

Implementasi Smart Governance pada Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Mewujudkan Kota Tangerang sebagai Smart City

Filzagitha Maharani¹, Nanan Sujana², Eko Prasetyo³

^{1,2,3} Administrasi Publik, Universitas Islam Syekh-Yusuf

e-mail: 2001010037@students.unis.ac.id

Abstrak

Kemajuan dalam digitalisasi pemerintahan memberikan manfaat signifikan dalam layanan masyarakat. Di Kota Tangerang, berbagai aplikasi dan situs web untuk pelayanan publik telah tersedia. Konsep smart city atau Kota Cerdas mengintegrasikan teknologi digital untuk meningkatkan ekonomi dan infrastruktur kota. Namun, ada beberapa tantangan dalam penerapan Smart Governance, termasuk kurangnya pengetahuan masyarakat tentang peluang berpartisipasi dan kesadaran rendah tentang penggunaan layanan online. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi Smart Governance oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dalam upaya menjadikan Tangerang sebagai smart city. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan merujuk pada teori Smart Governance oleh Boyd Cohen dalam Rahmatullah (2021). Temuan penelitian menunjukkan bahwa pemerintah Kota Tangerang telah melaksanakan berbagai langkah untuk mewujudkan smart city, termasuk penyediaan aplikasi dan situs web pelayanan publik serta upaya sosialisasi mengenai digitalisasi layanan. Kesimpulannya, diperlukan peningkatan upaya sosialisasi kepada masyarakat agar penggunaan aplikasi dan situs web pelayanan publik lebih efektif, dan implementasi Smart Governance memerlukan dukungan penuh terhadap kebijakan pemerintah untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang optimal di Kota Tangerang.

Kata kunci: *Implementasi, Kota Pintar, Tata Kelola.*

Abstract

Advances in government digitalization provide significant benefits in public services. In Tangerang City, various applications and websites for public services are available. The concept of a smart city integrates digital technology to improve the city's economy and infrastructure. However, there are several challenges in implementing Smart Governance, including the lack of public knowledge about opportunities to participate and low awareness of the use of online services. This study aims to evaluate the implementation of Smart Governance by the Communication and Informatics Office in an effort to make Tangerang a smart city. The research method used is qualitative descriptive, referring to the Smart Governance theory by Boyd Cohen in Rahmatullah (2021). The research findings show that the Tangerang City government has taken various steps to realize a smart city, including the provision of public service applications and websites and socialization efforts regarding the digitalization of services. In conclusion, it is necessary to increase socialization efforts to the public so that the use of public service applications and websites is more effective, and the implementation of Smart Governance requires full support for government policies to achieve optimal governance in Tangerang City.

Keywords : *Implementation, Smart City, Governance.*

PENDAHULUAN

Tantangan dalam penyediaan layanan publik di Indonesia terus meningkat, mengingat negara ini masih tertinggal dibandingkan negara lain dalam hal memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat waktu, mudah diakses, dan terjangkau. Selain pembangunan infrastruktur jaringan internet, kendala lain yang dihadapi adalah pasokan listrik yang belum memadai, ditambah dengan

budaya masyarakat Indonesia yang cenderung lebih menyukai pelayanan secara langsung atau tatap muka.

Pemerintah Indonesia perlu bertindak cepat untuk memperbaiki sistem pemerintahan digital agar dapat dikelola dengan lebih baik. Selain memperbarui teknologi dan media informasi, peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang profesional dan bertanggung jawab di kalangan aparatur negara juga sangat penting, sehingga pelaksanaan pemerintahan digital dapat berjalan optimal. Ini adalah syarat yang sangat penting. Di samping itu, pola pikir aparatur harus diarahkan untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu, cepat, mudah diakses, dan terjangkau.

Smart Governance dapat diartikan sebagai tata kelola pemerintahan yang cerdas di tingkat kota, di mana elemen tata kelola ini secara umum menyoroti tata kelola pemerintah daerah di Indonesia sebagai lembaga yang mengendalikan aspek kehidupan di perkotaan. Oleh karena itu, Smart Governance dalam konteks Smart City menggambarkan pendekatan tata kelola pemerintahan yang inovatif, yaitu tata kelola yang mampu mengubah pola-pola tradisional dalam birokrasi untuk menghasilkan proses tata kelola yang lebih efisien, efektif, komunikatif, dan terus mengalami perbaikan. Smart Governance bertujuan untuk mencapai pemerintahan daerah yang efektif, efisien, dan komunikatif, serta terus meningkatkan kinerja birokrasi melalui inovasi dan adopsi teknologi secara terpadu. Dengan demikian, transformasi pola tradisional dalam tata kelola pemerintahan dapat dilakukan melalui berbagai pendekatan, karena adopsi teknologi menjadi salah satu faktor utama yang mempercepat perubahan tersebut.

Teknologi komunikasi informasi (TIK) memberikan banyak peluang atau kesempatan bagi pembangunan daerah yaitu melalui peningkatan kualitas masyarakat daerah. Setiap daerah dapat memanfaatkan TIK untuk menyederhanakan pemberian layanan, menunjukkan potensi mereka, dan meningkatkan komunikasi dengan daerah, masyarakat, dan dunia usaha. Aplikasi Tangerang Live menjadi salah satu contoh potensi teknologi informasi dalam mengembangkan pelayanan publik. Aplikasi berbasis mobile ini berfungsi sebagai pusat informasi dan layanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Apabila dilihat dari kemudahan warga kota dalam mengakses layanan, maka dengan aplikasi Tangerang Live tidak ada kendala berarti bagi siapapun untuk mengaksesnya, selama tersedia jaringan internet. Namun jika diperhatikan isi ulasan para pengunjung, terdapat beberapa catatan yang menjadi kendala dalam mengakses layanan melalui aplikasi Tangerang Live yaitu: bugs pada aplikasi yang menyebabkan error atau aplikasi mati pada saat diakses, kemampuan penyimpanan dokumen ketika digunakan untuk upload, hal ini bisa disebabkan karena keterbatasan ruang memori, rendahnya kecepatan dalam proses aplikasi, dan server mengalami down pada saat sedang melakukan akses (Aditya et al., 2023).

Perkembangan aplikasi pelayanan publik berkembang pesat sejak lahirnya konsep Electronic Government (E-Gov). Dalam pengembangan aplikasi perlu memperhatikan standar kehandalan aplikasi yaitu tingkat kecepatan dan kesesuaian pengguna dalam mengakses, menggunakan dan menerima layanan situs. Suatu aplikasi dikatakan handal jika kokoh dalam proses input data, perubahan system operasi dan bug free. Aplikasi yang handal mempunyai ciri-ciri yaitu aplikasi yang mudah diakses oleh masyarakat, pelayanan publik yang akurat, pengolahan dalam aplikasi dilakukan dengan cepat dan tepat, serta kompatibel dengan sistem browser.

Smart Governance (Tata Kelola Cerdas). Dimensi ini mengacu pada penggunaan TIK untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas tata kelola pemerintahan di kota. Implementasi smart governance dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, seperti kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Pada dasarnya, smart governance merupakan upaya untuk memanfaatkan teknologi TIK untuk meningkatkan kualitas pemerintahan. Smart governance bertujuan untuk menyediakan layanan publik secara online, melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan, dan meningkatkan transparansi informasi.

Indikator yang berkaitan dengan Smart Governance menurut Boyd Cohen 2013 dalam (Rahmatullah, 2021) adalah:

1. Pertama, Kebijakan untuk Memfasilitasi Supply & Demand: Ini mengacu pada kebijakan yang mendukung kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dalam upaya mewujudkan smart city.
2. Kedua, Keterbukaan & Akses Data: Ini mencakup transparansi informasi dan kemudahan dalam mengakses atau memperoleh data.

3. Ketiga, Teknologi Informasi, Komunikasi, dan E-Government: Ini merujuk pada penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang dapat diakses oleh masyarakat.

Beberapa penelitian yang memiliki kesamaan dengan judul penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pertama, Penelitian oleh Mursalim dengan judul Implementasi Kebijakan Smart City di Kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana sistem pelayanan publik berbasis elektronik dalam program Smart City di Kota Bandung telah diimplementasikan, serta mengevaluasi tantangan yang muncul dalam proses tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi tentang Smart City di Kota Bandung belum merata, yang menandakan perlunya upaya lebih lanjut untuk meningkatkan pemahaman baik di kalangan masyarakat maupun aparatur terkait mengenai konsep Smart City (Mursalim, 2017).

Kedua, Penelitian oleh Nursetiawan dan Putra dengan judul Urgensi Penerapan Smart Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik di Desa Pangandaran. Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas penerapan smart governance di Desa Pangandaran dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan smart governance di Desa Pangandaran berhasil meningkatkan aktivitas ekonomi, memperbaiki pelayanan dan tata kelola pemerintahan desa, meningkatkan keterbukaan informasi, serta mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat Desa Pangandaran (Nursetiawan & Putra, 2021).

