

## STRATEGI DAN IMPLEMENTASI DALAM TATA PEMERINTAHAN DENGAN BERBASIS PENGEMBANGAN KONSEP SMART CITY

Adie Dwiyanto Nurlukman<sup>1</sup>, Abdul Basit<sup>2</sup>

Universitas Muhammadiyah Tangerang, Indonesia<sup>1,2</sup>  
E-mail: [adiedwiyanto@gmail.com](mailto:adiedwiyanto@gmail.com)

### ABSTRAK

*Perkembangan teknologi informasi mendorong perkembangan model Smart City diberbagai kota-kota besar di Indonesia dalam pembangunan, Kota Tangerang mencoba untuk mengembangkan Smart City tersebut melalui berbagai program-program yang mulai dikembangkan oleh Pemerintah Kota Tangerang. Konsep Smart City yang diusung oleh Kota Tangerang adalah Tangerang LIVE konsep ini sudah mulai dicanangkan sejak Desember 2013 dan di terapkan pada tahun 2014. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Pemerintah Kota dalam rangka mewujudkan konsep Smart City di Kota Tangerang dan hambatan-hambatan yang muncul dalam pelaksanaan program-program dari Konsep Smart City di Kota Tangerang. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dengan berfokus kepada Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Tangerang sebagai sumber data utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi dan implementasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika dilaksanakan berdasarkan Perwal no. 2 tahun 2016 yang berpedoman pada RPJMD yang sudah disusun untuk mendukung konsep Smart City yang dibalut melalui Tangerang LIVE tersebut, namun dalam implemntasi Smart City ini belum dapat dikatakan optimal dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dan kurang kesadaran dan kesiapan dari SKPD maupun masyarakat untuk menjalankan program-program dari Smart City sehingga itu dapat menghambat proses implementasi dari Smart City tersebut.*

**Kata Kunci:** *Tangerang, Smart City, , Tangerang LIVE*

### ABSTRACT

*The development of information technology encourages the development of the Smart City model in various major cities in Indonesia. The city of Tangerang is trying to develop the Smart City through various programs that are starting to be developed by the Tangerang City Government. The Smart City concept promoted by the City of Tangerang is Tangerang LIVE. This concept has been launched since December 2013 and was implemented in 2014. This study aims to determine how the City Government realizes the concept of Smart City in Tangerang City and the obstacles that arise in it. implementation of programs from the Smart City Concept in Tangerang City. This research was conducted using a qualitative method with a focus on the Tangerang City Information and Communication Office as the main*

*data source. The results showed that the strategy and implementation carried out by the Office of Communication and Information Technology was implemented based on Perwal no. 2 of 2016 which is guided by the RPJMD which has been compiled to support the concept of Smart City which is wrapped through Tangerang LIVE, but in the implementation of this Smart City it cannot be said to be optimal due to the lack of socialization carried out by the Communication and Informatics Office and the lack of awareness and readiness of SKPD and community to run programs from the Smart City so that it can hinder the implementation process of the Smart City.*

**Keywords:** *Tangerang, Smart City, Tangerang LIVE*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) tidak dapat melepaskan kita untuk beradaptasi dalam penerapan teknologi, termasuk dalam meningkatkan layanan pemerintah kepada warganya (Weber, Heller-Schuh, Godoe, & Roest, 2014). *Smart City* pendekatan kompleks yang menekankan integrasi dan efisiensi dalam pengoperasian sebuah kota, dalam upaya untuk membangun kualitas hidup warganya dan ekonomi lokal dengan memanfaatkan ICT (*Information and Communication Technology*) (Pérez-González & Díaz-Díaz, 2015; Weber et al., 2014).

Perkembangan *Smart City* juga mendorong intensitas yang meningkat dalam hubungan antara masyarakat dan pemerintah, khususnya dalam hal yang bersifat transaksional. Meskipun secara tradisional elemen transaksional antara pemerintah dan masyarakat akan selalu ada, misalnya pembayaran pajak sebagai imbalan atas layanan, atau pemungutan suara untuk perwakilan. Saat ini kebangkitan teknologi ponsel pintar dan kota pintar modern telah memungkinkan terjadinya transaksi

yang lebih mikro antara masyarakat, pemerintah, dan agen informasi (Johnson, Robinson, & Philpot, 2020).

