



Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran  
<http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp>  
 Volume 7 Nomor 1, 2024  
 P-2655-710X e-ISSN 2655-6022

Submitted : 20/01/2024  
 Reviewed : 22/01/2024  
 Accepted : 24/01/2024  
 Published : 30/01/2024

Chika Fatika Sari<sup>1</sup>  
 Salman Alfarisi<sup>2</sup>

## STATISTIK, DAN PERSANDIAN KOTA SEMARANG YANG RAMAH PENGGUNA: MENYEDERHANAKAN INTERAKSI DENGAN PEMERINTAH

### Abstrak

Dalam era revolusi teknologi, pelayanan publik semakin mengalami transformasi signifikan untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin kompleks. Artikel ini membahas inovasi teknologi yang diimplementasikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang (Diskominfo Kota Semarang) dengan fokus pada menciptakan pelayanan yang ramah pengguna, menyederhanakan interaksi dengan pemerintah, dan memastikan partisipasi aktif masyarakat. Tujuan penelitian ini, mengidentifikasi bagaimana tingkat ketersediaan informasi publik di Kota Semarang melalui layanan yang disediakan oleh Diskominfo Kota Semarang, menjelaskan sejauh mana Diskominfo Kota Semarang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik dan bagaimana keterkaitan antara inovasi teknologi dalam pelayanan tersebut dengan prinsip-prinsip hukum administrasi negara, seperti keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan hak-hak warga. Analisis ini juga mempertimbangkan aspek-aspek hukum administrasi negara, seperti keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan hak-hak warga, untuk menyoroti keterkaitan yang erat antara inovasi teknologi dan prinsip-prinsip administrasi publik yang berkeadilan. Ketiga bentuk layanan masyarakat ini sangat didukung oleh pemerintah sehingga dalam pelaksanaannya terdapat hukum yang mengatur dan mendasari layanan tersebut diantaranya Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pembentukan Produk Hukum Daerah, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

**kata kunci:** Revolusi Teknologi, Inovasi, Diskominfo, Peraturan Daerah Kota Semarang

### Abstract

In the era of technological revolution, public services are undergoing significant transformation to meet the demands of an increasingly complex society. This article discusses technological innovations implemented by the Department of Communication, Informatics, Statistics, and Coding of Semarang City (Diskominfo Semarang City) with a focus on creating user-friendly services, simplifying interactions with the government, and ensuring active participation of the community. The aim of this research is to identify the extent of the availability of public information in Semarang City through services provided by Diskominfo Semarang City, explain how Diskominfo Semarang City utilizes information technology to enhance the efficiency and effectiveness of public services, and explore the connection between technological innovations in these services and the principles of state administrative law, such as justice, legal certainty, and protection of citizens' rights. This analysis also considers aspects of state administrative law, such as justice, legal certainty, and protection of citizens' rights, to highlight the close

<sup>1,2)</sup> Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang  
 email: chikafatikaa@students.unnes.ac.id<sup>1</sup>, safari@students.unnes.ac.id<sup>2</sup>

relationship between technological innovation and principles of fair public administration. These three forms of community services are strongly supported by the government, and their implementation is governed by laws, including Regional Regulation of Semarang City Number 4 of 2021 concerning Procedures for the Formation of Local Legal Products, Republic of Indonesia Law Number 14 of 2008 concerning Public Information Disclosure, Government Regulation of the Republic of Indonesia Number 61 of 2010 concerning the Implementation of Law Number 14 of 2008, Minister of Home Affairs Regulation Number 3 of 2017 concerning Guidelines for the Management of Information and Documentation Services of the Ministry of Home Affairs and Local Governments, and Republic of Indonesia Law Number 25 of 2009 concerning Public Services.