Ketiga, Penelitian oleh Nurlukman yang membahas Implementasi Smart Environment City dalam Tata Kelola Lingkungan di Kota Tangerang. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala dalam penerapan smart city, seperti keterbatasan anggaran untuk infrastruktur teknologi dan kurangnya keterampilan serta pengetahuan teknologi di kalangan pejabat pemerintah dan masyarakat umum. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konsep kota pintar yang berfokus pada kenyamanan hidup dan pembangunan berkelanjutan menjadi perhatian utama, dengan penekanan pada perlunya penelitian lebih lanjut untuk mengembangkan konsep kota pintar yang lebih praktis dan efektif (Nurlukman et al., 2023).

Beberapa masalah yang diidentifikasi adalah: Masalah dalam Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pelayanan Masyarakat Berbasis IT yang Tidak Dapat Diakses oleh Masyarakat: Meskipun implementasi kebijakan smart city di Kota Tangerang dalam pelayanan publik sudah cukup baik, masih terdapat beberapa masalah dalam aspek smart governance. Hasil analisis menunjukkan bahwa Kota Tangerang memiliki proporsi penduduk usia produktif yang cukup tinggi, yaitu 72,5%. Ini menandakan bahwa Kota Tangerang memiliki potensi dalam hal kualitas sumber daya manusia (SDM), dengan banyak penduduk yang memiliki pendidikan terakhir setara SLTA/Sederajat, yang dapat diharapkan memahami teknologi internet. Dukungan lain tercermin dari persentase penggunaan telepon yang mencapai 80,68% dan persentase akses internet sebesar 71,49%. Dengan demikian, masyarakat Kota Tangerang sudah mulai memanfaatkan teknologi dalam kehidupan sehari-hari, yang menjadi modal untuk penerapan konsep Smart City yang memanfaatkan kemajuan teknologi. Namun, pemanfaatan aplikasi Tangerang LIVE, yang disediakan oleh pemerintah Kota Tangerang sebagai layanan pemerintahan, masih rendah, dengan hanya 5,26% masyarakat yang mengunduh aplikasi tersebut (Amelia et al., 2020).

Menurut Dinas Komunikasi dan Informatika, sosialisasi mengenai aplikasi Tangerang LIVE dan fungsinya dalam pelayanan publik masih sangat diperlukan. Meskipun komunikasi internal telah diatur untuk mendukung pendelegasian peran dan wewenang kepada pelaksana yang lebih dekat dengan masyarakat, hasil yang diperoleh masih dirasa belum memadai. Hal ini terjadi karena sebagian masyarakat merasa bahwa pengendalian terhadap aplikasi akan sulit. Oleh karena itu, upaya untuk menyampaikan informasi mengenai kebijakan smart governance dalam mewujudkan Kota Tangerang sebagai smart city sangat penting agar masyarakat lebih mudah mendapatkan komunikasi dari pemerintah. Ketidakterbukaan masyarakat dalam menyampaikan masalah kepada pelaksana, kelompok sasaran, dan pihak berkepentingan lainnya terhadap kebijakan smart governance dapat menghambat pemahaman mengenai maksud, tujuan, dan substansi kebijakan tersebut. Oleh karena itu, penting bagi masyarakat atau pengguna yang ingin menyampaikan keluhan atau masalah terkait transparansi dalam prosedur pengajuan untuk memanfaatkan fitur Laksa.

Kurangnya Partisipasi Aktif dari Pemerintah, Swasta, dan Masyarakat dalam Pengambilan Keputusan: Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinas Kominfo) memiliki tiga tugas utama di bidang komunikasi dan informatika, yaitu pengelolaan urusan pemerintahan dalam statistik, persandian, dan penyelenggaraan urusan komunikasi dan informatika. Dinas ini dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat melalui pelayanan komunikasi dan informatika. Selain itu, Dinas Komunikasi dan Informatika memegang peran penting dalam mewujudkan Kota Tangerang sebagai Smart City.

Pemerintah Kota Tangerang telah meluncurkan berbagai program pelayanan publik berbasis online untuk meningkatkan dan memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat, salah satunya melalui Dinas Komunikasi dan Informatika. Namun, dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis online, masih terdapat beberapa masalah, seperti kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi atau website, keluhan mengenai kesulitan akses ke aplikasi atau website, serta lambatnya kinerja server ketika digunakan secara bersamaan.