Secara konseptual *Smart City* (kota cerdas) adalah kota yang melakukan pembangunan berorientasi kepada masa depan dengan komitmen komprehensif terhadap inovasi dalam teknologi, manajemen, dan kebijakan. Inovasi tersebut dibuat dengan mempertimbangkan berbagai elemen, seperti kontribusi, ketegasan diri, kemandirian, dan kesadaran (Laufs, Borrión, & Bradford, 2020).

Definisi lain coba di kemukakan oleh Leydesdorff & Deakin (2011), dengan memperkenalkan model Triple-Helix dari *Smart City*, yang menekankan adanya proses rekonstruksi budaya yang didukung oleh kebijakan, kepemimpinan akademik, dan strategi perusahaan dalam panduan mereka. Secara bersamaan, model Triple-Helix membingkai hubungan antara industri, pemerintah dan akademisi sebagai reflektif dan sebagai overlay yang memengaruhi bagaimana teknologi berkembang bersama.

Kota Tangerang mencoba untuk mengembangkan konsep *Smart City*

tersebut melalui berbagai program-program yang mulai dikembangkan oleh Pemerintah Kota Tangerang. Untuk menjadikan Kota Tangerang sebagai *Smart City*, Pemerintah Kota (Pemkot) Tangerang terus berupaya merealisasikan visi yang dituangkan ke dalam slogan “Tangerang LIVE” yang merupakan akronim dari Liveable, Investable, Visitable, dan E-City.

Konsep ini juga diperkuat dalam Peraturan Walikota Tangerang (PERWALI) Nomor 02 Tahun 2016 tentang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi bahwa tujuan dari pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi ini yaitu untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik. Operasionalisasi dari konsep tersebut terimplementasi dalam beberapa program seperti Tangerang Call Center, LAKSA (Layanan Komunikasi Masyarakat), yang terhimpun dalam format E-Government berupa aplikasi Tangerang LIVE.

Pada implementasi *Smart City* hingga saat ini masih banyak kendala dan permasalahan yang terjadi termasuk kurangnya kesadaran dari masyarakat maupun SKPD untuk mewujudkan konsep *Smart City* tersebut hal ini dapat dilihat melalui seberapa banyak masyarakat yang mengunduh aplikasi-aplikasi yang tertera di atas seperti aplikasi Tangerang LIVE. Perkembangan konsep *Smart City* di

Indonesia hingga saat ini belum ditunjang dengan penelitian yang dapat mendukung perkembangannya.

Penelitian ini diharapkan menjadi sebuah kontribusi dalam pengembangan *Smart City* untuk mendorong implementasi kebijakannya yang lebih baik. Sehingga berdasarkan asumsi tersebut maka perlu adanya penelitian sejauh mana konsep *Smart City* yang di terapkan oleh pemerintah kota Tangerang melalui aplikasi Tangerang LIVE dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Beberapa permasalahan tersebut menjadi hal yang perlu dikaji bagaimana strategi pemerintah dalam mewujudkan dan meningkatkan pelayanan publik yang baik dengan adanya konsep *Smart City* tersebut, oleh karena itu Penelitian ini dimaksudkan untuk meneliti bagaimana strategi Pemerintah Kota Tangerang khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Kota Tangerang dalam mengimplementasikan program program dari konsep *Smart City* ini. Sehingga peneliti tertarik mengambil judul “Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Dalam Implementasi Konsep *Smart City* di Kota Tangerang (Studi Pelayanan Elektronik di Kota Tangerang)”.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Strategi**

Berdasarkan kepada pendapat Boyd, Walker, & Larrenche (2000), Strategi bagian fundamental dari tujuan yang sedang berjalan dan yang sedang

direncanakan, penggunaan sumber daya, dan interaksi dari organisasi dengan *market*, kompetitor, dan faktor-faktor lain. Dengan kata lain menunjukkan bahwa strategi seharusnya menyangkut kepada (1) tujuan yang harus dicapai, (2) target dan area distribusi, dan (3) bagaimana (sumber daya dan langkah yang akan dilaksanakan untuk setiap produk-pasar dalam memenuhi peluang dan meraih keunggulan kompetitif dalam menghadapi tantangan.

