

IMPLEMENTASI APLIKASI MOBILE CITY KUDUS UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN KUDUS

Bagas Triyono ^{1)*}, Krishno Hadi ²⁾.

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang
Malang, Jawa Timur, Indonesia
Bagastriyono2121@gmail.com

²Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang
Malang, Jawa Timur, Indonesia
krishno@umm.ac.id

ABSTRAK

Artikel ini ditulis untuk memberikan gambaran implementasi aplikasi Kudus Mobile City dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kudus, Jawa Tengah, Indonesia. Perkembangan teknologi aplikasi masa kini menghadirkan inovasi yang memungkinkan pelayanan publik beradaptasi menjadi lebih mudah dijangkau oleh masyarakat luas. Oleh karena itu, implementasi peraturan mengenai pelayanan publik tetap harus diterapkan dalam aplikasi yang menjadi sarana pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus, dan mengandalkan data sekunder berupa literatur, peraturan perundang-undangan, dokumen pemerintah daerah, serta observasi daring terhadap aplikasi. Kajian literatur meliputi konsep pelayanan publik, jenis dan dasarnya, serta inovasi layanan publik, yang kemudian dibandingkan dengan kondisi nyata pada aplikasi Mobile City Kudus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini telah sesuai dengan prinsip dan norma pelayanan publik yang berlaku, serta memenuhi dimensi *responsiveness* dan *responsibility*, khususnya melalui fitur pengaduan interaktif SIMPONI. Namun, aplikasi ini belum sepenuhnya memenuhi standar Smart City karena masih kurang dalam aspek integrasi teknologi cerdas dan otomatisasi sistem. Berdasarkan penilaian masyarakat di Google Playstore, aplikasi ini memperoleh skor 3,6 dari 5, yang menunjukkan penerimaan masyarakat tergolong sedang, dan masih terdapat ruang besar untuk pengembangan lebih lanjut agar kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan secara optimal.

Kata kunci: Implementasi, Mobile City Apps, Layanan Publik, Pemerintah Daerah Indonesia.

ABSTRACT

*This article aims to provide an overview of the implementation of the Kudus Mobile City application in improving the quality of public services in Kudus Regency, Central Java, Indonesia. Technological advancements in modern applications have introduced innovations that enable public services to adapt and become more accessible to the broader community. Therefore, the implementation of regulations concerning public services must still be applied within applications that serve as service platforms. This study employs a qualitative descriptive method with a case study approach, relying on secondary data such as literature, legislation, government documents, and online observations of the application. The literature review covers concepts of public service, its types and principles, and public service innovation, which are then compared with the actual conditions in the Mobile City Kudus application. The findings indicate that the application aligns with the principles and norms of public service and fulfills the *responsiveness* and *responsibility* dimensions, particularly through the interactive complaint feature*



SIMPONI. However, the application has not fully met the standards of a Smart City, due to a lack of intelligent technology integration and system automation. Based on user reviews on Google Playstore, the application received a score of 3.6 out of 5, indicating a moderate level of public acceptance, with significant room for further development to optimally improve public service quality.

Keywords: *Implementation, Mobile City Apps, Public Services, Local Government of Indonesia.*

PENDAHULUAN

Dalam lembaga pemerintahan, teknologi dinilai memiliki banyak upaya kontributif di berbagai bidang. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan konsep *e-government* sendiri yang banyak diadaptasi sebagai sarana pelayanan publik. Terlebih, penggunaan metode baru ini dinilai dapat memudahkan pemerintah dalam hal pemberian informasi mengenai kegiatan dan layanan yang disediakan, bahkan mayoritas dari pemerintahan sudah beralih ke skema digital dalam pemberian pelayanan yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat (Atthahara, 2018). Konsepnya yang mudah, cepat, dan memungkinkan terjadinya pertukaran informasi secara menyeluruh sekaligus, menjadikannya sebagai metode mutakhir yang digemari dan diyakini dapat menyelesaikan banyak permasalahan kebutuhan secara efektif (Nurhadi & Suherman, 2022). Pemanfaatan inovasi melalui teknologi informasi adalah langkah untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan mengatasi hambatan-hambatan dalam prosedur layanan pemerintah kepada masyarakat (Maulani & Setiawan, 2024). Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pembaharuan dalam skema layanan publik juga merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kesiapan dalam penyelenggaraan layanan yang lebih terintegrasi dan terpadu. Penggunaan teknologi dalam praktik pemerintahan memiliki dasar teoretis, seperti konsep New Administrative Law yang fokus pada keterbukaan, akuntabilitas, dan efisiensi pemerintahan. Diharapkan, dengan pembaharuan ini, masyarakat dapat memperoleh layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, sejalan dengan tanggung jawab negara terhadap warganya (Prihartono, 2023).

