

Revolusi Digital Aplikasi *Solo Destination* dalam

Mendukung Konsep Solo *Smart city*

Meli Firdausi Nazila

Universitas Gadjah Mada

melifirdausi@gmail.com

Abstract

Solo City Government has launched an integrated application-based public service revolution called Solo Destination. initially the Solo Destination application contained tourist information in the city of Solo, but over time this application contained various public services including public complaints, e-tax, licensing/MPP, children's radio, electronic policing, tourism and culture, food prices, city news, public facilities, public service malls and ASN services. This application is an effort by the city government to support the smart city concept. This research aims to identify the provision of integrated public service information in Solo. Next, analyze the optimization of application use in supporting the smart city concept. This research uses a qualitative approach with content analysis methods. The data collection technique is through literature study which analyzes Solo City Government report documents, journals, reference books and media. The results of this research are that there is integration in the launch of the Solo Destination between the Solo City Government, the Communications and Information Service, a number of regional apparatuses, and stakeholders. The use of applications is always developed optimally with updated features embedded so that people can access information quickly and efficiently. The conclusion is that Solo Destination has a positive impact on the city government and the community. This application is a strategic step for the city government to support the Solo smart city concept by optimizing the use of information and communication technology. This innovation can be imitated by other cities in utilizing technology, information and communication to facilitate community services.

Keywords: *Revolution Digital, Solo Destination, Smart City, Solo*

Abstrak

Pemerintah Kota (Pemkot) Solo telah meluncurkan revolusi pelayanan publik berbasis aplikasi bernama Solo Destination. Aplikasi ini adalah aplikasi terpadu yang mengintegrasikan informasi dan dapat diakses dengan mudah oleh warga Solo maupun luar kota Solo. Pada mulanya aplikasi Solo Destination berisikan informasi wisata di Kota Solo, namun berjalannya waktu aplikasi ini memuat berbagai layanan publik antara lain aduan masyarakat, e-pajak, perizinan/MPP, Radio Anak, electronic policing, wisata dan budaya, harga pangan, berita kota, fasilitas umum, mal pelayanan publik hingga layanan ASN. Aplikasi Solo Destination hadir sebagai upaya pemerintah kota untuk mendukung konsep smart city. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyediaan informasi layanan publik yang terintegrasi di Kota Solo. Selanjutnya menganalisis optimalisasi penggunaan aplikasi dalam mendukung konsep smart city. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis isi. Teknik pengumpulan data melalui studi pustaka yang

menganalisis dari dokumen laporan Pemkot Solo, jurnal, buku-buku referensi, dan media. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat integrasi dalam peluncuran aplikasi pelayanan publik Solo Destination antara Pemkot Solo, Dinas Komunikasi dan Informatika, sejumlah perangkat daerah, dan stakeholder internal dan eksternal. Pemanfaatan aplikasi selalu dikembangkan secara optimal dengan disematkan fitur-fitur pembaruan sehingga masyarakat dapat mengakses informasi secara cepat dan efisien. Simpulan dari penelitian ini adalah inovasi pelayanan publik berbentuk aplikasi Solo Destination memberikan dampak positif bagi Pemkot dan masyarakat. Aplikasi ini merupakan langkah strategis Pemkot dalam mendukung konsep Solo smart city dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Inovasi ini dapat ditiru oleh kota-kota lain dalam memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi untuk kemudahan layanan kemasyarakatan.

Kata kunci: Revolusi Digital, Solo Destination, Smart City, Solo

Pendahuluan

Revolusi digital adalah proses inovasi budaya komunikasi dan perilaku masyarakat dari media konvensional menuju media baru yang lebih cepat dan mudah (Ilyas & Bahagia, 2021). Revolusi digital merupakan modifikasi dari revolusi industri yang ditandai dengan penggunaan mesin dalam menunjang aktivitas kehidupan sejak abad ke 17 Masehi (Tundjung, 2021). Setelah ditemukannya kecerdasan buatan (*artificial intelligent*) dengan hadirnya era komputer memungkinkan terciptanya interaksi teknologi yang beraneka ragam. Proses pertukaran informasi dapat dengan mudah berpindah melalui instruksi. Hal ini memunculkan istilah teknologi dari mesin ke mesin atau M2M (Shabrina, 2019).

Revolusi digital atau digitalisasi ditandai dengan kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). TIK dapat digunakan untuk mengintegrasikan informasi dengan menghubungkan setiap layanan. Penyediaan informasi berbasis TIK dapat bersifat efektif dan efisien serta tepat sasaran. Hal ini memudahkan masyarakat dalam mencari dan menemukan layanan yang dibutuhkan (Gumilar, 2019).

Konsep integrasi layanan dari kemajuan TIK dapat dimanfaatkan oleh setiap pihak untuk mencapai tujuan. Salah satunya adalah Pemerintah Kota (Pemkot) Surakarta atau Solo untuk meningkatkan layanan publik pada masyarakat. Hal ini berkaitan dengan tata kelola kota berbasis teknologi informasi. Masyarakat diberikan akses luas dan transparan untuk mendapatkan informasi aktual sebagai dasar

pemberian masukan, penyaluran pendapat, pengambilan keputusan, dan pemetaan rencana masa depan (Jin, 2014).

Berkaitan dengan hal itu, Pemkot Solo telah meluncurkan revolusi pelayanan publik berbasis aplikasi mobile bernama “*Solo Destination*”. Aplikasi ini adalah aplikasi terpadu yang mengintegrasikan informasi-informasi dan dapat diakses dengan mudah oleh warga Solo maupun luar Solo. Aplikasi *Solo Destination* dipelopori oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Surakarta. Pada awal peluncurannya di tahun 2014, Kota Solo mendapat rekor MURI (Museum Rekor Dunia Indonesia) sebagai kota pertama di Indonesia yang menerapkan aplikasi *city guide* pariwisata (Taesa, 2019). Pada mulanya, aplikasi *Solo Destination* berisikan informasi wisata di Kota Solo. Di dalamnya memuat informasi yang berkaitan dengan wisata mulai dari lokasi wisata, tempat kuliner, informasi toko oleh-oleh, penginapan, serta lokasi mesin ATM (Surakarta.go.id).

Namun berjalannya waktu, aplikasi ini bukan hanya berfungsi sebagai panduan wisata saja. Terdapat berbagai layanan publik yang disematkan, antara lain aduan masyarakat, e-pajak, perizinan/MPP, Radio Anak, *electronic policing*, wisata dan budaya, harga pangan, berita kota, fasilitas umum, mal pelayanan publik hingga layanan ASN.