Definisi lain menunjukkan strategi merupakan prioritas atau arah umum yang akan diambil oleh organisasi. Strategi ini melibatkan pilihan tentang bagaimana cara terbaik untuk mencapai misi organisasi (Earl, 2001). Selain itu, perencanaan strategis adalah proses yang sistematis yang disepakati oleh organisasi dan membangun keterlibatan *stakeholders* pada prioritas utama dan responsif terhadap keadaan lingkungan (Eskerod & Vaagaasar, 2014; Freeman & McVea, 2001).

### **Smart City**

Cohen (2012), mendefinisikan *Smart City* dengan menekankan aspek lingkungan dalam *Smart City* melalui pemanfaatan ICT (*Information and Communication Technology*) secara pintar dan efisien dalam penggunaan sumber daya, penghematan biaya dan energi, meningkatkan pelayanan dan kualitas hidup, serta mengurangi dampak lingkungan dalam menciptakan inovasi dan ekonomi yang ramah lingkungan.

Secara Lebih lanjut konsepsi *Smart City* memiliki beberapa karakteristik utam yang dapat mengkategorikan sebuah kota masuk kedalam *Smart City* atau tidak, yang antara lain adalah *smart governance, smart mobility, smart environment, and smart living* (Giffinger et al., 2007; Giffinger, Gudrun, & Haindlmaier, 2010)

Berdasarkan definisi tersebut, ada beberapa hal yang berkaitan dengan *Smart City*. yaitu sebuah konsep yang diterapkan oleh sistem pemerintahan daerah dalam mengelola daerah terhadap segala sumber daya dengan efektif dan efisien dengan memanfaatkan perkembangan ICT.

### **METODE**

Jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Peneliti melakukan penelitian dengan kualitatif karena peneliti ingin memberikan gambaran atau penjelasan secara sistematis, faktual, dan akurat tentang strategi dinas komunikasi dan informasi dalam implementasi konsep *Smart City* di Kota Tangerang.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan data yang menurut peneliti sesuai dengan subjek penelitian yang mampu memberikan gambaran tentang subjek penelitian. Data primer dalam penelitian diperoleh melalui hasil wawancara mendalam secara *semi-structured* dengan informan dan observasi langsung. Data primer berupa data yang didapatkan dari Dinas Komunikasi dan Informatika

(KOMINFO) Kota Tangerang. Sedangkan Data sekunder merupakan data yang relevan yang berasal dari artikel, dokumen, dan bahan referensi lainnya yang berkaitan dengan strategi dinas kominfo dalam implementasi konsep *Smart City* di Kota Tangerang.

Selain itu alasan yang mendasar digunakannya metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini adalah: (1) masalah penelitian sudah tergambar; (2) untuk memahami makna dibalik data yang tampak; (3) kehidupan politik saat ini yang dilandasi oleh prinsip-prinsip demokrasi di Indonesia yang tengah berlangsung.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN** **Implementasi Prinsip-prinsip** **Demokrasi di Indonesia**

Dinas komunikasi dan informatika (Kominfo) kota Tangerang adalah pelaksana tugas utama yang dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam bentuk pemberian pelayanan komunikasi dan informatika pembangunan kepada masyarakat. Dalam tujuan tersebut pemerintah kota khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang mempunyai tugas untuk mewujudkan atau menerapkan *Smart City* sebagai salah satu pembangunan di Kota Tangerang. Dalam menerapkan *Smart City* tersebut Dinas Komunikasi dan Informatika memiliki perencanaan atau strategi tertentu dalam menerapkan *Smart City* tersebut.

