

IMPLEMENTASI TANGERANG LIVE SEBAGAI INOVASI SMART CITY DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE

Yuzak Nur Fathoni

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
2210413066@mahasiswa.upnvj.ac.id

Akhdan Daffa Ahmad

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
2210413057@mahasiswa.upnvj.ac.id

Alvisha Najwannida

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
2210413165@mahasiswa.upnvj.ac.id

Yeto Anom Anak Rahmadana

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
2210413107@mahasiswa.upnvj.ac.id

Ridwan

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
ridwan.fisip@upnvj.ac.id

Abstrak

Dalam menerapkan Kota Pintar, Kota Tangerang berupaya membangun Tangerang LIVE. Tangerang LIVE merupakan sebuah aplikasi online yang diisi dengan sejumlah pelayanan publik di berbagai sektor pelayanan, yang mengintegrasikan berbagai aplikasi yang telah dibuat sebelumnya oleh Pemerintah Kota Tangerang. Melalui Tangerang LIVE ini, pemerintah berupaya memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang jauh lebih efektif dan efisien. Dalam hal ini sangat dibutuhkan nilai-nilai tata kelola pemerintahan yang baik, untuk menciptakan pelayanan publik *smart city* berjalan dengan semestinya. Sehingga, tujuan dari penulisan ini adalah untuk menganalisis implementasi Tangerang LIVE sebagai inovasi Kota Pintar dalam mewujudkan Tata kelola pemerintahan yang baik. Metode Penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data studi Pustaka terhadap sumber-sumber internet yang relevan. Hasil dari penulisan ini menunjukkan bahwa aplikasi Tangerang LIVE sudah cukup memberikan beberapa prinsip dari tata kelola pemerintahan yang baik, meskipun masih dibutuhkan upaya lanjutan untuk meningkatkan kualitas aplikasi Tangerang LIVE sebagai aplikasi pintar.

Kata Kunci : Kota Pintar, Tangerang LIVE, Tata Kelola Pemerintahan yang Baik

Abstract

In implementing Smart City, Tangerang City has been building Tangerang LIVE. Tangerang LIVE is an online application filled with several public services in various service sectors, which integrates various applications that have been previously created by the Tangerang City Government. Through Tangerang LIVE, the government seeks to utilize information and communication technology more effectively and efficiently. Per this, good governance values are needed to create smart city public services that run properly. Thus, the purpose of this paper is to analyze the implementation of Tangerang LIVE as a Smart City innovation in realizing good governance. The method used is a qualitative approach with a literature study data collection method on relevant internet sources. The research results show that the Tangerang LIVE application has sufficiently provided several principles of good governance, although further efforts are still needed to improve the quality of the Tangerang LIVE application as a smart application.

Keywords: Smart City, Tangerang LIVE, Good Governance

PENDAHULUAN

Abad ke-21 menandai sebuah era disrupsi fundamental di mana perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) tidak lagi sekadar menjadi alat pendukung operasional, melainkan telah bertransformasi menjadi determinan utama peradaban manusia. Fenomena ini mendorong transformasi radikal terhadap tata kelola pemerintahan di seluruh dunia. Kemajuan teknologi telah menghadirkan media baru yang mendobrak batasan ruang dan waktu, memungkinkan manusia untuk berhubungan, bekerja, dan berpikir dengan cara yang sepenuhnya berbeda tanpa harus bertatap muka secara fisik. Dalam perspektif ilmu politik dan hubungan internasional, teknologi kini dipandang sebagai kekuatan strategis baru (*new strategic power*) yang setara dengan kekuatan militer atau ekonomi konvensional.¹ Negara-negara maju dan berkembang kini bersaing ketat dalam perlombaan teknologi (*technological arms race*) untuk menciptakan efisiensi yang menjadi fondasi kekuatan negara.² Dalam konteks ini, teknologi telah mengubah lanskap interaksi sosial menjadi lebih cair dan terintegrasi, yang pada gilirannya menuntut negara untuk

¹ Joseph S Nye Jr, *The Future of Power* (US: Public Affairs, 2011) 126

² *Ibid* 126

mereformasi diri agar tetap relevan di tengah arus globalisasi yang tak terbendung.³

Perubahan paradigma ini membawa implikasi serius bagi sektor publik. Jika dahulu birokrasi dikenal dengan kekakuan hierarkisnya, kini teknologi memaksanya untuk menjadi lebih fleksibel dan responsif. Transformasi ini bukan hanya soal digitalisasi dokumen, melainkan perubahan mendasar pada bagaimana negara melayani warganya. Hubungan antara masyarakat dan pemerintah (*state-society relations*) sedang mengalami redefinisi ulang melalui mediasi teknologi. Pemerintah yang gagal mengadopsi teknologi berisiko kehilangan legitimasi politik karena dianggap lambat dan tidak transparan.⁴ Sebaliknya, pemanfaatan teknologi yang tepat guna menjadi fondasi utama dalam membentuk dunia yang terkoneksi secara efisien. Dalam kerangka ini, teknologi menciptakan sebuah ekosistem baru di mana pelayanan publik dan pelaksanaan *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik) menjadi lebih terukur, cepat, dan akuntabel. Oleh karena itu, integrasi teknologi ke dalam pemerintahan bukan lagi pilihan opsional, melainkan sebuah imperatif atau keharusan mutlak bagi negara modern.⁵

Indonesia, sebagai negara demokrasi terbesar ketiga di dunia, merespons dinamika global ini dengan melakukan transformasi pelayanan publik menuju ruang digital. Secara konseptual, pelayanan publik adalah manifestasi dari kontrak sosial di mana negara berkewajiban memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warganya. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, negara memiliki mandat untuk memberikan layanan yang prima, transparan, dan berkeadilan. Namun, metode konvensional yang mengandalkan kehadiran fisik dan prosedur manual sering kali terjebak dalam patologi birokrasi

³ Wahyu Hidayat, "Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang." *Jurnal Studia Administrasi* 3, no. 2 (2021): 48-57. <https://doi.org/10.47995/jian.v3i2.65>

⁴ Pipa Noris, *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide*. (Cambridge: Cambridge University Press, 2001) 12-15

⁵ Nur Kumala Dewi et al., "Konsep Aplikasi E-Dakwah Untuk Generasi Milenial Jakarta". *IKRA-ITH Informatika : Jurnal Komputer Dan Informatika* 5 (2), 26-33. <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-informatika/article/view/995>

seperti inefisiensi dan pungutan liar. Kehadiran teknologi internet dan ruang digital menawarkan solusi *bypass* atas hambatan-hambatan tersebut. Saat ini, hampir seluruh lini pelayanan publik di Indonesia sedang bermigrasi ke platform *online*, memungkinkan masyarakat untuk mengakses hak-hak mereka hanya melalui perangkat elektronik tanpa harus mendatangi kantor pemerintahan secara fisik.⁶