Aplikasi *Solo Destination* hadir sebagai upaya pemerintah kota untuk mendukung konsep *smart city*. Konsep *smart city* menggambarkan konsep tata kelola kota dengan intensitas teknologi yang memberi koneksi antar masyarakat melalui penerimaan informasi yang mudah dan cepat (Gumilar, 2019). Konsep manajemen kota berbasis *smart city* memanfaatkan TIK untuk menyelesaikan problematika masyarakat perkotaan (Lee, 2014). Komponen pendukung *smart city* yaitu dengan adanya sistem TIK sebagai bagian revolusi digital yang menawarkan layanan canggih demi kualitas hidup masyarakat. Selain itu dengan adanya integrasi informasi dan komunikasi sehingga mampu menaikkan fungsi dan manajemen kota (Piro, 2014).

Menurut penelitian Abdurrozzaq Hasibuan (2019), *smart city* didasarkan pada upaya untuk menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi oleh setiap kota,

sehingga di masa depan diharapkan kota tersebut layak untuk dihuni. Selain itu terciptanya hubungan yang harmonis bagi setiap orang dan kehidupan lebih baik dari sebelumnya. *Smart city* adalah konsep perencanaan, penataan, dan pengelolaan kota yang saling terintegrasi dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi pada konsep *smart city* tidak hanya diterapkan pada berbagai perangkat, namun juga pada berbagai sistem dan tatanan. Konsep yang disebut kota pintar ini adalah konsep yang mengetengahkan sebuah tatanan kota cerdas yang berperan memberi kemudahan pada warga untuk mendapatkan informasi secara cepat dan tepat. Konsep *smart city* hadir sebagai jawaban untuk pengelolaan sumber daya secara efisien (Hasibuan & Oris, 2019).

Selanjutnya pada penelitian Irfan Setiawan (2022), terdapat beberapa faktor yang mendukung dalam mewujudkan *smart city* ini antara lain *smart economy* yaitu memastikan aspek perekonomian memanfaatkan teknologi sepenuhnya untuk mencapai level daerah dengan ekonomi stabil. Kedua, *smart environment* yaitu menciptakan lingkungan yang nyaman dengan tetap mempertahankan ketertiban dan kebersihan. Ketiga, *smart society* yaitu mengenali dengan baik kapasitas dan keunggulan wilayah dengan tetap mempertahankan norma dan sopan santun yang ada pada masyarakat. Keempat, *smart living* yaitu menciptakan suasana nyaman dan kondusif bagi keseluruhan masyarakat dengan tercukupinya sarana dan prasarana. Kelima, *smart branding* yaitu mengenali dan menentukan identitas wilayah untuk membuat citra sehingga dikenali. Keenam, *smart governance* yaitu penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik dengan harapan memberikan pengalaman dan membiasakan masyarakat menerima pelayanan yang mengusung konsep digital (Setiawan & Farah, 2022).

Kota Solo atau Kota Surakarta adalah sebuah kota besar di Provinsi Jawa Tengah dengan luas wilayah 46,72 km². Kota Solo memiliki jumlah penduduk sebanyak 523.008 jiwa (Badan Pusat Statistik Kota Surakarta, 2023). Kota Solo menjadi penghubung sejumlah kota besar antara lain Kota Semarang, Klaten, Yogyakarta, hingga Surabaya. Hal ini karena letak geografisnya yang berada di tengah-

tengah Provinsi Jawa Tengah. Posisi strategis ini secara langsung berdampak pada kemajuan perekonomian Kota Solo yang mengandalkan sektor pariwisata (Sari, 2019).

Sebagai kota wisata, kebutuhan kecepatan layanan wisata dan publik diperlukan. Pada awalnya, masyarakat dan wisatawan luar kota yang membutuhkan informasi yang ada di Kota Solo harus mendatangi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk mendapatkan layanan yang diinginkan. Namun, keterbatasan sumber daya manusia OPD menjadi faktor terhambatnya informasi lama diterima (Sari 2019). Hal ini memunculkan inovasi sebagai perkembangan penyelenggaraan layanan daerah. Inovasi ini berbentuk layanan integrasi berbasis aplikasi mobile bernama *Solo Destination* seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya.

Adapun teori yang digunakan adalah teori digitalisasi (Brennen & D., 2014). Teori ini menyebutkan bahwa digitalisasi adalah meningkatnya ketersediaan data digital oleh kemajuan dalam menciptakan, mengirim, menyimpan, dan menganalisis data digital serta memiliki potensi untuk menyusun, membentuk, dan memberi dampak pada dunia kontemporer (Raza, 2020). Menurut (Brennen & D., 2014) adanya digitalisasi berdampak pada peningkatan akses informasi dan komunikasi, efisiensi layanan dan proses produksi, percepatan produktifitas dan kreatifitas, terbukanya peluang bisnis dan investasi, serta efisiensi pendidikan. Sementara risiko stres dan depresi pengguna akan meningkat, mudah dijumpai informasi kurang akurat akibat *information overload*, risiko pengangguran, kerusakan karakter pada bangsa akibat pornografi hingga kecanduan teknologi.

Berikutnya, peneliti merumuskan permasalahan tersebut ke dalam pertanyaan penelitian yaitu bagaimana penyediaan integrasi informasi pada aplikasi *Solo Destination*, dan bagaimana pengoptimalisasian manfaat adanya aplikasi tersebut dalam mendukung konsep *smart city*. Selanjutnya tujuan penelitian; 1) Mengidentifikasi penyediaan informasi layanan publik yang terintegrasi di Kota Solo, 2) Menganalisis optimalisasi penggunaan aplikasi *Solo Destination* dalam mendukung konsep *smart city*. Manfaat penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur atau

