

**IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DI KOTA TANGERANG MENJADI  
*SMART CITY* (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live)**

Restu Ramadhan<sup>1</sup>, Ria Arifianti<sup>2</sup>, Riswanda<sup>3</sup>

**IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DI KOTA TANGERANG MENJADI  
*SMART CITY* (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live)**

Restu Ramadhan<sup>1</sup>, Ria Arifianti<sup>2</sup>, Riswanda<sup>3</sup>  
adanrestu@gmail.com<sup>1</sup>, r.arifianti@unpad.ac.id<sup>2</sup>, riswanda@unpar.ac.id<sup>3</sup>  
Program Studi Magister Kebijakan Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Padjadjaran

**ABSTRAK**

Indonesia merupakan salah satu negara yang telah menggunakan internet dalam menyampaikan informasi serta pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat, yang dimana dahulunya segala sistem masih manual dan memerlukan waktu yang lama, serta proses yang panjang. Sekarang dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi sudah diminimalisir di Indonesia sehingga semua informasi serta pelayanan dari pemerintah serba cepat. Pemerintah kota tangerang mempunyai kebijakan smart city berbasis aplikasi yaitu aplikasi Tangerang live untuk mempercepat pelayanan publik tetapi dalam hal implementasi program smartcity belum berjalan dengan baik dikarenakan beberapa masalah seperti sosialisasi yang belum maksimal, sumberdaya manusia yang belum kompeten, penanganan layanan yang masih lambat, serta tidak adanya landasan hukum yang mengatur aplikasi tangerang live.

Kata kunci: Smart City, Impelementasi, Tangerang Live

***ABSTRACT***

*Indonesia is one of the countries that has used the internet to deliver information and services from the government to the public, which in the past all systems are still manual and require a long time, as well as a long process. ow the existence of information and communication technology has been minimized in Indonesia so that all information and services from the government are fast-paced. The Tangerang city government has a smart city-based application that is the Tangerang live application to accelerate public services but in terms of the implementation of the smartcity program it has not run well due to several issues such as not maximizing socialization, incompetent human resources, slow service handling, and not there is a legal foundation that governs the application of Tangerang Live*

*Key word: Smart City, Impelementation, Tangerang Live*

## LATAR BELAKANG

Perkembangan yang pesat pada teknologi dan lingkungan global merupakan suatu fenomena yang tidak dapat kita hindarkan. Fenomena tersebut juga menuntut tiap-tiap negara untuk menyesuaikan diri agar menjadi pihak yang tidak terbelakang serta mengharapkan terwujudnya efisien dan efektif diberbagai negara di dunia saat ini. Kemajuan teknologi informasi dan Komunikasi menuntut perubahan pada pola dan cara dilakukannya kegiatan disegala sector, industry, perdagangan, terutama pemerintahan. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (*Information, Communication and Technology/ICT*) tersebut telah berkembang luas.

Perkembangan ICT tersebut sangatlah menguntungkan apabila dibandingkan dengan sistem manual

dan cara tradisional. Sehingga banyak negara dan hampir seluruh negara di dunia telah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam melaksanakan berbagai system di negaranya, terutama yang terkait dengan sistem pemerintahan.

Indonesia merupakan salah satu negara yang telah menggunakan internet dalam menyampaikan informasi serta pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat, yang dimana dahulunya segala sistem masih manual dan memerlukan waktu yang lama, serta proses yang panjang. Sekarang dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi sudah diminimalisir di Indonesia sehingga semua informasi serta pelayanan dari pemerintah serba cepat.

Kecanggihan teknologi telah diaplikasikan ke berbagai bidang pemerintahan seperti bidang

kehidupan, perekonomian, perindustrian, kesehatan dan lainnya untuk mendukung tercapainya efektifitas dan efesiensi pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Upaya tersebut dilakukan pemerintah untuk mewujudkan tata pemerintah yang baik (*good governance*) kepada masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.

Pemerintah sendiri memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik kepada seluruh warga negara, sehingga dalam melaksanakan kewajiban tersebut, pemerintah berusaha memperbaiki pelayanannya dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang mampu mengolah data dengan cepat, efektif dan efisien untuk menghasilkan informasi yang tepat dan akurat. Dalam memenuhi kebutuhan tersebut pemerintah

mengembangkan pelayanan berbasis elektronik (E-Government) dengan diterbitkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan E-Government.