Strategi *pertama* yang dilakukan adalah menetapkan kebijakan *Smart*

*City* di Kota Tangerang. Pemerintah Kota Tangerang berkeinginan kuat untuk menciptakan sebuah *Smart City* yang dirangkum atau dibingkai dalam Tangerang LIVE, untuk memperkuat itu dimasukkan kedalam RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) yang merupakan bagian pengembangan Kota Tangerang dalam masa 5 tahun. Ini merupakan langkah awal untuk mengimplementasikan kota cerdas tersebut dan bentuk keseriusan dari Walikota untuk mewujudkan *Smart City* tersebut. Lebih lanjut dijelaskan langkah-langkah yang dilakukan dinas Komunikasi dan Informatika dalam menjalankan konsep *Smart City* ini.

Beberapa langkah yang dilakukan adalah *Pertama*, dari aspek regulasi, menyusun *master plan* TIK atau bisa disebut blueprint (cetak biru). *Master plan* TIK ini yang meng-*guideance* Dinas Kominfo untuk melakukan kegiatan setiap tahunnya yang sudah terencana dari mulai tahun 2015-2018 untuk mencapai *Smart City*. Tapi untuk kota Tangerang, sebetulnya bukan sepenuhnya di smat city, *Smart City* hanya istilah, Kota Tangerang mempunyai tagline liveable, investable, visitable, e-city. *E-city* disini yang mendefinisikan kota cerdas, masyarakatnya cerdas, pegawai nya juga cerdas, balutan kota cerdas ini adalah supporting (dukungan) dari ketiga ini. Bagaimana kota tangerang ini sebagai kota yang layak huni, layak dikunjungi, layak investasi, berbasis teknologi informasi. Untuk di kota Tangerang *Smart City* ini, lebih

mengarah ke supporting teknologi informasi terhadap aktivitas-aktivitas pemerintah daerah. Maka dari itu maksud dari master plan TIK yaitu mengatur seluruh aktifitas Dinas-dinas terkait yang berhubungan dengan TIK.

*Kedua*, Dari sisi SDM, perekrutan aparatur yang berbasis programmer. Pemerintah tidak ingin bergantung pada pihak ketiga atau dengan pihak vendor. Pemerintah Kota Tangerang memiliki 10 programmer yang merupakan anggota Aparatur Negeri Sipil (ASN). Pengangkatan programmer yang merupakan ASN dikarenakan *Smart City* dalam perjalanan kerjanya pengamatan informasi berjalan tidak statis melainkan dinamis. Membuat satu aplikasi saja dapat memakan waktu yang cukup lama.

*Ketiga*, pembangunan infrastruktur, jaringan internet, data center, server, dll. Untuk kota Tangerang permasalahan infrastruktur tidak menjadi masalah. Karena, posisi kedekatan dengan ibukota negara maka banyak pihak-pihak swasta yang menginvestasikan infrastruktur. Supporting infrastruktur jaringan banyak didukung oleh pihak swasta, karena kalau membangun sendiri itu justru yang banyak memakan biaya karena biaya terbesar *Smart City* adalah di pembangunan infrastruktur jaringan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa strategi dalam upaya implementasi *Smart City*, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang memiliki tujuan agar *Smart*

*City* ini dapat diterapkan oleh masyarakat sehingga masyarakat dapat terbantu dan termudahkan oleh program-program yang diterapkan dalam *Smart City*.

Dari penelitian yang sudah dilakukan terlihat bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang sangat bersungguh-sungguh untuk mewujudkan *Smart City* ini, tergambar dalam pemaparan informan-informan yang peneliti wawancara, bahwa Pemerintah Kota khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika kota Tangerang telah melakukan beberapa upaya-upaya dan perencanaan yang sangat strategis dalam mewujudkan *Smart City* tersebut. Upaya tersebut terlihat dari kesungguhan Pemerintah Kota Tangerang untuk menciptakan sebuah *Smart City* yang dirangkum atau dibingkai dalam Tangerang LIVE yang telah dirancang kedalam RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) kota Tangerang sebagai payung kuning untuk menerapkan *Smart City*.

