

## TRANSFORMASI PERKOTAAN MELALUI KOLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PROGRAM TANGERANG GEMILANG BERBASIS SMART CITY

Retno Putri Fitriah<sup>1</sup>, Rachma Fitriati<sup>2</sup>

Fakultas Administrasi, Universitas Indonesia

Correspondent author: [retnoputrifitriah@gmail.com](mailto:retnoputrifitriah@gmail.com), [rachma.fitriati@ui.ac.id](mailto:rachma.fitriati@ui.ac.id)  
Depok, Jawa Barat - Indonesia

### Abstract

Smart City is considered to be an innovation in solving the complexity of urban problems, requiring cooperation between government, society, the private sector and stakeholders. This research aims to understand the collaboration process between various stakeholders carried out by the Tangerang Regency Government through the Tangerang Gemilang application in realizing the Smart City concept. Qualitative research methods with a case study strategy were used, and data was collected using literature studies, interviews and documentation. The research results explain that Tangerang Gemilang has succeeded in providing efficient and easily accessible public services via digital platforms. The Tangerang Gemilang application allows the public to access public information, submit requests, and report problems by reducing complicated permits and increasing transparency. Through a collaborative governance approach, this program involves several actors in decision making and policy implementation, including government, society and the private sector. Active community participation is realized through the use of applications as a communication channel between the community and the government. Collaborative Governance is an important foundation in improving the quality of Smart City-based urban services in Tangerang Regency.

**Keywords:** Collaborative governance; E-Government; Smart City; Tangerang Gemilang; Urban services

### Abstrak

Smart City dianggap menjadi sebuah inovasi dalam menyelesaikan kompleksitas permasalahan perkotaan, menuntut adanya kerjasama pemerintah, masyarakat, swasta, serta pemangku kepentingan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami proses kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang melalui aplikasi Tangerang Gemilang dalam mewujudkan konsep Smart City. Metode penelitian kualitatif dengan strategi studi kasus digunakan, dan data dikumpulkan memakai studi kepustakaan, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menjelaskan Tangerang Gemilang telah berhasil menyediakan layanan publik yang efisien dan mudah diakses melalui platform digital. Aplikasi Tangerang Gemilang memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi publik, mengajukan permohonan, dan melaporkan masalah dengan mengurangi birokrasi yang rumit dan meningkatkan transparansi. Melalui pendekatan collaborative governance, program ini melibatkan beberapa aktor pada pengambilan keputusan serta pelaksanaan kebijakan, termasuk pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Partisipasi aktif masyarakat diwujudkan melalui penggunaan aplikasi sebagai saluran komunikasi antara masyarakat dan pemerintah. Collaborative governance menjadi landasan penting dalam meningkatkan kualitas layanan perkotaan berbasis Smart City di Kabupaten Tangerang.

**Kata Kunci:** Collaborative Governance; E-Government; Layanan Perkotaan; Smart City; Tangerang Gemilang

## PENDAHULUAN

Proporsi penduduk perkotaan di Indonesia terus mengalami peningkatan dari 30,9% pada tahun 1990 menjadi 43,1% pada tahun 2005, dan kemudian meningkat tajam menjadi 53,12% pada tahun 2015 (Hadijah & Sadali, 2020). Menurut laporan UN Habitat (2016), sekitar 65% dari pertumbuhan penduduk perkotaan di Indonesia disebabkan oleh migrasi dan reklasifikasi, sementara sekitar 35% sisanya disebabkan oleh pertumbuhan alami penduduk perkotaan. Menurut Statistik Kependudukan Kabupaten Tangerang Tahun 2020, menyebutkan bahwa laju pertumbuhan penduduk Kabupaten Tangerang pada tahun 2019 mencapai 1,04%, sedangkan pada tahun 2020 mencapai 5,86%. Peningkatan arus urbanisasi menimbulkan berbagai masalah baru bagi daerah perkotaan (Chauvin et al., 2017) meliputi masalah sampah, edukasi, transportasi, sosial ekonomi, bencana, dan kesehatan, serta pelayanan publik yang buruk. Ditinjau dari pelayanan publik, Menurut (Mahsyar, 2011), di Indonesia menjadi isu kebijakan yang semakin penting karena perbaikan pelayanan publik yang masih stagnan. Dampaknya sangat luas, karena mencakup berbagai aspek kehidupan sosial, ekonomi, politik, dan budaya. Dalam konteks ekonomi, pelayanan publik yang buruk dapat menyebabkan penurunan investasi, yang pada gilirannya dapat mengakibatkan pemutusan hubungan kerja di industri dan kurangnya peluang kerja baru, yang berdampak pada peningkatan angka pengangguran.

*Smart City* dianggap menjadi sebuah inovasi baru dalam menyelesaikan persoalan masyarakat. *Smart City* menjelma sebagai solusi untuk pemerintah kota dan daerah dalam melihat berbagai masalah perkotaan yang dipimpinnya (Dameri, 2013). *Smart City* adalah sebuah kota yang menyatukan konsep digital, alam, dan sosial untuk menciptakan pertumbuhan ekonomi yang lebih baik, infrastruktur perkotaan yang unggul, lingkungan ramah, transportasi yang efisien, dan kehidupan yang nyaman (Abdoulleev, 2011). Konsep *Smart City* sering disangkutpautkan terhadap penggunaan teknologi guna pembangunan dan pengintegrasian infrastruktur serta pelayanan sebagai sebuah solusi inovatif untuk proses identifikasi permasalahan yang ada dan memperbaikinya secepat mungkin dengan cara yang efisien serta efektif (Nam & Pardo, 2011).

