



## Media Komunikasi Pelayanan Publik Berbasis Website (Studi Kasus Bidang Penataan Ruang DPUPR Kota Serang)

Ardian Havidani <sup>1)</sup>; Titi Stiawati <sup>2)</sup>; Ipah Ema Jumiati <sup>3)</sup>

<sup>1);2);3)</sup> *Public Administrasion Master Study Program, Faculty of Social and Political Science, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*

Email: <sup>1)</sup> [7775210016@untirta.ac.id](mailto:7775210016@untirta.ac.id); <sup>2)</sup> [titi.stiawati@untirta.ac.id](mailto:titi.stiawati@untirta.ac.id); <sup>3)</sup> [ipah.ema@untirta.ac.id](mailto:ipah.ema@untirta.ac.id);

### ARTICLE HISTORY

Received [115 November 2022]

Revised [30 November 2022]

Accepted [19 Desember 2022]

### KEYWORDS

Communication, public service, Simtaru

This is an open access article  
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Komunikasi publik di era digital tidak hanya kemampuan berbicara atau berkomunikasi di ruang publik, tetapi juga bagaimana media digital menjadi ruang komunikasi yang dapat memengaruhi orang lain. Masyarakat mendapatkan kemudahan memperoleh informasi secara andal dan akurat yang menopang sasaran pembangunan infrastruktur perkotaan serta memberikan layanan publik yang prima dan maksimal kepada masyarakat. Penelitian ini berfokus pada bagaimana peran media komunikasi berbasis website berupa Sistem Informasi Penataan Ruang (Simtaru) Kota Serang milik Bidang Penataan Ruang Dinas PUPR Kota Serang sebagai media komunikasi pelayanan publik. Kota Serang sebagai ibu kota provinsi Banten mengalami perkembangan yang sangat pesat yang tentunya mengubah rona Kota Serang. Saat ini kebutuhan informasi akan penataan ruang di Kota Serang sangat diperlukan, baik untuk masyarakat dan juga pelaku usaha. Penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif yang mana pendekatannya adalah studi kasus (case study). Fungsi-fungsi komunikasi media komunikasi yang berteknologi tinggi dalam menyampaikan informasi yang andal dan efisien sangat memudahkan masyarakat dan pelaku usaha. Simtaru (Sistem Informasi Penataan Ruang) Kota Serang mengalami hambatan yaitu kurangnya literasi digital kepada masyarakat, keterbatasan Sumber Daya Manusia, koneksi jaringan yang tidak stabil. Pengembangan Simtaru sebagai data base bagi data penataan ruang dan yang berisikan lainnya seperti data mengenai kebencanaan, infrastruktur.

### ABSTRACT

Public communication in the digital era is not only the ability to speak or communicate in public spaces but also how digital media becomes a communication space that can influence other people. This can make it easier for the community to obtain reliable and accurate information that supports the goals of developing urban facilities and infrastructure and providing maximum service to the community. This research focuses on how the role of website-based communication media. The Serang City Spatial Planning Information System (Simtaru) belongs to the Spatial Planning Division of the Public Works and Spatial Planning Office of Serang City as a public service communication medium. The city of Serang is capital of the province of Banten, has experienced very rapid development has changed the color of Serang City. At present, the need for information on spatial planning in Serang City is very much needed, both for the community and business people. This study uses a descriptive qualitative approach a case study (case study). The communication functions of high-tech communication media in conveying reliable and efficient information greatly facilitate the community and business actors. Serang City's Simtaru (Spatial Planning Information System) is experiencing obstacles, namely the lack of digital literacy for the community, limited human resources, and unstable network connections. Development of Simtaru as a database for spatial planning data and other cross-sections such as disaster data and infrastructure.

## PENDAHULUAN

Teknologi komunikasi yang berkembang dan terus bertransformasi telah mengubah paradigma komunikasi yang dominan, yang sebelumnya terkesan satu arah antara pemerintah dan masyarakat. Kemajuan teknologi komunikasi juga telah memperluas kemungkinan terjadinya komunikasi dua arah, yaitu antara masyarakat dengan negara dan sebaliknya. Terjadi perubahan atau perubahan fungsi pemerintahan yang kini berorientasi pada pengelolaan strategi informasi dan komunikasi.