**Keywords:** Technological Revolution, Innovation, Diskominfo, Semarang City Regional Regulations

## PENDAHULUAN

Hingga saat ini masyarakat banyak menghadapi cara-cara tradisional seperti: Misalnya, mendatangi langsung instansi terkait, mengirim surat, atau menelepon. Hal ini tentunya menjadi kendala, terutama di wilayah perkotaan, karena masyarakat kota cenderung menjalani kehidupan yang lebih dinamis dan memiliki lebih sedikit waktu untuk menyampaikan keluhan kepada pemerintah. (Zickuhr, 2016) Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi, pelayanan publik di berbagai sektor semakin mengalami transformasi untuk menjadi lebih efisien, cepat, dan ramah pengguna. Dengan memanfaatkan teknologi, Diskominfo Kota Semarang tidak hanya berfokus pada penyediaan informasi dan layanan tetapi juga menempatkan pengalaman pengguna sebagai prioritas utama. Inovasi teknologi dalam pelayanan publik menjadi semakin penting, terutama dalam memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis. Dalam konteks ini, Diskominfo Kota Semarang telah menetapkan visi untuk menciptakan layanan yang tidak hanya efisien tetapi juga ramah pengguna, menjadikan interaksi dengan pemerintah menjadi lebih sederhana dan terjangkau. Diskominfo Kota Semarang merupakan salah satu perangkat daerah yang berperan strategis dalam hal pengelolaan dan optimalisasi sektor komunikasi, serta teknologi informasi dan komunikasi di Kota Semarang. Pelayanan publik berbasis website juga dapat menjadi sarana bagi masyarakat karena memuat edukasi tentang kebijakan, program pemerintah, hak, dan kewajiban warga. Melalui website, pemerintah dapat menganalisis data yang diperoleh dari interaksi pengguna untuk memahami tren, kebutuhan, dan masalah yang mungkin timbul. Ini dapat membantu dalam meningkatkan layanan yang disediakan. Penggunaan teknologi dalam layanan masyarakat telah diterapkan oleh dinas terkait. Beberapa layanan masyarakat menggunakan teknologi yaitu adanya *call center* 112, PPID, dan Sapa Mbak Ita. Penulis mengacu pada teori efektivitas Campbell J.P. (1989:121) untuk mengukur efektivitas *call center* 112. Ada lima faktor yang menentukan efektivitas *call center* 112: keberhasilan program, keberhasilan tujuan dan kepuasan program, tingkat input/output, dan pencapaian tujuan secara keseluruhan. (Melinda, 2022)

Dalam konteks Diskominfo Kota Semarang, beberapa permasalahan yang mungkin terjadi antara lain adalah keterbatasan aksesibilitas informasi, lambatnya respon terhadap pengaduan masyarakat, tantangan dalam meningkatkan literasi digital, ketidaksetaraan akses teknologi, dan kurangnya inovasi dalam penyediaan layanan. Selain itu, pemeliharaan dan pembaruan sistem teknologi, kesulitan dalam menanggapi perubahan kebutuhan masyarakat, dan tantangan dalam mengelola data pribadi juga dapat menjadi perhatian dalam memberikan pelayanan yang optimal. Upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut memerlukan inovasi, kolaborasi, dan komitmen untuk terus beradaptasi dengan dinamika masyarakat dan perkembangan teknologi. Dengan visi dan misi yang jelas, Diskominfo Kota Semarang berkomitmen untuk memajukan sektor teknologi informasi dan komunikasi di wilayahnya. Melalui berbagai program dan inisiatifnya, Diskominfo Kota Semarang berusaha untuk meningkatkan aksesibilitas, pemanfaatan, serta keamanan teknologi informasi, sehingga berdampak positif terhadap perkembangan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Dalam

onteks globalisasi dan transformasi digital, Diskominfo Kota Semarang memiliki peran kunci dalam memastikan bahwa Kota Semarang terus berada di garis depan dalam memanfaatkan teknologi untuk kemajuan dan kesejahteraan masyarakatnya. Melalui kerja sama lintas sektor dan inovasi berkelanjutan, Diskominfo Kota Semarang memainkan peran penting dalam membangun fondasi yang kokoh untuk masa depan yang terhubung dan terinformasi. Berdasarkan uraian latar belakang diatas penelitian ini mengkaji Inovasi Teknologi dalam Pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang yang Ramah Pengguna: Menyederhanakan Interaksi dengan Pemerintah.

Ketiga bentuk layanan masyarakat ini sangat didukung oleh pemerintah sehingga dalam pelaksanaannya terdapat hukum yang mengatur dan mendasari layanan tersebut diantaranya Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pembentukan Produk Hukum Daerah, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu prinsip kepastian ini digunakan agar terdapat hukum yang menjadi tolak ukur penggunaan teknologi layanan masyarakat terhadap hak hak yang akan diterima masyarakat tersebut dari pemerintah sehingga tidak akan ada tindakan kesewenangan pemerintah dalam menjalankan layanan masyarakat tersebut.