Pada implementasi *Smart City* merupakan upaya untuk menyesuaikan kebutuhan publik seiring perkembangan teknologi, namun hal tersebut membutuhkan kecermatan juga pada pengambilan kebijakan yang makin kompleks yang sesuai terhadap perkembangan teknologi (Alim et al., 2019). *Smart City* adalah kota dengan kemampuan untuk pemanfaatan sumber daya yang tersedia ke arah kota yang modern, ekonomis, dan mempunyai standar yang tinggi (Nijkamp & Unum, 2008). Selain teknologi informasi dan

komunikasi, terdapat tiga hal pendorong *Smart City*, yaitu suatu tata laksana organisasi atau institusi, sumber daya manusia, serta teknologi informasi (Chourabi et al., 2012).

Salah satu aspek *Smart City* yang penting untuk diimplemetasikan adalah *smart government* sebagai upaya untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang smart dan ideal dalam mewujudkan pelayanan publik yang maksimal. Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada sektor publik, *smart government* menjadi fokus utama untuk memberikan pelayanan berkualitas yang efektif kepada masyarakat, dengan tujuan memenuhi kebutuhan mereka dengan lebih baik. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government menjelaskan pentingnya pemerintah memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan dalam mengolah, mengelola, menyediakan, dan mendistribusikan informasi serta pelayanan publik.

Pemerintah tidak akan mampu mewujudkan inovasi dan inisiasi program *Smart City* apabila tidak memiliki dokumen normatif yang mendasarinya (Gil-Garcia et al., 2015). Selain itu, pemerintah seharusnya mengikutsertakan peran *stakeholder* guna mewujudkan partisipasi dan kolaborasi untuk mewujudkan *Smart City* (Anindra et al., 2018). Sinergitas diantara masyarakat, swasta dan pemerintah tidak boleh dipungkiri, ketiganya harus saling bekerja sama dan bergantung satu sama lain untuk mewujudkan suatu daerah atau negara menjadi negara yang maju dan berhasil (Alim et al., 2019). Komponen tersebut menjadi perhatian oleh seluruh kota yang telah menerapkan kebijakan pembangunan berbasis *Smart City*.

*Collaborative governance* menggambarkan serangkaian proses dan mekanisme di mana pemerintah, masyarakat, sektor swasta, dan pemangku kepentingan lain bekerja bersama untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi kebijakan dan inisiatif *Smart City*. Dalam perspektif *collaborative governance*, pemangku kepentingan dianggap sebagai mitra yang saling berinteraksi dan bekerja sama dalam pengambilan keputusan, perencanaan, dan pelaksanaan kebijakan (Amsler, 2016). Partisipasi aktif masyarakat adalah elemen penting dalam *collaborative governance* untuk mencapai *Smart City* yang berkelanjutan. Masyarakat harus terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan perencanaan, serta diberdayakan dalam penggunaan teknologi untuk mengumpulkan data dan memberikan umpan balik berharga kepada pembuat kebijakan. Dengan melibatkan masyarakat secara aktif, keputusan dan inisiatif *Smart City* dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi warga (Barnes et al., 2008). Dalam konteks *Smart City*, tata kelola kolaboratif menjadi sangat penting karena tidak hanya menghasilkan keputusan yang lebih baik, tetapi juga mendorong transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi yang lebih luas. Dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan, kebijakan dan

inisiatif *Smart City* dapat lebih memperhatikan kepentingan dan kebutuhan masyarakat dengan lebih baik (Amsler, 2016).

Pemerintah Kabupaten Tangerang bekerjasama dengan para stakeholder dalam mengatasi permasalahan yang ada dan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pelayanan publik, melalui aplikasi Tangerang Gemilang. Pemerintahan daerah dengan inovasi dalam UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam bab XXI Inovasi Daerah. Pasal 386-390 UU 23/2014 menjelaskan, pemerintah daerah dapat melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan daerah. Inovasi dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah mencakup segala bentuk perubahan yang dilakukan. Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, dimana dijelaskan tujuan utama dari inovasi daerah yaitu untuk meningkatkan efektivitas pemerintah dalam memajukan kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayan publik, pemberdayaan Masyarakat, serta memperkuat daya saing daerah. Pemerintah berupaya meluncurkan inovasi berbasis teknologi untuk meminimalisif penggunaan waktu agar menciptakan pelayanan yang lebih efisien dan efektif (Fitrianti et al., 2021).

Pada tahun 2017, Kabupaten Tangerang hanya memiliki tiga puluh lima sistem informasi yang berupa palikasi daerah yang digunakan secara terpisah pada setiap pemerintah daerah, tanpa adanya integrasi dalam aplikasi E-government. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Tangerang mengambil inisiatif untuk menciptakan sebuah aplikasi layanan publik yang terintegrasi. Tujuan utamanya adalah menyediakan portal layanan pemerintahan secara digital dan menggabungkan semua layanan berbasis digital ke dalam satu aplikasi yang terintegrasi, yang juga memberikan ruang bagi penyedia layanan dari setiap perangkat daerah sebagai pemilik layanan. Diharapkan Kabupaten Tangerang dapat memajukan konsep *Smart City* melalui aplikasi ini, mengingat informasi terkait layanan publik dapat diakses oleh penyedia layanan di setiap perangkat daerah.

Tangerang Gemilang adalah sistem pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi dan sistem informasi dengan menawarkan empat layanan utama, yaitu layanan mandiri, layanan Informasi Pajak Bumi dan Bangunan (IPBB), layanan Sistem Informasi Pemakaman (SIMAPAN), dan layanan wisata. Selain itu layanan yang diberikan kepada publik pada aplikasi ini berupa layanan berita terkini terkait Kabupaten Tangerang, Sistem Informasi Donor Darah Indonesia (Sidoni), layanan pengaduan (SP4N LAPORI), PPID, Siaga, Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (Sipinter), Sistem Informasi Menara Telekomunikasi (Simenara), layanan pajak, layanan e-BPHTB, Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Ketanagerjaan (Siap Kerja), serta Tangerang Radio (91 FM). Pengelolaan semua aplikas tersebut langsung dibawahhi oleh DISKOMINFOTIK pemerintah Kabupaten Tangerang

dengan melibatkan dinas dan lembaga terkait pada Kabupaten Tangerang. Masyarakat Kota Tangerang dapat mengunduh Aplikasi sistem Informasi Tangerang Gemilang pada *smartphone* dan langsung bisa mengoperasikannya. Tujuan utama aplikasi ini pelayanan publik pemerintah Kabupaten Tangerang terus meningkat dan tidak pernah ada penundaan pelayanan akibat kekurangan persediaan pelayanan, seperti blangko dan keperluan lainnya di berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan sejenisnya.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami proses kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang melalui aplikasi Tangerang Gemilang dalam mewujudkan konsep Smart City. Terlibatnya para pemangku kepentingan dalam program tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti Collaborative Governance dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Perkotaan Berbasis Smart City di Kabupaten Tangerang. Hasil dari penelitian ini penulis mengharapkan mampu membagikan wawasan serta rekomendasi bagi pembuat kebijakan dan praktisi dalam pengembangan Smart City di Indonesia. Tidak hanya itu, penelitian ini juga berupaya memperkuat pemahaman tentang peran collaborative governance pada pembangunan perkotaan yang berkelanjutan dan inklusif yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang melalui aplikasi Tangerang Gemilang, serta dapat memberikan wawasan dan rekomendasi bagi para pembuat kebijakan dan praktisi dalam pengembangan *Smart City* di Indonesia.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif (Creswell, 2019) dengan teknik pengumpulan data wawancara mendalam pada ASN di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang, yang meliputi Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Kepala Bidang Aplikasi Informatika, Kepala Seksi Pengembangan dan Integrasi Aplikasi Pelayanan Publik, staf pelaksana, serta tenaga ahli pengelola aplikasi Tangerang Gemilang di Kabupaten Tangerang Provinsi Banten. Selain itu, studi kepustakaan dan dokumentasi melalui penelaahan berbagai literatur, buku, naskah ilmiah, laporan penelitian, dokumen, perundang-undangan dan sumber informasi lainnya yang relevan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknis analisis data triangulasi. Triangulasi dengan sumber adalah yang digunakan penulis untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini, karena data – data yang penulis peroleh selama penelitian yaitu dengan menggunakan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi yang kemudian dikumpulkan untuk diolah sehingga didapatkan data yang valid dan data residu. Dimana penentuan sebuah kesimpulan merupakan tahap akhir dari proses analisis data ini. Dimana peneliti mencoba menemukan makna data yang telah disatukan dengan menemukan koneksi, relasi, ataupun perbedaan.

Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif dengan model interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya jenuh, dimulai dari pengumpulan data,

reduksi data, penyajian data dan kesimpulan Miles, Huberman & Saldaña (2014) dalam (Elwan et al., 2022). Kondensasi data merujuk pada proses seleksi, fokus studi, penyederhanaan, ringkasan dan transformasi data dengan tujuan untuk dapat mengetahui Transformasi Perkotaan Melalui Kolaborative Governance Dalam Program Tangerang Gemilang Berbasis Smart City. (La Ode Muhammad Elwan et al., 2022)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Beberapa negara kota yang telah menerapkan *Smart City* didominasi dengan dimensi *Smart City* yang dibangun dengan konsep cohen maupun giffinger. *Smart city* dapat dibagi menjadi 6 (enam) dimensi diantaranya: (1)*Smart Economy*; (2)*Smart Mobility*; (3)*Smart Environment*; (4)*Smart People*; (5)*Smart Living*; dan (6)*Smart Governance* (Cohen, 2011). Jika dilihat dari layanan yang disediakan pada aplikasi Tangerang Gemilang, program ini termasuk pada dimensi *smart governace* dan *smart economy*.

1. *Smart Economy* adalah sebuah sistem yang bertujuan untuk meningkatkan perekonomian dan pendapatan desa melalui model bisnis partisipatif masyarakat. Konsep *Smart Economy* melibatkan pembangunan tata kelola ekonomi yang adaptif dan mampu menghadapi tantangan, sehingga menciptakan ekosistem yang mendukung aktivitas ekonomi masyarakat sejalan dengan sektor unggulan daerah. Tujuan utamanya adalah meningkatkan penataan industri primer, sekunder, dan tersier guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta membangun ekosistem keuangan yang kuat. Dalam aplikasi Tangerang Gemilang, terdapat layanan wisata yang memudahkan masyarakat dalam merencanakan perjalanan atau kunjungan ke berbagai tempat di Kabupaten Tangerang. Fitur ini menyediakan informasi mengenai objek wisata, seperti tempat kuliner, cagar alam, pendidikan, agama, pertanian, budaya, dan bahari. Keberadaan fitur ini secara tidak langsung berkontribusi dalam meningkatkan sektor ekonomi di Kabupaten Tangerang *Smart Governance*.
2. *Smart government* yaitu menitik beratkan pada perubahan pelayanan publik yang masih bersifat manual menjadi digitalisasi dengan memanfaatkan sebuah inovasi dari penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Melalui konsep *smart government*, pelayanan publik yang sebelumnya dilakukan secara manual mengalami transformasi menjadi digital dengan menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Implementasi *smart government* pada aplikasi Tangerang Gemilang memberikan manfaat bagi masyarakat dengan menyediakan akses yang mudah, terjangkau, dan cepat kepada pemerintah. Dengan demikian, masyarakat dapat berpartisipasi secara aktif dan merasa terhubung secara emosional dengan pemerintah melalui penggunaan aplikasi tersebut.



Selain itu, adopsi teknologi dalam Tangerang Gemilang juga meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik, memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Tangerang telah meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik melalui implementasi sistem E-Government sebagai bagian dari reformasi sebuah pelayanan publik. Aplikasi Tangerang Gemilang, memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses layanan publik secara online, tanpa batasan waktu dan tempat, tidak terbatas pada wilayah Kabupaten Tangerang. Dengan mengunduh dan membuat akun pada aplikasi Tangerang Gemilang, masyarakat Kabupaten Tangerang dapat dengan mudah mencari informasi publik, mengakses berita, dan melaporkan sesuai dengan layanan yang tersedia dalam aplikasi tersebut. Hal ini merupakan solusi untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik menggunakan E-Government, sehingga memudahkan masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan pelayanan publik di Kabupaten Tangerang.

Dukungan juga disampaikan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Tangerang, Nono Sudarno menyatakan bahwa aplikasi Tangerang Gemilang adalah sebuah inovasi dan kreasi dalam melaksanakan pelayanan publik yang ditawarkan oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang. Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Selain itu, aplikasi ini juga menjadi sarana bagi Pemerintah Kabupaten Tangerang untuk mendorong dan meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik bagi masyarakat di wilayah tersebut. Harapannya, dengan hadirnya aplikasi ini, masyarakat akan lebih mudah dalam mengakses layanan publik di Kabupaten Tangerang. Tangerang Gemilang merupakan sebuah aplikasi yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan publik yang disediakan oleh dinas-dinas di Kabupaten Tangerang, sehingga memberikan kemudahan yang lebih bagi masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini.

Ditinjau dari Konsep *Smart Governance*, dapat diukur berdasarkan tiga dimensi (Anityasari, 2019), yaitu:

1. Layanan Publik (*Public Service*); Pemerintah daerah telah berhasil menyediakan layanan publik secara online dan transparan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi terkini secara inovatif dan kreatif. Melalui konsep *Smart Governance*, sistem monitoring diimplementasikan langsung terhadap kebutuhan masyarakat serta mempermudah penyediaan jasa pokok. Selain itu, pemerintah juga telah menyediakan sarana prasarana yang mendukung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan efisien., serta memudahkan penyediaan kebutuhan jasa pokok untuk masyarakat. Beberapa layanan yang tersedia pada Tangerang Gemilang sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat yang terdiri dari empat layanan utama, yaitu layanan mandiri,

layanan Informasi Pajak Bumi dan Bangunan (iPBB), layanan Sistem Informasi Pemakaman (SIMAPAN), dan layanan wisata. Selain itu layanan yang diberikan kepada publik pada aplikasi ini berupa layanan berita terkini terkait Kabupaten Tangerang, Sistem Informasi Donor Darah Indonesia (Sidoni), layanan pengaduan (SP4N LAPOR!), PPID, Siaga, Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (Sipinter), Sistem Informasi Menara Telekomunikasi (Simenara), layanan pajak, layanan e-BPHTB, Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Ketanagerjaan (Siap Kerja), serta Tangerang Radio (91 FM). Pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang membagikan keluasan bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan tersebut. Selain itu, pelayanan ini juga lebih transparan. Salah satu masyarakat Kabupaten Tangerang menyampaikan bahwa layanan iPBB telah membantu dalam kelancaran proses pelayanan pajak bumi dan bangunan. Layanan ini dapat dimanfaatkan secara optimal oleh peserta wajib pajak untuk memperoleh kemudahan dalam proses pelayanan PBB. Sebelumnya, pelayanan wajib pajak memerlukan waktu yang lama dan masyarakat harus datang ke kantor Bapenda untuk mendapatkan informasi terkait pelayanan PBB. Namun, dengan hadirnya layanan ini, proses pelayanan PBB menjadi lebih mudah, cepat, dan menghindari praktik calo dalam pelayanan tersebut.

2. Birokrasi (*Bureaucacy*), Upaya dalam membangun pemerintahan yang efektif, efisien, dan transparan, pemanfaatan perkembangan teknologi dilakukan secara inovatif dan kreatif. Salah satu langkah yang diambil adalah dengan menyediakan berbagai fitur dalam aplikasi Tangerang Gemilang, sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat. Aplikasi ini mempermudah akses dan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, serta menyediakan layanan-layanan yang relevan seperti informasi publik, berita terkini, dan pelaporan yang dapat dilakukan secara online. Dengan demikian, aplikasi Tangerang Gemilang menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Tangerang.
3. Kebijakan Publik (*Public Policy*), Perkembangan teknologi telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaporkan pengaduan kepada pemerintah dan instansi terkait di dalam lingkup pemerintahan. Hal ini terbukti melalui penerapan sistem Smart Governance yang memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan pengaduan dan masukan sebelum pemerintah menerapkan kebijakan tertentu. Aplikasi Tangerang Gemilang memuat layanan SP4N LAPOR yang memungkinkan masyarakat untuk secara langsung menyampaikan aspirasi, pelaporan, atau aduan terkait keluhan atau masukan terhadap pelayanan pemerintah yang telah diberikan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Tomor et al., 2019), dijelaskan mengenai komponen-komponen dalam konsep *Smart Governance*, meliputi;



- 1. Organisasi Pemerintah.** Komponen tersebut melibatkan beragam aspek yaitu motivasi, visi dan strategi, sikap, pengambilan keputusan, proses kerjasama, fungasi, tanggung jawab, dan pengadaan keuangan, peraturan, sarana teknologi informasi, sumber daya manusia, manajemen ilmu, dan budaya organisasi. Kreasi instansi yang adaptif berbasis aplikasi pemerintah, swasta dan masyarakat dapat mendukung kolaborasi dalam inisiasi, desain, dan implementasi layanan publik baru. Dalam konteks ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang berperan sebagai organisasi pemerintah yang memimpin inisiatif aplikasi Tangerang Gemilang sebagai platform pelayanan terintegrasi. Dinas Komunikasi dan Informatika bertanggung jawab atas manajemen keuangan, peraturan, teknologi informasi, dan sumber daya manusia yang terlibat dalam membangun Tangerang Gemilang. Kepala Dinas Kominfo menjadi penanggung jawab utama dalam pengelolaan aplikasi tersebut, Kepala Bidang Aplikasi Informatika sebagai pengawas, Kepala Seksi Pengembangan dan Integrasi Aplikasi Pelayanan Publik sebagai pelaksana utama, serta staf pelaksana dan empat orang tenaga dan dua *programmer* ahli dari Tim Aplikasi Pelayanan Publik. Dinas Kominfo juga menjalin kerjasama dengan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) dalam mengelola keamanan siber Tangerang Gemilang. Selain itu, dalam proses rekrutmen tenaga ahli untuk mengelola aplikasi Tangerang Gemilang, Dinas Kominfo berkolaborasi dengan Lembaga Pengadaan Sistem Elektronik (LPSE).
- 2. Partisipasi Warga.** Partisipasi aktif warga negara dalam memberikan saran yang berharga bagi instansi pemerintah dapat mencapai keputusan dan kebijakan yang sangat baik. Meskipun angkatan yang lebih tua umumnya lebih tertarik serta terlibat dalam politik dan urusan publik, mereka mungkin terbatas dalam hal digitalisasi dan cenderung berpartisipasi secara tradisional. Di sisi lain, generasi muda memiliki kemampuan digital yang lebih baik dalam mengoperasikan teknologi informasi, namun cenderung minimnya keterlibatan dalam proses pembentukan kebijakan dalam pengembangan *Smart City*. Masyarakat Kabupaten Tangerang menjadi target utama dalam program Tangerang Gemilang, di mana mereka adalah pengguna utama dan pemerintah Kabupaten Tangerang bertujuan untuk memberikan layanan yang lebih mudah kepada mereka. Peran masyarakat sangat penting dalam kesuksesan aplikasi ini, yang dapat diukur dari seberapa banyak masyarakat yang menggunakannya dan seberapa puas mereka dengan layanan digital yang diberikan di Kabupaten Tangerang. Selain itu, masukan dan saran dari masyarakat juga diperlukan untuk terus mengembangkan aplikasi ini.
- 3. Penggunaan Teknologi.** Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) menjadi salah satu elemen penting pada prosedur partisipatif tata laksana yang bertujuan untuk pengembangan *Smart City* yang berkesinambungan. Layanan TIK dapat berupa komunikasi satu arah, misalnya melalui portal web (termasuk layanan email), serta

berbagai jenis visualisasi seperti Augmented/Virtual Reality, yang bertujuan untuk memperoleh dukungan terhadap kebijakan yang diusulkan.

Tangerang Gemilang merupakan bentuk nyata komitmen pemerintah Kabupaten Tangerang menyediakan pelayanan publik dalam bentuk digital dengan pendekatan yang humanis, sehingga memudahkan masyarakat dalam berinteraksi dengan pemerintah terkait pelayanan publik. Hal ini dilakukan sebagai respons terhadap kritik dari masyarakat kepada Bupati Tangerang terkait ketidakefektifan serta ketidakefisienan pelayanan publik di Kabupaten Tangerang. Seluruh masyarakat ingin adanya solusi untuk menyederhanakan proses pelayanan. Pemerintah Kabupaten Tangerang berupaya memberikan sarana dan prasarana, serta menyajikan data serta informasi dengan cepat, mudah dan akurat untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan masyarakat, ekonomi, serta pelayanan publik berdasarkan dari Instruksi Presiden yang dituangkan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Dalam konteks ini, Diskominfo pemerintah Kabupaten Tangerang berperan sebagai pelaksana kebijakan ini. Pendayagunaan TIK berbasis aplikasi/online didasarkan oleh Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 6 Tahun 2020 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Perancangan aplikasi ini juga telah termasuk dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Tahun Anggaran 2017-2021 Kabupaten Tangerang. Cecep Khaerudin, Kepala Bidang Aplikasi Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang, menjelaskan bahwa Tangerang Gemilang merupakan salah satu langkah dalam mendorong perkembangan Smart City di Kabupaten Tangerang.

Menurut (Firman, 2023), *Collaborative Governance* dan *Smart City* mempunyai keterkaitan karena sama-sama fokus dalam hal partisipasi aktif dan kerjasama antar pemangku kepentingan (pemerintah, swasta dan masyarakat). Berikut merupakan kolerasinya; Pertama, partisipasi masyarakat adalah faktor utama pada *collaborative governance* dan *smart city*. Partisipasi warga negara pada pelaksanaan kebijakan publik seperti pengambilan keputusan sangat ditekankan dalam *collaborative governance*. Kedua, kolaborasi antara pemerintah dan sektor swasta adalah hal yang umum dalam *Smart City*. *Collaborative governance* memfasilitasi kerjasama dengan mengusulkan kemitraan antara pemerintah menjadi pemangku kebijakan dan swasta yang menyediakan layanan, infrastruktur, serta inovatif. Ketiga, *collaborative governance* menggerakkan pemangku kebijakan dalam merencanakan dan mengambil keputusan bersama secara inklusif serta partisipatif. Dalam konteks ini dalam merumuskan dan menetapkan visi, misi, serta strategi pengembangan *Smart City*. Kolaborasi yang dilakukan oleh berbagai pihak di atas merupakan tujuan untuk mewujudkan visi kota pintar yang sukses serta bermanfaat untuk masyarakat.

Peningkatan sarana dan prasarana yang unggul dan penyelesaian masalah yang tepat dapat tercapai melalui penerapan collaborative governance. Pada konteks ini, collaborative governance memungkinkan pemanfaatan teknologi secara optimal, peningkatan mutu hidup masyarakat, serta penciptaan lingkungan yang inklusif, inovatif, dan berkelanjutan. Hubungan yang kuat antara collaborative governance pada keberhasilan pengembangan Smart City memberikan berbagai keuntungan (Emerson et al., 2012). *Collaborative governance* adalah serangkaian pengaturan di mana satu atau lebih lembaga publik secara formal melibatkan pemangku kepentingan "non-state" dalam proses pembuatan kebijakan (Ansell & Gash, 2008). Pendekatan ini berorientasi pada konsensus dan deliberasi, dengan tujuan untuk menciptakan atau mengimplementasikan kebijakan publik atau mengatur program publik atau aset. Dalam menganalisis data terkait collaborative governance dalam program Tangerang Gemilang, peneliti menggunakan teori Ansell & Gash yang berkaitan dengan kolaborasi yang dilakukan oleh para pemangku kepentingan, yaitu

- A. Kondisi awal.** Ditinjau dari kejadian tertentu dapat menghasilkan kesamaan visi dan tujuan di antara setiap pemangku kepentingan. Hal ini biasanya terjadi karena pengalaman kerjasama sebelumnya, saling menghormati kerjasama yang telah dilakukan, kepercayaan yang dimiliki oleh setiap aktor atau pemangku kepentingan terhadap satu sama lain, serta kebutuhan saling membutuhkan karena perbedaan pengetahuan atau kemampuan. Berangkat dari performa pemerintah Kabupaten Tangerang yang lambat pada tahun 2017, dengan hanya ada tiga puluh lima aplikasi yang terimplementasi sebagian dan belum terintegrasi, serta adanya tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang efektif dan efisien, Pemerintah Kabupaten Tangerang dan pihak terkait berinisiatif untuk menyediakan layanan yang mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang rumit dan memakan waktu lama.
- B. Kepemimpinan fasilitatif.** Pemimpin memiliki peran penting dalam menjalankan kolaborasi, di mana diperlukan pemimpin yang mampu mengayomi, memberdayakan, dan melibatkan pemangku kepentingan untuk mencapai kesuksesan kolaborasi. Hingga saat ini, kepemimpinan Dinas Kominfo Kabupaten Tangerang telah bersifat fasilitatif, dengan mampu merangkul dan berhasil mengajak kerjasama dengan berbagai pihak dalam pengembangan aplikasi Tangerang Gemilang. Hal ini memungkinkan terbentuknya sebuah kolaborasi yang efektif. Selain itu, Dinas Kominfo sebagai aktor utama juga telah memenuhi ketiga komponen kepemimpinan yang bersifat fasilitatif, yang kemudian diikuti oleh kepemimpinan yang bertanggung jawab dari aktor lainnya.

- C. Desain Kelembagaan.** Berkaitan dengan prosedur dan aturan dasar dalam kolaborasi, terdapat aspek-aspek seperti kelegalan proses kolaborasi, transparansi proses, partisipasi yang inklusif, dan forum yang eksklusif. Berdasarkan hasil dari beberapa wawancara, pembuatan aplikasi Tangerang Gemilang tidak melibatkan pihak ketiga, melainkan dilakukan oleh tenaga ahli atau tenaga kontrak yang bekerja di Dinas Kominfo. Proses perekrutan tenaga ahli Dinas Kominfo dilakukan bekerja sama dengan Lembaga Pengadaan Sistem Elektronik (LPSE). Selain itu, untuk menjaga keamanan data dan mencegah potensi pencurian data serta serangan dari hacker, Dinas Kominfo bekerja sama dengan BSSN. Dalam proses branding Tangerang Gemilang, Pemerintah Kabupaten Tangerang bekerja sama dengan Desain Komunikasi Visual (DKV) Universitas Multimedia Nusantara (UMN) untuk pembuatan logo mascot dan jingle branding Kabupaten Tangerang sebagai salah satu instrument pembentuk aplikasi awareness.
- D. Proses kolaborasi.** Proses kolaborasi merupakan serangkaian langkah yang dilakukan oleh para aktor untuk mewujudkan inovasi dalam pelayanan publik berbasis aplikasi, dengan tujuan mencapai hasil yang telah ditetapkan. Terdapat lima tahapan dalam proses kolaborasi (Ansell & Gash, 2008), yaitu:
- 1. Dialog tatap muka.** Semua bentuk kolaborasi dimulai dengan dialog tatap muka langsung antara pemangku kepentingan yang terlibat. Melalui proses ini, tercipta pemahaman bersama mengenai peluang dan manfaat yang dapat dihasilkan secara bersama. Dialog yang terjadi dalam pertemuan awal dapat mengurangi keraguan dan stereotip negatif antara pemangku kepentingan.
  - 2. Membangun kepercayaan.** Setelah terjadi dialog tatap muka, setiap pemangku kepentingan perlu membangun saling kepercayaan dalam melaksanakan proses kolaborasi. Kepercayaan merupakan faktor kunci untuk menjaga kelangsungan proses. Oleh karena itu, peran pemimpin sangat penting dalam membangun hubungan yang solid antara pemangku kepentingan.
  - 3. Komitmen terhadap proses.** Komitmen dari setiap pemangku kepentingan memainkan peran penting dalam mewujudkan program atau proses kolaborasi. Dengan komitmen yang kuat, pemangku kepentingan tersebut akan bertanggung jawab dalam menjalankan peran mereka dan menjalin kerja sama yang baik dengan instansi lain.
  - 4. Berbagi pemahaman.** Pada tahapan ini, pemangku kepentingan harus saling memahami dan memiliki pemahaman yang sama mengenai program atau proses yang sedang berjalan. Pemahaman ini mencakup tujuan bersama, visi, dan misi. Dengan pemahaman yang sama, pencapaian tujuan yang telah ditetapkan pada awal kesepakatan akan lebih mudah tercapai.

**5. Hasil interim.** Tahapan ini menunjukkan hasil dari proses kolaborasi yang sudah dapat terlihat, baik dalam skala kecil maupun hampir mencapai tujuan awal yang ditetapkan. Jika hasil interim sudah tercapai, maka proses kolaborasi dianggap berhasil dan dapat terus dikembangkan untuk memberikan manfaat yang lebih besar di masa depan.

Berdasarkan uraian tersebut, Dinas Kominfo Kabupaten Tangerang telah melaksanakan kelima tahapan proses kolaborasi yang telah dijelaskan sebelumnya. Proses tersebut dimulai dengan mengadakan rapat pertemuan dengan semua pihak yang terlibat dalam pembentukan aplikasi Tangerang Gemilang. Tahap awal ini, yaitu dialog tatap muka, merupakan langkah yang sangat penting karena menjadi dasar dari seluruh proses kolaborasi. Pertemuan tatap muka ini memungkinkan semua pihak untuk berdiskusi mengenai langkah-langkah awal yang akan diambil untuk merespons masukan dari masyarakat terkait kebutuhan akan pelayanan yang mudah dan cepat. Pertemuan tersebut juga membahas terkait implementasi aplikasi Tangerang Gemilang sebagai solusi untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Pembahasan meliputi fitur-fitur yang akan ada dalam aplikasi, proses pengembangan, serta kerja sama yang diperlukan antara semua pihak terlibat. Hal ini bertujuan untuk mencapai pemahaman yang sama dan kesepakatan mengenai tujuan serta manfaat yang akan dihasilkan dari kolaborasi dalam pembentukan aplikasi Tangerang Gemilang.

## KESIMPULAN

Kolaborasi dalam pengelolaan pemerintahan yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan dalam program Tangerang Gemilang. Program tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan perkotaan berbasis Smart City di Kabupaten Tangerang. Dalam konteks ini, pentingnya proses kolaborasi yang efektif antara Dinas Kominfo, pihak terkait, dan masyarakat menjadi sorotan utama. Diperlukan tahapan-tahapan kolaborasi, seperti dialog tatap muka, membangun kepercayaan, komitmen terhadap proses, berbagi pemahaman, dan mencapai hasil interim, program Tangerang Gemilang dapat berhasil dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Kolaborasi dalam konteks ini menjadi kunci sukses dalam meningkatkan kualitas layanan perkotaan berbasis Smart City, memperkuat partisipasi masyarakat, dan mencapai tujuan pembangunan yang berkelanjutan di Kabupaten Tangerang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdoulev A. 2011. A smart world: a development model for intelegent cities. The 11th International Conference on Computer and Information Technology.
- Alim, S., Nisa, A. K., Hair, A. (2019) "New Public Service Kota Bandung Melalui Konsep Smart City". Journal Of Politics and Policy Volume 2, Number 1, Desember 2019.

- Amsler, L. B. (2016). Collaborative governance: Integrating management, politics, and law. *Public Administration Review*, 76(5), 700–711.
- Anindra, F., Warnars, H. L. H. S., Min, D. M. (2018) "Smart City Implementation Modelling in Indonesia With Integration Platform Approach." *Proceedings 18 2 Of 2018 International Conference On Information Management And Technology, Icimtech 2018* (October 2018): 43–48. <https://doi.org/10.1109/Icimtech.2018.8528141>
- Anityasari, M. (2019). SMART CITY: Bunga Rampai Pengetahuan, Gagasan, & Rekomendasi ITS untuk Indonesia. In *Smart City: Konsep, Model dan Teknologi*.
- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- Barnes, M., Skelcher, C., Beirens, H., Dalziel, R., Jeffares, S., & Wilson, L. (2008). Designing citizen-centred governance (full report). Joseph Rowntree Foundation, 1– 6. <http://eprints.brighton.ac.uk/10658/>
- Chauvin, J. P., Glaeser, E., Ma, Y., & Tobio, K. (2017). What is different about urbanization in rich and poor countries? Cities in Brazil, China, India and the United States. *Journal of Urban Economics*, 98, 17–49. doi:10.1016/j.jue.2016.05.003.
- Chourabi, H., Nam, T., Walker, S., Gil-Garcia, J. R., Mellouli, S., Nahon, K., Scholl, H. J. (2012) "Understanding Smart Cities: An Integrative Framework." *Proceedings Of The Annual Hawaii International Conference On System Sciences*, (June 2015), 2289–2297. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2012.615>
- Cohen, B. (2011) "Basic Smart City Indicators: Smart City Wheel. "
- Creswell, John W. (2019). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, Dan Campuran* Edisi 4. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dameri, R. P. (2013). "Searching For Smart City Definition: A Comprehensive Proposal." *International Journal Of Computers & Technology*, 11(5), 2544-2551.
- Emerson, K., Nabatchi, T., & Balogh, S. (2012). An integrative framework for collaborative governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(1), 1–29.
- Engagement, E. (2012). Lawrence Technological University College of Management An Exploratory Case Study on the Influence of Sustainability on
- Firman, F. (2023). TATA KELOLA SMART CITY DALAM PERSPEKTIF COLLABORATIF GOVERNANCE. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 9(1).
- Gil-Garcia, J. R., Pardo, T. A., & Nam, T. (2015) "What Makes A City Smart? Identifying Core Components And Proposing An Integrative And Comprehensive Conceptualization." *Information Polity*, 20(1), 61–87. <https://doi.org/10.3233/IP-150354>
- Hadijah, Z., & Sadali, M. I. (2020). Pengaruh urbanisasi terhadap penurunan kemiskinan di Indonesia. *Jurnal Wilayah dan Lingkungan*, 8(3), 290-306. doi:10.14710/jwl.8.3.290-306.
- La Ode Muhammad Elwan, Muhammad Yusuf, & La Ode Herman Halika. (2022). MINING POLICY CONFLICT: Recruitment of Local Workers in Morosi Industrial Estate, Konawe Regency, Southeast Sulawesi. *Journal Publicuho*, 5(3), 626–642. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i3.18>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).



---

Nam, T., & Pardo, T. A. (2011b). Smart City As Urban Innovation: Focusing On Management, Policy, And Context. In ICEGOV '11 Proceedings Of The 5th International Conference On Theory And Practice Of Electronic Governance (Hal. 185–194). <https://doi.org/10.1145/2072069.2072100>

Nijkamp. P. (2008). "E pluribus unum". Research Memorandum, Faculty of Economics (Amsterdam: VU University Amsterdam)

Tomor Zsuzsanna, Albert Meijer, Ank Michels & Stan Geertman (2019). Smart Governance For Sustainable Cities: Findings from a Systematic Literature Review. Journal of Urban Technology, 26: 4, 3-27, DOI: 10.1080 /10630732.2019.1651178

Dokumen

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2017 tentang Inovasi Daerah

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government

Website

UN Habitat <https://unhabitat.org/world-cities-report-2016>

Laju pertumbuhan penduduk link: <https://www.bps.go.id>