

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bermula dari adanya pandemic Covid-19 yang membuat munculnya penggunaan teknologi robot layanan public di Pemerintah Kota Semarang, yang mana Pemerintah kota Semarang pada saat ini sudah menggunakan salah satu terobosan teknologi, yakni penggunaan robot yang bertujuan untuk melayani publik guna memberikan informasi seputar Pemerintah Kota Semarang dan melayani masyarakat untuk memenuhi keperluan saat mendatangi kantor Diskominfo Pemerintah Kota Semarang. Salah satu objek dari penelitian yang penulis ambil yaitu studi kasus Pemerintah Kota Semarang yang terus mengupayakan teknologi informasi dalam pengaplikasian sistem robotik dalam berbagai urusan. Hal itu masuk dalam salah satu program pengembangan Semarang *Smart City* tahun 2021 sampai 2026. Guna merealisasikan *project* robot yang disumbangkan dari Universitas Diponegoro tersebut, Pemkot Semarang menggandeng Universitas Diponegoro. Project pengembangan sistem robot di Kota Semarang itu disiapkan untuk dapat menjadi *greeter* atau penerima tamu di kantor Diskominfo Kota Semarang. Robot tersebut dapat berjalan untuk menghampiri tamu yang datang, serta menunjukkan berbagai pilihan keperluan masyarakat yang datang di area Balai Kota Semarang. Adapun wujud dari robot tersebut pun telah mulai jadi beberapa waktu lalu dan Wali Kota Semarang, Hendrar Prihadi pun secara langsung ikut melakukan uji coba fungsi kemampuan robot yang memiliki warna kombinasi merah putih tersebut.

Teknologi robot yang ada di Pemerintah Kota Semarang sendiri dikelola oleh bagian Protokol Pemerintah Kota Semarang, yang bertugas sebagai pelayanan publik. Namun, robot ini belum memiliki indikasi kecerdasan buatan atau *Artificial Intelligence* (AI) didalamnya, sehingga robot ini masih semi manual dan masih harus dikendalikan oleh manusia dengan cara menggunakan *joystick* yang terdapat berbagai analog untuk mengatur gerak robot ini yang bisa bergerak maju, mundur, kiri, kanan, dan cepat atau lambat. Sampai saat ini, robot layanan publik ini masih digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Pemerintah Kota Semarang sebagai layanan publik, namun di tahun yang akan datang robot layanan publik ini akan di *upgrade* menjadi kecerdasan buatan sehingga robot ini dapat berjalan dengan

sendirinya tanpa harus dikendalikan oleh manusia.

Selama ini kebanyakan suatu lembaga, organisasi, maupun perusahaan menggunakan penyebaran informasi menggunakan media sosial, website dan lain-lain untuk memberitahu informasi publik kepada masyarakat. Namun, berbeda halnya dengan Pemerintah Kota Semarang yang menggunakan robot sebagai salah satu media informasi yang dibutuhkan masyarakat ketika datang langsung ke lingkungan Pemerintah Kota Semarang dan akan langsung dilayani oleh robot layanan publik tersebut. Diskominfo Pemerintah Kota Semarang menggunakan teknologi robot sebagai layanan publik yang sebelumnya sudah direncanakan dan akan dimasukkan ke dalam program *Smart City*, namun pada tahun sebelumnya belum terealisasi, karena pada saat itu teknologi robot layanan publik ini belum terlalu menjadi urgensi bagi Lembaga. Program *Smart City* pada Pemerintah Kota Semarang sudah terlaksana sejak tahun 2018 hingga saat ini. Melalui perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang melahirkan Revolusi Industri 4.0 juga berdampak pada praktik humas. Salah satu perubahannya adalah masuknya media sosial sebagai salah satu media kehumasan sekaligus media yang digunakan publik untuk menyebarluaskan informasi kepada sesama, karena media sosial kini merupakan bagian penting dalam kegiatan komunikasi manusia dan juga menuntut humas pemerintahan memanfaatkan media sosial untuk dapat dengan cepat merespons informasi yang perlu penjelasan lebih lanjut dari pihak pemerintah, dan juga dapat dengan cepat merespons masyarakat yang ingin mengetahui informasi seputar lembaga terkait dengan cara mengirimkan pesan cepat yang biasa digunakan di media sosial, khususnya Instagram dan WhatsApp.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan narasumber yakni Asdani Kindarto selaku Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi di Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Pemerintah Kota Semarang mengungkapkan bahwasanya pada saat ini di Indonesia baru Pemerintah Kota Semarang yang menggunakan robot layanan publik di ranah Pemerintahan. Selebihnya memang ada yang menggunakan robot, namun untuk pelayanan kesehatan guna melayani pasien di Rumah Sakit yakni di Kota Surabaya, tetapi Kota Semarang juga memiliki robot layanan kesehatan di Rumah Sakit Nasional Diponegoro (RSND) Semarang dan Rumah Sakit Wongsonegoro Semarang yang juga menggunakan robot sebagai pelayanan kesehatan untuk melayani pasien pada saat tingginya angka penyebaran pandemi virus Covid-19 yang bertujuan agar meminimalisir penularan virus. Robot layanan kesehatan ini berguna untuk mengantarkan obat-obatan, makanan dan seluruh kebutuhan untuk pasien yang sedang

