

Abstrak

Berawal dari adanya pandemi Covid-19 yang menyebabkan seluruh masyarakat Indonesia harus menerapkan salah satu protokol kesehatan yaitu menjaga jarak dan tidak melakukan sentuhan fisik terhadap sesama. Maka dari itu, Pemerintah Kota Semarang menggunakan teknologi robot sebagai layanan publik yang dapat menjadi perantara antara masyarakat Kota Semarang dan Pemerintah Kota Semarang. Teknologi robot layanan publik ini dapat melayani masyarakat yang berkepentingan ketika mendatangi Kantor Balai Kota Semarang. Pada awalnya penggunaan robot ini bertujuan untuk mencegah penularan virus Covid-19 dan menurunkan angka penularan virus Covid-19 pada tahun 2021 silam dan akan menjadi salah satu program *Smart City* di Kota Semarang. Robot layanan publik ini diletakkan di Lobi Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Pemerintah Kota Semarang, yang bertugas melayani publik berupa pegajian permohonan-permohonan yang ditujukan kepada Wali Kota Semarang, diantaranya mengajukan proposal dan surat pengantar guna meminta bantuan, seperti piala, *sponsorship* bahkan anggaran dana. Robot layanan publik Pemerintah Kota Semarang terdapat beberapa menu diantaranya menu memasukkan proposal, menu *tracking* atau penelusuran pada permohonan yang sudah masuk, dan juga terdapat menu lain yang dapat diintegrasikan oleh Pemerintah Kota Semarang sesuai dengan kebutuhannya. Robot ini juga dapat digunakan untuk membuat janji atau membuat pertemuan dengan Wali Kota Semarang terkait tujuan tertentu yang memang harus diselenggarakan. Robot layanan publik ini hanya dapat bekerja dibawah kendali manusia, karena robot ini belum memiliki indikasi *Artificial Intelligence* (AI). Namun, pada tahun yang akan datang yakni tahun 2023, Pemerintah Kota Semarang sudah merencanakan *upgrading* pada robot layanan publik ini dengan memasukkan indikasi *Artificial Intelligence* (AI), sehingga robot ini dapat berjalan dengan sendirinya tanpa harus dikendalikan oleh manusia. Tujuan dari penelitian ini sendiri yaitu untuk mengetahui fungsional atau cara kerja robot layanan publik ini dalam melayani keperluan publik. Menggunakan teori *Smart City* yang dikemukakan oleh I Putu Agus Eka Pratama dalam bukunya yang berjudul "*Smart City beserta Cloud Computing dan teknologi-teknologi pendukung lainnya*". Lalu menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif sebagai pengumpulan data. Hasil dari penelitian ini yaitu adanya Pemerintah Kota di Indonesia yang sudah menggunakan teknologi robot sebagai layanan publik yang bertujuan untuk mendukung program Semarang *Smart City*.

Kata Kunci: pemerintah kota Semarang, robot layanan publik, smart city.