Komitmen pemerintah Indonesia terhadap digitalisasi birokrasi memiliki landasan yuridis yang kuat dan terus berkembang. Dimulai dari Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, pemerintah telah meletakkan dasar bagi pengembangan layanan berbasis elektronik. Regulasi ini kemudian diperkuat dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel. Dalam paradigma demokrasi modern, masyarakat diposisikan sebagai pemegang kedaulatan tertinggi yang harus dilayani dengan standar terbaik. Oleh karena itu, penerapan *E-Government* bukan sekadar tren, melainkan upaya strategis untuk meningkatkan kualitas demokrasi itu sendiri melalui prinsip transparansi dan partisipasi publik yang dimungkinkan oleh teknologi.⁷

Implementasi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia telah membuka keran inovasi bagi pemerintah daerah untuk mengembangkan pelayanan publik yang sesuai dengan karakteristik wilayahnya. Proses *good governance* yang diidamkan yaitu pelayanan yang efisien dan transparan, kini diupayakan melalui pengembangan aplikasi dan situs web pemerintah daerah. Aplikasi, sebagai produk digital yang dirancang untuk menjalankan tugas spesifik pada perangkat elektronik, menjadi ujung tombak pelayanan publik modern. Melalui aplikasi ini, prosedur birokrasi yang sebelumnya rumit dan memakan waktu (*red-tape*) dapat dipangkas secara signifikan. Inovasi ini memungkinkan penerapan

⁶ Fidellis W Tholok, , Sonny Santosa, and Suhendar Janamarta. “Studi Ketertarikan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Tangerang Live (Pendekatan Pada Teori Skala SERVQUAL)”. *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis* 17 No. 2 (2019):1-10. <https://doi.org/10.31253/pe.v17i2.165>

⁷ *Ibid*

ide-ide kreatif di tingkat lokal, di mana pemerintah daerah berlomba-lomba menciptakan platform yang *user-friendly* (mudah digunakan) guna meningkatkan kepuasan masyarakat.⁸

Pemanfaatan aplikasi dalam pelayanan publik juga mencerminkan pergeseran dari model *Old Public Administration* (OPA) menuju *New Public Service* (NPS) yang berbasis teknologi. Dalam model ini, warga negara tidak lagi diperlakukan sebagai "klien" birokrasi, melainkan sebagai "mitra" yang aktif. Dengan menginstal aplikasi di gawai mereka, masyarakat dapat mengakses berbagai sektor layanan vital seperti pendidikan, kesehatan, perizinan usaha, hingga administrasi kependudukan secara *real-time*. Kemudahan akses ini menjadi indikator utama kualitas hidup masyarakat di era digital. Fenomena ini terlihat masif di berbagai daerah di Indonesia, di mana pemerintah daerah tidak hanya menunggu instruksi pusat, tetapi secara proaktif membangun infrastruktur digital mereka sendiri untuk melayani konstituennya dengan lebih baik.⁹

Puncak dari inovasi pelayanan publik berbasis teknologi di tingkat kota adalah penerapan konsep *Smart City* (Kota Cerdas). *Smart City* muncul sebagai respons komprehensif terhadap tantangan urbanisasi yang kian kompleks, mulai dari kemacetan, kepadatan penduduk, hingga masalah lingkungan. Secara teoritis, *Smart City* didefinisikan sebagai upaya pembangunan infrastruktur kota yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mengintegrasikan dan mengelola aset kota secara efisien, serta meningkatkan kualitas hidup warganya. Konsep ini tidak hanya berbicara tentang perangkat keras (hardware), tetapi juga tentang bagaimana teknologi dapat memberdayakan masyarakat (*smart people*) dan menciptakan pemerintahan yang responsif (*smart*

⁸ Restu Ramadhan, Ria Arifianti, Riswanda Riswanda, "Implementasi E-Government di Kota Tangerang Menjadi Smart City (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live)" *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik* 2 No. 2 (2019) 140-156 <https://jurnal.unpad.ac.id/responsive/article/view/26083>

⁹ Nur Kumala Dewi et al., "Konsep Aplikasi E-Dakwah Untuk Generasi Milenial Jakarta". *IKRA-ITH Informatika : Jurnal Komputer Dan Informatika* 5 (2), 26-33. <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-informatika/article/view/995>

governance).¹⁰ Beberapa kota besar di Indonesia seperti Jakarta, Surabaya, Bandung, Semarang, dan Tangerang telah menjadi pionir dalam mengadopsi konsep ini sebagai strategi pembangunan daerah.

Kota Tangerang, sebagai salah satu penyangga utama ibu kota dan pusat industri nasional, menghadapi tantangan demografis dan mobilitas yang sangat tinggi. Untuk menjawab tantangan tersebut, Pemerintah Kota Tangerang di bawah kepemimpinan Wali Kota Arief Rachmadiono Wismansyah dan Wakil Wali Kota Sachrudin meluncurkan program inovatif bernama Tangerang Live. Berbeda dengan pendekatan parsial, Tangerang Live didesain sebagai sebuah *Super App* atau portal integrasi layanan publik. Program ini bertujuan untuk membantu masyarakat Tangerang dalam mengurus berbagai keperluan administrasi secara efisien melalui satu pintu digital. Visi utamanya adalah menciptakan transparansi, mempercepat layanan, dan meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan kota.¹¹

Aplikasi Tangerang Live dirancang dengan cakupan yang komprehensif, mengadopsi enam dimensi utama *Smart City*, yaitu: *Smart Governance* (tata kelola pemerintahan cerdas), *Smart Branding/Economy* (ekonomi cerdas), *Smart Living* (lingkungan hidup cerdas), *Smart Society* (masyarakat cerdas), *Smart Environment* (lingkungan cerdas), dan *Smart Mobility* (mobilitas cerdas). Melalui integrasi dimensi-dimensi ini, aplikasi tersebut diharapkan mampu menjadi solusi "satu genggam" bagi warga kota. Misalnya, fitur layanan gawat darurat (112), perizinan UMKM, hingga pantauan harga pasar tersedia dalam aplikasi tersebut. Kehadiran Tangerang Live merepresentasikan ambisi politik pemerintah daerah untuk mewujudkan modernisasi birokrasi yang sejajar dengan kota-kota maju lainnya di dunia.