Tabel 1. Jumlah Pengguna

No.	Keterangan	Jumlah
1.	User Terverifikasi	444.309 Pengguna
2.	User Belum Registrasi	77.571 Pengguna
3.	Total Registrasi	526.275 Pengguna
4.	Registrasi Menunggu Verifikasi	34 Pengguna
5.	Registrasi Terverifikasi	444.180 Pengguna

Sumber: Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Tangerang

Dapat disimpulkan dari gambar diatas bahwa penggunaan aplikasi Tangerang Live masih sekitar 20-25% dari jumlah penduduk Kota Tangerang walaupun setiap tahun meningkat, tetapi masih kurang efektif dan efisien. Dapat dilihat dari user terverifikasi yaitu ketika di download setelah itu di registrasi dan verifikasinya di terima user terverifikasi bisa melakukan transaksi di aplikasi Tangerang Live seperti bisa melihat tagihan, membayar tagihan, dan lain-lain. Serta digambar tersebut ada user belum registrasi yaitu sudah di download tetapi belum di registrasi dan sudah bisa dipakai tetapi hanya bisa melihat informasi-informasi yang ada dan total registrasi yaitu ada pengguna yang diterima dan ditolak karena ada yang tidak sesuai pada saat registrasi, maka dari itu masih banyak masyarakat Kota Tangerang yang belum menggunakan aplikasi atau website tersebut karena masih kurangnya pemahaman masyarakat padahal didalam aplikasi Tangerang Live ada fitur Laksa yaitu layanan aspirasi kotak saran anda, sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam menyalurkan keluhan atau kendala yang di alami pada saat memakai aplikasi tersebut, tetapi masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan fitur tersebut dengan baik.

METODE

Dalam penelitian mengenai Implementasi Smart Governance di Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mewujudkan Kota Tangerang sebagai Smart City, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode ini adalah pendekatan penelitian yang didasarkan pada filsafat dan digunakan untuk meneliti situasi ilmiah (eksperimen) di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama, pengumpulan data dilakukan secara langsung, dan analisis data bersifat kualitatif dengan penekanan pada pemahaman makna (Sugiyono, 2018).

Dalam pemilihan informan, peneliti menggunakan pendekatan Purposive Sampling. Pendekatan purposive sampling adalah metode pengambilan sampel di mana sumber data dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu, di mana informan dipilih sesuai dengan karakteristik populasi atau kriteria spesifik yang telah ditentukan sebelumnya.

Tabel 2. Key Informan

No.	Kategori Informan	Status Informan	Jumlah
1.	Katim Pengembangan dan Integrasi Aplikasi MP	Key Informan 1	1
2.	Ketua Tim PKKP	Key Informan 2	1
3.	Masyarakat Kota Tangerang yang menggunakan pelayanan publik secara online pada Dinas Komunikasi dan Informatika	Informan Pendukung	8

Sumber: Peneliti 2024

Teknik Pengumpulan Data:

- Observasi

Observasi adalah metode atau cara untuk mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap objek yang diteliti, sesuai dengan kondisi di lapangan. Tujuan dari teknik ini adalah untuk mencatat, mendokumentasikan, dan merefleksikan secara sistematis berbagai peristiwa dan interaksi yang terjadi di lapangan yang berkaitan dengan penelitian (Sugiyono, 2021).

- Wawancara

Wawancara adalah metode di mana dua orang bertemu untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab dengan tujuan memperoleh makna dari data yang relevan. Penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur, di mana peneliti mempersiapkan panduan tertulis tentang pertanyaan yang akan diajukan kepada responden. Wawancara dilakukan dengan masyarakat dan pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang yang menjadi pengguna layanan (Sugiyono, 2021).

- Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi melalui buku, arsip, tulisan, angka, dan gambar yang berupa laporan atau keterangan yang mendukung penelitian. Dalam konteks penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti. Selain itu, peneliti juga akan mengumpulkan bukti atau catatan penting yang relevan dengan penelitian, serta dokumentasi berupa foto-foto saat wawancara dan foto-foto lain yang mendukung hasil penelitian (Sugiyono, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi kebijakan smart governance di Kota Tangerang, khususnya melalui Dinas Komunikasi dan Informatika, merupakan elemen kunci dalam mewujudkan kota pintar. Kemajuan teknologi informasi yang pesat menawarkan banyak peluang bagi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Saat ini, terdapat 222 aplikasi, terdiri dari 203 aplikasi berbasis web dan 19 aplikasi mobile, serta 12 fasilitas sertifikat elektronik yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Tangerang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika. Selain itu, Kota Tangerang memiliki aplikasi super Tangerang Live yang menyediakan 14 layanan dan 36 menu. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan publik, mulai dari pengaduan hingga informasi lowongan kerja, dalam satu platform. Aplikasi e-Government juga dikembangkan untuk keperluan internal Pemerintah Kota Tangerang, dengan fokus pada pemenuhan kebutuhan layanan masyarakat.

