

# Implementasi Smart City di Kota Tangerang Selatan Banten

Sapraji

Universitas Nasional, Jakarta

Email: [saprajie@gmail.com](mailto:saprajie@gmail.com)\*



p-ISSN: 2808-9529 (Printed)

e-ISSN: 2808-8816 (Online)

Jurnal Ilmu Sosial Indonesia (JISI)

<http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/jisi>

VOL. 4, NO. 2 (2023)

Page: 97 – 105

**Recommended Citation (APA Style):**

Sapraji, S. (2024). Implementasi Smart City di Kota Tangerang Selatan Banten. Jurnal Ilmu Sosial Indonesia (JISI), 4(2), 97 – 105.

<https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/jisi/article/view/37124>

**Available at:**

<http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/jisi/article/view/37124>

**Article History:**

Received 02 Juni 2023

Accepted 05 Juli 2023

Available online 31 Desember 2023

\* Corresponding Author



This is an open access article under CC-BY-SA license  
© Copyright Attribution-Share Alike 4.0 International  
(CC BY-SA 4.0)

**Abstract.** This research discusses the implementation of the Smart City policy in South Tangerang City, Banten, Indonesia as a response to regional autonomy demands and the complexity of urban issues. As an innovative concept, Tangsel Smart City focuses on providing solutions to community problems through the application of Information and Communication Technology (ICT). Through innovation and renewal, the South Tangerang City Government has successfully increased efficiency in public services, especially in licensing, taxation, and budgeting. This study is based on the Decree Number 134.43/Head.220-Legal/2017 and Memorandum of Understanding between the Ministry of Communication and Information Technology and the Local Government of South Tangerang City. Although the implementation of Smart City in Tangsel has brought positive changes, there are challenges such as the lack of supporting application functions, suboptimal socialization, difficulties in inter-agency integration, and security issues. The aim of this research is to provide an in-depth overview of the Smart City policy implementation, evaluate its effectiveness, and identify opportunities and challenges. It is hoped that the results of this research contribute to both practical and theoretical understanding of Smart City implementation in autonomous regions, serve as a guide for further research, and encourage continuous efforts to improve the quality of public services through the Smart City concept.

**Keywords:** Smart City, Policy Implementation, Regional Autonomy, South Tangerang City, Public Services, Regional Government Innovation, Online Licensing.

**Abstrak.** Penelitian ini membahas implementasi kebijakan Smart City di Kota Tangerang Selatan, Banten, Indonesia sebagai respons terhadap tuntutan otonomi daerah dan kompleksitas masalah perkotaan. Sebagai konsep terobosan, Tangsel Smart City fokus pada solusi masalah masyarakat dengan penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Melalui inovasi dan pembaharuan, Pemerintah Kota Tangerang Selatan berhasil meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik, terutama dalam perizinan, perpajakan, dan penganggaran. Penelitian ini berdasarkan Kepwal Nomor 134.43/Kep.220-Huk/2017 dan Nota Kesepahaman antara Kementerian Komunikasi dan Informatika dengan Pemda Kota Tangerang Selatan. Meskipun implementasi Smart City di Tangsel telah membawa perubahan positif, terdapat kendala seperti minimnya fungsi aplikasi pendukung, sosialisasi yang kurang optimal, kesulitan integrasi antar-dinas, dan masalah keamanan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mendalam tentang implementasi kebijakan Smart City, mengevaluasi efektivitasnya, serta mengidentifikasi peluang dan tantangan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pemahaman praktis dan teoritis tentang penerapan Smart City di daerah otonom, menjadi panduan bagi penelitian lebih lanjut, dan mendorong upaya terus-menerus dalam meningkatkan kualitas layanan publik melalui konsep Smart City.

**Kata Kunci:** Smart City, Implementasi Kebijakan, Otonomi Daerah, Kota Tangerang Selatan, Pelayanan Publik, Inovasi Pemerintah Daerah, Perizinan Online.

## PENDAHULUAN

Upaya mengatur pelaksanaan pemerintahan daerah merupakan bagian integral dari sejarah yang kompleks. Sebelum era reformasi, landasan pelaksanaan pemerintahan daerah diatur oleh UU No. 5 tahun 1974. Namun, aturan-aturan masa Orde Baru dianggap tidak sesuai dengan semangat zaman sehingga pasca reformasi, berbagai perubahan aturan diberlakukan, mulai dari UU No. 22 Tahun 1999, UU No. 32 Tahun 2004 hingga UU Nomor 23 Tahun 2014 (Muhammad, 2016).

Perubahan tersebut bertujuan mengeliminasi praktik pemerintahan yang bersifat sentralistik, terutama yang terdapat dalam UU Nomor 5 Tahun 1974. Lebih dari sekadar revisi, perubahan ini ditujukan untuk memberikan ruang otonomi dan kreativitas yang lebih besar bagi pengelola pemerintahan daerah. UU Nomor 23 Tahun 2014, yang menggantikan UU Nomor 32 Tahun 2004, dianggap sebagai tonggak penting dalam pergeseran praktik pengelolaan kebijakan, menandai terjadinya desentralisasi yang substansial. Pergeseran ini adalah hasil dari semangat reformasi yang menuntut adanya otonomi daerah.

Tuntutan daerah pasca reformasi semakin meningkat, khususnya dalam hal pemerataan kesejahteraan. Otonomi daerah yang tidak diatur dengan baik dapat menyebabkan ketimpangan kesejahteraan antara pusat dan daerah. Oleh karena itu, UU Nomor 23 Tahun 2014 dianggap sebagai anugerah yang memungkinkan percepatan distribusi kesejahteraan.

Dampak taktis dari penguatan otonomi daerah melalui UU Nomor 23 Tahun 2014 mencakup peningkatan upaya menyejahterakan masyarakat di daerah. Otonomi daerah memungkinkan pemerintahan daerah untuk lebih responsif terhadap persoalan-persoalan lokal, membuat mereka lebih sensitif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, otonomi daerah menciptakan pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat, mengubah perspektif pembangunan daerah dari yang semula menjadikan masyarakat sebagai objek menjadi subjek pembangunan.

Dengan pemberlakuan UU Nomor 23 Tahun 2014, setiap daerah memiliki kewenangan untuk menyusun standar indikator yang berbeda-beda sesuai dengan tujuan dan kebutuhan masyarakatnya. Variasi standar keberhasilan ini sejalan dengan prinsip otonomi daerah yang menyesuaikan dengan kebutuhan setempat. Keberhasilan pemerintahan daerah dinilai dari implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan masyarakatnya.

Bagi masyarakat, pemerintahan daerah diukur dari kualitas layanan publik yang diberikan.

Pelayanan publik yang baik, terutama terkait dengan infrastruktur pendidikan, kesehatan, dan ekonomi, menentukan keberhasilan pemerintahan daerah. Oleh karena itu, dalam konteks kebijakan publik, implementasi kebijakan menjadi tahap krusial yang menentukan keberhasilan suatu pemerintahan.

Implementasi kebijakan publik merupakan upaya menghubungkan tujuan kebijakan dengan hasil kegiatan pemerintah. Tugas implementasi melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan, membentuk jaringan untuk mewujudkan tujuan kebijakan. Sejalan dengan semangat otonomi daerah, setiap daerah berusaha agar semua program yang dicanangkan dapat berjalan sesuai harapan. Namun, permasalahan seperti kurangnya pelayanan publik, beban kota yang tidak memadai, dan masalah lainnya menjadi hambatan yang memerlukan pemikiran ulang dan kerja keras dari para pemangku kebijakan (Winarno, 2016).

Pengelolaan kota, terutama dalam konteks Smart City, menjadi fokus utama untuk menciptakan tata kelola yang lebih baik (Allwinkle & Cruickshank, 2011). Konsep Smart City, yang berbasis pada penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), menjadi solusi inovatif untuk mengatasi kompleksitas masalah perkotaan (Pardo et al., 2012). Kota Tangerang Selatan (Tangsel), sebagai contoh, telah mengadopsi konsep Smart City untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengatasi berbagai tantangan perkotaan (Purba & Patnistik, 2018).

Tangsel Smart City menjadi salah satu terobosan dalam penerapan Smart City di Indonesia. Dengan fokus pada solusi dan penyelesaian masalah yang dihadapi masyarakat, Tangsel Smart City bukan sekadar kumpulan teknologi atau aplikasi, melainkan sebuah upaya untuk mengatasi permasalahan masyarakat dengan bantuan teknologi yang aplikatif.

Melalui inovasi dan pembaharuan, Pemerintah Kota Tangerang Selatan telah berhasil mengatasi beberapa persoalan masyarakat, seperti perizinan, perpajakan, dan penganggaran. Penerapan teknologi, seperti SMS Gateway dalam perizinan, dan integrasi aplikasi di setiap dinas, menciptakan pelayanan yang lebih efisien dan responsif. Tangerang Selatan juga terus berupaya meningkatkan keamanan dengan pemasangan CCTV dan pengembangan jaringan internet di ruang publik.

Namun, dalam implementasi Smart City, terdapat kendala seperti minimnya fungsi aplikasi pendukung, kurangnya sosialisasi, sulitnya integrasi antar-dinas, dan masalah keamanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran lebih mendalam tentang implementasi kebijakan Smart City di Kota Tangerang Selatan,

mengevaluasi efektivitasnya, serta mengidentifikasi peluang dan tantangan yang dihadapi.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan Kepwal Nomor 134.43/Kep.220-Huk/2017 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Smart City Kota serta Nota Kesepahaman (MoU) antara Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia dengan Pemda Kota Tangerang Selatan. Buku ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan tentang implementasi kebijakan Smart City di Kota Tangerang Selatan, menjadi panduan untuk penelitian lebih lanjut, dan memotivasi upaya terus-menerus dalam meningkatkan kualitas layanan publik melalui konsep Smart City.

## METODE

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan utamanya adalah untuk menguji hipotesis. Penggunaan pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang dapat diukur secara numerik, sehingga memungkinkan analisis statistik yang lebih mendalam. Proses pengumpulan data dilakukan melalui dua metode utama. Pertama, kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data primer, di mana peneliti secara langsung terlibat dalam pengumpulan informasi di lokasi penelitian. Kedua, studi kepustakaan dilakukan untuk mendapatkan data sekunder dari berbagai sumber seperti jurnal, skripsi, laporan penelitian, serta tambahan dari sumber internet, majalah, dan surat kabar. Dokumen ini menjadi pendukung untuk menyediakan konteks dan kerangka pemahaman yang lebih luas terhadap topik penelitian.

Pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini memberikan landasan yang kuat untuk menggeneralisasi hasil dan mencapai validitas statistik. Metode pengumpulan data primer, yaitu kuesioner, memungkinkan peneliti untuk memperoleh tanggapan langsung dari responden, sementara data sekunder dari studi kepustakaan memberikan informasi mendalam dan mendukung hasil penelitian. Oleh karena itu, penggunaan pendekatan kuantitatif dan kombinasi metode pengumpulan data memperkaya validitas dan reliabilitas temuan penelitian ini (Arikunto, 2010).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengertian Smart City

Pengertian Smart City merupakan gabungan dari dua kata, yaitu "*Smart*" dan "*City*". Dalam Oxford Learner's Dictionaries, kata "*smart*" memiliki beberapa makna, antara lain terkait dengan cara berpakaian, kemampuan personal, dan perangkat pintar teknologi (*Oxford Learners Dictionaries*,

2023). Dalam konteks ini, definisi yang lebih tepat adalah kemampuan untuk menangkap, merasakan, dan memproses data dari berbagai komponen kota serta meresponnya secara cepat dan tepat. Sejalan dengan kecerdasan manusia, Smart City diartikan sebagai kota yang mampu menanggapi lingkungan sekitarnya dengan cepat dan akurat.

Dari sisi fungsinya, kota dipandang sebagai pusat kegiatan, penyedia transportasi, dan titik konsentrasi pelayanan khusus (Hatt & Reiss, 1959). Konsep Smart City juga didefinisikan sebagai Cyber-physical Social System yang mengintegrasikan sistem fisik, sosial, dan digital melalui media siber (Susanto et al., 2019).

### Perkembangan Konsep Smart City

Smart City adalah konsep penataan kota yang mengelola sumber daya melalui pemanfaatan teknologi untuk memberikan informasi cepat dan tepat kepada masyarakat (Supangkat et al., 2015). Enam dimensi Smart City, yaitu *smart people*, *smart environment*, *smart economy*, *smart mobility*, *smart living*, dan *smart governance*, dapat dioptimalkan sesuai fungsinya (Giffinger et al., 2007). Konsep ini menekankan penggunaan teknologi untuk menyelesaikan permasalahan kota, seperti krisis sumber daya, infrastruktur yang tidak memadai, dan masalah lingkungan (Washburn et al., 2011).

Pengertian Smart City melibatkan inovasi, teknologi efisien, dan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Penerapannya mencakup area geografis tertentu yang menggunakan teknologi canggih seperti ICT, logistik, dan produksi energi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Konsep ini bersifat dinamis dan berkembang cepat, mencakup infrastruktur digital modern, pelayanan terpusat pada masyarakat, dan transparansi pencapaian (BAPPENAS, 2015).

### Faktor-Faktor Kesuksesan Smart City

Penerapan konsep Smart City tidak selalu berhasil di setiap daerah karena memerlukan prasyarat tertentu (Giffinger et al., 2007). Aksesibilitas, sistem transportasi berkelanjutan, dan infrastruktur teknologi informasi yang baik merupakan faktor kesuksesan. Evaluasi yang kontinu perlu dilakukan untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat serta meminimalisir hambatan tersebut.

Pentingnya evaluasi dalam mengidentifikasi keberhasilan penerapan konsep Smart City diakui, namun belum ada panduan baku yang dapat diterapkan secara universal. Setiap daerah memiliki potensi unik yang perlu dioptimalkan sesuai dengan kondisinya (Supangkat et al., 2015).

## Sejarah Smart City Kota Tangerang Selatan

Tangerang Selatan memiliki potensi sebagai Smart City, didukung oleh posisi strategis, akses terhadap ibu kota, dan kepemimpinan yang mendukung. Kebijakan untuk menciptakan Tangerang Selatan sebagai Smart City telah ada sejak lama, terutama di bawah kepemimpinan Airin Rachmi Diany dan Benyamin Davnie (Natalia, 2020). Pemerintah Kota Tangerang Selatan menunjukkan keseriusannya dengan mengalokasikan dana besar, menciptakan berbagai aplikasi, dan membangun infrastruktur internet yang mendukung (Sean, 2019).

Meskipun telah mendapatkan penghargaan sebagai daerah menuju Smart City, Tangerang Selatan masih menghadapi beberapa kendala. Budaya masyarakat yang belum mendukung teknologi, kurangnya kesadaran untuk merawat perangkat teknologi, dan kelemahan teknologi yang mudah diretas menjadi hambatan dalam menuju Smart City ("Penjelasan Diskominfo Terkait Smart City Di Tangsel," 2018). Sosialisasi, edukasi, dan perubahan budaya secara bertahap diperlukan untuk mendukung keberhasilan penerapan konsep Smart City (Cindy, 2019).

Dengan upaya yang telah dilakukan, Tangerang Selatan menunjukkan komitmen dan langkah-langkah konkret menuju Smart City meskipun masih perlu mengatasi beberapa tantangan dalam perjalanan menuju kota pintar ini.

## Pengertian Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan tahap krusial dalam proses kebijakan karena keberhasilan pelaksanaan keputusan pembuat kebijakan sangat tergantung pada efektivitas implementasi. Van Meter dan Van Horn mendefinisikan implementasi sebagai tindakan dalam menerjemahkan keputusan-keputusan kebijakan menjadi tindakan operasional untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi publik (Winarno, 2008). Nurdin Usman menambahkan bahwa implementasi bukan hanya aktivitas, tetapi suatu kegiatan terencana yang melibatkan mekanisme sistem dan diarahkan pada pencapaian tujuan.

Merilee S. Grindle menyatakan bahwa implementasi kebijakan tidak hanya terkait dengan penjabaran keputusan politik menjadi prosedur rutin melalui birokrasi, tetapi juga melibatkan konflik, keputusan, dan alokasi sumber daya. Dalam implementasi, pemerintah sering menghadapi kendala dari konteks lingkungan di mana kebijakan tersebut dijalankan.

## Variabel Implementasi Kebijakan

Menurut pendekatan Merilee S. Grindle, keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi

oleh dua variabel utama: isi kebijakan dan lingkungan implementasi (Subarsono, 2011).

*Isi Kebijakan (Content of Policy):* a) Interest Affected (Kepentingan-Kepentingan yang Memengaruhi): Implementasi kebijakan melibatkan berbagai kepentingan yang dapat memengaruhi pelaksanaannya. Pemahaman mengenai dampak kepentingan ini membantu menilai sejauh mana kebijakan dapat diimplementasikan dengan sukses. b) Type of Benefits (Tipe Manfaat): Isi kebijakan harus menjelaskan berbagai jenis manfaat yang dihasilkan, menunjukkan dampak positif yang diharapkan dari implementasi kebijakan. c) Extent of Change Envision (Derajat Perubahan yang Ingin Dicapai): Setiap kebijakan memiliki tujuan perubahan tertentu, dan implementasi berhasil tergantung pada sejauh mana perubahan tersebut dapat diwujudkan. d) Site of Decision Making (Letak Pengambilan Keputusan): Pengambilan keputusan dalam kebijakan memainkan peran penting, dan implementasi yang sukses memerlukan pemahaman yang baik tentang di mana letak pengambilan keputusan. e) Program Implementer (Pelaksana Program): Keberhasilan implementasi juga bergantung pada keberadaan pelaksana kebijakan yang kompeten dan dapat diandalkan. f) Resources Committed (Sumber-Sumber Daya yang Digunakan): Keberhasilan implementasi sangat tergantung pada dukungan sumber daya yang memadai.

*Konteks Kebijakan (Context of Policy):* a) Power, Interest, and Strategy of Actor Involved (Kekuasaan, Kepentingan, dan Strategi dari Aktor yang Terlibat): Implementasi kebijakan harus mempertimbangkan kekuatan, kepentingan, dan strategi para aktor yang terlibat untuk memastikan kelancaran pelaksanaan. b) Institution and Regime Characteristic (Karakteristik lembaga dan rezim yang sedang berkuasa): Karakteristik lembaga dan rezim di lingkungan implementasi juga memengaruhi keberhasilan implementasi. c) Compliance and Responsiveness (Tingkat Kepatuhan dan Adanya Respon dari Pelaksana): Kepatuhan dan respon dari pelaksana kebijakan menjadi faktor penting dalam menilai efektivitas implementasi. Dengan memahami variabel-variabel ini, dapat dievaluasi sejauh mana kebijakan dapat diimplementasikan dengan sukses, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat memengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan. Hal ini memberikan dasar yang kuat untuk perencanaan dan perbaikan kebijakan di masa depan.

## Implementasi Kebijakan Smart City Kota Tangerang Selatan

Dalam implementasi kebijakan Smart City di Kota Tangerang Selatan, masih terdapat kendala-kendala yang memengaruhi tingkat kepatuhan dan

respons dari pelaksana. Salah satunya adalah kurangnya integrasi antar-dinas dalam penggunaan aplikasi Smart City. Bapak Firman menyebutkan bahwa kesulitan terletak pada pengintegrasian masing-masing dinas agar bisa dipantau oleh Kominfo terkait aplikasinya.

*"Smart City karena memang Kota Tangerang Selatan ini memang sudah ada aturannya, regulasinya dan inovasinya, infrastrukturnya juga sudah memadai untuk mendukung Smart City. Dan tentunya dengan melibatkan masyarakat dalam penggunaan teknologi, kami optimis dapat memajukan Kota Tangerang Selatan menjadi lebih baik lagi."* (Firman, wawancara, 10 April 2019).

*"Yang sulit itu adalah mengintegrasikan masing-masing dinas agar bisa sama-sama dipantau oleh Kominfo terkait aplikasinya karena nantinya aplikasi akan dibuat oleh Kominfo. Jadi nantinya masing-masing dinas harus mengajukan ke Kominfo untuk pembuatan aplikasi tersebut."* (Firman, wawancara, 10 April 2019).

Kurangnya kesadaran dan pemahaman dari masyarakat terhadap pentingnya infrastruktur yang mendukung program Smart City juga menjadi kendala yang memengaruhi tingkat kepatuhan. Terlihat dari beberapa infrastruktur yang hilang atau dicuri oleh oknum masyarakat, seperti pemasangan CCTV di Taman Kota yang hilang.

*"Kesulitan selanjutnya, yaitu eksternal lebih kepada masyarakat seperti pemasangan CCTV di Taman Kota, itu sebenarnya untuk memantau keamanan masyarakat kita, tetapi malah hilang. Itu termasuk hambatan yang masyarakat sedikit belum peduli akan hal itu, terkait hal tersebut kita melakukan pembinaan teknologi kepada masyarakat agar dapat memudahkan masyarakat bukan menyusahkannya."* (Firman, wawancara, 10 April 2019).

Selain itu, perlu dicatat bahwa keterbatasan sumber daya manusia (SDM) juga menjadi kendala dalam implementasi kebijakan Smart City di Kota Tangerang Selatan. Kesulitan mengintegrasikan masing-masing dinas dan kurangnya SDM yang benar-benar memahami program Smart City menjadi tantangan yang perlu diatasi.

*"Yang sulit itu adalah mengintegrasikan masing-masing dinas agar bisa sama-sama dipantau oleh Kominfo terkait aplikasinya karena nantinya aplikasi akan dibuat oleh Kominfo. Jadi nantinya masing-masing dinas harus mengajukan ke Kominfo untuk*

*pembuatan aplikasi tersebut."* (Firman, wawancara, 10 April 2019).

Berdasarkan implementasi kebijakan Smart City di Kota Tangerang Selatan, terdapat beberapa temuan: *Pertama*, Isi Kebijakan (Content of Policy): 1) Kepentingan-kepentingan yang Memengaruhi: ○ Pihak ketiga berperan penting dalam mendukung implementasi kebijakan Smart City, terutama dalam pengembangan aplikasi seperti SISUMEKER. ○ Prestasi Kota Tangerang Selatan dalam Indonesian Government Word menjadi motivasi bagi kota-kota lain untuk mengadopsi konsep Smart City. 2) Tipe Manfaat yang Diperoleh: ○ Program Smart City memberikan manfaat signifikan kepada masyarakat, seperti kemudahan dalam pembayaran pajak dan pelaporan masalah lingkungan. ○ Meskipun masih ada kelemahan, seperti lambatnya pembenahan infrastruktur, warga tetap merasakan manfaat positif dari pelayanan berbasis teknologi. 3) Derajat Perubahan yang Ingin Dicapai: ○ Terdapat kekurangan dalam mencapai perubahan yang diinginkan pada dimensi smart government, terutama terkait kemampuan SDM dan kurangnya kesadaran birokrasi terhadap teknologi. ○ Infrastruktur yang belum mendukung secara optimal juga menjadi hambatan dalam mencapai perubahan yang diinginkan. d. Letak Pengambilan Keputusan: ○ Konsep Smart City Tangerang Selatan mengacu pada buku panduan dari Kementerian Komunikasi dan Informatika, namun dengan penyesuaian sesuai konteks lokal.

*Kedua*, Proses Kebijakan (*Policy Process*): 1) Pembentukan Kebijakan: ○ Pembentukan kebijakan Smart City di Kota Tangerang Selatan melibatkan berbagai pihak, mulai dari pemangku kepentingan internal hingga kerja sama dengan pihak ketiga untuk pengembangan aplikasi. ○ Terdapat koordinasi yang baik antar-dinas, namun masih ditemui kendala dalam integrasi aplikasi. 2) Implementasi Kebijakan: Implementasi kebijakan dihadapkan pada beberapa kendala, seperti kurangnya integrasi antar-dinas, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap infrastruktur Smart City, dan keterbatasan SDM. 3) Evaluasi Kebijakan: Evaluasi kebijakan masih dilakukan secara internal, dan terdapat upaya pembinaan teknologi kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran terhadap keamanan dan manfaat infrastruktur Smart City.

*Ketiga*, Konteks (*Context*): 1) Karakteristik Kota Tangerang Selatan: ○ Kota Tangerang Selatan memiliki regulasi dan inovasi yang mendukung konsep Smart City. ○ Potensi dan komitmen pemerintah daerah dalam mewujudkan Smart City cukup besar, terlihat dari partisipasi dalam program Indonesian Government Cloud. 2) Faktor Pendukung dan Penghambat: ○ Pihak ketiga, seperti

Telkom, menjadi faktor pendukung yang memainkan peran kunci dalam pengembangan aplikasi Smart City. ◦ Kendala dalam integrasi antar-dinas, kurangnya pemahaman masyarakat, dan keterbatasan SDM menjadi faktor penghambat dalam implementasi kebijakan Smart City. 3) Dinamika Perubahan: ◦ Meskipun terdapat kendala, pemerintah daerah Kota Tangerang Selatan tetap optimis untuk mengembangkan konsep Smart City. ◦ Perubahan terjadi secara bertahap, dan pihak pemerintah terus berupaya meningkatkan pemahaman dan keterlibatan masyarakat.

Berdasarkan temuan di atas, dapat diidentifikasi beberapa implikasi kebijakan: *Pertama*, Penguatan Integrasi Antar-Dinas: Diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan integrasi antar-dinas dalam penggunaan aplikasi Smart City. Koordinasi yang baik antar-dinas akan mempercepat implementasi kebijakan. *Kedua*, Peningkatan Pemahaman Masyarakat: Diperlukan program edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap infrastruktur Smart City. Kesadaran masyarakat akan manfaatnya penting untuk keberlanjutan program. *Ketiga*, Penyediaan SDM yang Memadai: Pemerintah perlu memperhatikan aspek sumber daya manusia (SDM) yang terlibat dalam implementasi kebijakan Smart City. Pelatihan dan pengembangan keterampilan SDM akan mendukung keberhasilan program. *Keempat*, Perbaikan Infrastruktur Pendukung: Perbaikan dan peningkatan infrastruktur pendukung, seperti jaringan dan keamanan, menjadi kunci untuk mencapai tujuan Smart City. Investasi dalam infrastruktur yang memadai akan memberikan dampak positif dalam jangka panjang. *Kelima*, Kolaborasi dengan Pihak Ketiga: Kerja sama dengan pihak ketiga, seperti perusahaan teknologi, dapat diperkuat untuk mempercepat pengembangan aplikasi dan infrastruktur Smart City. Keterlibatan aktif pihak ketiga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas program. *Keenam*, Monitoring dan Evaluasi yang Terus Menerus: Proses evaluasi kebijakan perlu terus dilakukan secara menyeluruh. Feedback dari masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya dapat menjadi dasar untuk perbaikan dan penyesuaian kebijakan di masa depan.