Selain itu Dinas Komunikasi dan Informatika telah menyusun regulasi serta menyusun rencana induk TIK, kemudian membuat peraturan walikota tentang pemanfaatan TIK nyaserta pembangunan infrastruktur TIK. Serta Dinas Komunikasi dan Informatika juga membuat master plan TIK yang dimana master plan tersebut bertujuan untuk mengarahkan Dinas Kominfo untuk melakukan kegiatan setiap tahunnya yang sudah terencana. Regulasi atau peraturan-peraturan tersebut yang

nantinya akan mengatur berjalannya Smart City.

Jika dilihat strategi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika ini memang sudah sesuai dengan teori dari yang dikemukakan oleh Siagian tersebut bahwa dalam strategi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika ini sudah mencakup apa saja yang ingin dilakukan oleh Walikota sebagai petinggi organisasi untuk mencapai sebuah tujuan yaitu menjalankan dan mewujudkan Smart City di Kota Tangerang dan strategi yang dilakukan sudah dikategorikan baik.

Baik disini artinya bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika telah melakukan beberapa upaya-upaya dalam menjalankan Smart City dengan membuat sejumlah rencana yang akan dilakukan atau dilaksanakan dalam beberapa waktu mendatang, kemudian Pemerintah khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika menjalankan Smart City ini secara bertahap dan terencana.

### **Implementasi Smart City**

Proses implementasi ini merupakan sebuah perwujudan sebuah kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan. Dalam wujud implementasi Smart City di Kota Tangerang ini perlu adanya suatu kegiatan atau aktivitas yang berupa program kegiatan untuk mendukung konsep Smart City untuk mendapatkan suatu hasil. Program-program pendukung dalam pengembangan Smart city di Kota Tangerang bersifat variative

sperti, membuat Tangerang Liveroom, kemudian pengisian orang-orang atau SDM di Tangerang Liveroom.

Selain itu terdapat juga hal yang mendukung seperti Sigap (*sistem aplikasi petugas*) lapangan. Lalu ada pelayanan perizinan online, dan ada akses internet atau free Wi-Fi di taman maupun di ruang publik. Ruang Tangerang Liveroom yang ada di kantor Pusat Pemerintah Kota Tangerang, fungsi dari Tangerang Liveroom sendiri yaitu untuk pengawasan terhadap kinerja pemerintah, penyelesaian atau tindak lanjut terhadap keluhan atau informasi masyarakat yang ditujukan kepada pemerintah Kota Tangerang dan juga percepatan pelayanan publik.

Ada 6 cluster yang menjadi target untuk kota Tangerang menjadi bagian kota pintar seperti *smart environment, smart living, smart people, smart government, smart mobility, smart economy*. 6 cluster komponen Smart City ini bersinkronisasi dengan program-program yang digagas oleh pemerintah kota Tangerang seperti Tangerang berbenah, kemudian Tangerang cerdas kemudian Tangerang terang dan sebagainya.

Kemudian Pemerintah Kota Tangerang juga membangun aplikasi, ada aplikasi internal aparatur dalam rangka meningkatkan efisiensi anggaran semua paperless belanja kertas dapat ditekan kemudian adanya Tangerang LIVE untuk aplikasi layanan masyarakat dan kemudian juga penyediaan akses internet di ruang-ruang publik dalam rangka mendukung

kemudahan akses masyarakat terhadap aplikasi yang sudah dibangun dan dikembangkan oleh pemerintah kota. Itu adalah upaya bagaimana pemerintah kota membuat kebijakannya ini in line dalam satu kebijakan mendorong pemerintah yang transparansi, berbasis elektronik dan berakhlakul karimah. Wujudnya dengan adanya Dinas Kominfo ini diharapkan menjadi energi untuk SKPD lain untuk sama-sama sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing mewujudkan kota pintar.