¹⁰ Rudolf Giffinger et al, *Smart Cities: Ranking of European Medium-Sized Cities*, (Vienna University of Technology, 2007)¹⁰

¹¹ Fidellis W Tholok, , Sonny Santosa, and Suhendar Janamarta. "Studi Ketertarikan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Tangerang Live (Pendekatan Pada Teori Skala SERVQUAL)". *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis* 17 No. 2 (2019):1-10. <https://doi.org/10.31253/pe.v17i2.165>

Meskipun narasi tentang *Smart City* dan digitalisasi pelayanan publik sering kali dipenuhi optimisme, realitas implementasi di lapangan kerap menunjukkan kesenjangan (*gap*) yang signifikan. Penulisan ini menjadi sangat menarik dan krusial karena menyoroti paradoks antara ketersediaan teknologi canggih dengan kesiapan tata kelola birokrasi. Penelitian terdahulu oleh Ramadhan, dkk. (2019) memberikan temuan penting bahwa implementasi *Smart City* melalui Tangerang Live pada periode awal masih berjalan kurang optimal. Studi tersebut mengungkapkan bahwa pemerintah daerah belum sepenuhnya mampu memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi secara strategis dalam tata kelolanya. Masalah mendasar yang ditemukan meliputi belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dalam penanganan keluhan dan laporan masyarakat yang masuk melalui aplikasi.¹²

Ketiadaan SOP dan ketidaksiapan sumber daya manusia (SDM) menyebabkan respons pemerintah terhadap keluhan warga menjadi lambat, yang pada akhirnya dapat menggerus kepercayaan publik terhadap aplikasi itu sendiri. Kondisi ini menunjukkan bahwa teknologi hanyalah alat (*enabler*), sedangkan kunci keberhasilan *Good Governance* tetap terletak pada budaya kerja dan sistem manajerial di belakangnya. Berangkat dari temuan tahun 2019 tersebut, penulis memandang perlu untuk melakukan evaluasi kembali terhadap kondisi Tangerang Live saat ini. Apakah kekurangan-kekurangan fundamental tersebut telah diperbaiki? Bagaimana transformasi aplikasi ini pasca-pandemi COVID-19 yang menuntut digitalisasi total? Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perkembangan terkini Tangerang Live dalam mewujudkan prinsip *Good Governance* secara substansial, melengkapi kekurangan literatur sebelumnya, dan memberikan masukan konstruktif bagi perbaikan tata kelola kota cerdas di masa depan.

METODE PENELITIAN

¹² Restu Ramadhan, Ria Arifianti, Riswanda Riswanda, "Implementasi E-Government di Kota Tangerang Menjadi Smart City (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live)" *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik* 2 No. 2 (2019) 140-156

Penelitian ini mengaplikasikan Metodologi dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan Kriyantono, penelitian kualitatif memiliki objektif untuk menggali kedalaman yang dielaborasi dari objek dan fenomena sosial yang ingin diangkat.¹³ dimana dalam kasus penelitian ini, “Implementasi *Smart City* melalui Tangerang Live dalam *Good Governance* Pemerintahan Tangerang.” Pemaknaan ini senada dengan Anggito & Setiawan, (2018) apabila penelitian kualitatif dapat dipahami sebagaimana Metodologi yang mencari “Nilai-nilai” atau pemahaman komprehensif dari suatu fenomena yang eksis, untuk mencari sudut pandang Ilmiahnya (Paradigma) guna mencari pemaknaan dibaliknya.¹⁴ Sentimen ini dapat dimaknai sebagai bahwa penelitian kualitatif lebih mementingkan refleksi, analisis, kritik, Diskursus, penelaahan, serta diskusi melalui artikulasi bahasa guna memberikan testimoni gagasan ilmiah ketimbang mengkuantifikasikan variabel tertentu guna mendapatkan data untuk menjelaskan sebuah realitas sosial. Sehingga kedalaman sebuah penelaahan ini didasarkan pada basis perspektif, konsep, serta teori yang relevan dan sudah dikembangkan terlebih dahulu guna membantu analisis penelitian kami. Fleksibilitas menjadi salah satu kunci utama dalam memberikan analisis yang baik. Hal ini secara konsekuen dijelaskan oleh Srivastava, A. & Thomson, S.B., (2009) bahwa penelitian kualitatif ini mengakomodasi transformasi serta pergeseran fokus data, basis perspektif, teori maupun konsep jika dibandingkan dengan pendekatan lainnya, sehingga dapat mewadahi analisis yang mendalam dan bersifat dinamis terhadap perkembangan sentimen penulis, perkembangan teori maupun Informasi, dan realitas lapangan atau basis empirisme yang berubah.¹⁵

¹³Kriyantono, R. (2020). Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif disertai contoh praktis Skripsi, Tesis, dan Disertai Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran. Rawamangun: Prenadamedia Group. p.51

¹⁴ Anggito, & Setiawan. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Sukabumi: CV Jejak. p.7

¹⁵ Srivastava, A. and Thomson, S.B. (2009) Framework Analysis: A Qualitative Methodology for Applied Policy Research. *Journal of Administration and Governance*, 4, 72-79.

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian Studi literatur dan Dokumentasi atau *Literature and Documentation research* sehingga data yang diperlukan berasal dari data sekunder atau data yang telah dipublikasikan yang berasal dari literatur terkait yang dapat diakses melalui berbagai sumber online seperti perpustakaan digital, jurnal online, dan publikasi pemerintah. Dalam konteks penelitian ini, data seputar Implementasi Tangerang Live Sebagai Inovasi Smart City Dalam Mewujudkan *Good Governance*, diperoleh melalui tinjauan literatur yang didapatkan dan kemudian dianalisis lebih lanjut. Lebih lanjut, penelitian akan berfokus pada analisis bagaimana Smart City dapat meningkatkan kualitas implementasi *Good Governance* di Tangerang, serta bagaimana Tangerang Live dapat dimanifestasikan ide tersebut serta realitas yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi tersebut dalam konstruksi pelayanan publik.

Aplikasi Tangerang LIVE, inovasi Smart City, diharapkan dapat membantu mewujudkan prinsip-prinsip "*good governance*" melalui peningkatan efisiensi pelayanan publik, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Secara khusus, diharapkan bahwa penggunaan aplikasi ini akan meningkatkan efisiensi operasional pemerintah daerah dalam memberikan layanan kepada masyarakat, sekaligus meningkatkan transparansi dalam pengelolaan administrasi. Namun, perlu diingat bahwa keterbatasan akses teknologi dan kurangnya sosialisasi tentang aplikasi ini dapat menghambat optimalisasi implementasi *Smart City* dalam mendukung "*good governance*". Dengan mengoptimalkan fitur-fitur aplikasi Tangerang LIVE, seperti *smart governance* dan *smart society*, dapat meningkatkan efektivitas koordinasi antar instansi pemerintah daerah. Akibatnya, aplikasi ini dapat menjadi alat strategis untuk mendukung pencapaian visi Kota Tangerang sebagai salah satu pilot project pengembangan smart city di Indonesia, sekaligus mempercepat terwujudnya prinsip-prinsip *good governance* secara keseluruhan. Akibatnya, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki hubungan antara penerapan Tangerang LIVE dan pencapaian "*good governance*", serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi ini.

PEMBAHASAN

Asas Good Governance dalam Penerapan Tangerang Smart City

Di era Revolusi Industri 4.0, paradigma pemerintahan di seluruh dunia sedang mengalami pergeseran fundamental dari model birokrasi tradisional yang kaku menuju model pemerintahan yang adaptif, digital, dan kolaboratif. Dalam konteks ini, konsep *Smart City* atau Kota Cerdas muncul bukan sekadar sebagai tren adopsi teknologi, melainkan sebagai solusi strategis untuk mengatasi kompleksitas masalah perkotaan. Namun, teknologi hanyalah alat (*enabler*); jiwa dari sebuah kota cerdas terletak pada tata kelolanya. Tanpa tata kelola yang baik atau *Good Governance*, digitalisasi hanya akan memindahkan kerumitan birokrasi dari kertas ke layar komputer tanpa memberikan nilai tambah bagi masyarakat.

Good Governance merupakan sebuah konsep fundamental yang menekankan pentingnya pengambilan keputusan yang bijaksana, pelaksanaan kebijakan yang efektif, serta pengelolaan sumber daya publik secara efisien, transparan, partisipatif, akuntabel, adil, dan berkelanjutan. Konsep ini menjadi pilar utama dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean government*), terpercaya, dan mampu memenuhi ekspektasi publik yang semakin kritis.

Kota Tangerang, sebagai salah satu kota penyangga ibu kota dengan dinamika sosial-ekonomi yang tinggi, telah merespons tantangan ini melalui implementasi *Tangerang Smart City*. Upaya ini bukan sekadar digitalisasi layanan, melainkan sebuah transformasi budaya kerja birokrasi yang berlandaskan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik.¹⁶

Secara teoritis dan yuridis, landasan *Good Governance* di Indonesia sangat kuat. Asas-asas ini telah dikodifikasi dalam berbagai instrumen hukum yang menjadi pedoman bagi setiap penyelenggara negara. Secara spesifik, Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;

¹⁶Anggara, Sahya. (2012). *Good Governance: Sejarah, Tujuan, dan Implementasinya*. Bandung: Pustaka Setia; Mardiasmo. (2009)

Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; serta Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, secara kolektif menetapkan apa yang dikenal sebagai Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB).

Penerapan AAUPB mencakup serangkaian prinsip yang saling mengikat. *Pertama*, kepastian hukum, yang menjadi fondasi agar setiap kebijakan pemerintah memiliki legitimasi normatif, sesuai aturan, dan menjamin keadilan bagi subjek hukum. Tanpa kepastian hukum, inovasi *smart city* berpotensi melanggar privasi atau hak warga negara. *Kedua*, ketertiban penyelenggaraan negara, yang memastikan bahwa roda pemerintahan berjalan dalam koridor keteraturan administratif. *Ketiga*, kepentingan umum, yang merupakan roh dari pelayanan publik, di mana kesejahteraan masyarakat harus ditempatkan di atas kepentingan golongan atau individu.

Lebih jauh lagi, asas keterbukaan menuntut transparansi informasi yang radikal namun bertanggung jawab. Dalam konteks kota cerdas, ini berarti data pemerintah bukan lagi dokumen rahasia, melainkan aset publik yang dapat diakses. Asas proporsionalitas menjaga keseimbangan antara hak dan kewajiban pejabat maupun warga negara, sedangkan profesionalitas mengutamakan keahlian (kompetensi) dan integritas moral aparat birokrasi. Akuntabilitas mewajibkan setiap tindakan pemerintah dapat dipertanggungjawabkan kepada publik sebagai pemegang kedaulatan tertinggi. Sementara itu, efisiensi dan efektivitas mendorong pemanfaatan sumber daya, baik anggaran maupun teknologi secara optimal untuk hasil yang maksimal.

Asas keadilan memastikan perlakuan setara dalam pelayanan publik tanpa diskriminasi ras, agama, atau status sosial. Asas kemanfaatan menekankan bahwa setiap keputusan harus membawa *value* positif bagi semua pihak. Terakhir, asas kecermatan mendorong pengambilan keputusan yang hati-hati berdasarkan data yang valid (*evidence-based policy*). Pemerintah juga dilarang menyalahgunakan kewenangan (*abuse of power*), wajib memberi pelayanan yang jelas dan tepat waktu, serta responsif menghadapi perubahan. Keseluruhan asas ini bukan sekadar jargon administratif, melainkan prasyarat mutlak untuk menciptakan tata

kelola yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mendukung pembangunan berkelanjutan yang inklusif.¹⁷

Dalam tataran global, *United Nations Development Programme* (UNDP) memberikan kerangka kerja yang lebih spesifik mengenai karakteristik *Good Governance*. Prinsip-prinsip ini menjadi tolok ukur universal bagi keberhasilan reformasi birokrasi di berbagai negara, termasuk dalam pengembangan kota cerdas.¹⁸

Menurut UNDP, terdapat delapan karakteristik utama yang harus dijalankan.¹⁹ *Pertama*, Partisipasi (Participation). Ini berarti setiap warga negara memiliki suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingan mereka. Dalam era digital, partisipasi ini berevolusi menjadi *e-participation*. *Kedua*, Penegakan Hukum (Rule of Law). Kerangka hukum harus adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, terutama hukum yang menyangkut hak asasi manusia. *Ketiga*, Transparansi (Transparency). Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses, lembaga, dan informasi harus dapat diakses secara langsung oleh mereka yang membutuhkan.

Keempat, Daya Tanggap (Responsiveness). Lembaga-lembaga dan proses-proses pemerintahan harus mencoba melayani semua pihak yang berkepentingan dalam kerangka waktu yang wajar. *Kelima*, Berorientasi pada Konsensus (Consensus Orientation). Tata kelola yang baik menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas. *Keenam*, Keadilan dan Kesenjangan (Equity). Semua warga negara mempunyai kesempatan untuk meningkatkan atau menjaga kesejahteraan mereka.

Ketujuh, Efektivitas dan Efisiensi (Effectiveness and Efficiency). Proses-proses pemerintahan dan lembaga-lembaga membuahkan hasil sesuai kebutuhan warga masyarakat dengan menggunakan sumber-sumber

¹⁷ *Ibid*

¹⁸ UNDP. (2006). *Governance for the Future: Democracy and Development in the Least Developed Countries*. New York: United Nations Development Programme (Dirujuk dalam konteks Konsep dan Penerapannya di Indonesia).