Selain itu, implementasi teknologi informasi dalam pelayanan publik juga merupakan upaya realisasi dari konsep *good governance*. Good governance adalah prinsip-prinsip dan praktik-praktik yang mendorong pemerintahan yang efektif, transparan, partisipatif, dan akuntabel. Pentingnya good governance terletak pada kemampuannya untuk meningkatkan kualitas layanan publik, meminimalisir korupsi, mendukung pembangunan yang berkelanjutan, dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dengan menerapkan prinsip-prinsip good governance, sebuah negara dapat menciptakan lingkungan yang lebih stabil, adil, dan berdaya (Firdausijah & Ami, 2020). Meminjam kutipan dari Cane dalam Kurnia et.al (2017), implementasi dari pembaharuan administrasi publik dalam konsep good governance adalah sebagai pernyataan misi (mission statement) hukum administrasi itu sendiri, *“the main significance of administrative law norms is not that they provide standards for dealing with bad administration but that they help to define, encourage, and promote good administration”*. Dalam hal ini, dapat dipahami bahwa pembaharuan atas tata kelola kinerja pemerintahan merupakan suatu target capaian yang baik. Perkembangan teknologi yang semakin canggih mendorong pemerintahan untuk melakukan inovasi dalam menjawab tuntutan zaman. Salah satunya adalah melalui proyek pendirian konsep smart city yang disesuaikan dengan kondisi setiap kota atau kabupaten. Penelitian ini fokus pada penerapan aplikasi Mobile City Kudus sebagai inovasi layanan publik di Kabupaten Kudus, Jawa Tengah. Penelitian ini mengkaji penerapan aplikasi tersebut dari sudut pandang teori inovasi layanan publik dan keteraturan hukum yang berlaku dalam administrasi publik. Pendekatan ini menggunakan perspektif ilmu pemerintahan untuk mengevaluasi layanan pemerintah yang diberikan.



Berdasarkan penjelasan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana implementasi aplikasi Mobile City Kudus dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kudus, dan sejauh mana kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang diatur dalam regulasi yang berlaku? Rumusan ini disesuaikan dengan tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis penerapan aplikasi tersebut sebagai bentuk inovasi layanan publik berbasis digital, mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan dalam pelaksanaannya, serta mengevaluasi apakah aplikasi tersebut telah mencerminkan prinsip-prinsip *good governance* dan mendukung transformasi menuju konsep *smart city* yang diharapkan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus, yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis implementasi aplikasi *Mobile City Kudus* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Fokus penelitian diarahkan pada sejauh mana aplikasi ini memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik berdasarkan kebijakan dan regulasi yang berlaku di Kabupaten Kudus. Teknik pengumpulan data dilakukan secara tidak langsung melalui data sekunder, yaitu dengan menelaah dokumen-dokumen yang relevan, seperti 1) peraturan perundang-undangan, 2) arsip resmi Pemerintah Kabupaten Kudus, 3) laporan atau risalah implementasi aplikasi Mobile City Kudus, 4) artikel ilmiah dan publikasi terkait inovasi pelayanan publik, dan 5) dokumentasi interaksi publik dalam fitur pengaduan (*SIMPONI*) dari tahun 2020 hingga 2022. Sumber data diperoleh melalui observasi daring terhadap aplikasi yang tersedia di Google Playstore serta penelusuran arsip dari situs resmi pemerintah daerah dan media digital. Teknik analisis data dilakukan dengan pendekatan analisis isi (*content analysis*) dan analisis tematik (*thematic analysis*). Proses ini mencakup identifikasi tema-tema utama dalam data (misalnya: responsivitas, keterbukaan, integrasi sistem), kemudian dibandingkan dengan teori-teori dan indikator layanan publik dari literatur yang digunakan sebagai acuan, seperti prinsip *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*. Untuk memastikan validitas data, dilakukan triangulasi sumber dengan membandingkan berbagai jenis dokumen (regulasi, laporan resmi, dan tanggapan masyarakat di platform digital), serta *peer debriefing*, yaitu dengan mendiskusikan hasil analisis secara terbuka dengan dosen pembimbing dan rekan sejawat guna memperoleh masukan dan menghindari bias peneliti. Lokasi studi secara administratif berada di wilayah Kabupaten Kudus, Jawa Tengah, dengan fokus pada unit analisis berupa aplikasi Mobile City Kudus sebagai produk digital layanan publik.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dipahami sebagai serangkaian kegiatan penyediaan barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang diselenggarakan oleh pemerintah atau badan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat (UU No. 25 Tahun 2009). Namun, dalam konteks transformasi digital dan smart governance, pelayanan publik tidak hanya dinilai dari output administratif, melainkan juga dari kualitas hubungan antara negara dan warga, dengan menekankan nilai partisipasi, transparansi, akuntabilitas, dan kecepatan layanan.

Dalam menilai kualitas layanan publik, penelitian ini menggunakan teori tiga dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Lervine (dalam Hardiyansyah, 2018), yaitu:

- *Responsiveness*: Seberapa cepat dan tanggap penyedia layanan merespons aspirasi, kebutuhan, dan keluhan masyarakat.
- *Responsibility*: Tingkat kesesuaian pelaksanaan layanan dengan prosedur dan peraturan yang berlaku, serta sejauh mana layanan disampaikan dengan penuh tanggung jawab.
- *Accountability*: Tingkat keterbukaan dan dapat dipertanggungjawabkannya suatu layanan kepada masyarakat luas dan pemangku kepentingan lainnya.



Tiga dimensi ini digunakan sebagai alat ukur dalam menganalisis apakah aplikasi Mobile City Kudus mampu memberikan layanan publik secara efektif dan sesuai prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Secara luas, pelayanan publik memiliki banyak jenisnya dengan berbagai klasifikasi tertentu, misalnya pelayanan dalam bidang kebutuhan dasar, pelayanan kesehatan, pelayanan administrasi, dan lain-lain. Dalam tulisan ini, topik yang dibahas adalah mengenai pelayanan publik yang bersifat umum. Berdasarkan tulisan Hardiyansyah (2018: 23), pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah setidaknya mencakup tiga jenis kelompok, yaitu,

- a. Pelayanan Administratif
Pelayanan ini berupa penyelenggaraan layanan dokumentasi yang dibutuhkan oleh publik, contohnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikasi tanah dan izin pembangunan, akta kelahiran, akta kematian, administrasi perpajakan, surat-surat kelengkapan jalan, dokumen keimigrasian dan sebagainya.
- b. Pelayanan Barang
Pelayanan ini berupa pelayanan yang dihasilkan dalam bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, contohnya jaringan telepon, penyediaan listrik, penyediaan air bersih dan air minum, dan sebagainya.
- c. Pelayanan Jasa
Pelayanan ini mencakup berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh masyarakat, misalnya pelayanan pendidikan, pemeliharaan kesehatan, transportasi dan kelayakan jalan, sanitasi lingkungan, persampahan dan drainase, penanganan akibat bencana alam, kebakaran, pelayanan sosial, dan sebagainya.

Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Asmara & Rahayu (2019: 59), inovasi diambil berdasarkan bahasa serapan Inggris yaitu *innovation*. Arti dari kata ini sendiri merujuk pada sesuatu hal yang baru. Definisi dari inovasi tersendiri memiliki makna cakupan yang sangat luas, dan tidak hanya mengampu satu bidang tertentu saja, namun hampir di seluruh aspek kehidupan manusia. Menurut Elly sebagaimana dikutip dalam Kristiawan et al. (2018), "*An innovation is an idea for accomplishing some recognition social and in a new way or for a means of accomplishing some social.*" Sedangkan menurut Zaltman, "*An innovation is any idea, practice, or mate artifact perceived to be new by the relevant unit of adopt. The innovation is the change object. A change is the alter a part of the actor in response to a situation. The requirement of the situation often involve to a new requirement is an inventive process producing an invention. However, all innovations, since not everything an individual or formal or informal group adopt is perceived as new.*" Hal ini dapat disimpulkan bahwa inovasi merupakan sebuah ide, atau gagasan, praktik, maupun buatan-buatan, yang digunakan sebagai hal yang baru. Dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah hal-hal baru yang dapat berupa gagasan maupun produk, baik secara materi maupun non materi, untuk memecahkan permasalahan kebutuhan individu maupun non individu. Asmara & Rahayu (2019: 59-60) membedakan inovasi dalam pelayanan publik dengan inovasi pelayanan swasta. Inovasi di sektor pelayanan publik memiliki karakteristik khusus dengan beberapa pembeda utama. Hal ini sesuai dengan besutan Windrum (2008), yang memberikan penjelasan bahwa inovasi sektor publik memiliki enam bentuk tertentu, sebagai berikut,

- a. Inovasi pelayanan, yaitu inovasi yang terdapat dalam suatu produk barang dan/jasa yang dihasilkan oleh organisasi publik;



- b. Inovasi deliveri pelayanan, yaitu bentuk inovasi yang dilakukan dalam menyampaikan/mengantarkan suatu bentuk produk materi yang bisa dirasakan secara langsung kegunaannya;
- c. Inovasi administrasi dan organisasi, yaitu inovasi yang terjadi dalam struktur, sistem, prosedur, dan rutinitas di dalam organisasi;
- d. Inovasi konsep, yaitu inovasi yang merupakan ide-ide awal atau persepsi untuk mengubah organisasi lebih baik;
- e. Inovasi kebijakan, yaitu bentuk inovasi yang merupakan pembaruan dari bentuk-bentuk kebijakan yang akan dan sedang dijalankan;
- f. Inovasi sistemik, yaitu bentuk inovasi yang merupakan cara-cara dari suatu organisasi dalam menjalin hubungan atau kerjasama dengan organisasi lain baik sesama organisasi di sektor publik maupun dengan swasta.

Inovasi di sektor pelayanan publik memiliki definisi turunan dari inovasi itu sendiri, yakni sebagai hal-hal baru yang diterapkan untuk kebermanfaatannya di bidang pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Mobile City Kudus

Aplikasi *Mobile City Kudus* adalah inovasi pemerintah Kabupaten Kudus di bidang pelayanan umum masyarakat. Aplikasi ini sejatinya merupakan program layanan berbasis daring (*online*) yang dapat diakses oleh pengguna melalui ponsel atau gawai masing-masing. Pada prinsipnya, pengguna hanya perlu mengunduh aplikasi ini melalui perangkat seluler mereka, dan langsung dapat menggunakannya untuk mengakses berbagai layanan di dalamnya. Program pelayanan melalui aplikasi *Mobile City Kudus* merupakan realisasi dari Rancangan Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Kudus yang berkesinambungan terhadap Rancangan Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kabupaten Kudus untuk periode 2005-2025. Aplikasi ini baru mulai diluncurkan pada pertengahan 2020 lalu. Peluncuran aplikasi tersebut adalah bentuk realisasi visi dan misi dari program pembangunan daerah yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Kudus, khususnya dalam menyelenggarakan pelayanan terpadu berbasis satu *platform* multifungsi. Dalam hal ini, pemerintah menciptakan suatu konsep pelayanan satu pintu secara daring. Berikut merupakan gambaran rancangan program pembangunan pemerintah Kabupaten Kudus dengan perbandingan visi dan misi pada masing-masing RPJPD dan RPJMD yang telah Penulis rangkum.

Tabel 1. Perbandingan RPJPD dan RPJMD Kabupaten Kudus

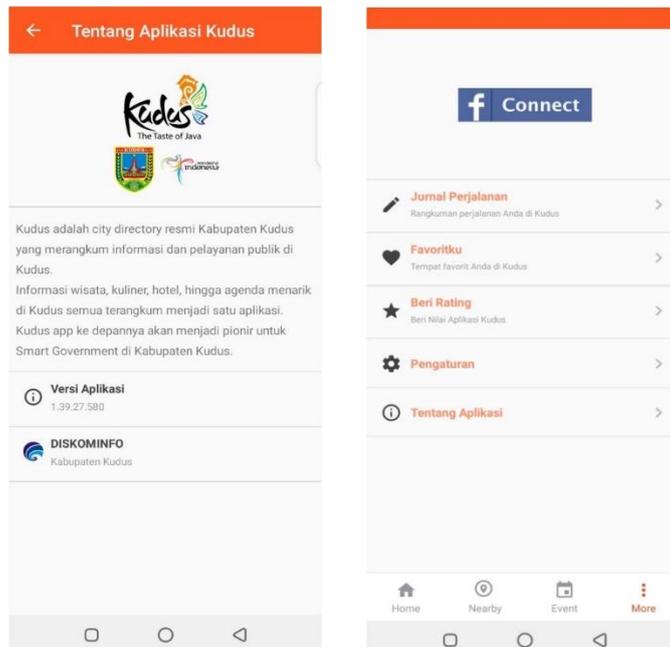
No	RPJPD Kabupaten Kudus Tahun 2005-2025	RPJMD Kabupaten Kudus Tahun 2018-2023
VISI		
1	“Kudus yang Religius, Maju dan Adil”	“Kudus Bangkit Menuju Kabupaten Modern, Religius, Cerdas, dan Sejahtera”
MISI		
1	Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia	Misi 1 :

		Mewujudkan masyarakat Kudus yang berkualitas, kreatif, inovatif dengan memanfaatkan teknologi dan multimedia
2	Mewujudkan keadilan bagi masyarakat melalui penyelenggaraan pemerintahan yang baik	Misi 2 : Mewujudkan pemerintahan yang semakin handal untuk peningkatan pelayanan publik
3	Meningkatkan kehidupan masyarakat yang sejahtera	Misi 1 : Mewujudkan masyarakat Kudus yang berkualitas, kreatif, inovatif dengan memanfaatkan teknologi dan multimedia

Sumber: Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 1 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Kudus Tahun 2018-2023.

Aplikasi *Mobile City Kudus* sendiri merupakan ide yang digagas oleh Pemerintah Kabupaten Kudus bersama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus. Untuk aplikasi ini sendiri, pengguna (masyarakat) dapat mengunduhnya melalui masing-masing peramban layanan gawai mereka, misalnya *Google Playstore* bagi mereka yang menggunakan ponsel berbasis Android, dan *App Store* bagi mereka yang menggunakan ponsel berbasis Apple. Bentuk dari aplikasi ini merupakan direktori resmi yang di dalamnya terdapat rangkuman informasi dan pelayanan publik di Kabupaten Kudus. Menurut ketentuan pengguna dalam aplikasi, informasi yang dapat diakses merupakan rangkaian rangkuman yang berisikan seputar wisata, kuliner, hotel, hingga agenda-agenda yang terdapat di Kabupaten Kudus. Sebagaimana dalam ketentuan pengguna tersebut, aplikasi ini juga digadagadag menjadi rintisan dari konsep *Smart Government* dari Pemerintah Kabupaten Kudus sendiri. Mengacu pada kerangka dari Lenvine yang menekankan tiga dimensi kualitas layanan, *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*, aplikasi ini menunjukkan tingkat keberfungsian yang bervariasi. *Responsiveness* tercermin melalui fitur *SIMPONI* (Sistem Manajemen Pengaduan Online Interaktif), di mana setiap pengaduan masyarakat mendapatkan tanggapan langsung dari instansi terkait secara daring. Contoh konkret dapat dilihat dari pengaduan yang ditujukan kepada Dinas PKPLH terkait perbaikan jalan, yang langsung ditanggapi dengan komunikasi yang profesional dan formal dalam platform aplikasi. Ini menunjukkan penerapan prinsip tanggung jawab (*responsibility*) dan keterbukaan (*transparency*) sesuai dengan nilai-nilai *good governance* (Engkus, 2021; Gavioli & Wadensjö, 2023).

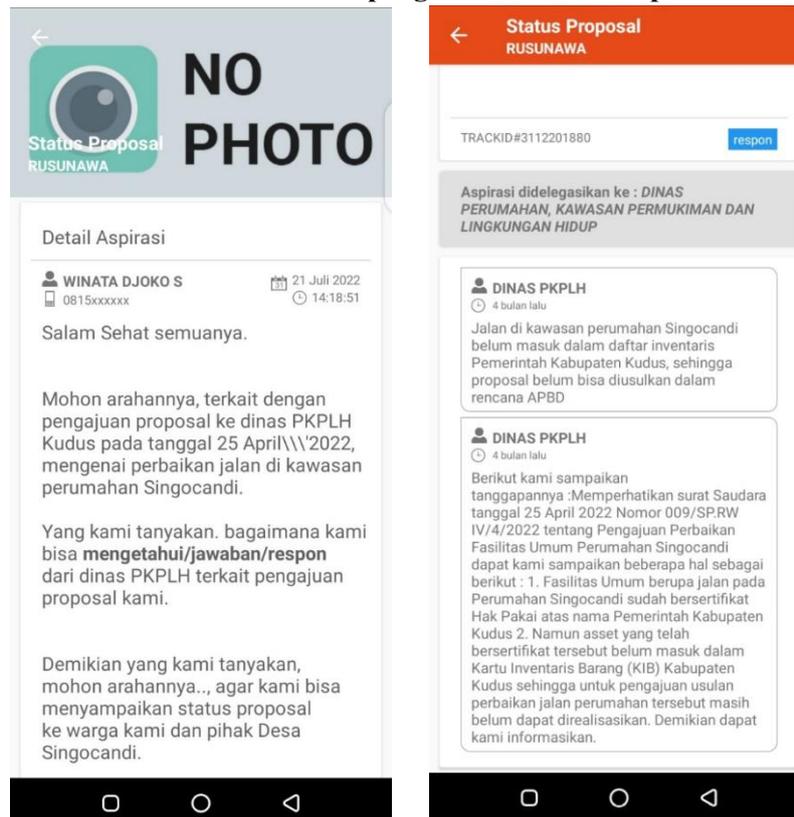
Gambar 1. *Error! No text of specified style in document.* Kenampakan Halaman Pengguna Aplikasi *Mobile City Kudus*



Sumber: Dokumentasi Penulis, 2022

Akses untuk aplikasi masyarakat tidak diwajibkan mengaktifkan akun terlebih dahulu, melainkan langsung dapat mengakses seluruh konten maupun layanan yang tersedia di dalamnya. Meski demikian, pengguna tetap dapat mengaitkan (*binding*) akun pribadi mereka dari situs jejaring sosial *Facebook* ke dalam aplikasi. Untuk beberapa layanan aplikasi yang memerlukan informasi pribadi, pengguna harus mencantumkan keseluruhan informasi tersebut dalam formulir yang disediakan, misalnya untuk layanan pengaduan, layanan pendaftaran, dan lain-lain. Secara garis besar, fitur yang disediakan dalam aplikasi terbagi ke dalam beberapa kategori besar, yakni: Kuliner, Wisata, Hotel, Belanja, UMKM, Kesehatan, Seni Budaya, Galeri, Pelayanan Umum, Pendidikan, Transportasi, 360 Panorama, Video, Pengaduan. Variasi fitur yang sangat beragam dengan mengolaborasikan banyak instansi sekaligus pada satu kanal pelayanan publik membuat aplikasi *Mobile City Kudus* terlihat seolah-olah merupakan versi kecil dari konsep *Smart City*. Hal ini dapat dilihat secara jelas dari adanya konsep integrasi antara beberapa instansi dalam satu pemerintahan daerah, dan masing-masing instansi mengulurkan layanannya ke dalam ekosistem terpadu satu pintu. Fitur yang paling menonjol pada aspek ini adalah fitur Pengaduan. Dalam fitur Pengaduan, Penulis memperoleh banyak temuan terkait pengaduan-pengaduan yang diberikan oleh masyarakat Kudus. Sebagai catatan yang baik, instansi yang ditujukan dari aduan masyarakat akan merespon secara langsung melalui kolom komentar respon di bawah pengaduan yang ada. Hal ini menunjukkan adanya interaksi yang responsif secara timbal balik antara masyarakat dengan pemberi layanan (masing-masing instansi). Penulis mengambil beberapa tangkapan layar pengaduan beserta respon yang diberikan oleh instansi masing-masing, sebagai berikut,

Gambar 2. Contoh pengaduan beserta respon



Sumber: Dokumentasi Penulis, 2022.

Pada tangkapan layar tersebut, terdapat pengaduan yang ditujukan kepada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup (Dinas PKPLH) terkait dengan proposal perbaikan jalan kawasan perumahan. Dari pengaduan tersebut, Dinas PKPLH langsung memberikan jawaban yang dilampirkan di bawahnya secara langsung. Penyampaian dari Dinas PKPLH juga tetap menggunakan bahasa yang baku, resmi, dan sopan, selayaknya melayani secara langsung tatap muka pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan dalam sistem *Mobile City Kudus* senyatanya masih berupaya bersikap profesional meskipun layanan diberikan secara virtual. Dapat dipahami kembali bahwa aplikasi *Mobile City Kudus* sejatinya merupakan aplikasi yang berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Kudus. Sistem layanan yang ada dalam aplikasi tersebut berbentuk terpadu, terintegrasi, dan memiliki banyak variasi. Masing-masing layanan tentunya dapat dimanfaatkan oleh setiap warga, bahkan juga warga non-penduduk Kabupaten Kudus seperti wisatawan/turis.

Analisis dan Diskusi

Sebagaimana tercantum dalam keterangan di halaman pengguna, aplikasi *Mobile City Kudus* merupakan inovasi pelayanan publik yang berbentuk miniatur dari *Smart Cities*. Pada halaman tersebut juga mengakui sendiri bahwa aplikasi ini adalah multi-layanan publik yang terintegrasi dalam satu *platform*. Untuk dapat melihat hal ini, Penulis menggunakan pedoman kategorisasi layanan publik berdasarkan SANKRI: Buku III. Adapun hasil dari kajian Penulis menempatkan masing-masing fitur layanan yang ada di aplikasi *Mobile City Kudus* ke dalam kategorisasi tersebut, hasilnya tertera pada tabel sebagai berikut,

Tabel 2. Analisis layanan aplikasi Mobile City Kudus

	Kategori	Jenis Fitur
a.	Pelayanan Pemerintahan	Pelayanan Kudus: U-Garuda 112; Tanggap 119; Infor Bundaku; Kudus Single Window; Informasi Layanan Perizinan; PPID; Satu Data; Dashboard Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu; Info Pajak Bumi dan Bangunan; Dashboard Kabupaten; Layanan Pajak Daerah. Layanan Pengaduan SIMPONI
b.	Pelayanan Pembangunan	Layanan Pengaduan SIMPONI
c.	Pelayanan Utilitas	Layanan Transportasi & Layanan Pengaduan SIMPONI
d.	Pelayanan Sandang, Pangan, dan Papan	Pelayanan Kudus: Harga Komoditas Kudus Layanan Kuliner; Layanan Wisata; Layanan Hotel; UMKM; Layanan Belanja. Layanan Pengaduan SIMPONI
e.	Pelayanan Masyarakat	Pendidikan; Kesehatan; & Layanan Pengaduan SIMPONI

Sumber: Olahan Penulis, 2022

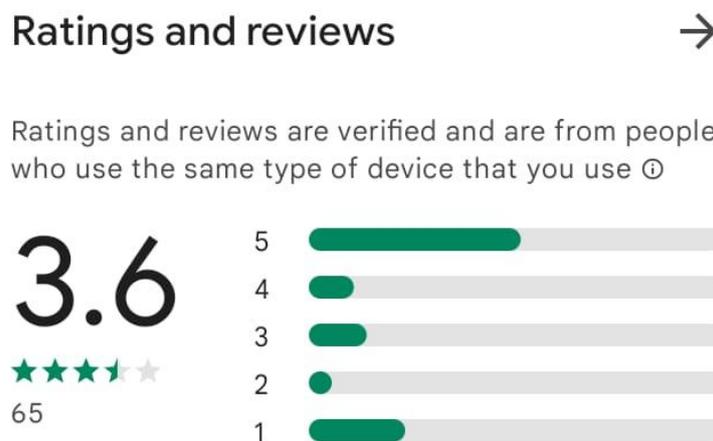
Berdasarkan analisis pada tabel 2, masing-masing fitur layanan yang terdapat dalam aplikasi *Mobile City Kudus* memenuhi segala kategori yang terdapat dalam SANKRI. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa memang senyatanya bila aplikasi *Mobile City Kudus* dapat disebut sebagai moda layanan publik multi-servis yang mencakup pelbagai jenis dalam satu lingkup *platform*. Untuk mengetahui kualitas suatu layanan publik, dapat menggunakan pemenuhan terhadap tiga dimensi kualitas menurut Lenvinne: *responsiveness*; *responsibility*; dan *accountability* (Engkus, 2021; Gavioli & Wadensjö, 2023). Fitur *SIMPONI* (Sistem Manajemen Pengaduan Online Interaktif) menjadi titik kuat aplikasi ini dalam menjawab dimensi *responsiveness*. Melalui pengamatan data lapangan (screenshot tangkapan pengaduan), dapat dilihat bahwa pengaduan masyarakat ditanggapi langsung oleh instansi terkait, termasuk status aduan dan bentuk tanggapan yang diberikan. Namun demikian, dari sisi waktu respons, sistem belum mampu menyajikan estimasi penyelesaian layanan secara real-time. Hal ini berbeda dengan aplikasi *LAPOR!* milik Pemerintah Pusat atau *JAKI* (Jakarta Kini) milik Pemerintah DKI Jakarta, yang telah terintegrasi dengan dashboard pemantauan waktu tanggap dan notifikasi progres penyelesaian aduan. Dimensi *responsibility* dipenuhi dengan adanya keterbukaan dari pemerintah kabupaten dalam merespon aduan dan permintaan layanan yang ada di dalam aplikasi. Pada

fitur pengaduan misalnya, masyarakat secara terbuka dapat mengetahui seluruh aduan yang ada, dan dapat langsung melihat apakah aduan tersebut telah diproses atau belum.

Aplikasi ini memungkinkan masyarakat melihat pengaduan publik lain secara terbuka, sehingga meningkatkan transparansi proses. Namun, fitur pelacakan progres layanan lain (misalnya perizinan, pajak, atau administrasi kependudukan) belum menampilkan status penyelesaian secara personal, sehingga tingkat keterlibatan warga sebagai pengguna layanan masih terbatas pada aduan. Dibandingkan dengan aplikasi *Bandung Smart City* yang menyediakan pelacakan berbasis NIK, *Mobile City Kudus* belum menunjukkan fitur tanggung jawab digital individual yang personal dan privat, padahal ini penting untuk membangun kepercayaan. Sedangkan dimensi *accountability* merupakan ukuran tingkat kesesuaian penyelenggara pelayanan dengan ukuran eksternal yang ada di masyarakat. Dalam hal ini, dimensi ini semestinya diukur dengan pemenuhan kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat. Menurut Hardiyansyah (2018), suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan bila pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat. Sebaliknya, jika kebutuhan dan harapan masyarakat tidak terpenuhi atas suatu layanan yang diberikan kepadanya, maka layanan tersebut dikatakan tidak berkualitas. Pemenuhan kebutuhan serta harapan masyarakat ini berakar pada konsep kepuasan. Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons sebagaimana dikutip dalam (Bordoloi et al., 2019), kepuasan pelanggan dipahami sebagai persepsi yang diberikan oleh pelanggan terhadap penjual dengan memenuhi maupun melebihi ekspektasi (harapan) mereka.

Aplikasi ini dapat dipasang dengan mengunduhnya secara langsung melalui penyedia layanan masing-masing ponsel, baik Android maupun Apple. Oleh karena aplikasi ini dapat diunduh secara bebas dan gratis, masyarakat juga dapat memberikan penilaian secara langsung mengenai aplikasi ini melalui *platform* bawaan tersebut. Berikut hasil penilaian (*rating*) yang diberikan masyarakat dari aplikasi ini.