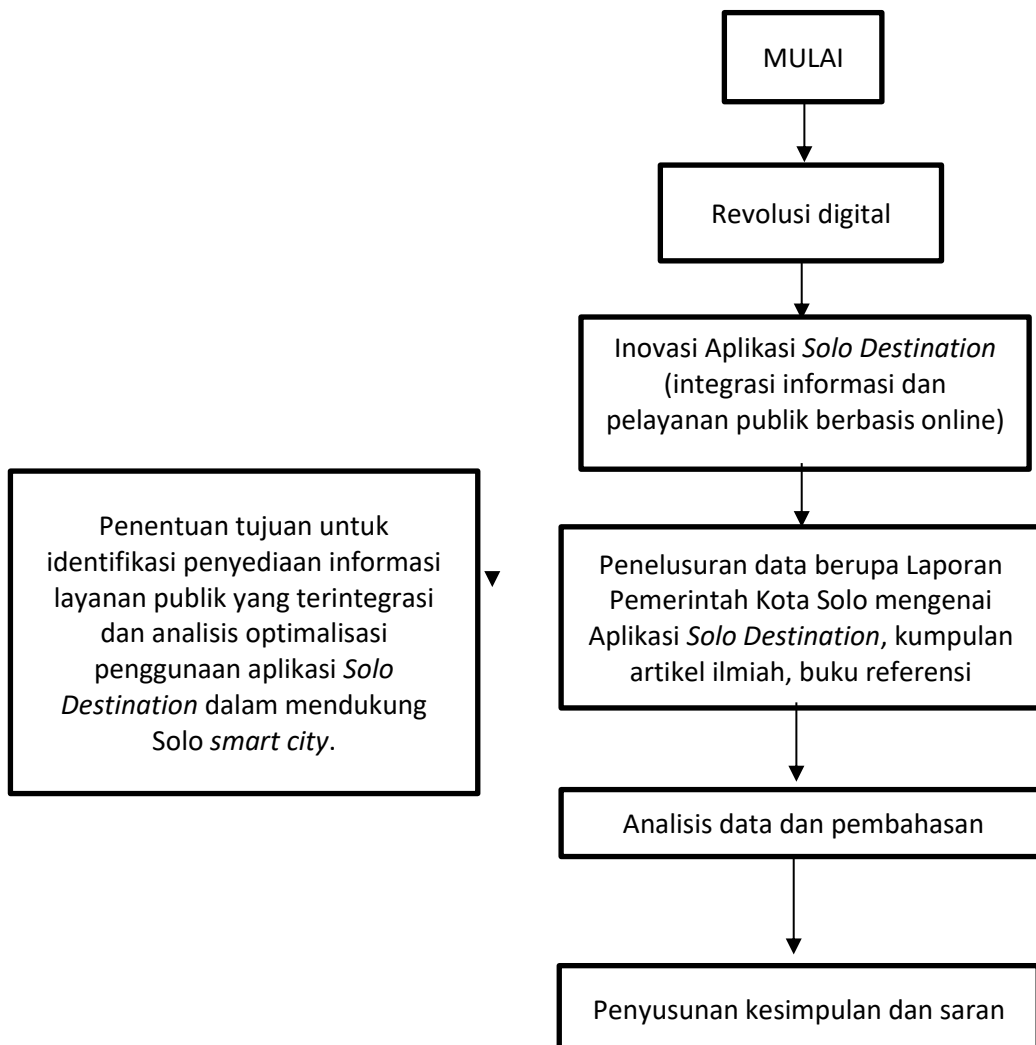
kajian pengetahuan mengenai revolusi digital terutama pada sektor pelayanan publik sehingga dapat dicontoh oleh daerah lain dalam mengembangkan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang memberikan hasil yang tidak dapat diperoleh dengan menggunakan metode statistik atau kuantitatif (Sidiq & M., 2019). Menurut (Creswell & C., 2018) dalam buku *Qualitative Inquiry & Research Design*, metode penelitian kualitatif adalah salah satu jenis metode untuk menggambarkan, mengeksplorasi, dan memahami makna sejumlah individu atau sekelompok orang yang dianggap sebagai masalah sosial atau kemanusiaan. Pemilihan metode kualitatif didasarkan pada orientasi penelitian ini untuk mendalami proses dari suatu peristiwa yaitu penggunaan aplikasi *Solo Destination* sebagai upaya pengintegrasian informasi dan pelayanan publik untuk menciptakan *Solo smart city*. Jenis penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Pemilihan jenis penulisan deskriptif pada penelitian ini dikarenakan penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menginterpretasikan objek dalam keadaan aslinya (Zellatifanny & Mudjiyanto, 2018). Subjek penelitiannya berupa aplikasi *Solo Destination* dan dokumen laporan Pemerintah Kota Solo mengenai aplikasi *Solo Destination*.

Teknik pengambilan data melalui studi pustaka yaitu mempelajari dokumen laporan Pemerintah Kota Solo, jurnal, buku-buku referensi, dan media yang memberitakan aplikasi *Solo Destination*. Data yang diperoleh bersifat sekunder yang didapat dari laporan Pemerintah Kota Solo dan pencarian informasi mengenai *Solo Destination* di berbagai artikel ilmiah dan buku referensi. Penelitian dilakukan pada bulan Mei hingga Juli 2023. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana penyediaan integrasi informasi pada aplikasi *Solo Destination*, dan bagaimana pengoptimalisasian manfaat adanya aplikasi tersebut dalam mendukung konsep *smart city*. Kriteria publikasi/jurnal ilmiah yang digunakan adalah kesesuaian dengan

tema penelitian yang dilakukan. Penulis menggunakan kata kunci berikut dalam pencarian publikasi yang relevan: digitalisasi, aplikasi *Solo Destination*, aplikasi pelayanan publik, konsep *smart city*. Teknik analisis data pada penelitian ini dengan menggunakan analisis isi. Analisis isi adalah teknik penelitian untuk mendapatkan temuan dengan mengidentifikasi pesan secara objektif dan sistematis (Amrulloh, 2024) yang terdapat pada dokumen dalam hal ini laporan Pemkot Solo mengenai Aplikasi *Solo Destination* (Zikrulloh, 2024). Berikut disajikan gambaran alur penelitian yang dilakukan pada penelitian ini:

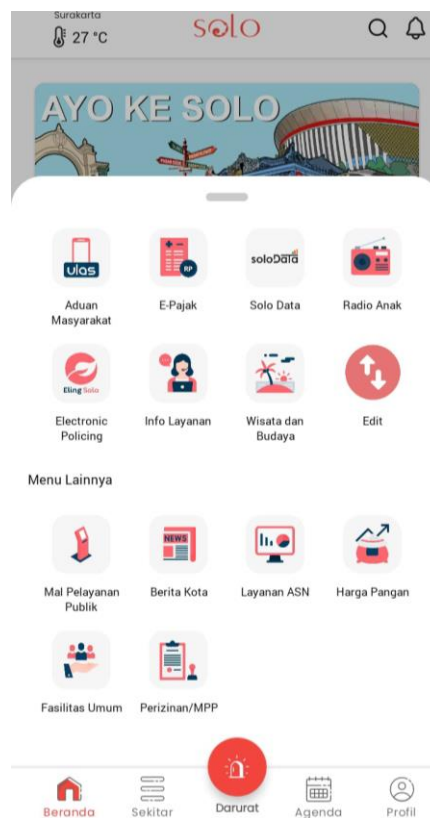


Gambar 1. Alur Penelitian

Sumber: Diolah peneliti

Hasil dan Pembahasan

Aplikasi *Solo Destination* adalah sebuah inovasi pengintegrasian informasi publik yang tidak lepas dari teknologi baru internet). Aplikasi *Solo Destination* diluncurkan pada tanggal 8 Juni 2014 oleh Walikota Surakarta FX. Hadi Rudyatmo pada saat *car free day* Hari Ulang Tahun Kota Surakarta ke-4 di Jalan Slamet Riyadi. Pada saat pertama kali diluncurkan, Kota Solo mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Dunia Indonesia (MURI) tahun 2014 sebagai kota pertama Indonesia yang menyediakan layanan informasi wisata berbasis teknologi. Aplikasi ini merupakan langkah baru pemerintah kota dalam upaya mendukung konsep *smart city* yang berbasis teknologi komunikasi dan informasi. Aplikasi ini menghadirkan informasi dan layanan pariwisata Kota Solo dalam satu genggam. Aplikasi *Solo Destination* ini dapat diunduh di *Play Store* dan *App Store*.




Gambar 1. Tampilan Dashboard

Sumber: Aplikasi *Solo Destination*

Informasi yang ada pada aplikasi ini terdiri dari seluruh aspek layanan publik, antara lain: pariwisata dan budaya, kuliner, event, pusat belanja, aduan masyarakat, pembayaran pajak, ekonomi, hingga bagikan foto yang terkoneksi dengan sosial media, mesin pencari, info cuaca, dan lalu lintas. Aspek-aspek tersebut terwujud dalam berbagai fitur antara lain: fitur aduan masyarakat, e-pajak, solo data, Radio Anak, *electronic policing*, info layanan, wisata dan budaya, fitur mal pelayanan publik, berita kota, layanan ASN, harga pangan, fasilitas umum, dan perizinan/MPP.

Adapun cara instalasi aplikasi *Solo Destination* bisa unduh melalui *Play Store* dan *App Store*. Setelah sukses terpasang pada *smartphone*, selanjutnya akan muncul permintaan untuk mengakses lokasi. Pengguna dapat melakukan registrasi dengan mengisikan Nomor Induk Kependudukan (NIK), nama lengkap, *username*, email, dan *password*. Aplikasi ini juga dapat digunakan oleh pengguna dari luar Kota Solo. Setelah mengikuti instruksi, maka akan muncul notifikasi “Pendaftaran Berhasil”, lalu pengguna diarahkan untuk mengecek email untuk klik aktivasi. Setelah proses aktivasi selesai, akun sudah dapat digunakan.

< Back

Registrasi
 NIK
 Nomor Induk Kependudukan
 Nama
 Nama Lengkap
 Username
 Email
 Alamat Email
 Password
 Konfirmasi Password
 REGISTRASI

Gambar 2. Tampilan Registrasi Pengguna

Sumber: Aplikasi *Solo Destination*

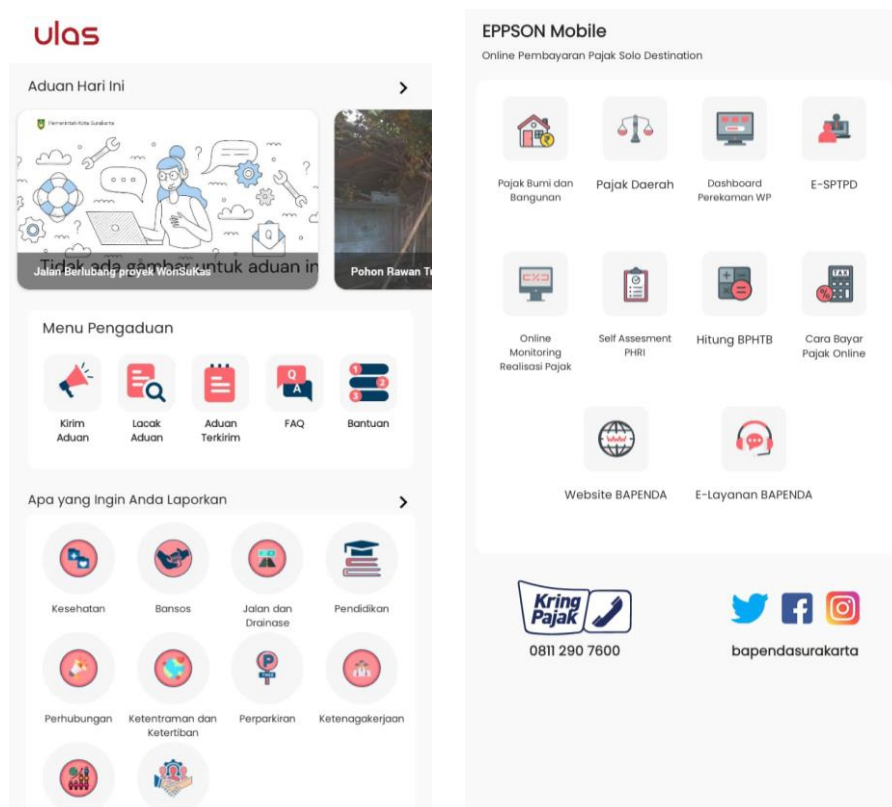
Penelitian ini menyajikan temuan penelitian dengan metode analisis isi kualitatif. Berdasarkan teori digitalisasi (Brennen and Kreiss 2014), aplikasi *Solo Destination* adalah wujud inovasi digital Pemerintah Kota Solo dalam hal pelayanan publik yang terintegrasi.