Memasuki era digital, kita semua membutuhkan pembaharuan inovasi dalam pelayanan publik. Layanan publik digital adalah resolusi untuk mentransformasi kaidah layanan publik tradisional yang terbilang lamban dan tidak efisien. Meski implementasinya di Indonesia masih sangat sulit, layanan publik digital perlu percepatan untuk diimplementasikan demi kepentingan masyarakat. Pengenalan layanan publik digital di negara maju telah menyebabkan prosedur birokrasi pemerintahan baru yang dinamakan E-government.

Komunikasi publik di era digital tidak hanya kemampuan bertutur kata atau berkomunikasi di ruang publik, tetapi juga bagaimana menjadikan media digital sebagai ruang komunikasi yang dapat

memengaruhi orang lain. Hal ini dapat membantu memudahkan masyarakat mendapatkan informasi secara andal dan akurat dalam menopang sasaran pembangunan infrastruktur perkotaan, serta memberikan layanan publik yang prima dan maksimal kepada masyarakat.

Selain manfaat bagi individu dan masyarakat, penggunaan media komunikasi digital juga mengandung potensi inovasi dalam dan antar organisasi. Inovasi tersebut memungkinkan penggunaan dan pertukaran informasi. Manfaat media digital dalam organisasi adalah peluang untuk membentuk dan mendefinisikan kembali organisasi secara internal dan strukturisasi ulang interaksi dengan organisasi dan individu lain dalam institusi tempat mereka beroperasi.

Akumulasi jumlah penduduk Indonesia terkoneksi internet pada tahun 2021 berkisar 210.026.769 (dua ratus sepuluh juta dua puluh enam ribu tujuh ratus enam puluh sembilan) jiwa dari total populasi 272.682.600 (dua ratus tujuh puluh dua juta enam ratus delapan puluh dua ribu enam ratus) jiwa penduduk Indonesia Tahun 2021, dengan penetrasi internet sekitar 77,02%. Data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet (APJJI) tahun 2022 memaparkan alasan menggunakan internet yang mana terdapat skala penilaian bahwa salah satu alasan user menggunakan internet yaitu mengakses layanan publik dengan mean score skala penilaian 2,99 dan dua kotak teratas skala penilaian sebesar 84,90%. Hal ini mengindikasikan bahwa kebutuhan akan akses layanan publik di era digital sangat penting bagi masyarakat sebagai pengguna media komunikasi berbasis digital.

Tabel 1. Alasan Menggunakan Internet

No	Alasan Penduduk Menggunakan Internet	Rata-rata skor penilaian	Dua kotak teratas skala penilaian
1	Membuka media sosial	3,35	3,35
2	Mengakses layanan publik	2,99	2,99
3	Melakukan transaksi secara daring	2,90	2,90
4	Bekerja atau bersekolah dari rumah	3,19	3,19
5	Mencari informasi atau berita	3,12	3,12
6	Menonton konten hiburan	2,87	2,87
7	Mengakses layanan keuangan	2,80	2,80
8	Memesan transportasi daring (ojek online)	2,86	2,86
9	Penggunaan email	2,93	2,93

Sumber: APJJI, 2022

Penelitian ini berfokus pada bagaimana peran media komunikasi berbasis website berupa Sistem Informasi Penataan Ruang (Simtaru) Kota Serang milik Bidang Penataan ruang Dinas PUPR Kota Serang sebagai media komunikasi pelayanan publik. Kota Serang sebagai ibu kota provinsi Banten mengalami perkembangan yang sangat pesat yang tentunya mengubah rona Kota Serang. Saat ini kebutuhan informasi akan penataan ruang di Kota Serang sangat diperlukan, baik untuk masyarakat dan juga pelaku usaha. Dengan penelitian ini diharapkan bermanfaat secara teoritis sebagai implementasi dari teori komunikasi organisasi publik. Manfaat praktis yakni dapat bermanfaat sebagai rujukan penelitian berikutnya, kemudian bermanfaat bagi pemerintah khususnya bidang Penataan Ruang Dinas PUPR Kota Serang untuk pengembangan Sistem Informasi Penataan Ruang (Simtaru). Selain itu, bermanfaat pula bagi masyarakat dan pelaku usaha tentang pentingnya mengetahui tentang informasi dalam rangka pemanfaatan dan pengendalian ruang Kota Serang

## LANDASAN TEORI

### Komunikasi

Shanon dan Weaver (dalam Karyaningsih, 2018) menyatakan komunikasi merupakan wujud interaksi individu yang samasama memengaruhi dengan individu yang berbeda, baik secara berniat atau tidak berniat sama sekali. Bentuk komunikasi tidak hanya terbatas menggunakan bahasa verbal tetapi dapat pula dalam bentuk lukisan, raut wajah, serta teknologi.