Gambar 1. Aplikasi Tangerang LIVE

Aplikasi Tangerang LIVE terdiri dari layanan komunikasi masyarakat, *call center*, rumah sakit, ambulan gratis, layanan perizinan, PPDB SMP (Penerimaan Peserta Didik Baru) khusus untuk SMP, layanan membayar PBB dan masih ada lainnya yang tercakup dalam satu aplikasi tersebut. Implementasi *Smart City* di Kota Tangerang sendiri mempunyai tujuan untuk menjadikan kota yang lebih efektif dan efisien. Efisien dalam arti

menekan anggaran yang lebih transparan, pelayanan yang lebih transparan menekan tingkat korupsi di kota Tangerang sekaligus memudahkan masyarakat. Efektif artinya dimanapun masyarakat dapat terlayani, masyarakat dimudahkan mengakses layanan public, sedangkan efisiensi ini mengarah kepada sistem *paperless* yang diusahakan tidak lagi berorientasi pada kertas tidak membutuhkan kertas.

Implementasi *Smart City* oleh Pemerintah Kota Tangerang ini mempunyai tujuan, tujuan tersebut untuk menjadikan Pemerintah Kota Tangerang lebih efektif dan efisien dalam melayani masyarakat artinya masyarakat dipermudah oleh aplikasi-aplikasi yang sudah dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dalam melakukan pelayanan publik dan menjadikan Pemerintah Kota Tangerang yang lebih transparan dalam melakukan pelayanan sehingga dapat menekan tingkat korupsi di Pemerintahan Kota Tangerang.

Dengan adanya *Smart City* ini Pemerintah berharap Kota Tangerang menjadi Kota yang berakhlakul kharimah serta sejahtera sesuai dengan apa yang dituangkan dalam visi misi Walikota Tangerang. Tujuan tersebut mempunyai dampak tertentu untuk masyarakat, jika konsep kota cerdas ini dilakukan dengan tepat tentu akan berdampak positif untuk masyarakat, yang akan di dapat apabila konsep kota cerdas ini dilakukan dengan tepat yaitu masyarakat akan dimudahkan oleh berbagai aplikasi-aplikasi yang dibuat

oleh Dinas Komunikasi dan Informatika serta menghemat waktu dan biaya.

Namun dampak tersebut belum dapat dirasakan oleh masyarakat Kota Tangerang, implementasi yang dirasakan masih kurang ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi dari Pemerintah Kota Tangerang sendiri, berbagai upaya dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika agar implementasi *Smart City* ini dapat berdampak bagi masyarakat. Implementasi merupakan bentuk penyediaan dalam pelaksanaan yang dapat berdampak atau berakibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut berupa peraturan pemerintah ataupun kebijakan yang dibuat oleh pemerintah.

Dinas Komunikasi dan Informatika sudah melakukan beberapa hal dalam implementasi *Smart City* dan secara konseptual memang *Smart City* versi Kota Tangerang ini sudah sangat bagus karena konsep tersebut mencakup banyak persoalan yang memang dibutuhkan dalam sebuah kota cerdas, dibutuhkan perizinan yang mudah, dibutuhkan sistem aplikasi yang dapat dijangkau oleh semua orang, diperlukan SDM yang mumpuni atau memadai dalam mengelolah semua persoalan public di dalam Liveroom.

Akan tetapi persoalan itu tidak semudah apa yang sudah dikatakan oleh Pemerintah, realitanya semua itu belum terlaksana atau berjalan semua, karena jika kita melihat langsung didalam pelaksanaannya aplikasi masih ada yang belum dapat dibuka, sistem masih banyak yang kosong, wifi yang

terpasang diruang ruang publik masih sulit untuk diakses, artinya disini pemerintah hanya sebatas berbicara pembangunan infrastruktur jaringan telekomunikasi ini sudah berhasil dibangun dan dipasang di beberapa tempat umum, namun tanpa adanya monitoring terhadap pembangunan tersebut, ini menyebabkan terhambatnya proses implementasi yang ada.

Kemudian pemerintah masih belum maksimal dalam merespon pengaduan, masyarakat banyak yang belum mengetahui akan program dan aplikasi-aplikasi yang dijalankan oleh Pemerintah karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika sosialisasi hanya dilakukan melalui media sosial dan di beberapa kelurahan dan kecamatan saja, ini mengakibatkan informasi dari konsep *Smart City* belum merata dan kurang optimalnya sosialisasi yang dilakukan melalui media sosial. Artinya disini tidak ada konektivitas antara masyarakat dan Pemerintah untuk bersinergis dalam mewujudkan kota Tangerang sebagai kota cerdas.