Pengintegrasian Informasi Kota Solo pada Aplikasi *Solo Destination*

Aplikasi *Solo Destination* sebagai *city guide* Kota Solo memiliki keuntungan relatif. Keuntungan dari pengadaan aplikasi ini yang pertama, memudahkan masyarakat dalam mencari informasi pariwisata di Kota Solo mulai dari kuliner, hotel, tempat wisata, event, pusat belanja, cuaca, kondisi lalu lintas, hingga mesin ATM. Kedua, memberikan referensi/pilihan bagi wisatawan domestik maupun internasional untuk mendapatkan informasi secara lengkap, jelas, dan akurat ketika tiba di Kota Solo. Ketiga, terdapat pelayanan masyarakat yang bisa dilakukan secara

online seperti fitur perijinan, layanan kependudukan, *e-retribusi*, dan pajak. Keempat, peningkatan pendapatan daerah dan masyarakat dari tingginya peminat yang datang ke Kota Solo. Kelima, pemerintah dapat dengan mudah mensosialisasikan program-program komunikasi publiknya (Sari, 2019).

Media informasi yang terintegrasi dengan semua aspek kehidupan dapat memberikan kemudahan bagi setiap pengakses informasi. Hal ini juga yang diupayakan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Surakarta sebagai inisiator terciptanya aplikasi *Solo Destination*. Informasi yang ada pada aplikasi ini terdiri dari seluruh aspek layanan publik, antara lain: pariwisata dan budaya, kuliner, event, pusat belanja, aduan masyarakat, pembayaran pajak, ekonomi, hingga bagikan foto yang terkoneksi dengan sosial media, mesin pencari, info cuaca, dan lalu lintas. Aspek-aspek tersebut terwujud dalam fitur-fitur berikut ini.

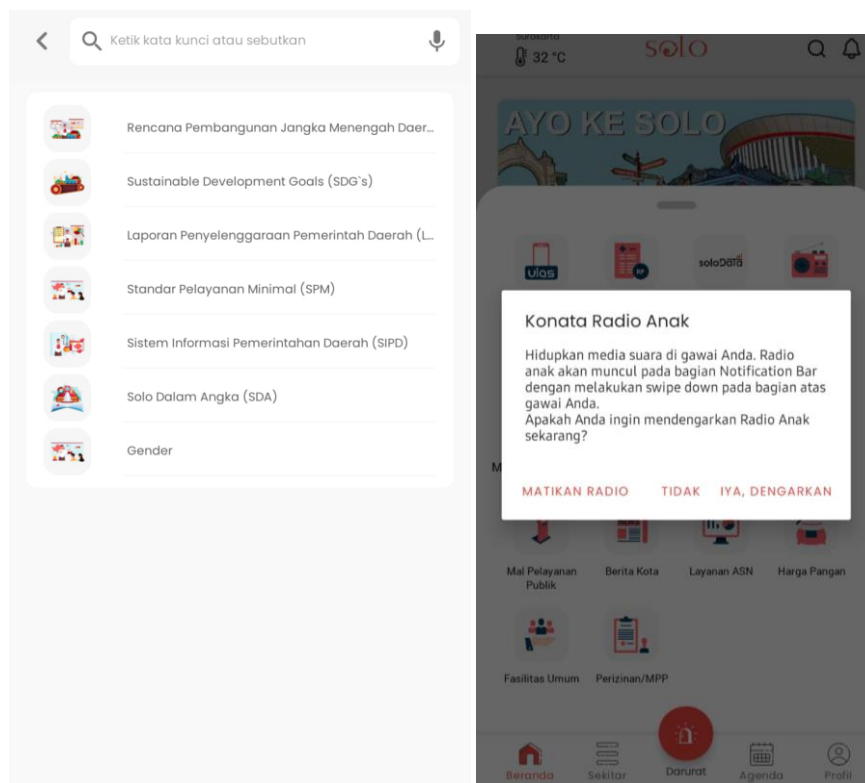


Gambar 3 dan 4. Tampilan Fitur Aduan Masyarakat dan Fitur E-Pajak

Sumber: Aplikasi *Solo Destination*

Pertama, fitur aduan masyarakat yang menampilkan menu aduan layanan dan fasilitas publik. Pengguna dapat memilih problematika yang akan diadakan

mulai dari kesehatan, bantuan sosial, jalan dan drainase, pendidikan, ketentraman dan ketertiban, perhubungan, pelayanan kependudukan, perparkiran, ketenagakerjaan, dan pasar. Tak hanya itu, pengguna dapat melacak status aduannya melalui fitur lacak aduan bahkan membaca aduan dari pengguna lain melalui fitur aduan terkirim. Kedua, fitur e-pajak yang menampilkan menu jenis-jenis pajak seperti Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Daerah, dashboard perekaman WP, e-SPTPD, *online monitoring* realisasi pajak, hitung BPHTB, hingga cara bayar pajak melalui aplikasi. Fitur ini telah terkoneksi dengan bank sehingga aman jika membayar melalui aplikasi.



Gambar 5 dan 6. Tampilan Fitur Solo Data dan Radio Anak

Sumber: Aplikasi *Solo Destination*

Ketiga, fitur Solo Data yang menampilkan himpunan data Kota Solo seperti Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD), *Sustainable Development Goals* (SDGs), Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD), Standar Pelayanan Minimal (SPM), Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD), Solo dalam Angka (SDA), dan informasi gender. Keempat, fitur Radio Anak yang

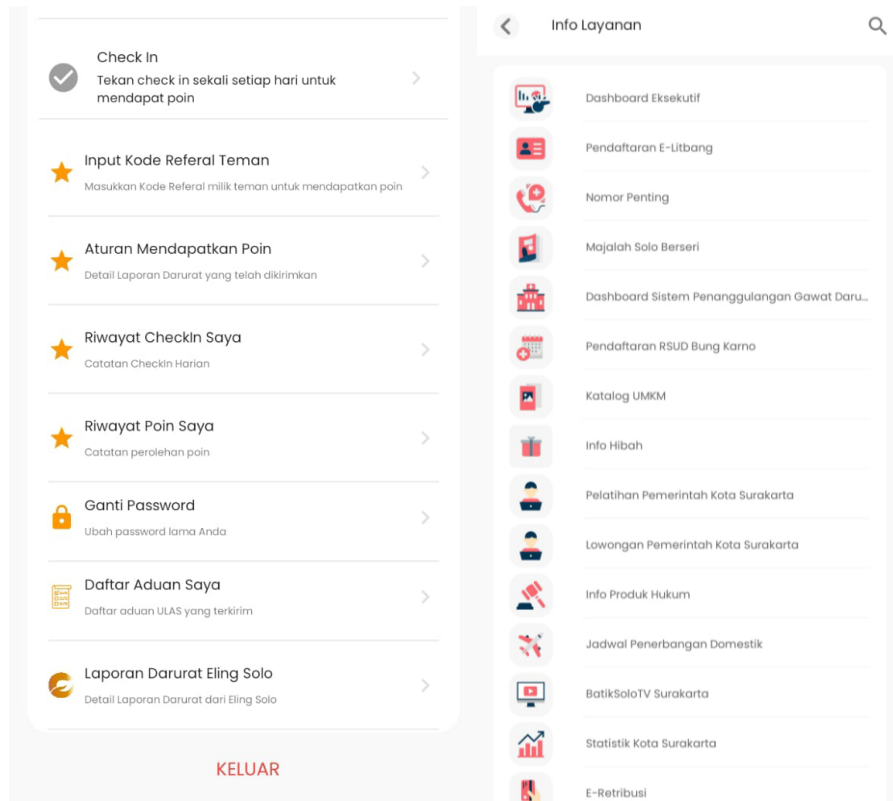
Jurnal Dinamika

Volume 5 No. 2 (2024)