Pembangunan kota dengan konsep kota pintar telah menjadi tren baru di Indonesia, yang merupakan dampak dari perkembangan teknologi di era industri 4.0. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pengelolaan kota memunculkan konsep kota pintar yang berkembang sejak tahun 1990-an dengan munculnya konsep website. Pada tahun 2000-an, konsep ini berevolusi menjadi cityportal, kemudian dikenal dengan istilah intelcity pada tahun 2004, dan akhirnya menjadi konsep smart city yang diperkenalkan pada tahun 2005 (Prasetyo et al., 2023).

Dimensi Smart City meliputi smart economy, smart mobility, smart environment, smart people, smart living, dan smart governance. Berdasarkan penjelasan dari berbagai ahli, kota pintar merupakan pendekatan yang mengintegrasikan unsur-unsur perkotaan seperti pemerintahan,

perekonomian, kualitas hidup, lingkungan, sumber daya manusia, dan transportasi, dengan tujuan mencapai pembangunan berkelanjutan melalui optimalisasi teknologi informasi dan komunikasi.

- **Smart Economy**
Smart economy atau ekonomi pintar (inovasi dan persaingan) ditandai dengan meningkatnya inovasi baru yang dapat membuka peluang usaha baru dan meningkatkan persaingan di pasar. Ekonomi pintar terwujud jika perkembangan teknologi informasi dimanfaatkan untuk meningkatkan aktivitas ekonomi (Purnama & Suryanto, 2020).
- **Smart Mobility**
Menurut Giffinger (2007), konsep mobilitas dalam konteks pengembangan kota pintar telah banyak dibahas oleh para ahli. Secara umum, konsep mobilitas cerdas melibatkan tindakan yang terkoordinasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kelestarian lingkungan kota (Prasetyo et al., 2023).
- **Smart Environment**
Menurut Cohen (2012), smart environment menekankan pada perencanaan kota dengan pendekatan kota hijau, didukung oleh teknologi berbasis web dan pemantauan jarak jauh untuk distribusi ruang publik, sabuk hijau, dan sebagainya, guna mengembangkan lingkungan yang hijau (Sutriadi, 2018).
- **Smart People**
Smart People atau masyarakat cerdas merujuk pada individu yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan. Dalam pembangunan, modal ekonomi, modal manusia, dan modal sosial menjadi kebutuhan yang penting. Masyarakat cerdas dianggap sebagai tujuan utama dalam upaya mewujudkan konsep kota pintar, dengan menekankan kreativitas manusia dan modal sosial (Lara, 2022).
- **Smart Living**
Smart Living atau kualitas hidup cerdas adalah konsep yang berpotensi meningkatkan kualitas hidup secara signifikan dan menciptakan lingkungan yang lebih berkelanjutan, efisien, dan nyaman. Konsep ini mencakup persyaratan, kriteria, dan tujuan yang harus dipenuhi untuk meningkatkan kualitas hidup yang lebih baik dan cerdas (Lara, 2022).
- **Smart Governance**
Smart Governance sebagai salah satu dimensi kota pintar, berfokus pada tata kelola pemerintahan yang bersih, jujur, adil, dan demokratis, serta kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan publik (Riadi, 2020).

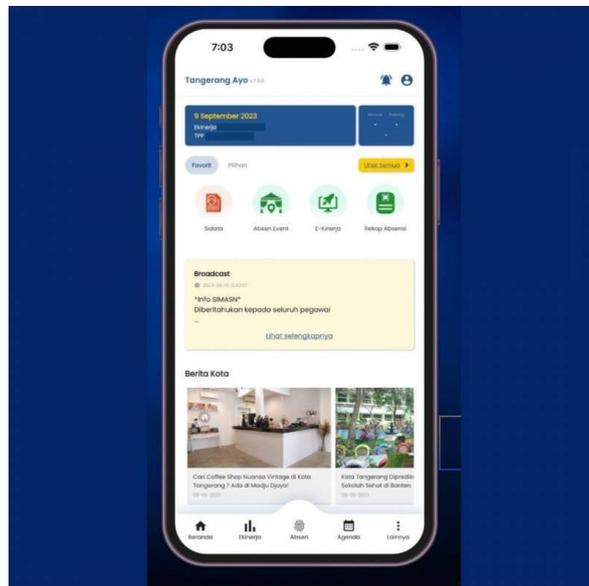
Dengan adanya berbagai aplikasi yang disediakan oleh Pemerintah Kota Tangerang, layanan publik diharapkan dapat menjadi lebih efektif. Pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi yang lebih mudah juga penting untuk meningkatkan partisipasi dalam berbagai program pemerintah. Pengembangan aplikasi dan sistem informasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang merupakan langkah positif menuju pelayanan publik yang lebih baik.