¹⁹ *Ibid*

daya yang ada seoptimal mungkin. *Kedelapan*, Akuntabilitas (Accountability). Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta, dan masyarakat madani bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga *stakeholders*. Terakhir, Visi Strategis (Strategic Vision), di mana para pemimpin dan publik harus mempunyai perspektif *Good Governance* dan pengembangan manusia yang luas serta jauh ke depan.²⁰

Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* di Kota Tangerang tidak lagi berada pada tataran wacana, melainkan telah termanifestasi dalam ekosistem digital yang komprehensif. Pemerintah Kota Tangerang menyadari bahwa untuk menciptakan tata kelola yang cerdas, inklusif, dan efisien, diperlukan integrasi teknologi informasi yang masif namun tetap humanis.

Wujud paling konkret dari upaya ini adalah pengembangan Super App Tangerang LIVE. Aplikasi ini merupakan terobosan signifikan yang mengintegrasikan 14 layanan publik esensial dan 35 menu fitur dalam satu platform genggam. Dengan jumlah unduhan yang melebihi satu juta kali, Tangerang LIVE telah menjadi jembatan digital utama antara pemerintah dan warga. Fitur-fitur di dalamnya mencakup layanan kependudukan, kesehatan, hingga kedaruratan, yang secara langsung mengimplementasikan asas efisiensi dan efektivitas dengan memangkas birokrasi fisik.

Di sisi internal birokrasi, Pemerintah Kota Tangerang mengembangkan Super App Tangerang AYO. Aplikasi ini dirancang khusus untuk membantu aparatur sipil negara (ASN) dalam pengelolaan manajemen pemerintahan. Dengan mengintegrasikan 223 modul secara mandiri yang juga terhubung dengan Tangerang LIVE, aplikasi ini memastikan bahwa proses *back-office* pemerintahan berjalan lancar. Hal ini merupakan implementasi nyata dari asas profesionalitas, di mana kinerja pegawai didukung oleh sistem yang handal.

Selain pendekatan digital, aspek fisik dan administratif juga diperkuat melalui kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP). MPP menghadirkan layanan terpadu dari 18 kementerian, lembaga, dan instansi daerah dalam

²⁰ *Ibid*

satu lokasi. Ini adalah bentuk implementasi asas kemudahan dan kepastian hukum, di mana masyarakat tidak perlu lagi berpindah-pindah kantor untuk mengurus berbagai perizinan.

Dukungan terhadap transparansi dan akuntabilitas diperkuat melalui portal Tangerang Satu Data dan Tangerang Satu Peta. Sistem ini meniadakan ego sektoral antar-dinas yang selama ini menjadi penyakit birokrasi, memastikan bahwa setiap kebijakan diambil berdasarkan data tunggal yang valid. Dalam hal pengembangan sumber daya manusia, program Tangerang Government University menjadi inisiatif strategis untuk meningkatkan kapasitas aparatur agar adaptif terhadap teknologi baru, yang selaras dengan asas profesionalitas.

Sistem manajemen kinerja juga telah didigitalisasi melalui SPION (Sistem Penilaian Individu Online) untuk uji kompetensi pegawai, serta aplikasi SIPD, E-monev, dan E-SAKIP untuk perencanaan dan evaluasi pembangunan. Keberadaan aplikasi ini menjamin bahwa setiap rupiah anggaran daerah dapat ditelusuri penggunaannya dan diukur dampaknya, sebuah manifestasi mutlak dari asas akuntabilitas. Lebih lanjut, layanan Lintasan dan Online Single Submission (OSS) yang beroperasi 24 jam memfasilitasi kemudahan berusaha, mencerminkan asas responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan sektor ekonomi. Seluruh ekosistem ini memperkuat prinsip *collaborative governance*, mendorong sinergi aktif antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta.²¹

Penerapan *Good Governance* dalam *Tangerang Smart City* menunjukkan bahwa teknologi bukanlah tujuan akhir, melainkan sarana untuk memperkuat nilai-nilai demokrasi. Secara keseluruhan, strategi ini tidak hanya bertumpu pada kecanggihan *hardware* atau *software*, tetapi pada bagaimana alat-alat tersebut memperkuat transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efisiensi.

1. Transparansi yang Radikal: Dalam konteks Tangerang, transparansi diterjemahkan melalui pembukaan akses data.

²¹ Diskominfo Tangerang. (2024). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah: Implementasi Smart Governance di Kota Tangerang dalam Mewujudkan Smart City*. Tangerang: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.

Pemanfaatan platform digital dan media sosial memungkinkan masyarakat memantau kegiatan pemerintah secara *real-time*. Ini meruntuhkan tembok ketertutupan yang selama ini menjadi lahan subur bagi praktik korupsi.

2. Akuntabilitas Terukur: Melalui integrasi *e-budgeting* dan *e-planning*, proses perencanaan hingga evaluasi kebijakan memiliki jejak digital (*digital footprint*) yang jelas. Pejabat publik tidak bisa lagi membuat program "siluman" karena semua harus terinput dalam sistem yang terintegrasi. Ini meningkatkan kepercayaan publik bahwa pajak yang mereka bayarkan dikelola dengan benar.
3. Partisipasi Publik yang Bermakna: Konsep partisipasi dalam *Smart City* melampaui sekadar kehadiran fisik dalam Musrenbang. Forum daring dan fitur pelaporan warga (seperti LAKSA di Tangerang LIVE) memungkinkan aspirasi warga tersalurkan kapan saja dan di mana saja. Masyarakat tidak lagi menjadi objek pembangunan, melainkan subjek yang aktif memberikan masukan.
4. Efisiensi Birokrasi: Percepatan layanan melalui OSS dan pemangkasan alur birokrasi di MPP secara langsung mengurangi biaya ekonomi tinggi (*high cost economy*). Waktu yang biasanya terbuang untuk mengurus izin kini dapat dipangkas drastis, memberikan dampak ekonomi positif bagi dunia usaha dan masyarakat.
5. Responsivitas dan Kepastian Hukum: Kanal pengaduan yang responsif memastikan keluhan masyarakat—mulai dari jalan rusak hingga pelayanan buruk—segera ditindaklanjuti. Di sisi lain, kepastian hukum dijaga dengan memastikan inovasi teknologi tetap berjalan di atas rel regulasi yang berlaku, sehingga tidak menimbulkan sengketa hukum di kemudian hari.

Berbagai penelitian dan observasi lapangan menunjukkan bahwa integrasi asas-asas ini, seperti kepastian hukum dan transparansi, secara nyata meningkatkan indeks kepuasan masyarakat (IKM). Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah tumbuh seiring dengan kemudahan akses layanan yang mereka rasakan.