## **KESIMPULAN**

Dalam strategi yang dilakukan, Dinas Komunikasi dan Informatika telah berupaya menyusun regulasi, menyusun rencana induk TIK kemudian Dinas Komunikasi dan Informatika telah membuat master plan TIK yang dimana master plan tersebut bertujuan untuk mengarahkan Dinas Komunikasi dan Informatika untuk melakukan

kegiatan setiap tahunnya yang sudah terencana. Kemudian strategi yang dilakukan selanjutnya yaitu perekrutan PNS yang dikhususkan untuk mengisi dibagian programmer dan sosialisasi yang dilakukan diberbagai media-media massa serta diberberapa kelurahan dan kecamatan. Strategi yang sudah dilakukan tersebut memang sudah baik namun pada sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika tersebut belum optimal karena sosialisasi yang dilakukan kurang merata sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan dapat menjalankan *Smart City* tersebut sehingga ini dapat menghambat proses dari implementasi kota cerdas itu sendiri.

Dalam implementasi *Smart City* di Kota Tangerang Pemerintah Khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang berupaya membangun aplikasi-aplikasi yang ingin diterapkan untuk mewujudkan sebuah kota cerdas ini dengan membuat aplikasi seperti Tangerang LIVE, aplikasi Liveroom, aplikasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) dan berbagai program yang dikembangkan dalam menjalankan *Smart City* tersebut. Namun implementasi *Smart City* di Kota Tangerang belum dapat dikatakan optimal karena implementasi yang dilakukan belum terealisasi dengan baik, masih banyak kekurangan dan kurang kesiapan dari pemerintah maupun masyarakatnya sendiri dalam menjalankan konsep kota cerdas ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Boyd, H., Walker, O., & Larrenche, J. (2000). *Manajemen Pemasaran: Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*. Erlangga.
- Cohen, B. (2012). *What exactly is a smart city*. *Co. Exist* (Vol. 19).
- Earl, M. (2001). *Knowledge management strategies: Toward a taxonomy*. *Journal of Management Information Systems*, 18(1), 215–233.  
<https://doi.org/10.1080/07421222.2001.11045670>
- Eskerod, P., & Vaagaasar, A. L. (2014). *Stakeholder management strategies and practices during a project course*. In *Project Management Journal* (Vol. 45, pp. 71–85).  
<https://doi.org/10.1002/pmj.21447>
- Freeman, R. E., & McVea, J. (2001). *A stakeholder approach to strategic management*. In *The Blackwell handbook of strategic management* (pp. 189–207).
- Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., Meijers, E., Rudolf Giffinger, M., Christian Fertner, D.-I., & Hans Kramar are, D.-I. (2007). *City-ranking of European Medium-Sized Cities*. *Cent. Reg. Sci. Vienna UT*, 1–12.

- Giffinger, R., Gudrun, H., & Leydesdorff, L., & Deakin, M. (2011). Haindlmaier, G. (2010). *Smart cities ranking: an effective instrument for the positioning of the cities? ACE: Architecture, City and Environment*, 4(12), 7–25.
- Johnson, P. A., Robinson, P. J., & Philpot, S. (2020). *Type, tweet, tap, and pass: How Smart City technology is creating a transactional citizen*. *Government Information Quarterly*, 37(1), 101414. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101414>
- Laufs, J., Borrion, H., & Bradford, B. (2020). *Security and the smart city: A systematic review*. *Sustainable Cities and Society*, 55, 102023. <https://doi.org/10.1016/j.scs.2020.102023>
- Pérez-González, D., & Díaz-Díaz, R. (2015). *Public Services Provided with ICT in the Smart City Environment: The Case of Spanish Cities*.
- Weber, K. M., Heller-Schuh, B., Godoe, H., & Roest, R. (2014). *ICT-enabled system innovations in public services: Experiences from intelligent transport systems*. *Telecommunications Policy*, 38(5–6), 539–557.