Pemerintah Kota Tangerang telah meluncurkan berbagai program dan aplikasi terkait Smart Governance untuk meningkatkan efisiensi dalam pemerintahan. Pertama, aplikasi Super Apps Tangerang Live dirancang untuk memudahkan akses masyarakat ke berbagai layanan publik di berbagai sektor. Kedua, Tangerang Satu Peta adalah portal informasi geospasial yang mendukung kebijakan satu peta Pemerintah Republik Indonesia, dengan tujuan mewujudkan Kota Tangerang yang Liveable, Investable, Visitable, dan E-City. Ketiga, Super Apps Tangerang AYO adalah aplikasi yang dirancang untuk memudahkan urusan birokrasi di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang, mencakup berbagai fungsi seperti kecerdasan buatan, internet, dan sistem informasi. Keempat, Program Pengelolaan Sampah Menjadi Energi Listrik (PSEL) dan aplikasi Si Lacak berfokus pada pengelolaan sampah dengan penggunaan data GPS untuk mengelola armada pengangkutan sampah di Kota Tangerang.

Keempat program ini bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Tangerang, sehingga kebijakan yang ada dapat direalisasikan dengan baik dan program-program yang dibuat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



Gambar 1. Layanan Super Apps Tangerang LIVE
Sumber: Pemerintah Kota Tangerang



Gambar 2. Menu Aplikasi Tangerang Ayo
Sumber: Pemerintah Kota Tangerang

Setiap badan publik wajib memberikan akses terbuka kepada informasi publik terkait badan tersebut kepada masyarakat. Undang-undang ini mencakup lembaga eksekutif, yudikatif, legislatif, serta penyelenggara negara lain yang mendapatkan dana dari anggaran negara. Melalui mekanisme keterbukaan ini, diharapkan tercipta pemerintahan yang baik, partisipasi masyarakat yang transparan, dan akuntabilitas yang tinggi, yang merupakan prasyarat untuk mewujudkan demokrasi yang sejati. Dengan memberikan akses publik terhadap informasi, badan publik diharapkan menjadi lebih bertanggung jawab dan berorientasi pada pelayanan yang baik kepada rakyat, sehingga mempercepat terwujudnya pemerintahan yang terbuka serta menciptakan pemerintahan yang baik.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 juga mengamanatkan pembentukan peraturan pemerintah yang mengatur jangka waktu pengecualian terhadap informasi yang dikecualikan dan tata cara pembayaran ganti rugi oleh badan publik negara. Selain itu, peraturan pemerintah ini juga mengatur pertimbangan tertulis kebijakan badan publik, pengklasifikasian informasi yang dikecualikan, kedudukan dan tugas pejabat pengelola informasi dan dokumentasi, serta pemberian sanksi pidana berupa denda (Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, 2010).

Pelayanan publik secara online adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada warga negara. Layanan ini membantu pemerintah memenuhi harapan publik dan meningkatkan efisiensi serta daya tahan di tengah tantangan untuk memberikan layanan yang lebih cepat dengan sumber daya yang terbatas.

Aplikasi Tangerang Live adalah portal Android yang disediakan oleh pemerintah Kota Tangerang sebagai media komunikasi, penyampaian informasi, dan penyedia berbagai layanan yang bertujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat. Aplikasi ini merupakan penggabungan dari berbagai aplikasi pelayanan publik yang sebelumnya dikembangkan oleh pemerintah Kota Tangerang. Tujuan pengembangan aplikasi Tangerang Live adalah mewujudkan one stop service, sebuah aplikasi yang dapat memenuhi semua kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik (Prasetyo, 2022).

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang telah berperan cukup baik dalam memberikan pelayanan publik secara digital, memainkan peran penting dalam pengelolaan informasi dan pengembangan evaluasi digital. Pelayanan publik secara online memiliki kelebihan dibandingkan pelayanan secara offline, seperti kemudahan akses bagi masyarakat, efisiensi waktu, dan transparansi yang lebih baik dalam menyajikan informasi dan proses pelayanan. Namun, beberapa jenis layanan mungkin tetap memerlukan interaksi tatap muka, terutama yang memerlukan verifikasi identitas secara langsung.

Indikator atau teori yang digunakan mengacu pada smart governance yang dikemukakan menurut Boyd Cohen 2013 dalam (Rahmatullah, 2021). Indikator smart governance merupakan parameter atau ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi sampai sejauh mana penerapan konsep smart governance dalam suatu pemerintahan. Beberapa indikator yang umumnya digunakan dalam konteks smart governance meliputi:

1. Enabling Supply & Demand Side Policy: Kebijakan ini mendukung peran pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dalam menciptakan kota pintar. Kebijakan ini melibatkan regulasi, insentif, dan kerangka kerja yang memfasilitasi kolaborasi efektif di antara berbagai pemangku kepentingan.
2. Transparency & Open Data: Hal ini mengacu pada keterbukaan informasi dan kemudahan akses terhadap data. Hal ini mencakup transparansi dalam pengambilan keputusan, aksesibilitas informasi publik, dan penggunaan data terbuka untuk meningkatkan partisipasi masyarakat.
3. ICT (Information, Communication, and Technology) & E-Gov: Ini melibatkan penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan dan pelayanan publik. Hal ini mencakup penggunaan platform digital untuk memudahkan akses masyarakat terhadap layanan, serta integrasi teknologi dalam proses pengambilan keputusan dan pengelolaan data.

Kebijakan yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang harus fokus dalam mengembangkan dan meningkatkan infrastruktur pusat data serta layanan internet, meningkatkan sistem keamanan persandian daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, penerbitan regulasi terkait TIK dalam rangka mendukung kebijakan publik, sosialisasi dan integrasi aplikasi sistem informasi pelayanan publik dan pemerintahan, meningkatkan kegiatan penyebarluasan ide atau gagasan serta kemitraan masyarakat untuk mendukung smart city. Maka dari itu, perlu untuk meningkatkan pengelolaan informasi publik, pengembangan teknologi informasi, dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta sarana dan prasarana di Kota Tangerang, agar bisa menjadi lebih baik lagi kedepannya.

Kolaborasi antara pemerintah, swasta, dan masyarakat memainkan peranan penting dalam menjaga keamanan aplikasi dan website pelayanan publik yang mengalami peretasan, yaitu sebagai berikut:

- Peran pemerintah yaitu dapat memfasilitasi kerjasama antara sektor publik dan swasta dalam mengatasi insiden peretasan. Mereka juga dapat memberikan pedoman dan regulasi yang jelas terkait keamanan aplikasi dan website pelayanan publik. Pemerintah juga memiliki sumber daya dan wewenang untuk menyelidiki insiden peretasan, menindak pelaku, dan memberikan sanksi jika diperlukan. Pemerintah juga dapat memimpin upaya pemulihan dan perbaikan keamanan.

- Peran swasta yakni perusahaan teknologi dan penyedia layanan IT swasta dapat memberikan keahlian teknis dan sumber daya untuk membantu pemerintah dalam mengidentifikasi celah keamanan, memperbaiki sistem, dan memulihkan data yang terpengaruh. Peran swasta juga dapat memberikan solusi keamanan inovatif dan teknologi canggih untuk mencegah serangan peretasan di masa depan.
- Peran masyarakat yakni melibatkan masyarakat dalam upaya keamanan aplikasi dan website pelayanan publik dapat membantu dalam mendeteksi ancaman keamanan lebih cepat. Masyarakat dapat memberikan umpan balik, melaporkan aktivitas mencurigakan, dan meningkatkan kesadaran keamanan online. Peningkatan literasi digital dan kesadaran keamanan di kalangan masyarakat juga penting untuk mencegah serangan phishing, malware, dan praktik peretasan lainnya. Dengan kolaborasi yang kuat antara pemerintah, swasta, dan masyarakat, maka upaya untuk menjaga keamanan aplikasi dan website pelayanan publik dari peretasan dapat menjadi lebih efektif karena setiap pihak memiliki peran dan kontribusi yang berbeda, namun saling mendukung untuk mencapai tujuan keamanan yang lebih baik.

SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil pembahasan diatas mengenai Implementasi Smart Governance pada Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Mewujudkan Kota Tangerang sebagai Smart City yang sudah di uraikan sebelumnya. Maka dari itu, berdasarkan teori yang digunakan yaitu Smart Governance Boyd Cohen dalam Rahmatullah (2021). Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari ke tiga indikator ini sudah diterapkan atau ditingkatkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, walaupun masih ada berbagai macam kendala atau permasalahan yang terjadi, dengan demikian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Diperlukan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat agar penggunaan aplikasi website pelayanan publik dapat dilakukan secara efektif dan efisien serta dalam proses penerapan Smart Governance di Kota Tangerang diperlukan dukungan dalam menjalani kebijakan pemerintah agar dapat mencapai tujuan tata kelola pemerintahan yang baik di Kota Tangerang.
2. Implementasi Smart Governance pada Dinas Komunikasi dan Informatika telah berperan penting dalam mewujudkan Kota Tangerang sebagai Smart City. Terdapat tiga indikator dari teori smart governance yakni, pertama indikator kebijakan pemerintah kota terkait smart city dan smart governance, kedua indikator keterbukaan informasi publik dan transparansi, ketiga indikator penyelenggara pemerintah dan pelayanan berbasis online. Dengan demikian, dari ketiga indikator tersebut sudah diimplementasikan dengan baik.
3. Pembahasan mengenai kebijakan, keterbukaan informasi publik, dan penyelenggara pemerintah berbasis IT memberikan gambaran yang jelas tentang upaya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dalam meningkatkan layanan publik dan efisiensi pemerintahan. Teknologi informasi dan e-government telah membantu dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Teknologi informasi memungkinkan masyarakat untuk lebih terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Melalui platform digital, masyarakat dapat memberikan masukan, kritik, dan saran terhadap kebijakan publik, tetapi juga dapat membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, T., Ningrum, S., Nurasa, H., & Irawati, I. (2023). Community needs for the digital divide on the smart city policy. *Heliyon*, 9(8), e18932. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18932>
- Amelia, D., Indrayati, I., & Lestari, F. (2020). Kajian Kesiapan Kota Tangerang Dalam Menerapkan Konsep Smart City. *TECHNOPEX-2020 Institut Teknologi Indonesia*, 29–34. <http://repository.iti.ac.id/handle/123456789/659>
- Kementerian Komunikasi dan Informatika RI. (2010). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2008 TENTANG KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK.

- Lara. (2022). SMART CITY : KONSEP KOTA CERDAS ERA KONTEMPORER (STUDI KEBIJAKAN SMART CITY DI KABUPATEN SUMENEP) SMART. *Jurnal Public Corner Fisip Universitas Wiraraja*, 17(8.5.2017), 2003–2005. www.aging-us.com
- Mursalim, S. W. (2017). Implementasi Kebijakan Smart City Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 14(1), 126–138. <https://doi.org/10.31113/jia.v14i1.1>
- Nurlukman, A. D., Basit, A., Studi, P., Pemerintahan, I., Tangerang, U. M., Studi, P., Komunikasi, I., Tangerang, U. M., & City, S. E. (2023). IMPLEMENTASI SMART ENVIRONMENT CITY DALAM. 9(November), 769–784.
- Nursetiawan, I., & Putra, R. A. K. (2021). Urgensi Penerapan Smart Governance Dalam Prespektif Pelayanan Publik Di Desa Pangandaran. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 162–170. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/5098>
- Prasetyo, E. (2022). Kinerja Pelayanan Publik Online Melalui Aplikasi Tangerang Live Dalam Rangka Mewujudkan Kota Tangerang Sebagai Smart City. 2(2), 95–104.
- Prasetyo, E., Badar, R., & Nuzullani, I. (2023). Analisis Kualitas Pengelolaan Bus Tayo Dalam Mewujudkan Kota Tangerang Sebagai Smart City. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 11(1), 14–28. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v11i1.142>
- Purnama, M. Y. I., & Suryanto. (2020). Smart Economy Untuk Penguatan Ekonomi Lokal Kota Surakarta. 45–60. <https://repository.feb.uns.ac.id/dok/publikasi/1125.pdf>
- Rahmatullah, A. F. (2021). Analisis Penggunaan Konsep Smart Governance dalam paradigma Smart City di Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur. *Ijd-Demos*, 3(2), 86–97. <https://doi.org/10.37950/ijd.v3i2.87>
- Riadi, M. (2020). Smart City (Pengertian, Karakteristik, Indikator dan Penerapan). *Kajian Pustaka*. <https://www.kajianpustaka.com/2020/01/smart-city-pengertian-karakteristik-indikator-dan-penerapan.html>
- Sugiyono. (2018). *Manajemen*. Manajemen, 13–20.
- Sugiyono, D. (2021). 16.3300.047 Bab 3. 2, 31–38.
- Sutriadi, M. I. R. (2018). ADAPTASI PENGEMBANGAN KOMPONEN KETERCAPAIAN SMART CITY (STUDI KASUS PENGUKURAN TINGKAT SMART CITY DI KOTA PALU). *Jurnal Perencanaan Wilayah Dan Kota - SAPPK*.