Sedangkan komunikasi pada hakikatnya yaitu suatu polah untuk mengejewantahkan informasi, impresi, wawasan, buah pikiran, dan emosi, serta intrepetasi yang diutarakan oleh individu lain yang mengikutsertakan pihak pengirim dan penerima pesan, baik verbal maupun nonverbal yang bisa terjadi dalam satu atau kelompok. Komunikasi tersebut tidak hanya menyampaikan isi pesan, namun dampak



emosional yang ditimbulkan atau efek dari orang yang menerima pesan tersebut. Komunikasi tak tertuju hanya sekadar memberi dan menerima pesan. Proses tersebut harus dilakukan secara harmoni sebagai suatu proses penyampaian pesan dua arah. Dalam berkomunikasi kita tidak hanya bicara kepada kawan bicara kita saja, namun kita bicara dengan banyak orang. Karenanya, tak akan ada komunikasi yang persis. Sebab, pengalaman empiris komunikasi antar individu per individu lainnya tentu berbeda masing-masing waktu (Hardiyansyah, 2019).

Masyarakat adalah subjek sekaligus objek pembangunan. Peran masyarakat dalam mencapai tujuan pembangunan sangat didukung oleh ilmu yang diterima. Keberadaan pengetahuan ini merupakan landasan penting untuk memenuhi tugas-tugas masyarakat sebagai subjek dan objek pembangunan. Informasi ini juga berfungsi sebagai panduan bagi masyarakat untuk bertindak sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh pemerintah. (Hariyanto & C, Juniari, Ketut, 2019). Di sinilah arti penting komunikasi dari pemerintah kepada masyarakat terkait kebijakan yang telah dibuat. Komunikasi yang dilakukan pemerintah menjadi saluran penyampaian informasi, sekaligus panduan bagi masyarakat dalam kegiatannya.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik pada Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik didefinisikan sebagai fungsi atau kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan menurut peraturan perundang-undangan atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk. Pelayanan publik merupakan bagian penting dimana negara yang diwakili oleh negara berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan pelayanan publik mendorong tingginya kinerja pemerintahan (Ramdana, Fitri et al., 2020)

### **Media Komunikasi**

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) online menjabarkan yang dimaksud dengan media adalah alat komunikasi seperti koran, majalah, radio, televisi, film, poster, dan spanduk yang terletak di antara dua pihak, perantara, dan penghubung. Komunikasi berarti pengiriman dan penerimaan pesan atau pesan antara dua orang atau lebih sedemikian rupa sehingga penerima pesan mengerti dan memahami intepetasi pesan tersebut. Dari defenisi tersebut dapat dipahami bahwa media ialah sarana untuk mengantarkan pesan dari medium sebagai sumber kepada medium yang berperan sebagai penerima pesan. Pesan disampaikan baik secara langsung, tatap muka, maupun tidak langsung melalui media cetak atau elektronik, dan sebagainya.

Semua alat komunikasi yang digunakan untuk menghasilkan, memperbanyak, menyebarluaskan atau menyebarluaskan dan mengirimkan informasi, disebut media komunikasi. Media komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Proses transmisi data di era digital sudah sangat maju. Teknologi komunikasi adalah sarana yang paling diinginkan untuk mentransmisikan atau mengirim informasi atau pesan seiring dengan pertumbuhan teknologi komunikasi, menjadi lebih dapat diandalkan, lebih tepat, lebih akurat, lebih mudah, lebih murah, lebih efisien dan lebih efektif. Bertukar informasi lintas benua dan negara di seluruh dunia semakin simpel (Hardiyansyah, 2019).