E-ISSN: 2723-1410

Website: <https://jurnal.iainsalatiga.ac.id/index.php/dinamika/index>

menampilkan saluran edukasi berupa jaringan radio ramah anak. Radio ini mengudara secara streaming dari jam 15.00 – 17.00 WIB dengan presenter anak dan semua lagu anak-anak. Untuk dapat mendengarkan salurannya tidak diperlukan alat bantu eksternal untuk mendengarkan. Cukup klik saja maka suara akan jernih terdengar.



Gambar 7 dan 8. Tampilan Fitur *Electronic policing* dan Fitur Info Layanan

Sumber: Aplikasi *Solo Destination*

Kelima yaitu fitur *electronic policing* yang berisi profil pengguna aplikasi *Solo Destination*. Keenam yaitu fitur info layanan yang menampilkan menu dashboard eksekutif, pendaftaran e-litbang, nomor-nomor penting, pendaftaran RSUD Bung Karno, katalog UMKM, info hibah, berbagai pelatihan, lowongan kerja di lingkungan pemerintah kota Solo, hingga jadwal penerbangan domestik Bandara Adi Soemarmo Solo.

Ketujuh yaitu fitur wisata dan budaya yang menampilkan panduan yang dapat diakses oleh pengguna yang akan atau sedang berwisata di Kota Solo. Adapun

menu yang tersedia mulai dari trip wisata Solo, travel agent, kuliner, hotel, belanja, cagar budaya, sanggar seni, dan informasi budaya. Kedelapan yaitu fitur mal pelayanan publik yaitu tur virtual Kota Solo yang menghadirkan jelajah Kota Solo secara virtual. Pengguna dapat menikmati fitur ini melalui video sehingga seolah-olah dapat merasakan suasana Kota Solo secara langsung.

Kesembilan yaitu fitur berita kota yang menyajikan berbagai berita terkini atas peristiwa yang terjadi di Kota Solo. Kesepuluh yaitu fitur layanan ASN. Fitur ini menyajikan monitoring terhadap pelayanan yang diberikan ASN kepada masyarakat. Kesebelas yaitu fitur harga pangan. Fitur ini menampilkan harga kebutuhan pokok (sembako) terkini di pasaran. Kedua belas yaitu fitur fasilitas umum yang menampilkan layanan fasilitas umum seperti pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas), rumah sakit, hotspot area, anjungan tunai mandiri (ATM), tambal ban, kantor bank, hingga stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU) terdekat. Ketiga belas yaitu fitur perizinan/MPP, menampilkan informasi perizinan usaha. Di dalamnya terdapat menu mal pelayanan publik, perizinan OSS, persyaratan dan panduan OSS, KBLI berbasis risiko, dan pengecekan status perizinan DPMPSTP.

Terintegrasinya informasi dan layanan pada aplikasi *Solo Destination* terwujud karena adanya partisipasi dari para pemangku kepentingan (*stakeholder*) baik internal, eksternal, instansi vertikal/BUMN, dan sumber daya manusia. Stakeholder internal meliputi OPD Pemkot Solo terdiri atas FX. Hadi Rudyatmo selaku mantan Walikota Solo sebagai inisiator awal ditindaklanjuti oleh walikota berikutnya dan jajarannya. Stakeholder eksternal meliputi Tim Pemantau Inflasi Daerah (TPID), PT Gama Techo, Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Solo, Komunikasi Kuliner Solo, Radio Republik Indonesia (RRI) Kota Surakarta, Badan Pengembangan Pariwisata Surakarta (BPPS), rumah sakit di Kota Surakarta, Angkasa Pura, Palang Merah Indonesia, Perbankan, Forum Anak Surakarta (FAS). *Stakeholder* dari instansi vertikal/BUMN meliputi Badan Pusat Statistik (BPS), Bank Indonesia, PT Kereta Api Indonesia (KAI), dan Pembangkit Listrik Negara (PLN). Selain itu dukungan sumber daya keuangan dan teknis juga menjadi penentu dalam keberhasilan aplikasi ini karena telah diunduh oleh lebih dari 10 ribu pengguna.

Pengoptimalisasian Aplikasi *Solo Destination* dalam Mendukung Konsep *Smart city*

Berikut ini dijelaskan perbedaan sebelum dan sesudah adanya inovasi aplikasi *Solo Destination* berdasarkan Laporan Proposal *Solo Destination*, Solo dalam Genggamannya yang diterbitkan oleh Diskominfo Kota Surakarta pada 13 Maret 2017.

Tabel 1. Perbedaan Sebelum dan Sesudah Adanya Aplikasi *Solo Destination*

No.	Sebelum	Sesudah
1	Ketika mengakses layanan dan informasi dari Pemkot Solo, harus mengakses masing-masing website OPD.	Setelah muncul aplikasi <i>Solo Destination</i> , website diintegrasikan menjadi satu dengan operasional yang mudah.
2	Layanan dan informasi sektor swasta seperti kuliner, hotel, event budaya dipromosikan masing-masing oleh pihak penyelenggara.	Informasi dan layanan publik dan swasta mudah diakses dalam satu aplikasi.
3	Aplikasi biasanya diakses memakai PC atau laptop.	Aplikasi dapat diakses menggunakan smartphone sehingga bisa dijalankan secara mobile.
4	Pencari informasi harus mengetahui nama-nama website.	Pencari informasi tidak perlu mengetahui nama setiap website untuk mendapatkan informasi, cukup dari satu aplikasi bisa mendapat bermacam-macam informasi seputar kota.
5	Wisatawan harus mengecek jarak secara manual menggunakan maps.	Wisatawan cukup mengecek jarak menggunakan peta digital dan dapat mengetahui rute transportasi untuk datang ke lokasi yang dituju.
6	Pengguna yang menggunakan transportasi umum perlu menunggu jam keberangkatan angkutan umum.	Pengguna dapat menghemat waktu karena telah mengetahui informasi jalur dan