dirawat di ruang rawat inap.

Subjek yang paling penting dalam definisi *smart city* adalah warganya, namun mereka sering diabaikan. Menerapkan inisiatif *smart city* tidak hanya berarti mencapai kesuksesan teknologi, tetapi menggunakan teknologi untuk menciptakan nilai publik. Ini membutuhkan untuk menghubungkan proyek pintar dengan inisiatif khusus, seperti memberikan layanan elektronik berkualitas tinggi, untuk mencapai hasil dipandang sebagai diinginkan oleh warga dan untuk meningkatkan kepercayaan pada lembaga-lembaga publik. (Renata Paola Dameri, 2013)

Konsep *Smart City* telah banyak diimplementasikan oleh beberapa kota-kota di dunia maupun di Indonesia. Salah satu kota di Indonesia yang mengimplementasikan konsep *Smart City*, yaitu Kota Semarang. Walikota Kota Semarang telah melakukan penerapan konsep *Smart City* sejak tahun 2013 dan baru diimplemetasikan tahun 2018 hingga sekarang. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian terkait implementasi *Smart City* di Kota Semarang.

Robot hibah UNDIP ini memiliki tugas sebagai berikut:

1. Satu Robot bertugas Pelayanan Publik yang akan di tempatkan di Lobi Kantor Diskominfo Kota Semarang. Karena banyak orang yang datang untuk mengajukan proposal, agar mengurangi kontak langsung dengan tamu, maka akan pakai robot.
2. Robot lainnya akan ditempatkan di Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. Pasalnya di kantor tersebut banyak orang mengajukan izin.
3. Robot Layanan Kesehatan yang di tempatkan di Rumah Sakit Wongsonegoro Kota Semarang dan Rumah Sakit Nasional Diponegoro (RSND) untuk mendukung pelayanan kesehatan pasien pada saat dirawat inap di Rumah Sakit tersebut.

Pemerintahan Kota Semarang sendiri memiliki tugas pokok yakni pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan yang dilakukan pada masyarakat untuk mengoptimalkan berbagai hak dan kebutuhan bagi masyarakat setempat, dan wajib hukumnya untuk memberikan informasi yang transparan sesuai dengan tuntutan publik. Tugas dan peran humas pemerintah adalah menciptakan *goodwill*, menjaga hubungan baik dengan *stakeholder*, membangun pemahaman masyarakat tentang kebijakan pemerintah, dan membangun kepercayaan (*trust*) kepada masyarakat terhadap sebuah pemerintahan.

Diskominfo Kota Semarang sendiri melakukan pelayanan PPID (Pejabat Pengelola

Informasi dan Dokumentasi) Internal dengan cara melakukan penguatan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) Perangkat Daerah dengan terus melakukan koordinasi dan evaluasi melalui rakor dan forum PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi). Saat ini Kepala Perangkat Daerah wajib memiliki dan aktif di akun mediasosial yang telah dibuat dan ditentukan.

Sedangkan pelayanan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) eksternal melakukan pengenalan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) kepada masyarakat luas seperti melalui dialog interaktif di televisi dan radio. Penyebaran informasi dilakukan melalui media cetak, media sosial, *leaflet*, *stand banner*, *videotron*, dan internet seperti integrasi sistem penyelenggaraan Pemerintah serta membantu berbagai hal kegiatan masyarakat, terutama dalam mengelola sumber daya yang ada dengan efisien, dan memberikan kemudahan mengakses keberadaan Pusat Informasi Publik (PIP) sebagai pintu masuk pelayanan informasi publik Kota Semarang.