Media komunikasi secara sederhana yaitu penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan yang bertujuan penyebaran informasi atau pesan secara efisien dan efektif melalui perantara. Adapun fungsi media komunikasi dengan teknologi tinggi, pendapat Burgon & Huffner ( dalam Gogali et al., 2020) sebagai berikut: 1). Efisiensi penyebaran informasi; dengan kehadiran media komunikasi terlebih lagi dengan teknologi tinggi akan mendorong penyebaran informasi menjadi bertepatan guna. Efisiensi dalam hal yang dimaksud ialah penghematan tarif (biaya), energi, daya pikir dan masa (waktu). 2). Memperkuat kesediaan informasi; keberadaan media komunikasi berteknologi tinggi dapat membuat informasi atau pesan yang disampaikan lebih kuat, berkesan bagi komunikan. 3.) Persuasi; media komunikasi dengan teknologi tinggi dapat lebih menarik komunikan. Yang menarik tentunya media komunikasi dengan teknologi tinggi memudahkan dalam mempersuasi komunikator, mendidik, serta mengarahkan akibat adanya pengaruh emosi positif. 4.) Menghibur; bagi yang sudah familiar media komunikasi dengan teknologi tinggi tentunya lebih menyenangkan dan memberikan sesuatu yang menghibur kian meninggi. Sebagai contoh, presentasi seorang marketing akan memiliki sale value yang tinggi manakala menggunakan media komunikasi berteknologi tinggi dibandingkan presentasi yang sekadar menggunakan metode traisional (konvensional). 5.) Kontrol sosial; media komunikasi dengan teknologi tinggi, akan lebih mempunyai fungsi kontrol atas kebijakan sosial. Misalkan, informasi yang disampaikan via televisi dan internet akan mempunyai kontrol sosial yang lebih terhadap kebijakan

pemerintah. Sehingga dengan itu memungkinkan pemerintah lebih responsif terhadap dampak dari kebijakan yang dikeluarkan.

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

Metode penelitian kualitatif deskriptif diterapkan pada penelitian ini. (Creswell & Creswell, 2018) menjelaskan penelitian kualitatif ialah cara untuk mendalami dan memahami makna dari beberapa individu atau kelompok orang dianggap dari kemasyarakatan atau insani. Sugiyono (2019) menyatakan metode penelitian hakikatnya merupakan sebuah metode ilmiah dengan memperoleh data yang mempunyai tujuan dan kegunaan tertentu. Empat prinsip fundamental yang perlu diperhatikan adalah metode ilmiah, data, tujuan, dan manfaat. Metode ilmiah artinya bahwa kegiatan penelitian berlandaskan oleh sifat ilmiah yang rasional, empiris dan sistematis. Pendekatan yang digunakan yaitu dengan pendekatan studi kasus (*case study*). Secara komprehensif penelitian ini memfokuskan pada satu obyek tertentu yang dikaji sebagai suatu kasus. Metode studi kasus memungkinkan peneliti untuk tetap meneliti dengan komprehensif dan bermakna. Menurut Arikunto (2019), metode penelitian ialah cara ataupun langkah yang digunakan peneliti saat menghimpun data penelitian.

(Merriam & Tisdell, 2016) mendefinisikan studi kasus sebagai penjelasan dan kajian mendalam dari Sistem terbatas. (Yin, 2019) memahami studi kasus sebagai proses penelitian. "A case study is an empirical investigation that examines a current phenomenon (the "case") in the context of a real life style, especially when the boundary between phenomenon and context is not clear". Sebuah penelitian studi kasus bermaksud untuk membuktikan pertanyaan dan permasalahan penelitian yang tak dapat dipisahkan antara fenomena dan konteks penelitian tersebut terjadi

Studi kasus merupakan sebuah eksplorasi dari suatu sistem yang terikat atau suatu kasus maupun beragam kasus yang berproses melalui penghimpunan data yang mendalam mencakup pelbagai asal informasi yang kontekstual. Sistem terikat ini diikat oleh masa dan tempat sedangkan kasus dapat diinvestigasi dari suatu skema, insiden, ihwal suatu individu. Studi kasus adalah studi ekstensif yang menggunakan pelbagai sumber bukti (kualitatif, kuantitatif atau keduanya), terhadap satu kesatuan yang terbatas dalam spasial dan masa. Studi kasus dihubungkan dengan sebuah tempat dan dapat terjadi pada perorangan, sebuah organisasi, sekumpulan orang (seperti kelompok kerja atau kelompok sosial, komunitas), peristiwa, proses, isu maupun kampanye.

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan yang paling strategis dalam penelitian, karena maksud utama dari penelitian adalah memperoleh data. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan. Sumber data menggunakan sumber data primer dan data sekunder (Kurniansyah & Hannie, 2020). Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan pertimbangan dan kebutuhan yang sesuai dengan fokus penelitian yakni Media Komunikasi Pelayanan Publik Berbasis website.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Informasi Penataan Ruang (Simtaru) merupakan sebuah halaman website yang memiliki fungsi menampilkan informasi aktifitas perencanaan, pemanfaatan, dan pengendalian penataan ruang di Kota Serang. Dengan mengakses laman website ini, maka informasi tata ruang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai sinkronasi penataan ruang dan layanan pengaduan penyalahgunaan atau pelanggaran penataan ruang. Selain itu, melalui Sistem Informasi Penataan Ruang (Simtaru) masyarakat atau pelaku usaha dapat mengajukan permohonan informasi KRK (Keterangan Rencana Kota) bagi pelaku usaha, agar pelaku usaha berinvestasi pada lahan yang sesuai dengan rencana tata ruang agar tidak melanggar aturan penataan ruang yang telah dibuat oleh pemerintah Kota Serang.