E-Government (*Electronic Government*) atau Pemerintahah Elektronik adalah salah satu perkembangan besar di bidang administrasi publik, yang merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) sebagai instrument baru dalam memberikan pelayanan publik secara lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu, E-Government menjadi sebuah solusi pemerintah dalam memberikan informasi dan pelayanan publik.

Penerapan *E-government* bertujuan untuk memperbaiki kinerja internal Pemerintah, namun tujuan

akhirnyapun menuju pada pemberian pelayanan publik yang lebih baik, lebih murah, atau lebih cepat untuk memenuhi beragam kebutuhan dari masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas kehidupan manusia (Indrajit, Prof. Richardus Eko, dkk. 2005).

*E-government* memiliki manfaat yang diperoleh, antara lain adalah (1) memperbaiki kualitas pelayanan Pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industry) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisien di berbagai bidang kehidupan bernegara; (2) meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan Pemerintahan; (3) mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan intereaksi yang dikeluarkan Pemerintah maupun

*stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitasnya sehari-hari; (4) memberikan peluang bagi Pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan; (5) menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada; dan memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra Pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan public secara merata dan demokratis. (Indrajit, Prof. Richardus Eko. *Konsep pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. 2006).

Berbagai definisi diungkapkan oleh para ahli mengenai

apa yang dimaksud dengan kota yang cerdas, menurut Forrester Research (dalam jurnal Yuliarti, Monika Sri, Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, and Rino A. Nugroho. "*Smart City And Media.*" 2016) mendefinisikan kota pintar sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, untuk membuat komponen-komponen penting infrastruktur dan layanan dari kota - administrasi, pendidikan, kesehatan, keselamatan publik, perumahan, transportasi dan keperluan lebih, interaktif dan efisien. Sementara menurut Dameri, 2013 (dalam Paper Kota Pintar Finis Oke\_final) menjelaskan *Smart City* adalah area geografis tertentu dimana teknologi canggih seperti *ICT*, logistic, produksi energy, dan lain-lain, saling melengkapi dalam rangka untuk menciptakan manfaat bagi penduduk kota dalam hal

kesejahteraan, partisipasi, kualitas, lingkungan hidup, pembangunan yang cerdas, yang dikelola oleh tata Pemerintahan yang tertib dengan kebijakan-kebijakan yang baik.

Dari pengertian tersebut pada intinya yang dimaksud dengan *Smart City* adalah penggunaan data digital dalam system informasi teknologi informasi dan komunikasi dalam skala besar untuk perencanaan dan manajemen perkotaan untuk mencapai sebuah layanan yang lebih baik. *Smart city* sendiri dapat diartikan sebagai perwujudan suatu kota menjadi kota pintar dengan tujuan menciptakan suatu pelayanan yang prima bagi masyarakat, dengan cara menghubungkan segala infrastruktur di kota dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, yang dapat

mengintegrasikan semua elemen dalam aspek tersebut.

Saat ini, kota-kota di Indonesia telah menerapkan konsep *smart city* dan menjadi dambaan sebagai solusi dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di perkotaan, seperti peningkatan jumlah penduduk, penurunan kualitas pelayanan, penumpukan sampah, kemacetan laulintas, peningkatan angka kriminalitas dan masalah-masalah social lainnya.

Kota Tangerang merupakan salah satu kota yang tengah menerapkan konsep *smart city* untuk menyelesaikan permasalahan kota serta meningkatkan tata kelola kota. Kota Tangerang yang merupakan kota penyangga Ibu Kota DKI Jakarta tentu harus mampu menopang, terutama dalam hal lonjakan jumlah penduduk. Lonjakan jumlah

penduduk DKI Jakarta yang migrasi ke Kota Tangerang menyebabkan pertumbuhan jumlah penduduk di Kota Tangerang melaju begitu tinggi yang kini jumlah penduduk Kota Tangerang mencapai 2 juta jiwa yang membuat Kota Tangerang maskin padat, seperti yang terlihat pada gambar berikut