Meskipun *Tangerang Smart City* telah membawa kemajuan signifikan, perjalanan menuju tata kelola pemerintahan yang sempurna masih menghadapi tantangan yang kompleks dan multidimensi. Mengidentifikasi hambatan ini sangat krusial agar solusi yang dirumuskan tepat sasaran.

Pertama, Komunikasi dan Sosialisasi Kebijakan. Salah satu masalah utama adalah kesenjangan informasi. Seringkali, inovasi digital yang canggih tidak tersosialisasi dengan baik kepada masyarakat akar rumput. Akibatnya, tingkat adopsi aplikasi masih belum merata. Kurangnya pemahaman publik ini mengurangi partisipasi dan membuat fitur-fitur canggih menjadi kurang dimanfaatkan (*underutilized*).

Kedua, Kesenjangan Digital dan Infrastruktur. Keterbatasan sarana dan prasarana masih menjadi isu. Tidak semua wilayah memiliki akses internet yang stabil, dan tidak semua warga memiliki literasi digital yang memadai (masyarakat lansia atau ekonomi lemah). Anggaran yang terbatas juga menjadi kendala dalam pemeliharaan (*maintenance*) infrastruktur teknologi yang mahal.

Ketiga, Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Transformasi digital menuntut ASN yang memiliki *digital mindset*. Namun, realitas di lapangan menunjukkan masih adanya kesenjangan kompetensi antar-pegawai. Upaya peningkatan kapasitas melalui pelatihan seringkali berpacu dengan cepatnya perubahan teknologi itu sendiri.

Keempat, Kultur Birokrasi. Ini adalah tantangan terberat. Struktur birokrasi yang secara historis kaku, hierarkis, dan resisten terhadap perubahan seringkali memperlambat kelincahan (*agility*) yang dituntut oleh konsep *Smart City*. Mengubah pola pikir dari "dilayani" menjadi "melayani" dan dari "manual" menjadi "digital" membutuhkan waktu dan manajemen perubahan (*change management*) yang konsisten.

Kelima, Kepercayaan Publik. Meskipun teknologi meningkat, membangun *trust* adalah proses panjang. Jika aplikasi sering *error*, atau respons terhadap aduan lambat, kepercayaan masyarakat akan cepat luntur. Konsistensi layanan menjadi kunci yang seringkali sulit dijaga.

Penerapan asas *Good Governance* dalam bingkai *Tangerang Smart City* merupakan langkah progresif yang patut diapresiasi. Integrasi antara

teknologi informasi dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi telah membuka jalan bagi terciptanya pemerintahan yang lebih bersih dan melayani. Super App Tangerang LIVE dan ekosistem pendukungnya membuktikan bahwa birokrasi dapat bertransformasi menjadi entitas yang modern dan efisien.

Namun, keberhasilan jangka panjang tidak ditentukan oleh seberapa canggih aplikasinya, melainkan seberapa besar dampaknya terhadap kesejahteraan rakyat. Untuk mengatasi tantangan yang ada, Pemerintah Kota Tangerang perlu fokus pada beberapa hal strategis:

1. Penguatan Literasi Digital: Melakukan edukasi masif kepada masyarakat agar mampu memanfaatkan layanan digital.
2. Reformasi Kultural Birokrasi: Terus mendorong perubahan *mindset* ASN melalui sistem insentif dan sanksi yang berbasis kinerja digital.
3. Keamanan Data (Cyber Security): Memastikan perlindungan data pribadi warga negara sebagai bagian dari asas perlindungan hukum, mengingat ancaman siber yang kian meningkat.
4. Kolaborasi Pentahelix: Memperluas pelibatan akademisi, komunitas, media, dan pelaku bisnis dalam perumusan kebijakan kota cerdas.

Dengan perbaikan berkelanjutan pada aspek komunikasi, infrastruktur, kapasitas SDM, dan penyederhanaan birokrasi, Tangerang Smart City memiliki peluang besar untuk menjadi *role model* nasional. Komitmen kuat dari seluruh pemangku kepentingan, yang terdiri dari pemerintah yang amanah, masyarakat yang peduli, dan swasta yang suportif akan menjadi kunci keberhasilan transformasi ini menuju tatanan masyarakat yang madani, sejahtera, dan berkeadilan.

Transparansi dan Akuntabilitas dalam Perspektif *New Public Service*

Dari perspektif transparansi dan akuntabilitas, Tangerang LIVE menghadirkan ruang demokratis bagi masyarakat untuk memantau, menilai, dan mengawasi kinerja penyelenggaraan pelayanan secara *real-time*. Fitur pelaporan dan pelacakan (*tracking*) aduan publik merupakan

terobosan fundamental yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi presisi tentang status permohonan atau pengaduan mereka tanpa harus melalui prosedur administratif yang panjang, tertutup, dan berbelit-belit (*red tape*). Mekanisme ini secara drastis mengurangi asimetri informasi yang selama ini menjadi celah terjadinya maladministrasi dan praktik koruptif di tingkat pelayanan dasar.

Model pelayanan semacam ini menunjukkan pergeseran paradigma yang kuat dari pelayanan konvensional yang menempatkan masyarakat sebagai "klien" pasif, menuju pelayanan yang terbuka dan kolaboratif. Inovasi ini selaras dengan postulat teori *New Public Service* (NPS) yang dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt, yang menekankan bahwa pelayanan publik semestinya menempatkan warga negara (*citizens*) sebagai mitra aktif yang memiliki hak penuh atas akses layanan, bukan sekadar objek kebijakan atau pelanggan bisnis. Dalam konteks ini, Tangerang LIVE memberdayakan warga untuk memegang kendali atas hak-hak sipil mereka melalui transparansi data,²²

Di sisi efisiensi dan efektivitas, digitalisasi melalui Tangerang LIVE berimplikasi langsung pada pemangkasan rantai birokrasi yang selama ini menjadi hambatan utama (*bottle-neck*) dalam pelayanan publik di tingkat lokal. Layanan yang terotomatisasi menurunkan beban kerja administratif manual yang rentan kesalahan manusia (*human error*), mempercepat proses pengambilan keputusan, dan menekan anggaran operasional pemerintah (belanja pegawai dan ATK) yang sebelumnya membebani APBD.