Seluruh implikasi kebijakan tersebut perlu diintegrasikan ke dalam strategi pengembangan Smart City Kota Tangerang Selatan untuk memastikan keberlanjutan dan kesuksesan program tersebut. Implementasi kebijakan Smart City memang memiliki sejumlah tantangan, namun dengan komitmen yang kuat, kolaborasi yang baik, dan penyesuaian berkelanjutan, Kota Tangerang

Selatan dapat mencapai visi menjadi Smart City yang lebih baik di masa depan.

### **Dimensi Smart City**

Smart City merupakan konsep pengelolaan kota yang memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan publik serta membangun infrastruktur pintar. Tujuannya adalah meningkatkan interaksi dan kerja sama antara pemerintah dan masyarakat (Hasibuan & Sulaiman, 2019).

### **Smart Governance**

Smart Governance merupakan tata kelola pemerintahan yang cerdas melibatkan manajemen dan tata pamong yang cepat, efisien, efektif, responsif, komunikatif, dan berinovasi (Susanto et al., 2019). Dalam konteks Kota Tangerang Selatan, implementasi Smart Governance melibatkan tiga unsur utama: pelayanan, birokrasi, dan kebijakan. Adopsi teknologi, seperti Anjungan KIA Mandiri, Seraton, dan Rupa Puspem, mempercepat perubahan menuju pelayanan yang lebih baik.

### **Smart Branding**

Smart Branding diarahkan pada inovasi pemasaran daerah untuk meningkatkan daya saing dalam pariwisata, bisnis, dan citra kota. Melalui program seperti Workshop City Branding dan destinasi wisata edukasi seperti Tanah Tingal, Kota Tangerang Selatan berusaha membangun citra yang positif dan menarik.

### **Smart Economy**

Smart Economy mencakup inovasi, kewirausahaan, dan persaingan pasar internasional (Pratama, 2014). Program seperti Pagar TangSel dan SIMPONIE menunjukkan upaya pemerintah kota untuk menciptakan ekosistem ekonomi yang adaptif terhadap perubahan zaman dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

### **Smart Living**

Smart Living berkaitan dengan kualitas hidup masyarakat, melibatkan pola hidup, kesehatan, dan transportasi yang efisien (Giffinger et al., 2007). Program Tangsel Belajar dan Area Traffic Control System (ATCS) mencerminkan komitmen untuk menciptakan lingkungan tempat tinggal yang nyaman, sehat, dan berkelanjutan.

### **Smart Society**

Smart Society menekankan pada pendidikan, kreativitas, dan interaksi sosial. Melalui program seperti Tangsel Belajar dan SIMPUS Online Terintegrasi, pemerintah kota berusaha

menciptakan masyarakat yang cerdas, produktif, dan terlibat dalam pembangunan kota.

### **Smart Environment**

Smart Environment menitikberatkan pada tata kelola lingkungan yang bertanggung jawab dan berkelanjutan (Giffinger et al., 2007). Program seperti Simase, Sifaskoja, dan PLTSA menunjukkan komitmen Kota Tangerang Selatan terhadap pelestarian lingkungan dan pengelolaan sumber daya secara bijak.

### **Aplikasi Smart City Kota Tangsel**

Kota Tangerang Selatan telah mengimplementasikan sejumlah program Smart City dalam enam dimensinya: 1) Smart Governance: Anjungan KIA Mandiri, Seraton (Sistem Administrasi Pertanahan Online), dan Rupa Puspem (Aplikasi Penjadwalan Ruang Rapat). 2) Smart Branding: Workshop City Branding, Workshop Pelaku Usaha Ekonomi Kreatif, Destinasi wisata edukasi seperti Tanah Tingal dan Kandang Jurang Doank (KJD). 3) Smart Economy: Pagar TangSel (Pantau Harga Pasar Tangsel) dan SIMPONIE (Sistem Manajemen Perizinan Online). 4) Smart Living: Tangsel Belajar (Kursus Bahasa Inggris Online) dan Area Traffic Control System (ATCS). 5) Smart Society: SIMPUS Online Terintegrasi (Sistem Informasi Manajemen Puskesmas) dan Tangsel Pay (Aplikasi Pembayaran Tagihan). Smart Environment: Simase (Sistem Informasi Manajemen Drainase), Sifaskoja (Aplikasi Pemetaan Fasilitas Koridor Jalan), Sipepohonan (Sistem Pemetaan Pohon dan Tanaman), dan Pembangkit Listrik Tenaga Sampah (PLTSA)

Implementasi aplikasi Smart City menunjukkan komitmen kuat dari pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam meningkatkan kualitas hidup dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Program tersebut mencakup berbagai aspek, mulai dari pelayanan publik, ekonomi, lingkungan, hingga pendidikan, menciptakan ekosistem yang mendukung perkembangan kota ke arah yang lebih berkelanjutan dan inovatif.

### **Implementasi Program Smart City di Tangerang Selatan**

Pada tahun 2017, Pemerintah Kota Tangerang Selatan memulai langkahnya menuju Smart City, dan hasilnya terlihat melalui sejumlah penghargaan yang diterima. Beberapa prestasi tersebut mencakup penghargaan dari PT. Telkom Indonesia (Tempo, 2017) dan Rating Kota Cerdas Indonesia (RKCI) 2017 (Tangerang Online, 2017). Penghargaan ini menunjukkan keberhasilan Tangerang Selatan dalam menerapkan konsep Smart City, diakui secara nasional.

Tahun 2018 membawa pengakuan lebih lanjut dengan meraih Indeks Kota Cerdas 2018 dari Kompas, menekankan bahwa konsep Smart City di Tangerang Selatan tidak hanya tentang modernitas tetapi juga terfokus pada peningkatan kesejahteraan Masyarakat (Siti, 2018). Pemahaman bahwa masyarakat merupakan hakikat utama dari konsep Smart City menjadi landasan utama dalam penilaian.

Prestasi terus mengalir pada tahun-tahun berikutnya, termasuk penghargaan sebagai kota terbaik dalam pelayanan publik dan penghargaan Innovative Government Award (IGA) pada tahun 2020 (Tristiawati, 2020). Penghargaan-penghargaan ini menegaskan bahwa Tangerang Selatan bukan hanya berfokus pada konsep Smart City, tetapi juga berhasil menciptakan inovasi dalam pelayanan publik.

Keberhasilan ini tidak hanya membanggakan Tangerang Selatan sebagai kota baru, tetapi juga membuktikan kemampuannya untuk bersaing dengan kota-kota besar lainnya di Indonesia. Perjalanan Tangerang Selatan yang cepat dalam menerapkan program Smart City menunjukkan komitmen dan konsistensi dari kepemimpinan Wali Kota Airin Rachmi Diany.

### **Dampak Positif Program Smart City**

Implementasi konsep Smart City di Tangerang Selatan tidak hanya sekadar prestasi pada kertas, tetapi membawa dampak nyata bagi pelayanan publik. Berbagai aplikasi seperti SIARAN (Sistem Aplikasi Pelaporan dan Penugasan) memungkinkan masyarakat untuk dengan mudah melaporkan masalah dan mendapatkan respons cepat. Sebanyak 100 pengaduan dalam sebulan menunjukkan efektivitas sistem ini dalam menanggapi kebutuhan masyarakat.

Keberhasilan Tangerang Selatan juga memberikan inspirasi bagi kota-kota lain untuk mengikuti jejak dalam menerapkan program Smart City. Penghargaan-penghargaan yang diraih menjadi bukti bahwa kota kecil sekalipun mampu menjadi percontohan dalam penerapan teknologi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

### **Faktor Pendukung Keberhasilan**

Beberapa faktor pendukung keberhasilan Tangerang Selatan dalam menerapkan Smart City dapat diidentifikasi. Pertama, faktor aksesibilitas geografis, dengan posisi strategis sebagai daerah penyangga Ibu Kota, mendukung konektivitas lokal, regional, dan nasional. Ketersediaan infrastruktur transportasi, termasuk akses udara, laut, dan darat, menjadi faktor pendukung yang signifikan.

Kedua, pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi di kawasan metropolitan, serta

ketersediaan SDM yang berkualitas, menjadi pendorong utama dalam peningkatan infrastruktur teknologi di Tangerang Selatan.

### Tantangan dalam Pelaksanaan Program Smart City

Meskipun kesuksesan yang dicapai, Tangerang Selatan juga menghadapi sejumlah tantangan dalam pelaksanaan program Smart City. Tantangan pertama adalah kurangnya pemahaman yang mendalam tentang konsep Smart City di kalangan aparat birokrasi. Belum adanya panduan spesifik dan kesatuan visi antar birokrasi menjadi hambatan utama.

Tantangan lainnya melibatkan masalah teknis dalam aplikasi pelayanan publik. Lambannya respons terhadap masalah teknis, kesulitan aksesibilitas, dan kompleksitas aplikasi menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang mudah diakses dan efisien.

Selain itu, kesadaran budaya yang mendukung Smart City di kalangan masyarakat juga menjadi tantangan. Hilangnya fasilitas-fasilitas publik seperti CCTV yang dicuri oleh oknum-oknum tidak bertanggung jawab menunjukkan bahwa masih diperlukan upaya sosialisasi untuk membentuk mentalitas yang mendukung konsep Smart City.

### KESIMPULAN

Tantangan-tantangan yang dihadapi Tangerang Selatan membutuhkan evaluasi menyeluruh. Kesatuan visi dan misi, peningkatan pemahaman konsep Smart City, penanganan cepat terhadap masalah teknis, dan kampanye sosialisasi yang intens perlu menjadi fokus dalam evaluasi. Dengan evaluasi yang baik, Tangerang Selatan dapat terus memperbaiki dan mengoptimalkan program Smart City untuk memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

Pada intinya, keberhasilan Tangerang Selatan dalam menerapkan Smart City adalah pencapaian yang luar biasa, tetapi tantangan yang dihadapi menunjukkan perlunya komitmen yang lebih kuat, pemahaman yang mendalam, dan evaluasi yang berkelanjutan untuk menjaga dan meningkatkan prestasi yang telah dicapai.

### DAFTAR PUSTAKA

Allwinkle, S., & Cruickshank, D. (2011). Creating Smart-er Cities: An Overview. *Journal of Urban Technology*, 18(2), 1–16.

Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.

BAPPENAS. (2015). *Laporan Pencapaian Tujuan Pembangunan Millenium di Indonesia*.

Cindy. (2019, October 23). Smart City belum Bisa Berjalan di Tangerang Selatan. *Medcom.Id*. <https://www.medcom.id/nasional/peristiwa/5b2ALgVN-smart-city-belum-bisa-berjalan-di-tangerang-selatan>

Giffinger, R., & Dkk. (2007). *Smart Cities Ranking of European Medium-Sized Cities*. University of Technology.

Hasibuan, A., & Sulaiman, O. K. (2019). Smart City, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota, Di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatera Utara. *Buletin Utama Teknik*, 14(2).

Hatt, P. K., & Reiss, J. A. J. (1959). *Cities and Society*. The Free Press, Glencoe.

Muhammad, M. (2016). Kebijakan Publik Terhadap Pemerintahan Daerah (UU Tentang Pemerintahan Daerah di Era Reformasi). *Gratia, Jurnal Pengembangan Ilmu Hukum*, 12(2), 155–366.

Natalia. (2020, November 28). "Usung Konsep Smart City", Kota Tangerang Selatan Layak Jadi Kota Bertaraf Internasional. *JPNN*. <https://www.jpnn.com/news/usung-konsep-smart-city-kota-tangerang-selatan-layak-jadi-kota-bertaraf-internasional>

*Oxford Learners Dictionaries*. (2023). [https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/smart\\_1?q=smart](https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/smart_1?q=smart)

Pardo, T. A., Nam, T., & Burke, G. B. (2012). E-Government Interoperability. *Social Science Computer Review*, 30(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/0894439310392184>

Pemkot Tangsel Raih Penghargaan Smart City dari Telkom. (2017, November 1). *Tempo*. <https://inforial.tempo.co/info/1000122/pemkot-tangsel-raih-penghargaan-smart-city-dari-telkom>

Penjelasan Diskominfo terkait Smart City di Tangsel. (2018, September 15). *Tangerang Online*. <https://tangerangonline.id/2018/09/15/penjelasan-diskominfo-terkait-smart-city-di-tangsel/>

Pratama, A. E. (2014). *Sistem Informasi dan Implementasinya*. Informatika Bandung.

Purba, D. O., & Patnistik, E. (2018, December 4). Upaya Tangsel Jadi Smart City pada 2021. *Kompas.Com*. [https://megapolitan.kompas.com/read/2018/12/04/09502771/upaya-tangsel-jadi-smart-city-pada-2021#google\\_vignette](https://megapolitan.kompas.com/read/2018/12/04/09502771/upaya-tangsel-jadi-smart-city-pada-2021#google_vignette)

Sean, A. (2019, October 19). Bedah Jaringan Komunikasi dan Aplikasi yang Telan APBD Fantastis di Kota "Smart City" Tangsel. *Indopolitika.Com*.

- <https://indopolitika.com/bedah-belasan-aplikasi-di-kota-smart-city-tangsel-yang-telan-sedikit-dana-apbd/>
- Siti, E. (2018, January 10). Terapkan Smart City, Tangsel Raih Penghargaan Indeks Kota Cerdas Indonesia. *Serpong Update*. <https://serpongupdate.com/terapkan-smart-city-tangsel-raih-penghargaan-indeks-kota-cerdas-indonesia-2018/>
- Subarsono, A. (2011). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Pustaka Belajar.
- Supangkat, S. H., & Dkk. (2015). *Pengenalan & Pengembangan Smart City*. e-Indonesia Initiatives.
- Susanto, T. D., & Dkk. (2019). *Smart City: Konsep, Model dan Teknologi*. Aisindo.
- Tangsel Raih Piala dan 8 Penghargaan Kota Cerdas Indonesia. (2017, December 12). *Tangerang Online*. <https://tangerangonline.id/2017/12/12/tangsel-raih-piala-dan-8-penghargaan-kota-cerdas-indonesia/>
- Tristiawati, P. (2020, December 22). Pemkot Tangsel Sabet Penghargaan Kota sangat Inovatif dari Kemendagri. *Liputan6*. <https://www.liputan6.com/news/read/4439277/pemkot-tangsel-sabet-penghargaan-kota-sangat-inovatif-dari-kemendagri>
- Washburn, I. J., Acock, A., Vuchinich, S., Snyder, F., Li, K.-K., Ji, P., Day, J., DuBois, D., & Flay, B. R. (2011). Effects of a Social-Emotional and Character Development Program on the Trajectory of Behaviors Associated with Social-Emotional and Character Development: Findings from Three Randomized Trials. *Society for Prevention Research*, 12(3).
- Winarno, B. (2008). *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Media Presindo Yogyakarta.
- Winarno, B. (2016). *Kebijakan Publik Era Globalisasi: Teori, Proses, dan Studi Kasus Komparatif*. CAPS.