### Jumlah Penduduk Kota Tangerang

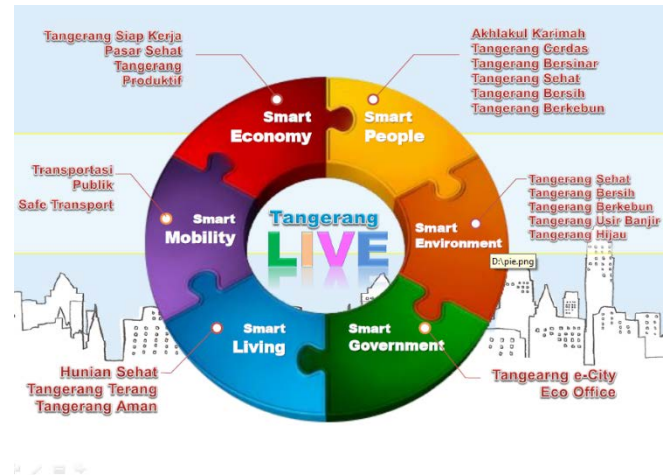
Kecamatan	Jumlah Penduduk Kota Tangerang 2015		
	Jumlah Penduduk menurut Kecamatan di Kota Tangerang menurut Kepemilikan Kartu Keluarga		
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki+Perempuan
Karang tengah	67,970	66,619	134,589
Cipondoh	138,861	135,340	274,201
Pinang	97,614	94,447	192,061
Tangerang	88,826	83,839	172,665
Karawaci	89,852	89,137	178,989
Jatiuwung	64,247	57,246	121,493
Cibodas	76,307	75,508	151,815
Periuk	73,135	69,776	142,911
Batuceper	51,150	47,957	99,107
Neglasari	59,025	54,694	113,719
Benda	49,666	46,110	95,776
Ciledug	91,863	87,961	179,824
Larangan	96,597	93,358	189,955
<b>Total</b>	<b>1,045,113</b>	<b>1,001,992</b>	<b>2,047,105</b>

Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tangerang

Pemerintahan Kota Tangerang yang saat ini dipimpin oleh Arief Rachmadiono Wismansyah dan Sachrudin sebagai walikota dan wakil walikota Tangerang yang memiliki visi yaitu

“Terwujudnya Kota Tangerang Yang Maju, Mandiri, Dinamis, dan Sejahtera Dengan Masyarakat Yang Berakhlakul Karima”. Sebagai visi Pemerintahannya ini pemerintah ingin menjadikan Kota Tangerang *smart city* atau kota pintar yang direalisasikan dengan dituangkan dalam sebuah konsep Tangerang LIVE, yang merupakan kepanjangan dari *Liveable* (Layak Huni), *Investable* (Layak Investasi), *Visitable* (Layak Dikunjungi), dan *E-City* (Kota Digital). Melalui Tangerang LIVE, pemerintah Kota Tangerang kembangkan program-program ke dalam indikator-indikator, yaitu *smart environment*, *smart government*, *smart economy*, *smart people*, *smart living*, dan *smart mobility*. Untuk lebih jelasnya berikut merupakan gambar bentuk skema Tangerang LIVE.

**Gambar 1.1**  
**Bentuk Skema Tangerang LIVE**



Sumber : Rencana Detail Tata Ruang Kota

Gambar bentuk skema tersebut menunjukkan dengan mengadopsi sebuah konsep *Smart City* Kota Tangerang menuangkannya ke dalam sebuah konsep yaitu Tangerang LIVE, dimana terdapat 6 indikator yang diambil dari indikator *smart city* seperti *smart people*, *smart environment*, *smart government*, *smart living*, *smart mobility*, dan *smart economy*, yang kemudian dari indikator-indikator tersebut ada program-program.

Kota Tangerang tidak mau kalah dengan kota-kota maju lainnya, dengan mengeluarkan konsep baru Tangerang LIVE, Pemerintah Kota Tangerang mempunyai tujuan dengan menjadikan Kota Tangerang sebagai *Smart City* atau kota pintar untuk mewujudkan kota yang semakin maju dan sejahtera, kota yang mampu memberikan kenyamanan bagi masyarakatnya terutama dalam dalam hal pelayanan dengan menyediakan fasilitas, sarana dan prasarana, memberikan kenyamanan bagi masyarakatnya dalam berinteraksi dengan sesamanya, dalam hal ini peneliti tertarik mengambil topik tentang bagaimanakah Implementasi *E-government* di Kota Tangerang Menuju *Smart City* (studi kasus aplikasi tangerang live), apakah sudah berjalan dengan baik atau belum