Pemerintah Kota Semarang merupakan salah satu instansi pemerintah yang melakukan pemanfaatan *platform* sosial media untuk publikasi pesan dan informasi kepada publik, selain daripada itu Diskominfo Pemerintah Kota Semarang juga menggunakan teknologi robot layanan publik. Hal ini membuat komunikasi yang dilakukan antara Pemerintah Kota Semarang dengan publik menjadi dua arah karena masyarakat dapat melakukan tanggapan atau memberikan opini secara langsung pada kolom komentar di masing-masing platform sosial media. Perlu dilakukan strategi yang tepat agar pengelolaan sosial media yang dilakukan dapat memberikan dampak positif bagi citra instansi khususnya opini yang masuk secara langsung.

Pada penelitian sebelumnya Penulis dapat mengaitkan dengan jurnal yang Penulis ambil dalam penelitian terdahulu yang berjudul “*Strategi Pemeliharaan Rasional dalam Kegiatan Public Relations online Badan Publik Indonesia*”. Jurnal ini membahas mengenai praktik humas yang berada di negara demokratis harus menyajikan informasi yang akurat dan dalam bentuk komunikasi dua arah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa humas badan publik di Indonesia lebih cenderung menggunakan platform media sosial untuk pemeliharaan relasional dengan publik daripada memanfaatkan fitur strategi pemeliharaan hubungan di website resmi mereka.

Selain itu, penulis menemukan jurnal yang berjudul “*Penerapan AI Pada Robot Asuhan Keperawatan NAR dalam Peningkatan Efektivitas Kinerja Kerja Rumah Sakit*”, dimana pembahasan jurnal ini mengenai penggunaan robot yang sudah memiliki indikasi AI atau kecerdasan buatan yang berperan untuk membantu robot medis dalam dunia

keperawatan. Robot pelayanan ini juga berkembang pesat karena adanya virus yang dapat menyebar dengan cepat yaitu Covid-19. Robot ini juga telah dirancang untuk dapat berinteraksi dengan manusia, namun, hal negative dari penggunaan robot ini yaitu kurangnya kepedulian perawat terhadap pasien secara langsung. Maka dari itu, berdasarkan latar belakang masalah yang ditulis diatas, maka penulis menentukan judul “*Penerapan Smart City Kota Semarang dalam Penggunaan Robot sebagai Layanan Publik di Pemerintah Kota Semarang*”.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Bagaimana cara penerapan *Smart City* Kota Semarang dalam penggunaan robot sebagai layanan publik di Pemerintah Kota Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana cara penerapan *Smart City* Kota Semarang dalam penggunaan robot sebagai layanan publik di Pemerintah Kota Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penulis menyimpulkan bahwa manfaat dari penelitian ini yaitu agar seluruh lapisan masyarakat setidaknya mengetahui adanya robot layanan publik yang dirakit oleh tim dosen dan mahasiswa yang berasal dari salah satu Universitas di Indonesia yaitu Universitas Diponegoro (Undip) mengenai apa yang dapat dilakukan oleh robot layanan publik tersebut yang sudah diterapkan di salah satu Pemerintahan Kota, yakni Kota Semarang. Penulis juga menyimpulkan bahwasanya teknologi ini akan berkembang, dan seluruh lembaga ataupun perusahaan suatu saat pasti akan menggunakan teknologi layanan publik seiring berjalannya waktu setidaknya dalam jangka waktu tiga sampai lima tahun kedepan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Menjadi sarana untuk mendapatkan pemahaman dan pengalaman mengenai studi observasi langsung ke lapangan dari ilmu yang sudah diberikan pada masa perkuliahan.

1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian

1.5.1 Waktu Penelitian

No.	Jenis Kegiatan	Bulan					
		1	2	3	4	5	6
1	Penelitian Pendahuluan	■					
2	Mengajukan Judul		■				
3	Penyusunan Proposal		■	■			
4	Seminar Proposal				■		
5	Pengumpulan Data		■	■	■		
6	Pengolahan & Analisis Data				■	■	
7	Ujian Skripsi						■

Table 1. Waktu Penelitian

1.5.2 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan langsung di Kota Semarang, pada tanggal 30 Mei 2022 di Kantor Balai Kota Semarang dengan cara melakukan sesi wawancara tatap muka dengan Pemangku Kepentingan yang berkaitan mengenai robot layanan publik Pemerintah Kota Semarang. Penelitian dilakukan selama satu hari di Kantor Balai Kota Semarang yang beralamat di Jalan Pemuda Nomor 148, Kota Semarang.



Gambar 1. Lokasi Penelitian