



Implementasi Kebijakan Perwal Nomor 96 Tahun 2014 Tentang Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi Kota Tangerang (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live)

Muhamad Zaky Idrus¹, Yusuf Fadli², Toddy Aditya³, Tito Inneka Widyawati⁴

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Tangerang¹⁻⁴

Email Korespondensi: zakyidrus5@gmail.com, yusuf.fadli@umt.ac.id, toddy_aditya@umt.ac.id, tw.inneka1987@gmail.com

Article received: 04 Juli 2025, Review process: 13 Juli 2025

Article Accepted: 25 Agustus 2025, Article published: 31 Agustus 2025

ABSTRACT

The ongoing digital transformation in public administration has prompted cities to adopt Smart City models to accelerate service delivery that is more effective, efficient, and transparent. This study aims to analyze the policy implementation of the Tangerang City Government in deploying the Tangerang LIVE Application as a Smart City strategy. A descriptive qualitative approach was employed through semi-structured interviews with officials at the City's Communication and Informatics Office and app users, complemented by document analysis, followed by data reduction, presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that Tangerang LIVE advances public service delivery and e-Government practices, yet faces challenges related to policy communication, infrastructural and budgetary constraints, digital literacy gaps, and the need to strengthen inter-agency coordination and bureaucratic consistency. The study implies the necessity of integrated policy orchestration, capacity building for human resources, inclusive outreach to broaden digital adoption, and multi-stakeholder collaboration to maximize Smart City benefits for citizens.

Keywords: Smart City, e-Government, public policy, Tangerang LIVE

ABSTRAK

Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan mendorong kota-kota untuk mengadopsi model Smart City guna mempercepat layanan publik yang efektif, efisien, dan transparan. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi kebijakan Pemerintah Kota Tangerang dalam penerapan Aplikasi Tangerang LIVE sebagai strategi pengembangan Smart City. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui wawancara semi-terstruktur dengan pemangku kebijakan di Diskominfo Kota Tangerang dan pengguna aplikasi, dilengkapi studi dokumentasi, serta dianalisis dengan tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil menunjukkan Aplikasi Tangerang LIVE berkontribusi pada percepatan layanan publik dan praktik e-Government, namun masih dihadapkan pada kendala komunikasi kebijakan, keterbatasan infrastruktur dan anggaran, kesenjangan literasi digital, serta kebutuhan penguatan koordinasi antar-OPD dan konsistensi prosedur birokratis. Implikasi penelitian menegaskan pentingnya orkestrasi kebijakan yang terintegrasi, penguatan kapasitas SDM, perluasan sosialisasi berbasis inklusi digital, serta kolaborasi lintas pemangku kepentingan untuk memaksimalkan manfaat Smart City bagi warga.

Kata Kunci: Smart City, e-Government, kebijakan publik, Tangerang LIVE

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pada era digital telah mengubah paradigma tata kelola pemerintahan di seluruh dunia. Transformasi ini menuntut setiap negara, termasuk Indonesia, untuk mengintegrasikan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik demi meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pemerintahan. Konsep *Smart City* lahir sebagai solusi strategis untuk menghadapi kompleksitas perkotaan melalui pemanfaatan teknologi berbasis data dan sistem terintegrasi. Penelitian global menunjukkan bahwa penerapan *Smart City* yang efektif dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat, menurunkan biaya operasional pemerintahan, serta memperkuat keterlibatan publik dalam proses pengambilan keputusan (Albino et al., 2015; Neirotti et al., 2014).

Dalam konteks Indonesia, penerapan *Smart City* menjadi salah satu prioritas pembangunan nasional, seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan publik yang cepat, mudah, dan akuntabel. Pemerintah Pusat melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika meluncurkan program "Gerakan Menuju 100 *Smart City*" pada tahun 2017, yang bertujuan mendorong integrasi teknologi dalam tata kelola kota dan kabupaten di seluruh Indonesia. Implementasi konsep ini bertumpu pada enam elemen utama, yaitu *smart governance*, *smart economy*, *smart environment*, *smart living*, *smart mobility*, dan *smart society* (Kominfo, 2020). Namun, dalam praktiknya, keberhasilan implementasi *Smart City* sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kebijakan, kompetensi sumber daya manusia, serta keterlibatan masyarakat (Hollands, 2015).

Kota Tangerang merupakan salah satu daerah yang terpilih sebagai pilot project *Smart City* melalui peluncuran Aplikasi Tangerang LIVE pada tahun 2016. Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu mempercepat transformasi pelayanan publik berbasis digital, termasuk penyediaan informasi, administrasi kependudukan, layanan kesehatan, pendidikan, hingga akses transportasi. Namun, penerapan program ini dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur, kesenjangan literasi digital, dan resistensi sebagian masyarakat terhadap perubahan teknologi. Fenomena serupa juga ditemukan pada kota-kota besar di berbagai negara, di mana adopsi teknologi dalam pemerintahan membutuhkan pendekatan kolaboratif antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat (Nam & Pardo, 2011).

Di tingkat global, konsep *Smart City* tidak hanya difokuskan pada integrasi teknologi, tetapi juga pada keberlanjutan sosial dan lingkungan. Studi oleh Chourabi et al. (2012) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi *Smart City* ditentukan oleh sinergi antara kebijakan pemerintah, dukungan infrastruktur digital, partisipasi masyarakat, dan kolaborasi antar pemangku kepentingan. Dalam konteks Kota Tangerang, integrasi tersebut diwujudkan melalui aplikasi Tangerang LIVE yang mencakup berbagai layanan publik terpusat, seperti e-Government, e-Procurement, e-Health, dan e-Community. Namun, permasalahan mendasar seperti keterbatasan sumber daya, kurangnya koordinasi antarorganisasi

perangkat daerah (OPD), dan tantangan literasi digital masih menjadi faktor penghambat dalam optimalisasi manfaat teknologi.

Seiring meningkatnya urbanisasi dan pertumbuhan jumlah penduduk di Kota Tangerang, tantangan pengelolaan kota semakin kompleks. Kota Tangerang, sebagai daerah penyangga Jakarta, menghadapi lonjakan populasi yang signifikan, peningkatan mobilitas masyarakat, dan tingginya kebutuhan layanan publik. Konsep *Smart City* melalui aplikasi Tangerang LIVE hadir sebagai jawaban strategis untuk mengatasi persoalan tersebut, sekaligus menjadi instrumen penting dalam mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan berbasis elektronik (*e-Government*). Dengan pemanfaatan teknologi digital, pemerintah diharapkan mampu menciptakan pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan inklusif sesuai prinsip *good governance* (Meijer & Bolívar, 2016).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan Pemerintah Kota Tangerang dalam penerapan Aplikasi Tangerang LIVE sebagai bagian dari strategi pengembangan *Smart City*. Penelitian ini memfokuskan kajian pada efektivitas kebijakan, faktor-faktor pendukung dan penghambat, serta peran pemerintah dan masyarakat dalam optimalisasi pelayanan publik berbasis teknologi. Dengan memahami dinamika implementasi kebijakan ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan kontribusi akademik dan praktis bagi pengembangan model tata kelola pemerintahan digital di Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi kebijakan Pemerintah Kota Tangerang dalam penerapan Aplikasi Tangerang LIVE sebagai bagian dari strategi pengembangan *Smart City*. Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan empat pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Tangerang, meliputi Subkoordinator Pemeliharaan dan Implementasi Aplikasi, Subkoordinator Pengembangan dan Integrasi Aplikasi, Kepala Subbagian Keuangan, serta staf Pemberdayaan TIK, ditambah satu informan dari masyarakat pengguna aplikasi. Data sekunder dikumpulkan dari berbagai dokumen resmi, laporan pemerintah, jurnal ilmiah, skripsi, dan sumber daring yang relevan. Proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara simultan untuk mengungkap dinamika kebijakan secara komprehensif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menelaah faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan kebijakan, sekaligus memberikan pemahaman yang lebih luas tentang efektivitas aplikasi Tangerang LIVE dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan berbasis teknologi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi pada Kebijakan Smart City Kota Tangerang dalam Penerapan Tangerang Live

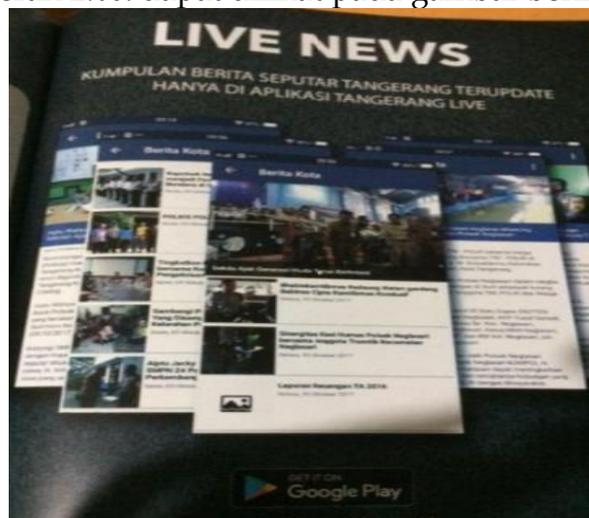
Dalam penelitian ini, indikator pertama dalam implementasi kebijakan adalah komunikasi. Komunikasi sangat penting untuk keberhasilan implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif terjadi ketika pembuat keputusan jelas tentang apa yang ingin mereka lakukan. Komunikasi yang baik adalah satu-satunya cara untuk menerima informasi yang diketahui oleh pengambil keputusan.

Komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan. Informasi mengenai kebijakan publik perlu disampaikan agar pelaku kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Edward III dalam Widodo, mengungkapkan bahwa terdapat tiga faktor penentu keberhasilan implementasi kebijakan yaitu, penyaluran komunikasi (*transmission*), kejelasan (*clarity*), dan konsistensi (*consistency*).

a. **Penyaluran Komunikasi**

Dimensi transmisi menghendaki agar kebijakan publik disampaikan tidak hanya disampaikan kepada pelaksana (*implementors*) kebijakan, tetapi juga disampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Implementasi Kebijakan *Smart City* Kota Tangerang dalam Penerapan *Tangerang Live* disalurkan melalui sosialisasi ke sekolah, kecamatan, kelurahan dan media, melalui pemberitaan dan pemberitaan di media cetak, serta media cetak lokal dan nasional. Karena Aplikasi *Tangerang Live* ini merupakan produk digital dan terobosan baru yang dimiliki Pemkot Tangerang. Dari hasil pengamatan melalui dokumentasi penulis, ternyata benar bahwa pemerintah telah melakukan sosialisasi untuk memberikan informasi kepada 3927 masyarakat mengenai aplikasi *Tangerang Live*. dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Gambar 1 Pemberitahuan mengenai Aplikasi *Tangerang Live* Melalui Majalah



Sumber: Website Pemerintah Kota Tangerang

Gambar 2 Pemberitahuan Mengenai Aplikasi Tangerang Live di Website Pemkot Tangerang



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Gambar 3 Pemberitahuan di Media Sosial (Instagram)

Target khusus Aplikasi Tangerang *Live* yaitu pada usia 45 tahun kebawah atau generasi Y dan generasi Z, karena dianggap rentan di bawah 45 tahun yang merupakan pengguna aktif internet saat ini.

b. Kejelasan (*Clarity*)

Dimensi kejelasan (*clarity*) menghendaki agar kebijakan yang ditransmisikan kepada pelaksana, target grup dan pihak lain yang berkepentingan secara jelas sehingga di antara mereka mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan, sasaran, serta substansi dari kebijakan publik tersebut sehingga masing-masing akan mengetahui apa yang harus dipersiapkan serta dilaksanakan untuk

mensukseskan kebijakan tersebut secara efektif dan efisien. Meskipun program sosialisasi dilaksanakan melalui aplikasi Tangerang *Live* dengan penyuluhan langsung ke setiap kecamatan sampai dengan kelurahan, namun hal tersebut belum maksimal.

c. Konsisten (*Consistency*)

Dimensi konsistensi (*consistency*) diperlukan agar kebijakan yang diambil tidak membingungkan bagi pelaksana kebijakan, target grup dan pihak-pihak yang berkepentingan. Dalam implementasi Kebijakan *Smart City* Kota Tangerang dalam Penerapan Tangerang *Live* belum adanya konsistensi dari pemerintah untuk melaksanakan program ini. Hal ini didasarkan pada belum adanya payung hukum bagi terlaksananya program *Smart City* sehingga pelaksanaan belum optimal.

Penyebarluasan informasi mengenai persyaratan dan penggunaan aplikasi Tangerang *Live* belum dilakukan secara merata, sehingga masih terdapat masyarakat yang belum memahami dan mengetahui aplikasi Tangerang *Live*. Hal ini dikarenakan minimnya akses informasi yang didapat dan kesulitan dalam mengakses internet, terutama pada kalangan usia 45 tahun ke atas.

Menurut Nani dalam implementasi kebijakan memerlukan sebuah proses komunikasi yang optimal, karena bentuk implementasi kebijakan dijalankan secara bertahap. Oleh karena itu, pemahaman tentang isi dan konten suatu kebijakan sangat penting dalam penyamaan persepsi oleh seluruh aktor kebijakan.

Sumber Daya Kebijakan Smart City Kota Tangerang dalam Penerapan Tangerang Live

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Edward III dalam Widodo, menyatakan bahwa "Mungkin sumber daya terpenting dalam implementasi kebijakan adalah sumber daya manusia." Edward III juga menambahkan "Tidak peduli seberapa jelas dan konsisten urutan implementasi dan seberapa akurat mereka ditransmisikan, jika mereka yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan tidak memiliki sumber daya untuk melakukan pekerjaan yang efektif, maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif." Dalam implementasi Kebijakan *Smart City* Kota Tangerang bahwa Diskominfo Kota Tangerang sebagai penyelenggara Aplikasi Tangerang *Live* telah menempatkan petugas yang mampu dalam pelayanan publik.

b. Sumber Daya Anggaran

Sumber daya yang kedua adalah sumber daya anggaran. Dikutip Widodo, Edward III, menyatakan keterbatasan anggaran dan oposisi rakyat membatasi perolehan fasilitas yang memadai. Hal ini, gilirannya, membatasi kualitas layanan yang dapat diberikan lembaga penegak hukum kepada masyarakat. Terbatasnya insentif bagi pelaksana menjadi penyebab utama kegagalan pelaksanaan program. Sumber daya anggaran yang terbatas berdampak negatif terhadap keberhasilan implementasi kebijakan. Disamping program tidak dapat dilaksanakan dengan

optimal, keterbatasan anggaran menyebabkan sikap buruk di kalangan aktor politik.

Sumber daya dalam implementasi Kebijakan *Smart City* Kota Tangerang pada penerapan Tangerang *Live* belum sepenuhnya memadai. Meskipun pada sumber daya manusia (*staff*) sudah memenuhi kualifikasi dalam pelaksanaannya, namun hal tersebut tidak didukung dengan adanya sumber daya anggaran sehingga program tidak bisa dilaksanakan dengan optimal.

Menurut Hidayat, sumber daya mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Staf merupakan aset terpenting dalam implementasi kebijakan atau sumber daya manusia. Salah satu kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi adalah karena sumber daya manusia yang tidak mencukupi, memadai, ataupun berkualitas di bidangnya. Penambahan staff atau pelaksana saja tidak cukup, diperlukan pula staff yang cukup dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan (kompeten dan kapabilitas) dalam mengimplementasikan kebijakan.

Disposisi Kebijakan Smart City Kota Tangerang dalam Penerapan Tangerang Live

Menurut Edward III dalam Widodo, disposisi dikatakan sebagai “kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan.” Jika implementasi kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, para pelaksana (*implementors*) tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Edward III membagi adanya dua faktor yang menjadi perhatian disposisi dalam implementasi kebijakan, terdiri dari pengangkatan birokrasi, dan insentif.

a. Pengangkatan Birokrasi

Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan, jika personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat yang lebih atas. Karena itu, pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi kepada kebijakanyang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat. Pada implementasi Kebijakan *Smart City* di Kota Tangerang dalam Penerapan Tangerang *Live* para pelaksana kebijakannya dalam hal disposisi selalu tanggap dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat

b. Insentif

Insentif merupakan salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya orang bergerak berdasarkan kepentingan dirinya sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan, dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu yang mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana menjalankan

perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi.

Dalam implementasi Kebijakan *Smart City* di Kota Tangerang pada Penerapan Tangerang *Live* bahwa ada insentif tambahan bagi para pelaksana kebijakan. Hal tersebut berupaya untuk memberikan semangat bagi para pelaksana kebijakan. Implementasi pada Kebijakan *Smart City* di Kota Tangerang dalam Penerapan Tangerang *Live* sudah berjalan baik disposisinya, mulai dari pelaksana kebijakannya yang secara sadar melaksanakan kebijakan tersebut sebagai suatu keharusan dan suatu kewajiban bagi pelaksana kebijakan untuk melayani kebutuhan yang ada di masyarakat. Pemberian insentif juga sudah diberlakukan dalam pelaksanaan Kebijakan *Smart City* di Kota Tangerang dalam penerapan aplikasi Tangerang *Live* sehingga membuat para pegawai yang melaksanakan kebijakan tersebut dapat melaksanakannya dengan baik.

Menurut Endik, sikap atau *attitude* para pelaksana kebijakan merupakan faktor penting dalam pelaksanaan kebijakan publik. Jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang harus dilakukan, tetapi juga mampu untuk melaksanakannya dengan cara yang tidak bias dalam praktiknya. Poin-poin penting dalam tata tertib adalah efek disposisi atau sikap para pelaksana akan menimbulkan hambatan nyata terhadap implementasi kebijakan bila personil yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat tinggi. Oleh karena itu, Ketika memilih dan mengangkat pemimpin politik, harus ada individu yang peduli dengan warga.

Menurut Yuni dkk, Teknik potensial lainnya yang berhubungan dengan merubah disposisi implementor adalah melalui manipulasi insentif. Karena manusia pada umumnya bertindak untuk kepentingannya pemberian insentif dari atasan mungkin mempengaruhi tindakan yang diambil oleh bawahannya.

Birokrasi Kebijakan Smart City Kota Tangerang dalam Penerapan Tangerang Live

Menurut Edward III sebagaimana dikutip Widodo bahwa implementasi kebijakan bisa jadi masih belum efektif karena ketidak efisienan struktur birokrasi, walaupun sumber-sumber untuk mengimplementasikan suatu kebijakan cukup dan para pelaksana (*implementors*) mengetahui apa dan bagaimana cara melakukannya, serta mempunyai keinginan untuk melakukannya. Struktur birokrasi ini mencakup aspek seperti struktur birokrasi, pembagian kewenangan, hubungan antara unit-unit organisasi dan sebagainya. Menurut Edward III terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi, yaitu *Standard Operational Procedure* (SOP) dan Fragmentasi.

a. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standard Operational Procedure (SOP) merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas. Dengan jelas tidaknya standar operasi, baik menyangkut mekanisme, sistem, dan prosedur

pelaksanaan kebijakan, pembagian tugas pokok, fungsi dan kewenangan, tanggung jawab di antara pelaku, dan tidak harmonisnya hubungan di anatara organisasi pelaksana satu dengan yang lainnya ikut pula menentukan keberhasilan implementasi kebijakan.

Kemudahan penggunaan memahami aturan dan prosedur sangat penting bagi pengguna. Tujuannya adalah untuk mewajibkan pegawai publik memberikan informasi yang mudah dipahami kepada pengguna. Seiring berkembangnya era digitalisasi dan layanan publik semakin banyak menggunakan berbasis aplikasi, maka harus menyediakan informasi dan mekanisme pengaduan yang mudah dipahami oleh pengguna.

Implementasi Kebijakan *Smart City* di Kota Tangerang pada prosedur pelayanan dalam Aplikasi Tangerang *Live* mencoba memberikan sebuah layanan publik yang mudah diakses dan mudah dipahami oleh pengguna. Apa yang dikatakan Kepala UPT Pengelola Ruang Kendali Diskominfo Kota Tangerang, didukung oleh dokumen SOP yang penulis dapatkan. Hal tersebut dapat dilihat dalam gambar berikut ini.

 <p>PEMERINTAH KOTA TANGERANG DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA BIDANG PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT</p>	Nomor SOP	SOP-TLIVE-01
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	<p>KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA TANGERANG</p>  <p>MULYANI, SE.MM.ak.CA NIP. 19670804 198703 1 004</p>
Nama SOP	Registrasi dan Verifikasi Aplikasi Tangerang LIVE	
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana	
<ol style="list-style-type: none"> UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Peraturan Walikota Tangerang No.22 Tahun 2019 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Peraturan Walikota Tangerang Nomor 108 Tahun 2019 tentang Master Plan Smart City Kota Tangerang Tahun 2017-2027 Peraturan Walikota Tangerang Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Peraturan Walikota Tangerang Nomor 33 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan SOP 	<ol style="list-style-type: none"> Pemohon (mengetahui/memiliki Aplikasi Tangerang LIVE) Helpdesk/Verifikator (mengetahui dokumen persyaratan) 	
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan	
---	<ol style="list-style-type: none"> Komputer/Smart Phone Jaringan Internet Aplikasi Helpdesk Foto Dokumen Persyaratan 	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
- SOP agar dapat dijadikan acuan dalam pelaksanaan Layanan Helpdesk Aplikasi Tangerang LIVE	- Log pada Aplikasi Helpdesk	

SOP Registrasi dan Verifikasi Aplikasi Tangerang LIVE

NO	AKTIFITAS	PELAKSANA		MUTU BAKU			KETERANGAN
		PEMOHON	VERIFIKATOR/ HELPDESK	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Mengajukan permohonan dan mengupload persyaratan secara online pada Aplikasi Tangerang LIVE			Pengajuan dan Berkas persyaratan : 1. Foto KTP/resi asli pemohon 2. Foto selfie dengan memegang KTP/resi asli pemohon	5 Menit	Daftar Verifikasi User	
2	Menerima dan memeriksa berkas (melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas)	T o l a k		Persyaratan Lengkap: 1. Foto KTP/resi asli pemohon 2. Foto selfie dengan memegang KTP/resi asli pemohon	Maksimal verifikasi 1x24 jam	Layanan verifikasi disetujui atau ditolak	Waktu proses bisa melebihi batas 1x24 jam pada kondisi tertentu seperti Pelaksanaan Jobfair, pemberian e-rapor siswa, pendaftar event lain yang menyebabkan melanjutnya permohonan registrasi
3	Verifikasi berhasil, pemohon sudah dapat menggunakan layanan yang ada di aplikasi Tangerang LIVE			Persyaratan lengkap	-	Rekapitulasi registrasi verifikasi aplikasi Tangerang LIVE	
4	Proses pelayanan selesai						
JUMLAH					5 menit-24 jam		

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang

Gambar 4 SOP Smart City Kota Tangerang

b. Fragmentasi

Fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi. Struktur birokrasi yang terfragmentasi (terpecah-pecah atau tersebar) dapat meningkatkan gagalnya komunikasi, karena kesempatan untuk intruksinya terdistorsi sangat besar, maka semakin membutuhkan koordinasi yang insentif.

Dalam implementasi Kebijakan *Smart City* di Kota Tangerang pada penerapan Tangerang *Live* bahwa penyebaran tanggung jawabnya berpusat kepada Diskominfo Kota Tangerang. Birokrasi Kebijakan *Smart City* di Kota Tangerang dalam penerapan Tangerang *Live* telah memberikan kemudahan bagi masyarakat masyarakat dalam mengoperasikan aplikasi Tangerang *Live*. Koordinasi antar pelaksana kebijakan pun berjalan dengan baik karena tidak tersebar sistem pelaksanaannya.

Menurut Nurlailah, bahwa dalam implementasi kebijakan harus memiliki *standard operational procedure* (SOP) yang baik sebagai tuntunan internal akan kepastian waktu, mekanisme, sistem, sumber daya serta kebutuhan penyeragaman dalam standar operasional kegiatan. Selain itu agar instruksi kebijakan tidak menimbulkan distorsi yang besar, dibutuhkan koordinasi yang lebih insentif, agar implementasi kebijakan dapat terimplementasi dengan baik.

SIMPULAN

Kesimpulan, implementasi kebijakan Pemerintah Kota Tangerang melalui penerapan Aplikasi Tangerang LIVE sebagai bagian dari strategi pengembangan

Smart City menunjukkan upaya signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi. Penerapan aplikasi ini telah mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan elektronik (*e-Government*) yang lebih efektif, efisien, dan transparan, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Namun, pelaksanaan kebijakan masih menghadapi sejumlah tantangan, termasuk keterbatasan infrastruktur, literasi digital masyarakat, koordinasi antarorganisasi perangkat daerah, serta dukungan anggaran yang belum optimal. Temuan penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi *Smart City* memerlukan kolaborasi yang kuat antara pemerintah, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya, serta dukungan kebijakan yang terintegrasi dan berkelanjutan. Dengan demikian, optimalisasi kebijakan dan penguatan kapasitas sumber daya menjadi kunci utama untuk memaksimalkan peran aplikasi Tangerang LIVE dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan mewujudkan tata kelola kota yang cerdas dan inklusif.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Pemerintahan* atas kesempatan dan kepercayaannya dalam mempublikasikan artikel ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada diri sendiri atas komitmen dan dedikasi dalam menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Albino, V., Berardi, U., & Dangelico, R. M. (2015). Smart cities: Definitions, dimensions, performance, and initiatives. *Journal of Urban Technology*, 22(1), 3-21. <https://doi.org/10.1080/10630732.2014.942092>
- Anggara, S. (2014). *Kebijakan publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Beteng, S., Kapantow, S. B., Gene, H. M., & Egam, P. P. (2022). Evaluasi implementasi kebijakan smart city di Kota Manado. *Jurnal.unsrat.ac.id*, 3(4).
- Chourabi, H., Nam, T., Walker, S., Gil-Garcia, J. R., Mellouli, S., Nahon, K., ... & Scholl, H. J. (2012). Understanding smart cities: An integrative framework. *45th Hawaii International Conference on System Sciences*, 2289–2297. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2012.615>
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Edi, S. N. (2021). *Smart government*. Palembang: PPP-UBD Press.
- Endik, H. (2021). Implementasi kebijakan dana desa untuk penanggulangan pandemi COVID-19 di Sampang. *Soetomo Communication and Humanities*, 1, 130.
- Fathurahman, P. (2011). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Hardiyanti, S. D., & Purnamasari, C. A. (2019). Efektivitas aplikasi smart city pada pengguna smartphone untuk mewujudkan kota nyaman untuk semua di Kota Makassar. *osf.io*.
- Harrison, L. (2016). *Metodologi penelitian politik*. Jakarta: Kencana.

- Isabella, S. (2023). Menuju konsep smart city. *ResearchGate*.
<https://www.researchgate.net>
- J. Riwukore, J. R., et al. (2022). Good governance dalam mengukur kinerja lembaga negara. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 7(1).
- Kahya, E., & Zenju, N. S. (1996). *Pengantar ilmu administrasi negara*. Bandung: Lemlit UNPAS.
- Karmawan. (2022). Pemahaman keagamaan umat dan relevansinya terhadap pluralisme agama pada masyarakat Kota Tangerang. *Jurnal Komunikasi Antar Perguruan Tinggi Agama Islam*, 21(1).
- Kompasiana. (2017). Aplikasi Tangerang LIVE. *Kompasiana Beyond Blogging*.
- Meijer, A., & Bolívar, M. P. R. (2016). Governing the smart city: A review of the literature on smart urban governance. *International Review of Administrative Sciences*, 82(2), 392–408. <https://doi.org/10.1177/0020852314564308>
- Mulyasa. (2003). *Kurikulum berbasis kompetensi: Konsep, karakteristik dan implementasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nam, T., & Pardo, T. A. (2011). Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions. *Proceedings of the 12th Annual International Digital Government Research Conference*, 282–291. <https://doi.org/10.1145/2037556.2037602>
- Nasrullah, A., et al. (2021). Efektivitas program G-Online dalam mewujudkan smart city di Kabupaten Sumenep. *Jurnal Public Corner Fisip Universitas Wiraja*, 16(2).
- Neirotti, P., De Marco, A., Cagliano, A. C., Mangano, G., & Scorrano, F. (2014). Current trends in smart city initiatives: Some stylised facts. *Cities*, 38, 25–36. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2013.12.010>
- Noho, N. Y. (2021). Peran komunikasi dalam implementasi kebijakan perluasan akses pendidikan secara merata pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ideas*, 7(3), 238.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik: Studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di Pemerintah Kabupaten Sleman. *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 2(1).
- Nugroho, R. (2015). *Public policy* (5th ed.). Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nurlailah. (2021). Implementasi kebijakan vaksinasi COVID-19 di Kab. Ogan Komering Ulu. *Jurnal Dinamika*, 1(2), 66.
- Nurlukman, A. D., & Basit, A. (2022). Strategi dan implementasi dalam tata pemerintahan dengan berbasis pengembangan konsep smart city. *Jurnal MODERAT*, 7(2).
- Pratama, I. P. A. E. (2014). *Smart city beserta cloud computing dan teknologi-teknologi pendukung lainnya*. Bandung: Informatika.
- Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2015). *Implementasi kebijakan publik: Konsep dan aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Putri, N. M. (2018). Implementasi konsep smart city di Kota Bandung dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. *Universitas Gadjah Mada*.

-
- Ramadhan, R. R. A., & Riswanda. (2019). Implementasi e-government di Kota Tangerang menjadi smart city (Studi kasus aplikasi Tangerang LIVE). *Responsive*, 2(4).
- Roebianto, A., et al. (2021). Studi deskriptif tingkat toleransi beragama dan kematangan beragama di Kota Tangerang. *Journal of Psychology*, 9(1).
- Semiawan, C. R. (2010). *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Subarsono. (2005). *Analisis kebijakan publik: Konsep teori dan aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Surdin, J. (2016). Analisis kelayakan implementasi e-government dalam pelayanan publik di bidang keagrariaan di Kabupaten Pinrang. *Jurnal Komunikasi KAREBA*, 5(1).
- Tangkilisan, H. N. S. (2003). *Kebijakan publik yang membumi: Konsep, strategi, dan kasus*. Yogyakarta: Lukman Offset dan YPASI.
- Tholok, F. W., Santosa, S., & Janamarta, S. (2019). Studi ketertarikan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Tangerang LIVE. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 17(2).
- Utomo, C. E. W., & Hariadi, M. (2016). Strategi pembangunan smart city dan tantangan bagi masyarakat kota. *Jurnal Strategi dan Bisnis*, 4(2).
- Wahidah, T. A. (2021). "Live" implementasi smart city Kota Tangerang. *Kompasiana*.
- Widodo, J. (2010). *Analisis kebijakan publik*. Malang: Banyumedia.
- Widharetno, S. (2017). Implementasi kebijakan smart city di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(1).
- Winarno, B. (2005). *Kebijakan publik teori dan proses*. Jakarta: Media Presindo.
- Zenju, E. K., & Saefudin, N. (1996). *Pengantar ilmu administrasi negara*. Bandung: Lemlit UNPAS.