Sebagaimana disampaikan oleh Kepala Bidang Penataan Ruang DPUPR Kota Serang dalam wawancara yang peneliti lakukan dan kesimpulannya yakni dengan pertumbuhan Kota Serang yang semakin pesat dan semakin banyaknya investasi yang masuk ke Kota Serang, tentunya perlu adanya sebuah inovasi yang andal dan responsif dalam pelayanan terutama dalam penataan ruang di Kota Serang. Misalnya pelaku usaha saat akan berinvestasi yang ingin mengetahui peruntukan pola ruang maka dapat mengakses Simtaru (Sistem Informasi Penataan Ruang). Hal tersebut memberikan kemudahan kepada pelaku usaha untuk dapat melihat peruntukan tanpa perlu datang ke kantor Dinas PUPR Kota Serang.



Gambar 1. Halaman Utama Simtaru Kota Serang

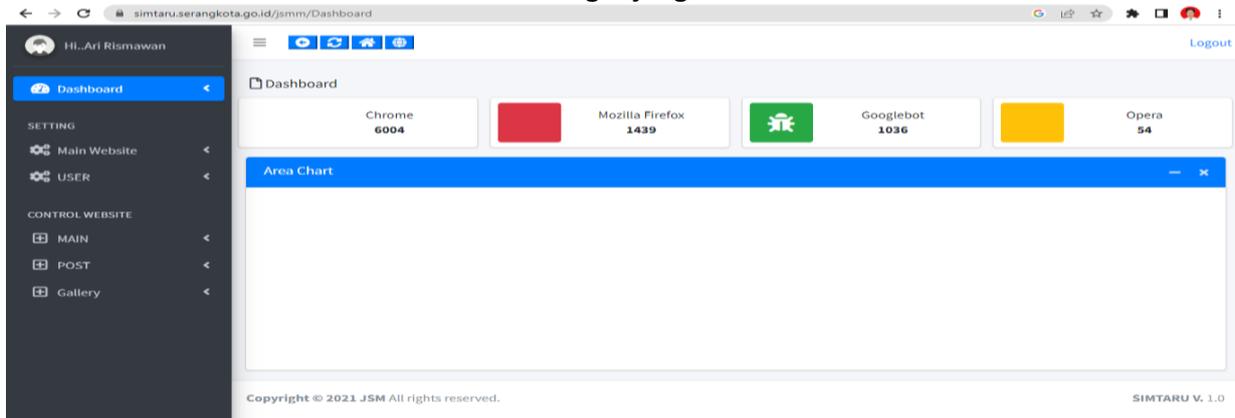


Sumber: DPUPR Kota Serang, 2022

Menu pada Simtaru (Sistem Informasi Penataan Ruang) terdapat menu yaitu halaman utama Simtaru, Artikel, Galley, Peraturan, Perencanaan, Pemanfaatan, dan Pengendalian. Pada halaman utama Simtaru memuat prakata, jumlah pengunjung harian, dan beberapa informasi kontak person yang bisa dihubungi yakni email, facebook, nomor telpon dan juga youtube. Selain daripada itu terdapat link terkait simtaru diantaranya Pemkot Serang, ATR/BPN, OSS, dan Rabeg. Pada menu Artikel terdapat beberapa artikel atau berita yang berkaitan dengan penataan ruang serta pembangunan kota serang. Pada menu gallery terdapat foto-foto kegiatan yang sudah dilakukan oleh bidang penataan ruang Dinas PUPR Kota Serang baik itu survey lokasi secara langsung, sosialisasi, rapat dengan pelaku usaha dan kegiatan lainnya. Pada menu peraturan terdapat beberapa informasi regulasi terkait pentaan ruang dan pembangunan Kota Serang Pada menu Perencanaan terdapat beberapa peraturan-peraturan daerah serta peta-peta rencana tata ruang. Pada menu pemanfaatan terdapat tampilan form permohonan informasi peruntukan ruang Kota Serang. Masyarakat maupun pelaku usaha dapat mengajukan permohonan informasi peruntukan ruang Kota Serang. Seperti permohonan KRK (Keterangan Rencana Kota) atau KKPR (Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang) sebagai salah satu syarat PBG (Persetujuan Bangunan Gedung) pada kolom permohonan yang tersedia. Pada menu pengendalian terdapat tampilan form pengaduan. Bagi masyarakat Kota Serang yang akan melakukan pengaduan terkait tata ruang Kota Serang, seperti penyalahgunaan lahan atau alih fungsi lahan di sekitar lingkungan rumahnya dapat melaporkan dengan mengisi formulir pengaduan tersebut. Pada menu peraturan terdapat beberapa informasi regulasi terkait pentaan ruang dan pembangunan Kota Serang.

