

INTISARI

Aplikasi Solo Destination merupakan aplikasi terintegrasi untuk pelayanan publik berbasis platform mobile oleh pemerintah Kota Surakarta. Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang melatarbelakangi pengembangan aplikasi ini. Pada awalnya, aplikasi ini hanya terkhusus untuk aplikasi wisata, seiring berjalannya waktu aplikasi ini difungsikan sebagai pelayanan publik di Kota Surakarta. Kini, aplikasi Solo Destination telah 10 (sepuluh) tahun beroperasi. Aplikasi ini menjadi mercusuar perkembangan aplikasi digital pelayanan di berbagai daerah. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Menganalisis jenis layanan dan pengguna yang terintegrasi pada aplikasi Solo Destination; 2) Menganalisis peran pemerintah pada aplikasi Solo Destination; 3) Menganalisis potensi dan hambatan yang mempengaruhi pemanfaatan aplikasi Solo Destination; dan 4) Merumuskan strategi pengembangan untuk pemanfaatan aplikasi Solo Destination. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Data sekunder diperoleh dari studi dokumen perencanaan, data statistik, aplikasi Solo Destination, dan dokumen pendukung lainnya. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam kepada *stakeholder* dan wawancara terstruktur dengan pertanyaan terbuka kepada masyarakat yang berada di Kota Surakarta.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat lima menu utama serta 14 jenis layanan utama. Solo Destination menjadi tanggungjawab seluruh OPD yang ada di Kota Surakarta. Dalam pelaksanaannya, pemerintah berperan sebagai regulator, modernisator, koordinator, dinamisator, fasilitator, modernisator, dan katalisator. Potensi dan hambatan dari sisi stakeholder berasal dari kelembagaan, SDM, pendanaan, *local environment*, dan teknologi. Dari sisi masyarakat, hambatan yang ditemukan adalah pemanfaatan aplikasi Solo Destination yang belum optimal sedangkan potensi yang ditemukan adalah respon yang positif serta adaptasi dengan perkembangan teknologi. Strategi untuk pengembangan aplikasi Solo Destination kedepannya meliputi strategi SO, strategi WO, strategi ST, dan Strategi WT. Pemerintah sebagai penyedia dalam pelayanan publik perlu menyelaraskan tujuan dan menguatkan hubungan antar-OPD (G2G) di Kota Surakarta yang dapat menjadi dasar untuk mencapai tujuan jangka panjang aplikasi Solo Destination. Inklusivitas digital menjadi strategi utama dan yang paling berpotensi untuk meningkatkan kapasitas masyarakat sebagai sasaran pelayanan publik terhadap teknologi digital sehingga dapat mengurangi kesenjangan digital yang terjadi di antara masyarakat.

Kata kunci: Aplikasi Solo Destination, *e-government*, pelayanan publik, pemanfaatan, peran pemerintah, *smart governance*, *smart city*

ABSTRACT

Solo Destination application is an integrated application for mobile platform-based public services by the Surakarta City government. Advances in Information and Communication Technology (ICT) are behind the development of this application. At first, this application was only specialized for tourism applications, over time this application functioned as a public service in Surakarta City. Now, Solo Destination application has been operating for 10 (ten) years. This application is a beacon of the development of digital service applications in various regions. This research aims to: 1) Analyze the types of services and users integrated in the Solo Destination application; 2) Analyze the role of the government in the Solo Destination application; 3) Analyze the potential and obstacles that affect the utilization of the Solo Destination application; and 4) Formulate a development strategy for the Solo Destination application. This research was conducted using qualitative research methods. Secondary data was obtained from the study of planning documents, statistical data, Solo Destination application, and other supporting documents. Primary data was obtained through in-depth interviews with stakeholders and structured interviews with open-ended questions to the public in Surakarta City.

The results showed that there are five main menus and 14 main types of services. Solo Destination is the responsibility of all OPDs in Surakarta City. In its implementation, the government acts as a regulator, modernizer, coordinator, dynamizer, facilitator, modernizer, and catalyst. Potential and obstacles from the stakeholder side come from institutions, human resources, funding, local environment, and technology. From the community side, the obstacles found are the not optimal utilization of the Solo Destination application while the potential found is a positive response and adaptation to technological developments. Strategies for the future development of the Solo Destination application include the SO strategy, WO strategy, ST strategy, and WT Strategy. The government as a provider of public services needs to align goals and strengthen inter-OPD (G2G) relationships in Surakarta City which can be the basis for achieving the long-term goals of the Solo Destination application. Digital inclusivity is the main strategy and has the most potential to increase community capacity as a target for public services regarding digital technology so that it can reduce the digital gap that occurs between communities.

Keywords: *E-government, government role, public service, smart governance, smart city, Solo Destination app, utilization*