## METODE

### 1. Tipe Penelitian

Berdasarkan jenis penelitian ini dilakukan dengan cara observasi/pengamatan secara langsung yang didampingi oleh salah satu Sub. Koordinator di Diskominfo Kota Semarang yakni Bapak Hanry dan Ibu Wulan.

### 2. Lokus dan Fokus penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Diskominfo Kota Semarang yang beralamatkan di Jalan Pemuda 148, Kelurahan Sekayu, Kecamatan Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah 50132. Fokus dari penelitian ini adalah keterbaruan inovasi pada Diskominfo Kota Semarang.

### 3. Sumber Data

Adapun sumber data primer ini adalah:

- 1) HANRY SUGIHASTOMO, S.Sos., M.M.  
Sub. Koordinator Pengembangan SDM Komunitas TIK
- 2) WULAN SETYARINI, S.Sos.

Sub. Koordinator Pengelolaan Aspirasi dan Informasi

Sumber data sekunder dalam penelitian ini meliputi data sekunder, terdiri dari:

- 1) Dokumen, arsip-arsip dan laporan kegiatan.
- 2) Artikel dan informasi dari media lainnya baik elektronik maupun cetak.

### 4. Teknik Pengumpulan data

- 1) Wawancara (*Interview*) penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur dimana sebelum dilakukan wawancara kami mengirimkan surat guna melakukan wawancara dan sudah dibuat perjanjian untuk dilakukan wawancara di hari, jam yang sudah ditentukan pihak Diskominfo Kota Semarang
- 2) Dokumentasi (*Documentation*) metode ini menggunakan pengumpulan data yang berupa gambar, website, artikel, maupun arsip.

## HASIL PEMBAHASAN

### Tingkat ketersediaan informasi publik dan inovasi di Kota Semarang melalui layanan yang disediakan oleh Diskominfo Kota Semarang

Kecanggihan teknologi, informasi, dan komunikasi yang tidak hanya bersifat satu arah tetapi dua arah, merupakan aspek penting dalam membuka akses masyarakat, sehingga

memungkinkan terjalinnya hubungan antara masyarakat dan lembaga. (Saputra, n.d.) Dukungan pelayanan publik sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan terhadap tata kelola pemerintahan yang baik bertujuan untuk mencapai hal tersebut. Tata pemerintahan yang baik ditopang oleh pelayanan publik. Padahal, indikator penting dalam perspektif *good governance* salah satunya adalah pelayanan publik. Salah satu aspek mendasar dalam mencapai tujuan tata pemerintahan yang baik adalah perlunya pembaharuan pelayanan publik. (Permata & Ali, 2023)

Diskominfo Kota Semarang menyediakan beberapa layanan untuk mengakses informasi publik, antara lain:

1. Website Resmi

Website resmi Diskominfo Kota Semarang dapat dimanfaatkan masyarakat untuk memperoleh informasi publik. Website ini menyediakan informasi tentang program dan kegiatan yang dilakukan oleh dinas, data dan statistik, serta informasi tentang layanan publik yang tersedia.

2. Sistem Informasi Publik

Diskominfo Kota Semarang juga menyediakan Sistem Informasi Publik (SIP) yang dapat diakses oleh masyarakat untuk memperoleh informasi publik. SIP ini berisi informasi tentang kebijakan, program, dan kegiatan yang dilakukan oleh dinas, serta data dan statistik yang relevan.

3. Layanan Informasi Publik

Diskominfo Kota Semarang juga menyediakan layanan informasi publik yang dapat diakses oleh masyarakat.

4. Media Sosial

Penggunaan media sosial bertujuan untuk menyampaikan informasi publik dari Diskominfo Kota Semarang kepada masyarakat. Diskominfo Kota Semarang memiliki akun media sosial seperti Facebook, Twitter, dan Instagram yang dapat diakses oleh masyarakat untuk memperoleh informasi publik.

