinas-dinas terkait (Resa, 2019). Tidak hanya itu, di aplikasi

Among Kota yang memiliki ruang lingkup lebih luas karena tidak hanya ditujukan untuk warga masyarakat Kota Batu saja, melainkan juga mencakup para wisatawan justru tidak menyediakan fitur bagi para pengguna untuk saling berinteraksi, baik antar pengguna maupun dengan pihak aparat pemerintah pusat. Hal tersebut tentu dapat menghambat terciptanya kolaborasi yang baik antara masyarakat dengan pihak pemerintah, sehingga partisipasi masyarakat juga akan berkurang dan pasif. Padahal salah satu tujuan implementasinya adalah dengan penyediaan informasi pemerintahan melalui website (komputer dan *mobile*) yang menyediakan media bagi masyarakat kota untuk dapat turut aktif di dalam pemberian saran, usulan, dan partisipasi yang aktif (Pratama, 2014).

Berdasarkan data-data tersebut, dapat dikatakan bahwa Batu *Smart City* sudah tertinggal jauh dari penerapannya di kota atau bahkan negara lain. Misalnya saja di New York yang telah mampu menjadi model untuk *Smart City* masa depan di dunia dengan didukung dengan banyaknya *entrepreneur* di bidang IT, investor, perusahaan IT dunia, serta masyarakat umum. Sebagai contoh, tersedianya platform interaktif ke dalam bentuk *smart screen* yang diletakkan di beberapa lokasi strategis untuk memudahkan di dalam penyajian berita, *event*, dan kupon kepada masyarakat, bahkan platform tersebut memanfaatkan kembali sarana telepon umum yang sudah tidak terpakai lagi. Selain itu, dilakukan juga penambahan akses internet yang menjangkau seluruh kota, sehingga memudahkan didalam penyajian informasi serta menghapus *digital divide*. Bergeser ke Kawasan Eropa, ada Kota Paris yang menerapkan *Smart City* dengan baik, salah satunya di bidang pemerintahan dengan adanya penyelenggaraan pemerintahan secara digital (*E-Government*). Salah satu implementasinya adalah dengan

penyediaan informasi pemerintahan melalui website (komputer dan *mobile*) yang menyediakan media bagi masyarakat kota untuk dapat turut aktif di dalam pemberian saran, usulan, dan partisipasi yang aktif (Pratama, 2014).

Selain itu, di Kawasan Australia juga ada Kota Sidney yang memiliki *Smart Grid* dan terbukti mampu mengurangi jumlah polusi karbon sehingga tercipta teknologi ramah lingkungan serta hemat sumber daya energi. Hal lainnya adalah penyediaan akses internet di seluruh kota, implementasi *Internet of Things / Machine To Machine* di dalam layanan publik, penyediaan sarana transportasi umum yang ramah lingkungan (bertenaga listrik dan sinar matahari), penyediaan teknologi *Wireless Sensor Network* (WSN) di beberapa penjuru kota untuk memantau polusi udara dan limbah melalui sejumlah kode sensor serta koneksi internet. Selanjutnya di Kawasan Asia yang juga memiliki Kota Hongkong sebagai salah satu Kota *Smart City*. Sebagai contoh, bandara di Hongkong yang menggunakan teknologi RFID untuk memudahkan di dalam transfer data dan informasi (layanan *supply chain*). Hal lainnya adalah implementasi kartu pintar (*Smart Card*) seperti yang ada di Malaysia atau kota-kota lainnya di Eropa, Asia, dan Amerika. Kartu tersebut terintegrasi untuk beragam layanan di perpustakaan, rumah sakit, perbelanjaan, jalan tol, dan lain sebagainya. Tentu saja, fasilitas lainnya yang tersedia adalah layanan internet (*public Wifi*) di seluruh kota yang memudahkan