Gambar 1. Tangkapan layar penilaian pengguna aplikasi di platform Google Play



Sumber: Dokumentasi Penulis, 2022

Berdasarkan skala penilaian pengguna yang tertera di portal bawaan *Google Playstore* tersebut, aplikasi *Mobile City Kudus* mendapatkan nilai 3,6 dari skala maksimal 5. Angka 3 sendiri terhitung sebagai *Fair* (menengah). Jumlah pengguna yang telah melakukan penilaian sebanyak 65 orang, dengan rentang penilaian yang diberikan bervariasi dari angka 1 (minimal) hingga angka 5 (maksimal). Berdasarkan angka tersebut, aplikasi *Mobile City Kudus* berada di tingkat menengah dalam ihwal memenuhi kepuasan pengguna. Hanya saja, perlu digarisbawahi bahwa penilaian ini sejatinya untuk



menilai aplikasi tersebut saja, jadi hanya sebatas hal-hal yang berupa operasionalisasi fungsi aplikasi tersebut, misalnya apakah aplikasi tersebut terdapat kecacatan dalam prosesnya atau tidak, terdapat fitur yang tidak bisa digunakan atau tidak, dan sebagainya. Penilaian ini bersifat teknis dan tidak sepenuhnya mencerminkan kualitas pelayanan publik secara substantif. Tidak ada instrumen umpan balik yang komprehensif di dalam aplikasi sendiri, berbeda dengan aplikasi seperti *Bandung Smart Service* yang menyediakan fitur penilaian berbasis indikator layanan (kecepatan, kejelasan, keramahan, dsb.).

Menurut teori kepuasan pelanggan (Fitzsimmons & Fitzsimmons dalam Bordoloi et al., 2019), suatu layanan dikatakan berkualitas bila mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna. Dalam konteks ini, Mobile City Kudus perlu mengembangkan sistem pengukuran kepuasan internal untuk melengkapi umpan balik eksternal dari marketplace aplikasi. Secara misinya, aplikasi *Mobile City Kudus* ditargetkan dapat menjadi sebuah produk *Smart Cities*. Hanya saja, sejauh penerapannya hingga saat ini, aplikasi tersebut masih terlalu jauh untuk bisa dikategorikan sebagai bentuk inovasi *Smart Cities*. Ciri khusus inovasi *Smart Cities* adalah kapasitasnya untuk menghasilkan dan mengkonsolidasikan pengetahuan dan inovasi (Sánchez et al., 2013). Hal tersebut merupakan sebab utama mengapa penerapan inovasi ini dapat meningkatkan daya tarik dan daya saing sosial dan ekonomi kota (Qi & Shaofu, 2001). *Smart Cities* memanfaatkan gabungan teknologi, informasi, dan komunikasi (ICT) untuk memaksimalkan efisiensi dan kemandirian proses, kegiatan, dan layanan kota yang bernilai dan diperlukan, umumnya dengan mengintegrasikan komponen dan aktor yang berbeda ke dalam sistem AI (*Artificial Intelligence*) yang memadai (Dameri & Dameri, 2017).

Inovasi pelayanan publik tidak dapat serta merta dikatakan sebagai sebuah inovasi *Smart Cities* hanya karena menerapkan teknologi di dalamnya. Lebih dari itu, komponen integrasi yang harus dipenuhi dalam suatu jalinan *Smart Cities* memiliki tingkat yang lebih komplikatif dan komprehensif. Yunus (2021) menjabarkan kerangka integrasi yang setidaknya harus dipenuhi oleh suatu inovasi agar dapat dikategorikan sebagai *Smart Cities*, sebagai berikut:

Tabel 3. Kerangka komponen integrasi *Smart Cities*

Sub	Komponen	Keterangan
A.	<i>Dimension, Ingenuity, Risk, dan Path to Success</i>	Apa yang harus ditingkatkan? Bagaimana risikonya? Bagaimana implementasinya?
B.		Bagaimana inovasi dibuat? Bagaimana layanan diberikan dengan adanya risiko tersebut?
	<i>Technology</i>	
		Memanfaatkan potensi transformatif dari teknologi informasi dan komunikasi yang canggih, Pengetahuan yang tidak

		mencukupi, Ketidaksesuaian, harapan yang berlebihan, Kepastian, Interoperabilitas sistem, Sistem, dan integrasi infrastruktur
	<i>Management</i>	
A. B.		Meningkatkan efisiensi dan efektivitas manajemen Peningkatan interoperabilitas di dalam atau di luar batas organisasi. Konflik di dalam organisasi, keengganan untuk berubah, Ketidaksesuaian tujuan dan inisiatif Interoperabilitas sistem perusahaan, pemodelan bisnis Manajemen lintas organisasi dan interoperabilitas manajerial, Kepemimpinan
		Untuk menciptakan ekosistem yang memungkinkan, Mendesain ulang hubungan antara pemerintah, aktor, Eksperimen kebijakan, Tidak mempertimbangkan berbagai pemangku kepentingan, Tekanan politik, Konflik dengan kebijakan lain, Integrasi kebijakan, Pemasaran, Tata kelola, Kolaborasi, Kemitraan

Sumber: Younus (2021)

Untuk dapat memenuhi konsep *Smart Cities*, aplikasi *Mobile City Kudus* setidaknya harus memenuhi setiap komponen yang ada pada integrasi tersebut. Pada kenyataannya, aplikasi *Mobile City Kudus* tidak memiliki inovasi pelayanan pintar yang keseluruhannya dilakukan secara otomatis berbasis sistem kecerdasan buatan. Padahal inovasi tersebut adalah kunci pada komponen Memanfaatkan potensi transformatif dari teknologi informasi dan komunikasi yang canggih dalam kerangka. Meski dalam ketiga komponen lain, yakni pada komponen *Dimension*, *Ingenuity*, *Risk*, dan *Path to Success*; *Management*; dan *Policy*, telah memenuhi ketentuan yang ada, aplikasi *Mobile City Kudus* sejatinya masih perlu pembenahan dari segi teknologi untuk dapat menyusul konsep *Smart Cities* yang sesungguhnya. Meski demikian, aplikasi *Mobile City Kudus* merupakan suatu inovasi pelayanan publik



yang secara konsep telah sesuai secara dasar. Hanya saja pada implementasinya, diperlukan lebih banyak adaptasi yang memadai. Aplikasi ini masih memiliki banyak peluang untuk dikembangkan lebih lanjut, misalnya dengan penambahan aspek teknologi yang lebih canggih dan terotomatisasi, sehingga mampu menjawab semua kebutuhan masyarakat dengan jaringan yang lebih cerdas.