Diskominfo Kota Semarang memiliki 3 kanal pelayanan inovasi yang diberikan untuk masyarakat seperti:

1. *Call Center* 112 (Layanan Panggilan Darurat)
2. PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi)
3. Sapa Mbak Ita (Layanan Pengaduan Masyarakat berbasis Aplikasi)

Layanan Panggilan Darurat *Call Center 112* merupakan layanan berskala nasional yang diluncurkan pada tahun 2016 oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk memenuhi kebutuhan darurat daerah/kota. (Manalu & Ardianto, 2020) *Call center* dapat digunakan sebagai saluran komunikasi utama untuk menyediakan informasi publik kepada masyarakat. Petugas *call center* dapat memberikan informasi terkait kebijakan, program, dan layanan yang disediakan oleh Diskominfo Kota Semarang. *Call center* dapat menjadi saluran untuk menerima pengaduan dan keluhan dari masyarakat terkait layanan atau isu-isu tertentu. Hal ini memungkinkan Diskominfo Kota Semarang untuk merespons dan menangani masalah dengan cepat. Masyarakat yang memerlukan bantuan teknis terkait penggunaan teknologi informasi atau layanan yang disediakan oleh Diskominfo Kota Semarang dapat menghubungi *call center* untuk mendapatkan panduan atau solusi. *Call center* dapat memberikan petunjuk dan arahan kepada masyarakat terkait prosedur atau langkah-langkah tertentu yang perlu diambil dalam menggunakan layanan atau mengakses informasi. *Call center* juga dapat digunakan untuk memantau tingkat permintaan layanan, mengevaluasi keefektifan komunikasi, dan mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan atau peningkatan. Diskominfo Kota Semarang dapat menggunakan *call center* untuk mensosialisasikan program, kegiatan, atau acara yang sedang diadakan. Ini membantu meningkatkan partisipasi masyarakat dan kesadaran terhadap inisiatif Diskominfo Kota Semarang. Ketersediaan *call center* mencerminkan komitmen Diskominfo Kota Semarang dalam menjaga transparansi dan keterbukaan. Masyarakat dapat mengakses informasi langsung melalui saluran ini, menciptakan hubungan yang lebih terbuka antara pemerintah daerah dan warganya. *Call center* dapat digunakan untuk mengumpulkan data terkait kebutuhan masyarakat, preferensi, atau masukan yang dapat

membantu Diskominfo Kota Semarang dalam perencanaan dan pengembangan layanan. Dengan memanfaatkan *call center* 112, Diskominfo Kota Semarang dapat lebih mudah berinteraksi dengan masyarakat, meningkatkan pelayanan, dan memperkuat komunikasi dua arah antara pemerintah daerah dan warganya.

Pusat Humas merupakan inovasi situs terpadu Pemerintah Kota Semarang, dan tanggung jawab pengelolaan PIP diserahkan kepada Diskominfo Kota Semarang. (Huda et al., 2021) PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi), PPID bertanggung jawab untuk memberikan akses yang lebih terbuka terhadap informasi publik. Meskipun Pemerintah Kota Semarang telah menggunakan *e-Government* untuk memberikan layanan kepada warganya, namun mereka belum memberikan tanggapan yang memadai terhadap pengaduan yang diterima secara online. (Fazarusda & Indrayani, 2020) Hal ini menciptakan keterbukaan pemerintah dan memastikan transparansi dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan program. PPID berperan dalam memastikan pemenuhan hak masyarakat untuk sesuai dengan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. PPID Diskominfo Kota Semarang memberikan akses kepada masyarakat untuk memperoleh informasi yang dimilikinya. PPID menerima, memproses, dan menanggapi permohonan informasi yang diajukan oleh masyarakat. Hal ini mencakup memberikan jawaban atas pertanyaan, memberikan salinan dokumen, atau memberikan informasi sesuai permintaan yang diajukan. PPID bertugas untuk menyediakan informasi terkini terkait program, kebijakan, dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Diskominfo Kota Semarang. Informasi ini dapat diakses oleh masyarakat melalui saluran yang ditentukan. PPID memberikan panduan dan bimbingan kepada masyarakat terkait prosedur pengajuan permohonan informasi, batasan-batasan yang berlaku, serta cara akses dan penggunaan informasi yang disediakan. PPID bertanggung jawab atas pengelolaan dan kontrol dokumen-dokumen yang dimiliki oleh Diskominfo Kota Semarang. Ini mencakup penyusunan inventarisasi, penilaian, dan pengamanan dokumen agar dapat diakses sesuai dengan regulasi yang berlaku. PPID menggunakan media yang telah ditetapkan untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Ini dapat melibatkan situs web resmi, brosur, atau media lain yang dapat diakses oleh publik. PPID dapat berperan dalam menciptakan kesadaran di kalangan masyarakat terkait hak mereka untuk mendapatkan informasi. Ini dapat dilakukan melalui kampanye edukasi dan sosialisasi terkait Keterbukaan Informasi Publik. Dengan melakukan fungsi-fungsi ini, PPID Diskominfo Kota Semarang berkontribusi dalam meningkatkan partisipasi masyarakat, mendukung transparansi pemerintah, dan membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat.