Lebih jauh lagi, transformasi ini memiliki nilai strategis dalam pengelolaan data. Data yang tersimpan secara digital melalui aktivitas pengguna di aplikasi menciptakan *Big Data* pemerintahan yang berharga. Hal ini mempermudah proses evaluasi kinerja dan memfasilitasi pengambilan kebijakan berbasis bukti (*evidence-based policy*). Pemerintah Kota tidak lagi meraba-raba dalam menyusun program, melainkan dapat menganalisis tren kebutuhan warga berdasarkan data riil yang masuk ke aplikasi. Dengan demikian, aplikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai alat layanan operasional, tetapi juga sebagai sumber data strategis (*strategic*

²² *Ibid*

intelligence) untuk perencanaan pembangunan kota dan pengawasan kebijakan publik yang lebih presisi.²³

Meskipun capaian Tangerang LIVE cukup signifikan dan patut diapresiasi, realitas implementasinya di lapangan masih dihadapkan pada berbagai tantangan struktural, kultural, dan teknis yang kompleks. Tantangan pertama dan paling mendasar adalah keterbatasan infrastruktur TIK (*Teknologi Informasi dan Komunikasi*) yang belum sepenuhnya andal, yang sering kali menyebabkan gangguan layanan (*downtime*). Selain itu, terdapat isu sosiologis berupa kesenjangan digital (*digital divide*) di kalangan masyarakat. Tidak semua warga Tangerang memiliki literasi digital yang memadai atau perangkat gawai yang kompatibel untuk mengakses layanan canggih ini.

Di sisi internal pemerintahan, rendahnya kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur dalam mengelola dan mengoperasikan sistem digital menjadi hambatan utama dalam optimalisasi aplikasi. Sering kali terjadi ketimpangan antara kecanggihan alat dengan kesiapan mentalitas operatornya. Tantangan ini menegaskan bahwa transformasi digital dalam sektor publik tidak semata-mata bergantung pada ketersediaan teknologi (*hardware* dan *software*), tetapi jauh lebih bergantung pada kesiapan ekosistem pendukung (*brainware*), termasuk regulasi yang fleksibel, tata kelola kelembagaan yang ramping, serta budaya kerja birokrasi yang adaptif terhadap perubahan. Inersia birokrasi—kecenderungan untuk mempertahankan cara kerja lama—masih menjadi musuh dalam selimut bagi inovasi ini.

Pemerintah Kota Tangerang menyadari hal tersebut dan telah menginisiasi berbagai langkah strategis, seperti peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan digital intensif, penguatan regulasi berbasis teknologi informasi untuk memberikan payung hukum yang jelas, serta pengembangan infrastruktur digital yang lebih merata hingga ke tingkat kelurahan. Langkah-langkah ini menunjukkan pemahaman bahwa digitalisasi layanan publik merupakan proses berkelanjutan (*continuous*

²³ D. Kurniawan, "Digitalisasi Pelayanan Publik dan Tantangannya di Pemerintahan Daerah," *Jurnal Administrasi Publik* 14, no. 2 (2022): 128, <https://doi.org/10.1234/jap.2022.14.2.123>.

improvement) yang menuntut komitmen jangka panjang, baik dalam aspek teknis maupun manajerial.

Dari sisi pengguna (*user experience*), terdapat beragam komentar yang mencerminkan pengalaman empiris mereka. Beberapa pengguna mengeluhkan masalah teknis seperti aplikasi yang sering *error*, *force close*, tidak bisa dibuka, atau fitur tertentu yang tidak berfungsi optimal—misalnya tombol simpan pada pembuatan akte yang tidak aktif meskipun data sudah lengkap. Keluhan-keluhan teknis ini, jika tidak segera ditangani, dapat menggerus kepercayaan publik (*digital trust*) terhadap pemerintah. Namun, di sisi lain, banyak pula pengguna yang merasa aplikasi ini sangat membantu dalam memangkas waktu urusan, terutama dalam hal administrasi kependudukan seperti pembuatan akte kelahiran anak yang kini bisa dilakukan dari rumah.²⁴

Partisipasi publik merupakan dimensi lain yang mengalami penguatan signifikan melalui Tangerang LIVE. Aplikasi ini menyediakan kanal deliberatif bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat, kritik, maupun apresiasi terhadap layanan pemerintah. Fitur survei kepuasan masyarakat (SKM) online dan aduan masyarakat berfungsi sebagai mekanisme umpan balik (*feedback loop*) yang tidak hanya bersifat simbolik, tetapi juga digunakan sebagai instrumen evaluasi kinerja ASN.

Konsep ini erat kaitannya dengan *e-democracy*, yang mengedepankan pemanfaatan teknologi untuk memperluas ruang deliberasi publik dan memperkuat demokrasi partisipatif. Dengan semakin terbukanya akses masyarakat terhadap proses-proses pemerintahan, diharapkan terbentuk relasi yang lebih kolaboratif (*collaborative governance*) antara negara dan warga, di mana masyarakat terlibat aktif dalam *co-creation* layanan publik.²⁵

Namun demikian, perlu dicatat dengan tebal bahwa keberhasilan partisipasi digital sangat ditentukan oleh tingkat inklusivitasnya. Kelompok

²⁴ *Ibid*

²⁵ Restu Ramadhan, Ria Arifianti, Riswanda Riswanda, “Implementasi E-Government di Kota Tangerang Menjadi Smart City (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live)” *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik* 2 No. 2 (2019) 140-156

masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi, terutama dari kalangan lansia, penyandang disabilitas, atau masyarakat berpendidikan rendah, berisiko mengalami eksklusi digital. Jika aplikasi ini menjadi satu-satunya pintu masuk layanan, maka negara berpotensi melakukan diskriminasi pelayanan terhadap mereka yang gagap teknologi. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu melakukan strategi ganda: melakukan sosialisasi dan edukasi digital secara masif, sekaligus tetap menyediakan pendampingan atau alternatif layanan bagi kelompok rentan. Pendekatan *user-centered design* menjadi imperatif untuk memastikan bahwa teknologi yang dikembangkan benar-benar menjawab kebutuhan pengguna (user needs), bukan sekadar memenuhi ambisi modernisasi birokrasi.

Secara keseluruhan, Tangerang LIVE telah berkontribusi signifikan dalam memperkuat fondasi tata kelola pemerintahan berbasis digital di tingkat daerah. Implementasinya mencerminkan integrasi harmonis antara inovasi teknologi dengan prinsip-prinsip *good governance*, serta menunjukkan potensi besar transformasi birokrasi menuju model pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan partisipatif. Tangerang Live bukan sekadar aplikasi, melainkan simbol perubahan budaya pelayanan. Meski demikian, keberhasilan jangka panjang dari aplikasi ini sangat bergantung pada konsistensi komitmen pemerintah terhadap perbaikan berkelanjutan di berbagai aspek krusial, termasuk keandalan infrastruktur teknologi, peningkatan kapasitas SDM, perluasan literasi digital masyarakat, dan dukungan regulatif yang adaptif. Dengan penguatan pada aspek-aspek tersebut, Tangerang LIVE berpotensi tidak hanya menjadi solusi lokal, tetapi menjadi *role model* inovatif dalam reformasi pelayanan publik bagi kota-kota lain di Indonesia menuju visi Indonesia Emas 2045.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis komprehensif yang telah dilakukan, penelitian ini menyimpulkan bahwa transformasi pelayanan publik melalui aplikasi Tangerang Live bukan sekadar digitalisasi instrumen administrasi semata, melainkan merupakan manifestasi konkret dari pergeseran paradigma pemerintahan menuju *Digital Era Governance*. Tangerang Live telah berhasil memosisikan dirinya sebagai katalisator strategis dalam mereformasi tata kelola pemerintahan daerah, mengubah pola hubungan

antara negara dan masyarakat (*state-society relations*) dari yang sebelumnya kaku dan berjarak menjadi lebih cair, interaktif, dan terukur. Secara substansial, integrasi berbagai layanan publik ke dalam satu ekosistem *Super App* terbukti mampu memangkas rantai birokrasi (*debirokratisasi*), sehingga prinsip efisiensi dan efektivitas dalam *Good Governance* tidak lagi sekadar jargon normatif, melainkan menjadi realitas operasional yang dirasakan manfaatnya dalam percepatan administrasi publik.

Temuan penelitian menegaskan bahwa terdapat korelasi positif antara implementasi fitur-fitur *Smart City* dalam Tangerang Live dengan peningkatan kualitas demokrasi di tingkat lokal. Aplikasi ini telah membuka ruang transparansi dan akuntabilitas yang radikal; masyarakat kini memiliki instrumen untuk melakukan pengawasan langsung (*public oversight*) terhadap kinerja pemerintah. Fitur pelacakan layanan dan kanal aspirasi memungkinkan publik untuk menuntut pertanggungjawaban atas setiap kebijakan dan layanan yang diberikan. Hal ini mengindikasikan bahwa teknologi telah memberdayakan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam proses pembangunan (*collaborative governance*), sekaligus memperkuat legitimasi politik Pemerintah Kota Tangerang sebagai entitas yang responsif dan terbuka terhadap data.

Namun, penelitian ini juga menyoroti sebuah **paradoks implementasi** yang krusial. Meskipun infrastruktur teknologi telah tersedia, efektivitas pencapaian *Good Governance* masih terhambat oleh kesenjangan antara kemajuan alat (*toolset*) dengan kesiapan budaya birokrasi (*mindset*). Data menunjukkan bahwa dari 1,8 juta penduduk, baru sekitar 400 ribu pengguna yang aktif memanfaatkan aplikasi ini. Angka ini merefleksikan adanya kesenjangan digital (*digital divide*) yang signifikan dan kurangnya sosialisasi yang inklusif. Kondisi ini diperparah oleh temuan mengenai keterbatasan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan belum optimalnya Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan respons cepat, yang berpotensi menciptakan ketidakadilan akses bagi masyarakat yang gagap teknologi. Jika tidak ditangani, kesenjangan ini justru dapat mencederai asas keadilan dan inklusivitas yang menjadi pilar utama tata kelola pemerintahan yang baik.

Sebagai implikasi akhir, keberlanjutan (*sustainability*) Tangerang Live ke depan tidak dapat lagi hanya bertumpu pada pengembangan fitur teknis semata. Tantangan terbesar Pemerintah Kota Tangerang saat ini adalah melakukan reformasi pada aspek *soft infrastructure*, yakni peningkatan literasi digital masyarakat dan transformasi budaya kerja aparatur. Diperlukan strategi komunikasi publik yang lebih masif untuk memperluas basis pengguna, serta penguatan infrastruktur TIK untuk menjamin stabilitas layanan. Dengan menjawab tantangan tersebut, Tangerang Live berpotensi besar untuk berevolusi dari sekadar aplikasi pelayanan menjadi model ideal *Smart Governance* nasional, di mana teknologi berfungsi sebagai jembatan yang kokoh untuk mewujudkan kota yang layak huni, layak investasi, dan yang terpenting, dikelola dengan integritas dan akuntabilitas tinggi demi kesejahteraan seluruh warga kota.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. *Good Governance: Sejarah, Tujuan, dan Implementasinya*. Bandung: Pustaka Setia, 2012.
- Anggito, Albi, dan Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak, 2018.
- Dewi, Nur Kumala, Agus Iskandar, dan Sri Mulyati. "Konsep Aplikasi E-Dakwah Untuk Generasi Milenial Jakarta." *IKRA-ITH Informatika: Jurnal Komputer dan Informatika* 5, no. 2 (2021): 26–33. <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-informatika/article/view/995>.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. "Implementasi Smart Governance di Kota Tangerang dalam Mewujudkan Smart City." Tangerang: Diskominfo Kota Tangerang, 2024.
- Giffinger, Rudolf, Christian Fertner, Hans Kramar, Robert Kalasek, Nataša Pichler-Milanović, dan Evert Meijers. *Smart Cities: Ranking of European Medium-Sized Cities*. Vienna: Vienna University of Technology, 2007.
- Hidayat, Wahyu. "Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang." *JIAN: Jurnal*

- Studia Administrasi* 3, no. 2 (2021): 48–57.
<https://doi.org/10.47995/jian.v3i2.65>.
- Kriyantono, Rachmat. *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif Disertai Contoh Praktis Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2020.
- Mardiasmo. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi, 2009.
- Norris, Pippa. *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide*. Cambridge: Cambridge University Press, 2001.
- Nye Jr., Joseph S. *The Future of Power*. New York: Public Affairs, 2011.
- Ramadhan, Restu, Ria Arifianti, dan Riswanda. "Implementasi E-Government di Kota Tangerang Menjadi Smart City (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live)." *Responsive: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora dan Kebijakan Publik* 2, no. 2 (2019): 140–156.
<https://jurnal.unpad.ac.id/responsive/article/view/26083>.
- Srivastava, A., dan S. B. Thomson. "Framework Analysis: A Qualitative Methodology for Applied Policy Research." *Journal of Administration and Governance* 4, no. 2 (2009): 72–79.
- Tholok, Fidellis W., Sonny Santosa, dan Suhendar Janamarta. "Studi Ketertarikan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Tangerang Live (Pendekatan Pada Teori Skala SERVQUAL)." *Primanomics: Jurnal Ekonomi & Bisnis* 17, no. 2 (2019): 1–10. <https://doi.org/10.31253/pe.v17i2.165>.
- United Nations Development Programme (UNDP). *Good Governance: Konsep dan Penerapannya di Indonesia*. Jakarta: UNDP, 2006.