Dari beberapa penerapan *smart city* di di luar negeri yang telah disebutkan, penerapan *Smart City* Kota Batu masih berada jauh di bawahnya, sehingga masih banyak hal yang perlu ditingkatkan kembali, baik perbaikan secara internal maupun eksternal. Dari sejumlah website, media *online*, hingga aplikasi unggulan

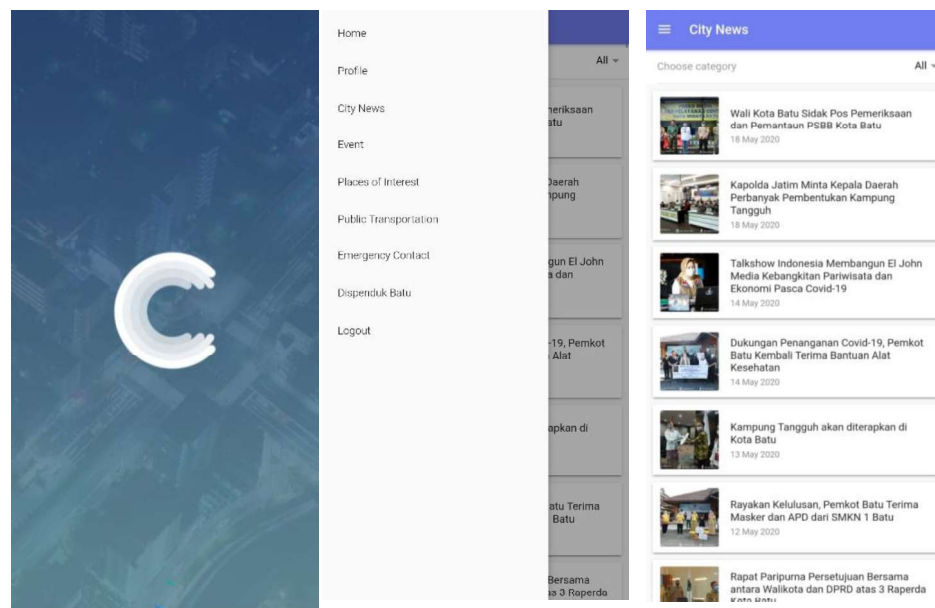
dalam upaya mendukung program *Smart City*, pada praktiknya masih dirasa belum maksimal. Misalnya saja pada Aplikasi BATT yang digadang-gadang menjadi aplikasi utama dalam penerapan program tersebut, masih dirasa kurang memberikan dampak bagi masyarakat, bahkan tidak banyak masyarakat yang sudah mengetahui aplikasi tersebut.

Tidak hanya Kota Batu, secara umum penerapan *smart city* di Indonesia juga perlu peningkatan. Penerapan *Smart City* di Indonesia sebagai negara berkembang seakan hanya seperti bentuk gengsi yang tidak mau tertinggal dari negara maju. Pada dasarnya, *Smart City* memiliki banyak potensi untuk berbagai keadaan di negara berkembang, tetapi potensi ini tidak dimanfaatkan sepenuhnya, dan sejumlah faktor struktural sebenarnya dapat memperlebar kesenjangan antara potensi dan kenyataan. Dalam hal kapasitas penelitian, hanya 12% dari peneliti *Smart City* yang paling banyak dipublikasikan berasal dari negara berkembang. Dalam hal kapasitas kebijakan, hanya 8% organisasi kebijakan *smart city* berbasis di negara berkembang. Kapasitas penelitian yang lemah dapat menghambat kontekstualisasi yang diperlukan untuk inisiatif *smart city*. Kurangnya organisasi kebijakan pribumi berarti bahwa negara berkembang cenderung mengadopsi kerangka kebijakan yang disediakan oleh dan diuji di negara maju, yang mungkin tidak optimal, atau bahkan diinginkan untuk keadaan mereka sendiri. Hal inilah yang terkesan seolah memaksakan sebuah program yang berhasil diterapkan di negara maju, harus bisa berhasil di negara berkembang juga (Salvi, 2016).

Dengan adanya bencana pandemi yang sedang marak saat ini di tahun 2020 dan 2021, Kota Batu tentu harus mampu bertahan dan memaksimalkan segala sumber daya yang ada, termasuk dengan program *smart city* yang telah

dikembangkan dan tentunya dapat membantu Kota Batu dalam menanggulangi kesulitan, kendala, dan hambatan yang terjadi di tengah Pandemi Covid-19. Namun, pada kenyataannya, program *smart city* dianggap belum digunakan semaksimal mungkin. Pada 13 September 2020, Ketua Komisi C, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Batu, Khamim Tohari bersama kalangan DPRD lain menilai *smart city* di Kota Batu kurang berfungsi, bahkan tidak sebanding dengan besaran anggaran kurang lebih Rp 10 miliar yang dikeluarkan melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Batu tahun 2017 (Surabayapost.id, 2020). Selain karena rancunya data penyaluran Jaring Pengaman Sosial (JPS) di Kota Batu dan juga aplikasi Among Kota yang menyediakan berita-berita di Kota Batu kurang *update*.

Gambar 1.1. Tampilan Fitur “City News” Pada Aplikasi Among Kota



Khamim Tohari menambahkan bahwa Diskominfo Kota Batu selaku *leading* sektor program *smart city* seharusnya memiliki banyak terobosan dan gagasan yang lebih baik supaya tidak terkesan hanya jalan di tempat. Terobosan

yang dimaksud dapat berupa memaksimal kanal-kanal pengaduan, sosialisasi pencegahan penanganan Covid-19, dan pendataan untuk mendorong pemulihan ekonomi sesegera mungkin. Dengan adanya aplikasi *smart city* juga seharusnya dapat memberikan bantuan secara signifikan terhadap kinerja pemerintah dalam pelayanan, terlebih *smart city* berbasis IT, sehingga akan cukup berguna di masa pandemi yang mendorong warga masyarakat beraktivitas dari rumah.

Selain itu, dampak yang signifikan dari adanya risiko tidak terduga bagi *smart city* juga meliputi beberapa aspek lain, mulai dari aspek pendidikan, kesehatan, sosial, dan lain sebagainya. Pemerintah dituntut untuk mampu senantiasa berinovasi supaya dapat bertahan dan berkembang dengan memaksimalkan segala sumber daya yang ada. Selain itu, pemerintah juga perlu bekerja sama dengan warga masyarakat dengan memberikan pemahaman secara konsisten sehingga dapat berjalan bersama-sama. Adapun pemahaman masyarakat dapat dilakukan dengan cara pemerintah yang memberikan keterbukaan informasi berupa data-data yang akurat dan akses yang mudah, sosialisasi serta penanganan permasalahan yang tanggap.

Di sisi lain, salah satu tuntutan dan keinginan publik kepada pemerintah kota, terlebih dengan adanya program *smart city* berbasis TIK saat ini adalah keterbukaan dan transparansi informasi, terlebih kepada pihak publik atau masyarakat umum. Dalam implementasi *Smart city*, khususnya di Indonesia, terdapat beberapa parameter yang harus diperhatikan. Salah satunya adalah komitmen dan peran serta masyarakat, pihak swasta, dan juga akademisi, kesiapan anggaran dan infrastruktur, dan budaya masyarakat yang memiliki interaksi sosial yang kuat dan saling mendukung (Ahmad Jayadi et al., 2016).

Salah satu pendekatan penting sekaligus tantangan yang harus diperhatikan dalam pengembangan *smart city* yakni keterlibatan masyarakat yang partisipatif dan secara aktif berkolaborasi dengan pihak pemerintah. Salah satunya adalah dengan membangun masyarakat yang berpartisipasi aktif melalui pemanfaatan internet, mulai dari media sosial hingga *platform* digital yang lain. Media internet dapat menjadi alat yang berguna untuk menangkap informasi atau fenomena yang sedang berkembang di masyarakat secara masif, khususnya yang ada di lingkungan perkotaan (Visvizi & Lytras, 2019).

Definisi dari *smart city* sangat kompleks, tidak hanya sekedar mencakup pembuatan aplikasi saja. Hollands (2008) menggarisbawahi pentingnya peran masyarakat dan juga mengkalim bahwa *smart city* harus didasarkan pada sesuatu yang lebih dari sekedar penggunaan TIK yakni mencakup banyak hal seperti pembangunan sosial, lingkungan, ekonomi, dan budaya. Hollands menegaskan bahwa *smart city* yang sebenarnya harus dimulai dari masyarakat dan sumber daya yang dimiliki. Hal tersebut berkaitan erat dengan pendekatan *smart city* yang harus diperhatikan yakni terkait konsep *top-down* (berfokus pada pemanfaatan teknologi) dan *bottom-up* (berfokus pada partisipasi masyarakat) (Visvizi & Lytras, 2019).

Dalam suatu organisasi pelayanan publik, komunikasi menduduki peranan yang sangat strategis dan penting karena semua bentuk pelayanan publik memerlukan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun jasa. Kemampuan menjalin komunikasi yang baik dalam proses pelayanan publik tentu saja akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Sebaliknya, ketidakmampuan membangun komunikasi yang baik dalam proses pelayanan

publik dapat mengakibatkan terjadinya pelayanan publik yang buruk. Kegagalan dalam membangun komunikasi pelayanan publik dapat mengakibatkan terganggunya aliran informasi. Begitu pun juga dengan rendahnya kualitas pelayanan publik tentu akan berdampak pada semakin rendahnya kepercayaan publik kepada pihak organisasi atau pemerintahan. Dengan begitu, kepercayaan publik kepada pihak pemerintah juga akan semakin menurun dan berdampak pada melemahnya dukungan publik kepada pemerintah (Hardiansyah, 2015).

Aspek komunikasi dalam upaya penerapan *smart city* secara maksimal tentunya akan berdampak positif bagi kemajuan sebuah kota karena saat ini teknologi yang semakin berkembang dan dilakukan dengan cara-cara yang lebih mudah. Misalnya saja, dengan adanya komunikasi yang baik, masyarakat dapat membantu pemerintah kota untuk melakukan pengawasan terhadap kota dan juga pembuatan kebijakan yang tepat. Cara-cara pengawasan secara konvensional yang sebelumnya sudah diterapkan tentu juga akan bergeser kepada cara yang lebih efektif karena adanya TIK. Contohnya adalah pemerintah kota tidak perlu lagi turun secara langsung ke desa-desa pelosok karena teknologi dapat membantu pemerintah kota untuk mengetahui keadaan kota dengan lebih efisien. Contoh lainnya adalah sebelumnya cara konvensional dalam menyalurkan aspirasi melalui kotak kritik dan saran, kini dapat menggunakan media seperti internet. Dengan demikian, masyarakat dapat menyalurkan aspirasi mereka melalui situs resmi secara *online* yang sudah disediakan oleh pemerintah kota. Dalam hal ini, aspek komunikasi mengambil alih bagian. Pengelolaan situs *online* yang dikategorikan sebagai salah satu bentuk hubungan pemerintah dengan masyarakat dapat digunakan dengan sebaik mungkin untuk dapat memberikan informasi kota secara

update dan juga dapat menjadi penyalur aspirasi masyarakat kepada pihak pemerintah kota. Dengan begitu, *update* kota dapat berlangsung dengan lebih cepat dan dapat tersaji kepada semua pihak yang mengakses situsnya. Selain itu, pelayanan terhadap publik juga dapat berlangsung selama 24 jam atau secara terus-menerus (Ristanto, 2015).

Salah satu yang memiliki peran penting dalam mewujudkan sebuah kota menjadi *smart city* adalah bagian komunikasi dalam melakukan penyebaran informasi, memberi pemahaman kepada publik internal maupun eksternal. Konsep *smart city* akan tercapai apabila dapat dipahami dan didukung pada level tertinggi pemerintah kota, dan diiringi dengan adanya keterlibatan serta kontribusi dari masyarakat. Oleh karena itu, bagian komunikasi mempunyai tanggung jawab yang besar supaya program yang telah disusun oleh pemerintah dapat diketahui dan dipahami oleh masyarakat. Tidak hanya itu, dengan adanya komunikasi juga diharap dapat membangun kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan program *smart city*. Melalui adanya komunikasi juga berfungsi untuk menjaga stabilitas organisasi dari kritis, reputasi yang terjaga dengan baik, serta lingkungan kerja yang kondusif.

Dalam upaya memaksimalkan program *smart city*, Diskominfo Kota Batu harus mampu melakukan fungsinya dengan baik, mulai dari mengevaluasi sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan prosedur berdasarkan kepentingan publik, hingga menjalankan program dengan cara mendapatkan pengertian serta penerimaan publik (Wahid & Amalia, 2020). Selain itu, juga harus membantu pemerintah kota dalam menerapkan serta menghibau masyarakat dalam merealisasikan dimensi-dimensi dalam *smart city* diantaranya *smart governance*,

smart mobility, smart economy, smart living, smart people/society, dan smart environment. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan yang cermat untuk dapat mencapai tujuannya dengan tepat. Perencanaan tersebut disebut sebagai strategi yang dalam konteks ini adalah strategi komunikasi. Adapun strategi komunikasi dimulai penelitian, perencanaan, implementasi, dan evaluasi yang pada umumnya dilakukan secara berkelanjutan, tentunya yang berdasarkan dengan elemen-elemen yang ada dalam aspek komunikasi. Berdasarkan pemaparan yang sudah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang bagaimana strategi komunikasi Diskominfo Kota Batu dalam mewujudkan keterlibatan masyarakat (studi kasus program *Smart City* Kota Batu).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Batu dalam mengkomunikasikan Aplikasi Batu Among Tani Teknologi (BATT) pada Program *Smart City* kepada masyarakat Kota Batu?
 - a. Bagaimana evaluasi strategi komunikasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Batu terhadap Aplikasi Batu Among Tani Teknologi (BATT) dalam Program *Smart City* Kota Batu?
 - b. Bagaimana respon masyarakat Kota Batu terhadap Aplikasi Batu Among Tani Teknologi (BATT) pada Program *Smart City* yang dikomunikasikan oleh Diskominfo Kota Batu?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengevaluasi proses komunikasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Batu tentang Aplikasi Batu Among Tani Teknologi (BATT) pada Program *Smart City* kepada masyarakat Kota Batu.
 - a. Untuk mengevaluasi strategi komunikasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Batu terhadap Aplikasi Batu Among Tani Teknologi (BATT) dalam Program *Smart City*.
 - b. Untuk menganalisis respon masyarakat Kota Batu terhadap Aplikasi Batu Among Tani Teknologi (BATT) pada Program *Smart City* yang dikomunikasikan oleh Diskominfo Kota Batu.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademis

Adapun manfaat akademis dari hasil penelitian ini adalah dapat menambah kajian akademis dalam bidang komunikasi, khususnya dalam hal evaluasi strategi komunikasi suatu program pemerintahan dalam upaya mendukung pengembangan *smart city*.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran dan pertimbangan bagi Instansi Pemerintahan Kota, Bagian Dinas Komunikasi dan Informatika, dan dinas lain yang terkait sebagai bahan penyusunan strategi komunikasi dalam upaya mendukung pengembangan *smart city* yang ke depannya juga dapat menjadi perbaikan untuk lebih baik lagi.