SIMPULAN

Implementasi aplikasi *Mobile City Kudus* untuk meningkatkan pelayanan publik yang diinisiasi oleh Pemerintah Kabupaten Kudus, Jawa Tengah. Penggunaan aplikasi ini ditujukan untuk memenuhi layanan dalam berbagai kebutuhan, namun di bawah satu *platform* yang dapat menaungi semuanya sekaligus. Aplikasi ini merupakan layanan yang diluncurkan dengan koordinasi antara Pemerintah Kabupaten bersama seluruh dinas yang ada di bawahnya, menggunakan sumber daya infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, serta menggabungkan sumber daya manusia yang ada. Inovasi ini digadang-gadang menjadi miniatur dari pengembangan konsep *Smart Cities* di masa depan oleh Kabupaten Kudus, meskipun dalam realisasinya masih diperlukan banyak pengembangan lebih lanjut, misalnya dengan menggunakan piranti teknologi yang lebih terbarukan dan terotomatisasi. Terlepas dari kekurangannya yang ada, inovasi ini merupakan terobosan mutakhir dalam konsep pelayanan publik, terutama di Kabupaten Kudus, sehingga perlu mendapatkan apresiasi dan juga dukungan yang lebih baik lagi. Namun demikian, studi ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, data yang digunakan dalam penelitian ini sebagian besar bersifat sekunder dan diperoleh melalui dokumentasi daring serta observasi non-partisipatif, sehingga belum mencerminkan keseluruhan pengalaman pengguna di lapangan secara langsung. Kedua, pengukuran terhadap persepsi masyarakat hanya mengandalkan ulasan di platform Google Playstore yang belum tentu representatif secara statistik. Ketiga, belum dilakukan wawancara mendalam atau survei terstruktur untuk memahami ekspektasi dan kepuasan masyarakat dari berbagai latar belakang sosial secara lebih luas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan pendekatan kualitatif dan kuantitatif secara bersamaan, misalnya dengan metode survei lapangan, wawancara pengguna aktif, serta analisis komparatif lintas daerah. Dari sisi kebijakan, Pemerintah Kabupaten Kudus disarankan untuk menyusun peta jalan (*roadmap*) pengembangan *Mobile City Kudus* yang lebih terukur dan berorientasi pada pemanfaatan teknologi cerdas secara bertahap. Hal ini mencakup penguatan sistem keamanan data, pelibatan masyarakat dalam proses desain layanan (*co-creation*), serta pengembangan model evaluasi layanan publik berbasis indikator kinerja dan kepuasan pelanggan yang objektif. Dukungan anggaran, kebijakan lintas sektor, serta kemitraan dengan pihak swasta atau akademisi juga menjadi elemen penting dalam pengembangan aplikasi ini agar dapat benar-benar menjadi bagian dari transformasi menuju *smart governance* di tingkat daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Atthahara, H. (2018). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66.
- Bordoloi, S., Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2019). *Service management: operations, strategy, information technology*. McGraw-Hill.
- Dameri, R. P., & Dameri, R. P. (2017). Using ICT in smart city. *Smart City Implementation: Creating Economic and Public Value in Innovative Urban Systems*, 45–65.

- Engkus, E. (2021). Public organizational performance: Policy implementation in environmental management in Bandung City. *Masyarakat, Kebudayaan Dan Politik*, 34(4), 380–384.
- Firdausijah, R. T., & Ami, P. (2020). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *KEBIJAKAN: Jurnal Ilmu Administrasi*.
- Gavioli, L., & Wadensjö, C. (2023). The Routledge Handbook of Public Service Interpreting. In *The Routledge Handbook of Public Service Interpreting*. Taylor and Francis.
<https://doi.org/10.4324/9780429298202>
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. *Gava Media*.
- Prihartono, D. (2023). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0. *KEBIJAKAN: Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(2).
- Kurnia, T. S., Rauta, U., & Siswanto, A. (2017). E-Government Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Di Indonesia. *Masalah-Masalah Hukum*, 46(2), 170–181.
- Maulani, S., & Setiawan, T. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (SIPEKA) Di DPMPSTSP Provinsi Banten. *KEBIJAKAN: Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(1).
- Nurhadi, N., & Suherman, D. (2022). E-Punten (Pencatatan Elektronik Penduduk Tidak Tetap) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Kota Bandung. *Neo Politea*, 3(1), 63–75.
- Qi, L., & Shaofu, L. (2001). Research on digital city framework architecture. *2001 International Conferences on Info-Tech and Info-Net. Proceedings (Cat. No. 01EX479)*, 1, 30–36.
- Sánchez, L., et.al. (2013). SmartSantander: Experimentation and service provision in the smart city. *2013 16th International Symposium on Wireless Personal Multimedia Communications (WPMC)*, 1–6.
- Younus, A. M. (2021). Smart city in urban innovation: Concept, management, policy and technology. *International Journal of Advanced Engineering Research and Science*, 8(10), 10–22161.