Simtaru (Sistem Informasi Penataan Ruang) dibuat oleh Dinas PUPR Kota Serang Pada tahun 2017 dan dilakukan updating pada tahun 2021. Dalam kurun 2017-2022 total pengunjung yaitu 8.533 pengunjung. Berikut adalah tampilan jumlah pengunjung Simtaru:

Gambar 2. Data Pengunjung Simtaru tahun 2017-2022



Sumber: DPUPR Kota Serang, 2022

Dari segi fungsinya sebagai media komunikasi berteknologi tinggi simtaru berfungsi sebagai: 1). Simtaru sebagai media komunikasi dengan teknologi tinggi membuat penyebaran informasi menjadi efisien. Masyarakat maupun pelaku usaha dalam memperoleh informasi tentang penataan ruang Kota Serang tidak perlu datang lagi ke Kantor Dinas PUPR Kota Serang. Hal ini menghemat biaya, tenaga, dan waktu dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan masyarakat dan pelaku usaha. 2). Simtaru sebagai media komunikasi yang berteknologi tinggi, dapat membuat informasi atau pesan lebih kuat, berkesan terhadap komunikan. Dalam hal memperoleh informasi masyarakat diberi kemudahan mengakses informasi, operator Simtaru tanggap dalam merespon setiap pertanyaan dan aduan dari masyarakat Kota Serang. 3.) Simtaru sebagai media komunikasi dengan teknologi tinggi dapat lebih menarik komunikan. Simtaru mempermudah komunikator dalam hal ini Bidang Penataan Ruang dalam mempersuasi, mendidik dan mengarahkan karena komunikan yaitu masyarakat dan pelaku usaha agar paham dan peduli dengan penataan ruang Kota Serang. 4.) Simtaru sebagai media komunikasi dengan teknologi tinggi berfungsi menampilkan *interface* semenarik mungkin agar masyarakat ramah dilihat secara visual. 5.) Simtaru sebagai media komunikasi dengan teknologi tinggi mempunyai fungsi pengawasan terhadap kebijakan pemerintah terutama Pemerintah Kota Serang. Pada menu pengendalian pemanfaatan ruang terdapat form pengaduan yang bisa diisi oleh masyarakat Kota Serang seperti penyalahgunaan lahan atau alih fungsi lahan di sekitar lingkungan rumahnya dapat melaporkan dengan mengisi formulir pengaduan tersebut.

Secara umum masyarakat dan pelaku usaha belum banyak yang mengetahui apa itu Simtaru (Sistem Informasi Penataan Ruang). Kurangnya literasi digital pada masyarakat menyebabkan belum banyak yang mengetahui apa itu Simtaru baik fungsi dan manfaatnya. Faktor penyebab lain dari keterbatasan informasi yakni kurangnya sosialisasi terhadap Simtaru sebagai sistem informasi pelayanan berbasis digital yang memiliki fungsi dan manfaat dalam penataan ruang. Kurangnya sosialisasi dan literasi masyarakat terhadap Simtaru berimplikasi pada jumlah pemohon informasi tentang tata ruang pada menu perencanaan yang sepanjang 2021-2022 mencapai 8 pemohon informasi, begitu juga jumlah pengaduan pada menu pengendalian hanya mencapai 5 aduan.

Gambar 3. Data Permohonan Informasi Simtaru tahun 2021-2022

No	Tanggal	Nama	Email	HP	Alamat	Pertanyaan	Aksi
1	2021-11-10 13:41:19	dika	dikajam@gmail.com	087888747041	Cangludu, Kec. Balara, Tangerang, Banten 15610	test Pemanfaatan dengan automail	🔍 📄 🗑️
2	2021-12-30 12:53:28	KULSUM	kulsumdian@gmail.com	87728302206	Kevling Griya Nurjuna RT.04 RW.01 Lingkungan Ciberung Kel.Cilaku Kec.Curug Kota Serang	Permohonan KRK	🔍 📄 🗑️
3	2022-03-18 08:03:20	Marzuki Darusman	mkdarusman@gmail.com	087548004879	Kp. Panandang Masjid RT/RW 002/004 Desa Kupahandap Kecamatan Cimauk Kabupaten Pendeglang	ekskisting KOB dan KLB di kawasan stasiun busana busanta	🔍 📄 🗑️
4	2022-03-29 22:29:21	Ivan Setyo Budi	ivansetyobudi76@gmail.com	081315733946	Taman Puri Indah BS no.20 Seranh	Mohon informai surat keterangan KRK	🔍 📄 🗑️
5	2022-05-19 10:42:47	Yoesdhi Paerwantho	rio.edhi@gmail.com	082213678913	Gg.KH. Sulaeman,	Lokasi tersebut berada di Zona apa?	🔍 📄 🗑️
6	2022-05-19 10:44:36	Yoesdhi Paerwantho	rio.edhi@gmail.com	082213678913	Gg.KH. Sulaeman,	Lokasi tersebut berada di Zona apa?	🔍 📄 🗑️
7	2022-05-24 11:05:38	wenti nuranti	nurantivent@gmail.com	085881814588	kurangi	Selamat siang, lain bertanya di kp.kurangi	🔍 📄 🗑️
8	2022-07-11 09:26:23	Harsi Imroatulizza	legalept.masahusada@gmail.com	081329584105	Jl. Raya Serang - Jakarta KM 5, Kalodren, Kec. Walantaka	Selamat pagi, dengan ini saya memohon	🔍 📄 🗑️

Sumber: DPUPR Kota Serang, 2022

Gambar 4. Data Pengaduan pada Simtaru tahun 2021-2022

No	Tanggal	Nama	KTP	Email	HP	Aksi
1	2021-11-10 14:47:46	JamDika		dikajam@gmail.com	087888747041	🔍 📄 🗑️
2	2022-09-24 10:29:16	Supratman		supratmanede71@gmail.com	0856992126601	🔍 📄 🗑️
3	2022-04-11 11:33:40	Ade Jumadi		edejumadi81@gmail.com	087776248416	🔍 📄 🗑️
4	2022-04-12 14:51:51	Eko Budiono		budiendux@gmail.com	087771335408	🔍 📄 🗑️
5	2022-04-13 10:27:45	Indra Suparna		suparnaindra92@gmail.com	087771401992	🔍 📄 🗑️

Sumber: DPUPR Kota Serang, 2022



Hal demikian disampaikan Kepala Seksi Pemanfaatan Ruang bahwa keterbatasan personil membuat Simtaru (Sistem Informasi Penataan Ruang) kurang tersosialisasi dengan baik. Jangankan tentang Simtaru sebagai media berbasis website, tentang pengertian penataan ruangpun masih banyak masyarakat dan pelaku usaha yang belum mengerti apa itu penataan ruang dan manfaatnya. Dengan cukup luasnya Kota Serang, Sumber Daya yang dimiliki belum optimal untuk mengedukasi masyarakat tentang manfaat pentingnya penataan ruang. Diharapkan dengan Simtaru ini dapat mengedukasi masyarakat agar peduli tentang penataan ruang.

Dari apa yang telah disampaikan Kepala Seksi Pemanfaatan Ruang tersebut, literasi digital sangat diperlukan karena berimplikasi pada pengetahuan akan penataan ruang sehingga masyarakat peduli terhadap tata ruang di wilayahnya. Simtarupun perlu dengan giat untuk mensosialisasikannya sehingga tujuan penataan ruang yang aman, nyaman, produktif dan berkelanjutan dapat terwujud.

Media komunikasi berbasis website seperti Simtaru (Sistem Informasi Penataan Ruang) Kota Serang ini selain memiliki hambatan berupa kurangnya literasi digital kepada masyarakat juga terdapat hambatan lain berupa jaringan yang belum stabil terutama dari server yang dimiliki oleh Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Serang. Operator Simtaru menyatakan sebagai media komunikasi berbasis web dan geospasial Simtaru membutuhkan koneksi yang stabil, tetapi kita kadang terkendala terutama saat ada permohonan atau pengaduan yang masuk loading bisa memakan waktu. Sehingga yang seharusnya kita sebagai operator memberikan respon yang cepat.