		jadwal keberangkatan angkutan umum dengan fitur transportasi publik.
7	Informasi event budaya didapatkan dari publikasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata.	Informasi event budaya dapat langsung diketahui melalui aplikasi.
8	Harga bahan pokok biasanya diperoleh dari koran, televisi, tetangga.	Harga bahan pokok dapat diakses dari fitur harga pangan secara up to date.
9	Belum ada sarana khusus yang menyalurkan bakat anak di radio.	Terdapat sarana khusus yang menyalurkan bakat anak di radio dengan hadirnya presenter anak dan lagu-lagu anak yang mengudara setiap hari.
10	Pelayanan pencatatan kependudukan dilakukan di Kantor Dinas dan kecamatan	Registrasi Kartu Identitas Anak (KIA) dapat dilakukan pada fitur layanan masyarakat.
11	Pelayanan uji kendaraan bermotor dilakukan secara manual di Kantor Dinas Perhubungan	Melalui fitur layanan masyarakat (e-uji), masyarakat dapat melakukan pelayanan dan pengujian kendaraan bermotor, alur pelayanan, informasi biaya, persyaratan, dan cek kendaraan.
12	Pengaduan masyarakat terkait layanan dan fasilitas umum diselenggarakan secara manual dengan datang ke kantor.	Pengaduan dapat dilakukan secara online melalui fitur aduan masyarakat, bahkan dapat melihat aduan dari pengguna lain.
13	Publikasi foto-foto keseruan Kota Solo bersifat internal atau melalui medsos pribadi.	Terdapat fitur berbagi foto sehingga dapat memaksimalkan kreativitas masyarakat.

Aplikasi *Solo Destination* sebagai inovasi di bidang revolusi digital memiliki karakteristik yang dinamakan atribut inovasi. Berikut ini dijelaskan atribut inovasi aplikasi *Solo Destination* (Sari 2019):

Keuntungan Relatif atau *Relative Advantage*

Sejak peluncuran hingga pembaruan dengan penyematan fitur-fitur yang lebih komplit, aplikasi *Solo Destination* memiliki sejumlah keuntungan relatif dari pemanfaatannya, antara lain sebagai berikut. Pertama, memudahkan masyarakat setempat dan wisatawan luar Kota Solo yang berkunjung ke Kota Solo. Hal tersebut karena kepraktisan aplikasi yang dapat diunduh melalui *smartphone* melalui *Play Store* dan *App Store*. Kedua, adanya deskripsi lengkap mengenai informasi wisata dan budaya Kota Solo sehingga dapat menjadi referensi bagi wisatawan yang datang. Wisatawan akan mendapatkan gambaran mengenai Kota Solo bahkan sejak sebelum berkunjung. Ketiga, aktivitas pelayanan publik dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat setempat. Pelayanan publik tersebut dapat diperoleh melalui berbagai fitur seperti fitur e-Uji, e-Tilang, perijinan IMB, layanan kependudukan berupa Kartu Identitas Anak (KIA), yang mana registrasi ini dilakukan secara online lalu mendatangi kantor dinas masing-masing layanan. Keempat, adanya kenaikan perekonomian masyarakat karena kehadiran wisatawan dari penjualan kerajinan, jasa, dan kuliner. Kelima, Pemkot Solo dapat dengan mudah mensosialisasikan program dan kebijakan pada masyarakat, mengedukasi masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi secara tepat, menghimpun aduan dari masyarakat yang bersifat membangun kota.

Kesesuaian atau *Compatibility*

Peluncuran aplikasi *Solo Destination* sebagai bentuk revolusi digital Kota Solo memiliki keterkaitan dengan sistem layanan publik sebelumnya yang melibatkan Organisasi Perangkat Daerah. Sebelum adanya inovasi layanan publik berbasis teknologi ini, wisatawan harus mendatangi kantor perangkat daerah di wilayah Solo atau membuka situs website pemerintah untuk mendapatkan informasi seputar wisata dan budaya Kota Solo. Namun sejak meluncurnya aplikasi *Solo Destination*, keberadaan Organisasi Perangkat Daerah tetap dilibatkan untuk penyempurnaan informasi pada aplikasi. Wisatawan dimudahkan dengan kepraktisan aplikasi tanpa perlu mendatangi kantor pemerintahan daerah untuk mendapat informasi. Adapun

perangkat daerah yang terlibat utama dalam penciptaan inovasi ini yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Surakarta sebagai inovator dan pengelola, bekerja sama dengan berbagai leading sector seperti Dinas Pariwisata (Dinpar) Kota Surakarta, Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Surakarta, Dinas Kesehatan (Dinkes) Kota Surakarta, Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perindustrian (Diskopukmperin) Kota Surakarta, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kota Surakarta, dan Inspektorat.

Kerumitan atau *Complexity*

Dalam perkembangan inovasi aplikasi *Solo Destination*, terdapat kendala-kendala yang muncul sebagai aplikasi yang bersifat *up to date*. Kendala ini tercipta karena kecepatan perubahan informasi, situasi, dan kondisi wilayah Kota Solo yang tidak diimbangi dengan kecepatan *update* data. Selain itu kurangnya komunikasi antara *Stakeholders* dengan perangkat daerah juga memincu keterlambatan proses pengelolaan informasi. Di sisi masyarakat, terdapat pola pikir yang tidak mau berubah. Hal ini karena sejumlah masyarakat lebih memilih mendapatkan informasi dengan cara yang sudah berjalan (konvensional) dengan tidak memanfaatkan adanya inovasi aplikasi *Solo Destination*.

Kemudahan Diamati atau *Observability*

Aplikasi *Solo Destination* sebagai sebuah inovasi di bidang pelayanan publik memiliki kemudahan untuk diamati dari segi alur pemakaian aplikasi. Berbagai fitur yang disematkan dalam aplikasi ini dapat dengan mudah diakses oleh pengguna. Adapun regulasi dari pelaksanaan aplikasi ini tertuang pada Peraturan Walikota Surakarta No. 27 C Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Surakarta. Dalam lampiran XVII huruf A tugas Diskominfo adalah menyelenggarakan segala hal yang terkait dengan Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian sesuai asas otonomi daerah dan tugas

pembantuan. Adapun anggaran yang disiapkan dalam pelaksanaan inovasi ini berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Surakarta.