Sapa Mbak Ita, Sapa Mbak Ita memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat terkait program, kegiatan, dan kebijakan yang dijalankan oleh pemerintah daerah, dan juga berperan dalam menangani pengaduan dan keluhan masyarakat terkait layanan atau isu-isu tertentu yang berkaitan dengan komunikasi dan informatika, dan juga terlibat dalam kegiatan sosialisasi terkait program atau inisiatif yang dilaksanakan oleh Diskominfo Kota Semarang. Ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang berbagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. Sapa Mbak Ita berperan dalam berkomunikasi dengan media massa untuk memberikan informasi terkini, menjawab pertanyaan wartawan, atau menyampaikan pernyataan resmi dari Diskominfo Kota Semarang. terlibat dalam kegiatan pemberdayaan masyarakat terkait penggunaan teknologi informasi, literasi digital, atau kegiatan lain yang mendukung pengembangan masyarakat. Sapa Mbak Ita dapat terlibat dalam kegiatan penyuluhan dan edukasi terkait keamanan siber, literasi digital, dan penggunaan teknologi informasi secara bijak.

#### **Diskominfo Kota Semarang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik**

Kehidupan sehari-hari masyarakat tidak dapat dipisahkan dengan teknologi informasi di era digital saat ini. Pelayanan publik berbasis teknologi merupakan sebuah terobosan dalam pelayanan publik. Pemerintah Kota Semarang termasuk pemerintah yang menerapkan hal tersebut., Pemerintah Kota Semarang melalui Diskominfo Kota Semarang, mengikuti tren dengan mengemban misi penyampaian informasi kepada masyarakat Kota Semarang khususnya melalui video blog (Vlog) (Lestari & Sasmita, 2020) Integrasi teknologi informasi

dalam penyelenggaraan pelayanan publik berguna untuk meningkatkan akses, kualitas, dan efisiensi layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pengolahan dan pengelolaan data pada *e-government* didukung dengan pemanfaatan teknologi informasi untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, akurat, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan yang digunakan demi kepentingan publik sekaligus dapat dimanfaatkan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Entitas dari bentuk teknologi informasi merupakan peran media internet yang memungkinkan adanya interaksi pemerintah dengan masyarakatnya secara langsung tanpa hambatan.

Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang sedang ditingkatkan tidak terlepas dari kritik dan saran masyarakat. Kota Semarang merupakan wilayah warganya relatif menyampaikan banyak keluhan. Ketidakmampuan menangani pengaduan masyarakat secara efektif berdampak pada indeks kepuasan masyarakat yang bernilai B. (Rohmah et al., 2021) Diskominfo Kota Semarang telah memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi dapat membantu mempercepat proses administrasi, memberikan kejelasan mengenai prosedur, dan memastikan bahwa hak-hak warga terlindungi secara hukum. Selain itu, efektivitas, efisiensi, dan produktivitas karyawan dan perusahaan, serta pelayanan publik ditingkatkan melalui teknologi informasi juga. Dalam hal ini, Diskominfo Kota Semarang telah mengeluarkan inovasi baru untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi atau pengaduan secara online dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Selain itu, peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan di berbagai bidang, seperti di rumah sakit dibantu dengan penerapan teknologi informasi. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi informasi oleh Diskominfo Kota Semarang dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, serta memastikan bahwa prinsip-prinsip hukum administrasi negara, seperti keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan hak-hak warga, terpenuhi dengan baik. Pengelolaan pengaduan di P3M Kota Semarang tidak akan banyak manfaatnya dengan hadirnya Sapa Mbak Ita, PPID dan *Call Center* 112 karena semua layanan yang tersedia di Sapa Mbak Ita, PPID dan *Call Center* 112 gratis untuk semua. (Helwig et al., n.d.)

Website menjadi titik akses utama bagi informasi terkait layanan, regulasi, kebijakan, dan berbagai hal terkait pemerintahan. Informasi yang jelas dan mudah diakses membantu warga untuk memahami hak, kewajiban, dan layanan yang tersedia. Website menyediakan platform untuk penyediaan layanan publik secara online, memungkinkan warga untuk melakukan berbagai tindakan seperti pengajuan dokumen, pembayaran, pendaftaran, dan pelayanan administratif lainnya dari mana saja, kapan saja. Dengan publikasi informasi di website, transparansi pemerintahan dapat ditingkatkan. Hal ini memungkinkan warga untuk memantau kegiatan pemerintah, kebijakan, dan pengelolaan sumber daya publik. Umpan balik juga dapat disampaikan oleh warga melalui website untuk memberikan pertanyaan, atau keluhan terkait layanan pemerintah. Ini memungkinkan interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat juga bisa mengakses fitur yang memungkinkan warga untuk melaporkan masalah seperti infrastruktur rusak, kebersihan lingkungan, keamanan, dan lainnya. Ini membantu dalam pemantauan dan penyelesaian masalah secara lebih cepat. Pelayanan publik berbasis website juga dapat menjadi sarana untuk memberikan edukasi kepada masyarakat tentang kebijakan, program pemerintah, hak, dan kewajiban warga. Melalui website, pemerintah dapat menganalisis data yang diperoleh dari interaksi pengguna untuk memahami tren, kebutuhan, dan masalah yang mungkin timbul. Ini dapat membantu dalam meningkatkan layanan yang disediakan. Penggunaan teknologi dalam layanan masyarakat telah diterapkan oleh dinas terkait. Beberapa layanan masyarakat menggunakan teknologi yaitu adanya *call center* 112 dimana layanan ini digunakan sebagai panggilan darurat yang bisa digunakan seluruh masyarakat Kota Semarang apabila mengalami atau melihat keadaan *urgent* atau darurat yang memerlukan bantuan pihak terkait.

Dalam penggunaan layanan 112 di Kota Semarang sudah berjalan dengan baik, sarana yang mendukung menjadi faktor terlaksana dengan baik layanan *call center* darurat tersebut. Di Kota Semarang sendiri sudah banyak penggunaan teknologi seperti handphone yang membuat

layanan masyarakat 112 dapat berjalan, penggunaan layanan darurat ini juga di desain kemudahan dalam mengakses nomor darurat tersebut sehingga masyarakat yang membutuhkan bantuan dapat segera menghubungi nomor terkait, kemudahan dalam mengakses layanan darurat ini juga menjadi nilai tambah penggunaan teknologi dalam layanan masyarakat ini. Layanan masyarakat lain yang menerapkan teknologi di Kota Semarang yaitu Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi atau PPID. Layanan PPID dihimpun oleh bidang Pelayanan dan Pengelolaan Informasi Kota Semarang dengan meletakkan pedoman penggunaan layanan dalam sebuah website yaitu *ppid.semarangkota.go.id*. Dalam penggunaan layanan ini, proses penyelesaian permintaan masyarakat diselesaikan setelah pemohon informasi publik atau masyarakat pemohon melakukan penyelesaian persyaratan paling lama dalam tenggat waktu sepuluh hari dari waktu awal pengajuan. Layanan PPID ini juga bermanfaat bagi masyarakat sehingga bisa dibilang penggunaan teknologi dalam layanan ini juga diterapkan secara maksimal. Penggunaan teknologi lain dalam layanan masyarakat di Kota Semarang yaitu Sapa Mbak Ita dimana layanan ini digunakan untuk menyampaikan aduan masyarakat. Sapa Mbak Ita sendiri adalah sebuah bentuk layanan yang dibuat dalam aplikasi dimana penggunaannya digunakan sebagai layanan pengaduan masyarakat dari tingkat RT, RW, Kelurahan, hingga tingkat Kecamatan. Layanan ini akan diproses dan ditangani oleh setiap dinas terkait sesuai jenis pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat. Sapa Mbak Ita juga merupakan salah satu layanan dengan respon cepat, tepat dan transparan dalam penggunaannya. Melalui aplikasi Sapa Mbak Ita ini diharapkan masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan segala bentuk pengaduan yang ingin disampaikan dalam masyarakat dapat tersalurkan dengan baik kepada pihak pemerintah terkait.