## KAJIAN PUSTAKA

### Kebijakan Publik

Sebelum menjelaskan tentang Implementasi kebijakan publik terlebih dahulu harus dimengerti apa yang dimaksud dengan kebijakan publik, dan bagaimana proses kebijakan publik itu sehingga dapat diimplementasikan. Pengertian kebijakan publik sampai saat ini masih menjadi perdebatan bagi para pakar kebijakan, walaupun banyaknya pengertian yang di kemukakan oleh mereka, tetapi semuanya tidak keliru dan saling melengkapi. Dye mengatakan bahwa *Public Policy is what's government do, why they do it, and what different it make* (Kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan pemerintah, mengapa mereka melakukan dan apa perbedaan yang dihasilkan). Dalam bukunya yang lain, *Understanding Public Policy* beliau menyebutkan bahwa kebijakan publik adalah apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan dan tidak dilakukan.

Dari berbagai kepustakaan dapat diungkapkan bahwa kebijakan



publik dalam kepustakaan Internasional disebut sebagai *public policy*, menurut Nugroho (2015:10) yang dipahami sebagai:

“Setiap keputusan yang dibuat oleh negara, sebagai strategi untuk merealisasikan tujuan dari negara. Kebijakan publik adalah strategi untuk mengantarkan masyarakat pada masa awal, memasuki masyarakat pada masa transisi, untuk menuju kepada masyarakat yang dicita-citakan”

Artinya bahwa keputusan yang diambil oleh pemerintah selaku pemegang kewenangan negara merupakan suatu perencanaan yang telah disetujui sebagai acuan agar masyarakat dapat memiliki hidup yang lebih baik. Produk dari keputusan ini merupakan hukum yang tetap dan tidak dapat dilanggar atau kita sebut sebagai peraturan. Hal ini berangkat dari suatu isu yang menyangkut kepentingan bersama agar dapat dicari solusinya maka formulasi isu tersebut menjadi kebijakan publik harus dilakukan, disusun dan disepakati menjadi suatu kebijakan publik; hasilnya dapat menjadi Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden dan juga Peraturan Daerah, termasuk pula peraturan bupati atau peraturan

walikota maka kebijakan publik tersebut berubah menjadi hukum yang harus ditaati.

Menurut Harold Laswell dan Abraham Kaplan dalam Nugroho (2014:125) mendefinisikan kebijakan publik adalah suatu program yang diproyeksikan dengan tujuan-tujuan tertentu, nilai-nilai tertentu, dan praktek-praktek tertentu (*a projected program of goals, values, and practices*). Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan pandangan Harold dan Kaplan ini kebijakan public itu merupakan program yang sudah dirancang dan disiapkan sehingga sudah memiliki tujuan dan nilai, tetapi tidak akan tercipta jika tidak dipraktikkan secara langsung. Di sini mereka tidak menjelaskan apakah kebijakan publik itu muncul hanya semata-mata untuk melengkapi suatu nilai yang kurang di masyarakat, atau untuk mengatasi masalah.

Dari pengertian yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa Kebijakan Publik adalah suatu aktifitas negara (dalam hal ini pemerintah sebagai penyelenggara) yang bertujuan

mengatasi permasalahan publik melalui pola-pola tertentu sehingga terbentuk suatu kebijakan atau program untuk mencapai tujuan tertentu.

### **Impelementasi Kebijakan**

Implementasi kebijakan pada prinsipnya merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Lester dan Stewart yang dikutip oleh Winarno (2007: 101), menjelaskan bahwa implementasi kebijakan adalah:

“Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian luas merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan tehnik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan”.

Definisi tersebut menjelaskan bahwa implementasi kebijakan merupakan pelaksanaan kegiatan administratif yang legitimasi hukumnya ada. Pelaksanaan kebijakan melibatkan berbagai unsur dan diharapkan dapat bekerjasama guna mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Jadi implementasi itu merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah

ditetapkan dalam suatu keputusan kebijakan. Akan tetapi, pemerintah dalam membuat kebijakan juga harus mengkaji terlebih dahulu apakah kebijakan tersebut dapat memberikan dampak yang buruk atau tidak bagi masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar suatu kebijakan tidak bertentangan dengan masyarakat apalagi sampai merugikan masyarakat.

Pendapat lain yang dikemukakan oleh Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti (2012: 21) Implementasi yaitu “kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (to deliver policy output) yang dilakukan oleh para implementor kepada kelompok sasaran (target group) sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan kebijakan”. Tujuan kebijakan diharapkan akan muncul manakala hasil kebijakan (policy output) dapat diterima dan dimanfaatkan dengan baik oleh kelompok sasaran sehingga dalam jangka panjang hasil kebijakan akan mampu diwujudkan.