Simtaru (Sistem Informasi Penataan Ruang) dari sisi pemeliharaan dan pengembangan membutuhkan anggaran yang harus dialokasikan dengan baik. Yang demikian itu sebagai optimalisasi pemeliharaan dan pengembangan Simtaru (Sistem Informasi Penataan Ruang) agar menjadi media komunikasi berbasis website yang interaktif dan terintegrasi. Kedepannya Simtaru ini akan dikembangkan menjadi *database* bagi data penataan ruang dan yang beririsan lainnya seperti data mengenai kebencanaan, infrastruktur. Sehingga ini memudahkan walikota dalam mengambil keputusan terkait masalah pembangunan di Kota Serang. Ini juga dapat diakses secara terbuka bagi masyarakat dan pelaku usaha.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan peran Simtaru (Sistem Informasi Penataan Ruang) Kota Serang sebagai media komunikasi pelayanan publik berbasis website merupakan sebuah media komunikasi berteknologi tinggi. Fungsi-fungsi komunikasi media komunikasi yang berteknologi tinggi dalam menyampaikan informasi yang andal dan efisien sangat memudahkan masyarakat dan pelaku usaha. Masyarakat maupun pelaku usaha dalam memperoleh informasi tentang penataan ruang Kota Serang tidak perlu datang lagi ke Kantor Dinas PUPR Kota Serang. Hal ini menghemat biaya, tenaga, dan waktu dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan masyarakat dan pelaku usaha. Dalam hal memperoleh informasi masyarakat diberi kemudahan mengakses informasi, operator Simtaru tanggap dalam merespon setiap pertanyaan dan aduan dari masyarakat Kota Serang. Simtaru memiliki peran persuasi dimana Simtaru mengikutsertakan peran serta masyarakat dalam penataan ruang. Sebagai sebuah media komunikasi berbasis website, Simtaru (Sistem Informasi Penataan Ruang) Kota Serang mengalami hambatan yaitu kurangnya literasi digital kepada masyarakat, keterbatasan Sumber Daya Manusia, koneksi jaringan yang tidak stabil. Pengembangan Simtaru sebagai *database* bagi data penataan ruang dan yang beririsan lainnya seperti data mengenai kebencanaan, infrastruktur. Sehingga ini memudahkan walikota dalam mengambil keputusan terkait masalah pembangunan di Kota Serang. Ini juga dapat diakses secara terbuka bagi masyarakat dan pelaku usaha.

### Saran

Untuk mengatasi permasalahan pada Simtaru, Dinas PUPR Kota Serang perlu melakukan sosialisasi agar meningkatkan literasi digital terhadap Sistem Informasi Penataan Ruang (Simtaru) Kota Serang. Dalam pengembangan Simtaru sebagai media komunikasi pelayanan publik diperlukan infrastruktur yang memadai seperti pemeliharaan website, peningkatan kecepatan dan kestabilan koneksi internet, perangkat lunak dan perangkat keras yang memadai. Hal lain yang perlu diperhatikan adalah Sumber Daya Manusia yang kompeten dalam pengelolaan Sistem Informasi Penataan Ruang (Simtaru), baik sebagai programmer maupun operator. Selain daripada hal yang telah disampaikan, tentu peran dari pimpinan dalam hal ini Kepala Dinas PUPR Kota Serang sangat penting terutama dalam memasukan Simtaru dalam salah satu skala prioritas program agar menganggarkan biaya pemeliharaan aplikasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. D., & Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
- Gogali, V. A., Tsabit, M., Syarief, F., & Sitasi, C. (2020). Pemanfaatan Webinar Sebagai Media Komunikasi Pemasaran Di Masa Pandemi Covid-2019 (Studi Kasus Webinar BSI Digination “How To Be A Youtuber And An Entrepreneur”). 20(2). <https://doi.org/10.31294/jc.v19i2>
- Hardiyansyah. (2019). *Komunikasi Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hariyanto, E., & C, Juniari, Ketut, D. (2019). *Komunikasi Publik di Era 4.0*. @jalinbukumu.
- Karyaningsih, D. (2018). *Ilmu Komunikasi*.
- Kurniansyah, D., & Hannie. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Teknologi Informasi Pemerintahan Desa (E-Gov) di Indonesia. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 5(1), 156–174. <https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesiana><https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesiana>
- Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2016). *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation*. Jossey Bass.
- Ramdana, Fitri, M., Mawati, Tentrem, A., Siagian, N., & Agustina Mori. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Yin, R. . (2019). *Studi Kasus*. Raja Grafindo Persada.