**Keterkaitan antara inovasi teknologi dalam pelayanan tersebut dengan prinsip-prinsip hukum administrasi negara, seperti keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan hak-hak warga**

Di era digital saat ini, masyarakat sudah sadar akan hak dan tanggung jawabnya sebagai warga negara. Masyarakat menjadi semakin berani dan kritis terhadap pelaksanaan kontrol terhadap pemerintah, dan pemerintah melakukan perubahan pada sistem pemberian layanan untuk mewujudkan hak-hak mereka. (Rahmawati & Larasati, 2019) Penggunaan inovasi teknologi di Kota Semarang sudah sangat berkembang dan memudahkan masyarakat dalam penggunaan inovasi teknologi tersebut. Inovasi teknologi dalam layanan masyarakat di Kota Semarang dibuat dengan mempertimbangkan kondisi dan kebutuhan masyarakatnya. Teknologi layanan masyarakat yang ada di Kota Semarang diantaranya yaitu *call center* 112 atau layanan panggilan darurat, PPID, dan Sapa Mbak Ita. Tujuan pembuatan layanan ini tentunya adalah untuk memudahkan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah. Layanan masyarakat berbasis teknologi ini tentunya berhubungan erat dengan hukum administrasi negara. Penerapan layanan masyarakat berbasis teknologi ini harus sesuai dengan prinsip yang ada dalam hukum administrasi negara dimana hal ini diharapkan menjadi tolak ukur kenyamanan dan keamanan dalam layanan. (Hayat, S.AP., 2017) Prinsip yang ada dalam hukum administrasi negara seperti keadilan yang bisa dilihat dari ketiga layanan masyarakat berbasis teknologi tersebut yaitu dalam penggunaan layanan ini pemerintah tidak bisa bertindak sewenang wenang kepada masyarakat karena dalam layanan masyarakat berbasis teknologi tersebut telah di desain agar dapat berjalan transparan sehingga dipastikan tindakan sewenang wenang pemerintah tidak bisa dilakukan kepada masyarakat. Prinsip keadilan yang dimaksud dalam penggunaan layanan masyarakat berbasis teknologi ini juga dapat diartikan bahwa semua kalangan masyarakat di Kota Semarang dapat memperoleh layanan yang sama tanpa membedakan agama, ras, jenis kelamin, dan lain sebagainya. Prinsip hukum administrasi negara lain pada layanan masyarakat berbasis teknologi tersebut yaitu kepastian hukum. (Ermansyah, 2023) Ketiga bentuk layanan masyarakat ini sangat didukung oleh pemerintah sehingga dalam pelaksanaannya terdapat hukum yang mengatur dan mendasari layanan tersebut diantaranya Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pembentukan Produk Hukum Daerah, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu prinsip kepastian ini digunakan agar terdapat hukum yang menjadi tolak ukur penggunaan teknologi layanan masyarakat terhadap hak hak yang akan diterima masyarakat tersebut dari pemerintah sehingga tidak akan ada tindakan kesewenangan pemerintah dalam menjalankan layanan masyarakat tersebut. Kepastian hukum juga menjadi bentuk penjagaan keamanan dan kenyamanan masyarakat sehingga pemerintah harus konsekuen terhadap segala keputusan yang diambil bagi kepentingan masyarakat tersebut. Prinsip hukum administrasi negara yang ketiga yaitu perlindungan hak hak warga, dalam prinsip ini tentunya dari ketiga layanan yang telah dijabarkan sebelumnya setiap layanan tersebut mempunyai prinsip ini. (phillips, m et al., 2022) Dalam ketiga layanan di Kota Semarang ini setiap hak warga yang menggunakan layanan dapat terpenuhi dan tidak terjadi kesenjangan hak hak warganya. (HR, 2016)

## **SIMPULAN**

Inovasi Teknologi dalam Pelayanan Diskominfo Kota Semarang telah membawa dampak positif yang signifikan dalam membangun pelayanan publik yang ramah pengguna dan mendukung interaksi yang lebih sederhana dengan pemerintah. Penerapan teknologi ini bukan hanya menciptakan transformasi operasional, tetapi juga merubah paradigma dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Pemanfaatan platform online tidak hanya meningkatkan keterbukaan dan transparansi, tetapi juga memberikan warga akses langsung ke layanan dan kebijakan pemerintah. Selain itu, inovasi ini secara efektif menyederhanakan interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Dengan adanya sistem yang responsif dan efisien, warga dapat dengan mudah mengakses informasi, memberikan umpan balik, dan berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini menciptakan dinamika administrasi publik yang lebih demokratis dan inklusif. Meskipun demikian, perlu diakui bahwa tantangan tetap ada, termasuk ketersediaan sumber daya dan keamanan data. Pengembangan keberlanjutan dan pemeliharaan sistem juga menjadi aspek penting dalam memastikan kelangsungan inovasi ini. Dengan demikian, Inovasi Teknologi dalam Pelayanan Diskominfo Kota Semarang bukan hanya mencerminkan pergeseran ke arah administrasi publik yang lebih modern, tetapi juga merupakan langkah positif menuju pemerintahan yang lebih terbuka, responsif, dan berfokus pada kebutuhan masyarakat.

## **SARAN**

Diskominfo Kota Semarang telah melakukan inovasi teknologi dalam pelayanan publik untuk menyederhanakan interaksi dengan pemerintah dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Namun, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik, antara lain:

1. Meningkatkan aksesibilitas: Diskominfo Kota Semarang dapat meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik dengan memperluas jangkauan layanan online dan memastikan bahwa layanan tersebut mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
2. Memastikan keamanan data: Dalam pemanfaatan teknologi informasi, Diskominfo Kota Semarang harus memastikan bahwa data yang disimpan dan diproses aman dan terlindungi dari ancaman keamanan siber.
3. Meningkatkan kualitas layanan: Diskominfo Kota Semarang dapat meningkatkan kualitas layanan dengan memastikan bahwa sistem informasi yang digunakan mudah digunakan dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
4. Meningkatkan partisipasi masyarakat: Diskominfo Kota Semarang dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperluas jangkauan layanan online dan memastikan bahwa layanan tersebut mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.



Dengan menerapkan saran-saran tersebut, Diskominfo Kota Semarang dapat meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik, menyederhanakan interaksi dengan pemerintah, dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ermansyah, E. R. (2023). Asas-Asas Hukum Administrasi Negara. *AL WASATH Jurnal Ilmu Hukum*, 3(2). <https://doi.org/10.47776/alwasath.v3i2.616>
- Fazarusda, A., & Indrayani, H. (2020). Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Media, Public Relations, Dan Komunikasi (IMPRESI)*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.20961/impresi.v1i1.41147>
- Hayat, S.AP., M. S. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Raja Grafindo Persada.
- HR, R. (2016). *Hukum Administrasi Negara*. Rajawali Per.
- Huda, I. H. N., Manar, D. G., & ... (2021). Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Di Kota Semarang Melalui Pusat Informasi Publik Kota Semarang. ... of *Politic and Government* ..., 14010114120024. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/31453%0Ahttps://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/download/31453/25621>
- Lestari, M. T., & Sasmita, L. A. (2020). Pemanfaatan Vlog dalam Penyampaian Informasi Publik Pemerintah Kota Semarang. *Communicatus: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(2), 147–164. <https://doi.org/10.15575/cjik.v4i2.8758>
- Manalu, V., & Ardianto, H. T. (2020). Peran Pemerintah Kota Semarang dalam Koordinasi Multisektoral pada Implementasi Layanan Nomor Darurat Call Center 112 di Kota Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*, 9(03), 91-100., 9(3), 1–14.
- Melinda, B. V. (2022). Efektivitas Layanan Call Center 112 Dalam Meningkatkan Pelayanan Gawat Darurat Di Kota Semarang. *Fakultas Manajemen Pemerintahan Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*, 4(1), 1–9.
- Permata, I. W., & Ali, A. (2023). Penerapan Smart City Kota Semarang dalam Penggunaan Robot sebagai Layanan Publik di Pemerintah Kota Semarang. *E-Proceeding of Management*, 10(1), 476–480.
- phillips, m, H., Martosoeignjo, R. S. S., Basah, S., & Manan, B. (2022). *Pengantar Hukum Administrasi Negara*. GADJAH MADA UNIVERSITR PRESS.
- Rahmawati, I., & Larasati, E. (2019). *KOTA SEMARANG “SEMARANG DIGITAL KREATIF (SDK)” DI SEMARANG Oleh*. 1–19.
- Rohmah, N., Rina Herawati, A., & Afrizal, T. (2021). Evaluasi Responsi Vitas Sistem Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang. *Departemen Administrasi*. <https://fisip.undip.ac.id/>
- Saputra, O. T. (n.d.). ... Wujud Keterbukaan Informasi Publik Di Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah. *Eprints.Ipdn.Ac.Id*, 1–19. [http://eprints.ipdn.ac.id/8242/%0Ahttp://eprints.ipdn.ac.id/8242/1/oktaf saputra jurnal.pdf](http://eprints.ipdn.ac.id/8242/%0Ahttp://eprints.ipdn.ac.id/8242/1/oktaf%20saputra%20jurnal.pdf)