Metter dan Horn (Agustino, 2006: 139) implementasi kebijakan ialah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang digariskan dalam keputusan kebijakan. Mazmanian dan Sabatier (Agustino, 2006: 139) implementasi kebijakan adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya.

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan menyangkut (minimal) tiga hal yaitu: (1) adanya tujuan atau sasaran kebijakan, (2) adanya aktifitas atau kegiatan pencapaian tujuan dan (3) adanya hasil kegiatan.

Berdasarkan uraian ini dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kegiatan melakukan suatu kegiatan. Sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.

### **Kota Cerdas (*Smart City*)**

Konsep kota cerdas (*Smart City*) merupakan salah satu konsep pengembangan kota yang saat ini masih berkembang. Perkembangan konsep *Smart City* membawa definisi yang tidak sama dari berbagai pihak. Pemahamannya tidak hanya berfokus pada aspek tunggal. Meskipun memberikan banyak definisi dan membahas berbagai aspek, masih mungkin untuk mengidentifikasi berbagai aspeknya sebagai dasar untuk penjelasan lebih lanjut.

Gagasan *Smart City* pertamakali lahir dari *International*

*Business Machines* (IBM). IBM merupakan sebuah perusahaan komputer ternama di Amerika yang pertama kali mencetuskan kota cerdas (*Smart City*), yang perkembangannya kemudian banyak pandangan-pandangan lain yang dicetuskan dari pihak lain mengenai konsep kota cerdas ini. Menurut IBM, *Smart City* didasarkan pada penggunaan teknologi informasi untuk menjalankan segala kehidupan kota baik itu pemerintahan maupun masyarakat untuk menjadikan kota yang lebih efisien. Sebuah kota yang instrumennya saling berhubungan dan berfungsi cerdas, *Smart City* dapat menghubungkan infrastruktur fisik, infrastruktur IT, infrastruktur social, dan infrastruktur bisnis guna meningkatkan kecerdasan kota.

Konsep kota cerdas ini memang membicarakan pemanfaatan

teknologi modern dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini tidak hanya mengenai teknologi informasi dan komunikasi, tapi juga mengenai teknologi transportasi modern. Selanjutnya juga, berbagai macam aspek pada kehidupan di kota masi berhubungan dengan konsep kota cerdas, seperti keamanan, penghijauan, efesiensi dan keberlanjutan, energy dan lain-lain. Jadi, diupayakan teknologi informasi dan komunikasi tersebut dalam pemanfaatannya dapat mendukung manajemen sumber daya, meningkatnya pelayanan kepada masyarakatnya, meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat kotanya, dengan tetap memperhatikan aspek-aspek keamanan, penghijauan dan keberlanjutan kotanya.

Menurut Supangkat (2015), bahwa dalam konsep *Smart City* di

Indonesia terdiri atas 3 konsep, yaitu

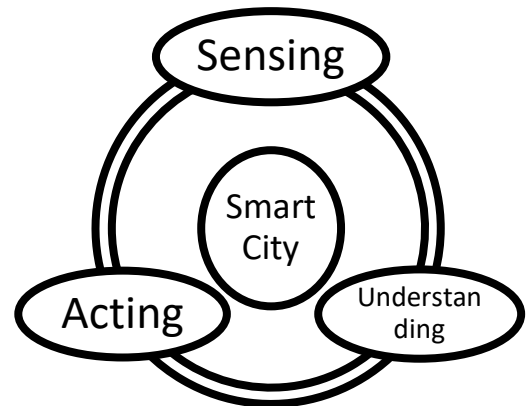
:

- a. Desa Cerdas
- b. Kecamatan Cerdas
- c. Kota / Kabupaten Cerdas

Selain itu Supangkat (2015), menjelaskan bahwa *Smart System Platform* juga berperan penting agar tercapainya tujuan dari *Smart City* itu sendiri, yaitu :

- a. *Sensing*
- b. *Understanding*
- c. *Acting*

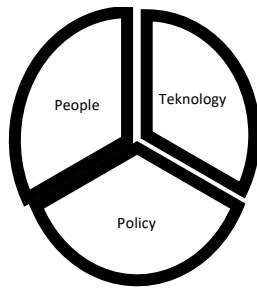
### ***Smart System Platform***



*Sumber : Pemaparan Prof. Suhono Supangkat dalam seminar Smart City 2015*

*Smart City* dalam pemerintahan merupakan suatu hal pelengkap, dalam hal ini teknologinya yang saling mengisi antara masyarakat dan juga kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. Dengan begitu, *Smart City* akan berjalan optimal karena saling melengkapi antara ketiga aspek tersebut.