Kesimpulan

Pelaksanaan revolusi digital dengan adanya inovasi pelayanan publik berbentuk aplikasi *Solo Destination* di Kota Solo memberikan dampak positif bagi pemerintah kota dan masyarakat. Pemerintah Kota (Pemkot) Solo dapat memberikan pelayanan publik dan informasi yang cepat dan transparan kepada masyarakat. Masyarakat juga dapat mengakses informasi sesuai kebutuhan secara efisien dan mudah. Integrasi informasi dalam satu genggaman aplikasi *Solo Destination* tidak hanya sekedar informasi deskripsi namun terdapat wujud visual yang terkoneksi dengan peta digital. Pemanfaatan aplikasi *Solo Destination* yang menghadirkan fitur-fitur layanan dan informasi berbasis pariwisata, ekonomi, sosial, hingga pendidikan sudah menunjukkan adanya revolusi digital yang baik dengan menyematkan fitur-fitur pendukung. Aplikasi ini merupakan langkah strategis pemerintah kota dalam mendukung Solo *smart city* yang mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Hadirnya aplikasi ini selain memberi kemudahan bagi masyarakat dan wisatawan untuk mengakses informasi wisata dan layanan publik juga dapat memudahkan pemerintah untuk mensosialisasikan program-program pemerintah. Tentunya dari peluncuran aplikasi *Solo Destination* dapat menjadi bagian terwujudkan konsep Solo *smart city*.

Terdapat dua saran praktis yang peneliti ajukan dalam penelitian ini. Pertama Pemerintah Kota (Pemkot) Solo dapat terus mengembangkan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi *Solo Destination* sehingga memudahkan pengguna untuk mengakses dan gancar mempromosikannya kepada masyarakat umum. Kedua, inovasi aplikasi pelayanan publik yang terintegrasi seperti *Solo Destination* dapat ditiru oleh kota-kota lain dalam memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi untuk kemudahan layanan kemasyarakatan. Melalui transformasi aktivitas konvensional ke digital tentu akan mempercepat pertumbuhan ekonomi dan sosial di daerah. Transparansi

informasi juga akan didapat oleh masyarakat sehingga berdampak pada penurunan kasus pungutan liar (pungli) di daerah.

Referensi

- Amrulloh, A. F. (2024). Hoax dalam Film *Miracle in Cell No. 7*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi Communique*, 6(1), 76-88. <https://doi.org/10.62144/jikq.v6i2.316>
- Brennen, S., & Kreiss, D. (2014). Digitalization and Digitization. *Cult Digit*, 8.
- Creswell, J. W., & C., N. P. (2018). *Qualitative Inquiry & Research Design Choosing among Five Approaches Fourth Edition (4th ed)*. California: SAGE Publications.
- Gumilar, M. G. (2019). Inovasi Pemerintah Daerah Jogja Smart Service dalam Menciptakan Smart and Liveable City di Kota Yogyakarta. *Jurnal Gama Societa*, 3(1), 19-27. <https://doi.org/10.22146/jgs.50012>
- Hasibuan, A., & Sulaiman, O. K. (2019). Smart City, Konsep Kota Cerdas sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota, di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Buletin Utama Teknik*, 14(2), 127-135. <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/but/article/view/1097>
- Ilyas, A., & Bahagia. (2021). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Masa Pandemi di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(6), 5231-5239. <https://edukatif.org/index.php/edukatif/article/view/1173>
- Jin, J. (2014). An Information Framework for Creating a Smart City Through Internet of Things. *IEEE Internet of Things Journal*, 1(2), 112-121. <https://doi.org/10.1109/JIOT.2013.2296516>
- Diskominfo Kota Surakarta. (2017). Laporan Proposal *Solo Destination*, Solo dalam Genggaman, 13 Maret 2017.
- Lee, J. (2014). Toward an Effective Framework for Building Smart Cities: Lessons from Seoul and San Francisco. *Technological Forecasting and Social Change*, 80-90. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2013.08.033>
- Piro, G. (2014). Information Centric Services in Smart Cities. *The Journal of Systems and Software*, 169-188. <https://doi.org/10/1016/j.jss.2013.10.029>
- Raza, E. (2020). Manfaat dan Dampak Digitalisasi Logistik di Era Industri 4.0. *Jurnal Logistik Indonesia*, 4(1), 49-63. <https://doi.org/10.31334/logistik.v4i1.873>
- Sari, Y. R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui *Solo Destination* di Kota Surakarta Jawa Tengah. *Jurnal Administrasi Negara*, 7(2), 190-203. <https://doi.org/10/25008/jpi.v1i2.16>
- Setiawan, I., & Farah, E. T. (2022). Penerapan Konsep Smart City Dalam Tata Kelola Pemerintahan Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 14(1), 97-116. <https://doi.org/10.33701/jiapd.v13i2>

Jurnal Dinamika

Volume 5 No. 2 (2024)

E-ISSN: 2723-1410

Website: <https://jurnal.iainsalatiga.ac.id/index.php/dinamika/index>

- Shabrina, V. G. (2019). Pengaruh Revolusi Digital terhadap Pemasaran dan Perilaku Konsumen. *Jurnal Pewarta Indonesia*, 1(2), 131-141. <https://doi.org/10.25008/jpi.v1i2.16>
- Sidiq, U., & M., C. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Bandung: CV. Nata Karya.
- Taesa, V. (2019). *Perancangan Promosi Aplikasi Solo Destination Dengan Teknik Motion Graphic Dalam Video Sebagai Media Promosi*. Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana.
- Tundjung. (2021). Revolusi Industri dan Pengaruhnya pada Penelitian Sejarah. *Jurnal Pendidikan Sejarah*, 4(2), 10-18. <https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/alursejarah/article/view/9176>
- Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto. (2018). Tipe Penelitian Deskripsi dalam Ilmu Komunikasi The Type of Descriptive Research in Communication Study. *Jurnal Diakom*, 1(2), 83-90. <https://media.neliti.com/media/publications/278580-tipe-penelitian-deskripsi-dalam-ilmu-kom-a74b7b08.pdf>
- Zikrulloh. (2024). Analisis Narasi Komunikasi Ferdy Sambo Dan Richard Eliezer Pada Kasus Penembakan Brigadir Yoshua. *Jurnal Communio: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 13(1), 11-28. <https://doi.org/10.35508/jikom.v13i1.9275>