### ***Smart System Platform untuk Pemerintah***



Sumber : Pemaparan Prof. Suhono Supangkat dalam seminar *Smart City* 2015

## **METODE**

Metode yang digunakan untuk penulisan ini adalah Studi pustaka. Studi Pustaka dilakukan karena banyaknya informasi dan data mengenai kebijakan Cyber Security Indonesia. Hal ini dapat ditelusuri melalui berbagai informasi dalam buku, jurnal ilmiah, koran, majalah, serta sumber informasi dari laman situs/website melalui internet. Studi pustaka menjadi penting dalam menganalisa kebijakan *E-government* di Kota Tangerang Menuju *Smart City* (studi kasus aplikasi tangerang live)

## **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan berdasarkan

media dan wawancara secara singkat kurang optimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang tentang aplikasi Tangerang LIVE, sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui informasi tentang adanya dan apa itu aplikasi Tangerang LIVE.

Kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih kurang. Pada pelaksanaan implementasi *E-government* di Kota Tangerang menuju *Smart City* perlu adanya peran penting sebuah teknologi, dalam hal ini tentu harus adanya sumber daya manusia yang mampu mengoperasikan serta mengerti tentang penggunaan dan pengelolaan dalam teknologi.

Tindak lanjut penyelesaian aplikasi Tangerang LIVE yang menjadi fungsi control Pemerintah yang masih kurang optimal seperti kurangnya

inisiatif Pemda untuk mengelola pelayanan publik berbasis E-Government sehingga dalam hal ini Pemda kurang memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahannya.

Belum adanya *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam menangani laporan dan keluhan masyarakat melalui aplikasi Tagerang LIVE. Pada pelaksanaan implementasi *E-government* di Kota Tangerang menuju *Smart City*, Aplikasi Tangerang LIVE yang berhubungan dengan Tangerang LIVE Room adalah aplikasi digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pelaporan, keluhan dan saran, lalu bagaimana penanganan pelaporan aplikasi bisa menyelesaikan masalah, dan seberapa cepat petugas bisa langsung datang

ketempat kejadian perkara setelah seseorang melaporkan ada kondisi darurat di Kota. Dalam hal ini tentu harus diperlukannya *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam melaksanakan konsep *smart city* dengan menggunakan teknologi

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil observasi mengenai Implementasi *E-Government* di Kota Tangerang Menuju *Smart City* Studi Kasus Pada Aplikasi Tangerang LIVE adalah implementasi ini belum berjalan dengan optimal karena masih terdapat beberapa kekurangan. Seperti halnya dalam organisasi masih terdapat kekurangan memadai dan juga kurangnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan masih belum adanya landasan hukum yang jelas dalam mengatur pelaksanaan aplikasi

Tangerang LIVE, kemudian dalam dimensi penerapan juga terdapat kendala pada pelaksanaan dan proses tindaklanjut yang dilakukan masih kurang cepatnya tanggapan dan respon yang dilakukan oleh Dinas dalam menindaklanjuti laporan dari masyarakat melalui aplikasi Tangerang LIVE yang belum sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), kemudian juga masih kurang maksimalnya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat sehingga masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui informasi tentang aplikasi Tangerang LIVE.



## DAFTAR PUSTAKA

Agustino, Leo. 2006. *Politik dan Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI.

Indrajit, Prof. Richardus Eko, Dudy Rudianto dan Akbar Zainuddin. 2005. *E-government In Action*. Yogyakarta: ANDI.

Nugroho, Riant, 2014. *Public Policy Edisi Kelima*. Jakarta: Elex Media Komputindo

\_\_\_\_\_, 2014. *Kebijakan Publik di Negara Berkembang*. Jakarta: Elex Media Komputindo

Winarno, B. 2007. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.

journal

Yuliarti, Monika Sri, Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, and Rino A. Nugroho. "Smart City And Media." 2016)

### Lampiran foto:

