

PENERAPAN TATA KELOLA CERDAS (*SMART GOVERNANCE*)
PADA KELURAHAN SALEMBARAN JAYA
DI KABUPATEN TANGERANG

*Implementation of Smart Governance in Salembaran Jaya Village
in Tangerang Regency*

¹Rizky Putri Amelia Pribadi, ²Hilman, ³Eko Prasetyo

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang

¹liyaliya9.lp@gmail.com, ²hilman@unis.ac.id, ³prasetyo@unis.ac.id

Kata Kunci:

ABSTRAK

Tata Kelola Cerdas, Kota
Pintar.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *Smart Governance* pada Kelurahan Salembaran Jaya di Kabupaten Tangerang dan tantangan apa saja dari adanya penerapan *smart governance* pada Kelurahan Salembaran Jaya. Penelitian ini menggunakan teori Giffinger (2007) dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi. Analisis data menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Berdasarkan identifikasi masalah, belum optimalnya pelayanan publik digital dan partisipasi masyarakat melalui *website* kelurahan. *Website* masih minim fitur layanan khusus, ketiadaan saluran aspirasi, dan kurangnya transparansi anggaran. Hal ini diperparah oleh rendahnya literasi digital masyarakat yang menyebabkan pelayanan masih banyak dilakukan secara manual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kelurahan Salembaran Jaya telah meningkatkan partisipasi publik melalui *platform* digital, tetapi masih perlu ditingkatkan dengan menyediakan ruang diskusi pengambilan keputusan yang lebih mendalam. Selain itu, pelayanan publik secara *online* perlu ditingkatkan dalam pelayanan administrasi *online* melalui *website*, serta dari sisi transparansi tata kelola sudah cukup dalam membagikan informasi tentang Kelurahan Salembaran Jaya, namun perlu dioptimalkan dengan meningkatkan transparansi informasi anggaran.

Keywords:

*Smart Governance, Smart
City.*

Abstract

This study aims to determine the implementation of Smart Governance in Salembaran Jaya Village in Tangerang Regency and what challenges there are from the implementation of smart governance in Salembaran Jaya Village, this study uses Giffinger's theory (2007) and uses qualitative research methods. Data collection was carried out through interviews and

observations. Data analysis used a qualitative descriptive approach. Based on the identification of the problem of suboptimal digital public services and public participation through the village website. The website still lacks special service features, the absence of aspiration channels, and the lack of budget transparency. This is exacerbated by the low digital literacy of the community which causes services to still be carried out manually. The results of this study indicate that Salembaran Jaya Village has increased public participation through digital platforms, but still needs to be improved by providing a more in-depth decision-making discussion space. In addition, online public services need to be improved in online administrative services through the website, and in terms of transparency of governance it is sufficient in sharing information about Salembaran Jaya Village, but it needs to be optimized by increasing the transparency of budget information

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dengan memanfaatkan teknologi Informasi dan Komunikasi sudah merupakan hal yang niscaya di Indonesia. Problem pelayanan pemerintah yang mempengaruhi masyarakat berdampak hal penting yang perlu diperhatikan. Pada masa pandemi Covid-19 secara global menuntut semua lembaga pemerintahan pusat dan daerah untuk mampu menerapkan kebijakan pelayanan publik melalui penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (Sarofah, 2022).

Untuk meningkatkan layanan publik yang efisiensi, efektif dan transparansi, tata kelola cerdas (*smart Governance*) menggabungkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) ke dalam operasi sehari-hari. Tata kelola pemerintahan yang cerdas, juga dikenal sebagai tata kelola cerdas, merupakan komponen penting dari pengembangan kota cerdas. Tata kelola cerdas membutuhkan integrasi teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta peningkatan kualitas sumber daya manusia yang melek teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Tantangan yang masih dihadapi termasuk kesiapan pemerintah setempat, infrastruktur yang belum memadai, dan keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi oleh masyarakat.

Kelurahan Salembaran Jaya di Kabupaten Tangerang merupakan salah satu Desa/Kelurahan yang berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2004 tentang Pembentukan Penghapusan dan Penggabungan Kelurahan (lembaran daerah tahun 2004 nomor 19) dan Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Pembentukan 77 Kelurahan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tangerang. Dengan dasar tersebut diatas bahwa Desa Salembaran Jaya termasuk ke dalam 77 Desa yang statusnya menjadi Kelurahan, tepatnya pada tanggal 19 september 2005 yang dicanangkan oleh Bapak Bupati H. Ismet Iskandar. Salembaran Jaya adalah Kelurahan yang berada di Kecamatan Kosambi Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten Indonesia, dengan luas wilayah 686,30 Ha dan mempunyai 60 RT dan 14 RW dengan jumlah penduduk 17.375 orang yang terbagi jenis kelamin laki-laki berjumlah 7.687 orang dan jumlah perempuan 9.687 orang. (www.salembaranjaya.tangerangkab.go.id)

Kelurahan Salembaran Jaya merupakan kelurahan yang menerapkan *smart governance* yang ditunjukkan dari penggunaan *website* OPD yaitu www.salembaranjaya.tangerangkab.go.id. Kelurahan Salembaran Jaya memiliki *website* untuk menyediakan informasi dan pelayanan prima kepada masyarakat Kelurahan Salembaran Jaya. Di dalam *website* tersebut terdapat profil, berita Kelurahan Salembaran Jaya, galeri, inovasi, media sosial, dan terdapat Informasi Pelayanan.

Namun, terdapat masalah yang menghambat penerapan *smart governance* di Kelurahan Salembaran Jaya. Dari hasil wawancara masih banyaknya masyarakat yang tidak memanfaatkan layanan publik/informasi secara *online* dikarenakan masyarakat Kelurahan Salembaran Jaya belum memiliki kemampuan untuk menggunakan internet secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital. Dari observasi yang di lihat masih banyak juga pelayanan publik secara manual. Hal ini dapat menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan tidak efisien, serta dapat mengurangi transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Terkait dengan keterbukaan informasi yang ada di Kelurahan Salembaran Jaya sudah baik, dengan kegiatan kelurahan yang di unggah melalui *website* dan sosial media akan tetapi masih adanya terkait informasi di *website* yang belum transparan mengenai informasi anggaran Kelurahan dan tidak dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat menjadi salah satu contoh masalah yang perlu diatasi. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran dan kegiatan kelurahan.

Penelitian ini terinspirasi pada penelitian yang dilakukan oleh Maharani dan Kencono (2021) yaitu penerapan *Smart Governance*. Pada penelitian ini terdapat konsep serupa terkait masalah yang diangkat oleh Maharani dan Kencono (2021). Pertama, dalam penelitian ini ingin mengetahui penerapan *smart governance* yang ada di Kelurahan Dlingo Kabupaten Bantul. Kedua, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan data berasal dari wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan identifikasi masalah, dapat dilihat bahwa penerapan *smart governance* pada Kelurahan Salembaran Jaya sudah baik dalam membagikan informasi publik, akan tetapi masih terdapat masalah dalam penggunaan *website* kelurahan untuk pelayanan publik adalah : (1) Tidak adanya pelayanan publik secara khusus yang terkait di *website* Kelurahan Salembaran Jaya. Pelayanan hanya berupa alur atau tata cara pelayanan, sedangkan pelayanan dilakukan melalui Whatsapp yang terdapat di menu media sosial *website*, (2) Tidak tersedianya saluran bagi masyarakat untuk memberikan pendapat, kritik, dan saran dalam kaitannya dengan pengambilan keputusan. Tidak ada fitur untuk keluhan dan saran bagi masyarakat, (3) Website pelayanan publik yang ada saat ini belum menampilkan informasi terkait anggaran Kelurahan, (4) Masih banyak masyarakat yang tidak memanfaatkan layanan publik/informasi secara *online* karena kurangnya kemampuan menggunakan internet secara optimal dan Masih banyak masyarakat melakukan pelayanan publik secara manual. Hal tersebut membuat penerapan *Smart governance* pada Kelurahan Salembaran Jaya belum berjalan maksimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini memiliki urgensi pada lokasi penelitian, karena sebelumnya belum ada yang meneliti di Kelurahan Salembaran Jaya terkait Penerapan *Smart Governance*. Dengan begitu peneliti menggunakan teori *Smart Governance* menurut Giffinger (2007) dalam artikel (Siti Wahyuni et al., 2023) dengan indikator; 1) Partisipasi publik dalam pengambilan keputusan; 2) Pelayanan publik dan sosial; dan 3) Transparansi tata kelola.

Smart Governance adalah sebagai salah satu tujuan layanan publik kota pintar, khususnya meningkatkan inovasi berkelanjutan, kepemimpinan komunitas, mobilitas, dan efisiensi (Pramuningrum et al., 2017).

Smart governance bertujuan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas dan efektivitas tata kelola pemerintahan di perkotaan melalui pemanfaatan TIK. Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti: (1) penyediaan layanan publik secara *online*, (2) melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan, (3) meningkatkan transparansi informasi. Indikator terkait *Smart Governance* menurut Giffinger (2007) adalah:

1) Partisipasi publik dalam pengambilan keputusan

Minat penduduk terhadap proses pengambilan keputusan, kesadaran penduduk untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, dan jumlah perwakilan perempuan dalam Dewan Perwakilan Kota.

2) Pelayanan publik dan sosial

Tingkat pengeluaran pemerintah kota per-penduduk untuk layanan publik dan sosial, proporsi anak-anak yang mendapatkan layanan penitipan anak, kepuasan masyarakat terhadap kualitas sekolah, dan jumlah layanan publik dan sosial yang telah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

3) Transparansi Tata Kelola

Kepuasan publik terkait keterbukaan secara umum transparansi birokrasi dan upaya pemerintah untuk memerangi korupsi.

Menurut Cohen (2013), *Smart City* adalah pendekatan yang luas dan terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi operasional suatu kota, meningkatkan kualitas hidup penduduknya, dan menumbuhkan perekonomian daerah. Cohen menekankan, *Smart City* harus dipahami sebagai upaya yang melibatkan warga dalam mengelola kota dan menggunakan teknologi untuk menciptakan kota yang lebih efisien, berkelanjutan, dan inklusif. Hal ini melibatkan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, masyarakat sipil dan akademisi dalam merancang dan menerapkan solusi yang memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendukung pertumbuhan kota cerdas.

Menurut Giffinger (2007), dalam (Hasibuan & Sulaiman, 2019) *Smart City* atau kota pintar adalah kota cerdas dimana kota tersebut mempunyai investasi pada sumber daya manusia dan hubungan sosial yang menghubungkan modal intelektual, kesehatan, pembangunan ekonomi dan pengelolaan sumber daya alam yang efektif melalui tata kelola yang partisipatif.

B. METODE

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, karena peneliti dapat menjelaskan dan menafsirkan fenomena yang lebih kompleks dan subjektif, seperti pola komunikasi dan proses komersialisasi, dan juga penelitian menggunakan paradigma *post positivisme* cenderung mengakui pengetahuan tidak selalu objektif dan mutlak, namun dibentuk oleh konteks, nilai, dan perspektif tertentu. Pendekatan deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti menjelaskan fenomena secara detail, memahami konteksnya, dan mengeksplorasi berbagai perspektif yang ada. Analisis data Ini mencatat hasil lapangan, mendokumentasikan mereka, mengklasifikasikan data ke dalam kelompok, menyusunnya menjadi pola, memilih data mana yang penting dan apa yang harus dipelajari, dan menarik kesimpulan yang mudah dipahami untuk diri sendiri dan orang lain (Sugiyono, 2014).

Pengumpulan data di peroleh melalui wawancara dan dokumentasi secara langsung dengan informan Pemerintahan Kelurahan Salembaran Jaya maupun masyarakat Kelurahan Salembaran Jaya.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui bagaimana penerapan tata kelola cerdas (*smart governance*) pada Kelurahan Salembaran Jaya di Kabupaten Tangerang ini menggunakan dimensi teori aspek *smart governance* menurut Giffinger (2007) (dalam Siti Wahyuni et al, 2023), yaitu partisipasi publik dalam pengambilan keputusan, pelayanan publik dan sosial secara *online*, dan transparansi tata kelola mengacu pada penggunaan TIK yang dimana bisa dilihat dari *website* dan media sosial nya untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas tata kelola pemerintahan. Penerapan *smart governance* dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, seperti kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Pada dasarnya, *smart governance* merupakan upaya untuk memanfaatkan teknologi TIK untuk meningkatkan kualitas pemerintahan. Berikut hasil wawancara yang berdasarkan teori *smart governance* Giffinger (2007) (dalam Siti Wahyuni et al, 2023).

Upaya Penerapan *Smart Governance* pada Kelurahan Salembaran Jaya

1. Partisipasi Publik dalam Pengambilan Keputusan

Kelurahan Salembaran Jaya telah mengimplementasikan platform digital yang bertujuan untuk meningkatkan partisipasi warga dalam proses pemerintahan. Dengan menyediakan *website* dan media sosial, pemerintah kelurahan berusaha menciptakan saluran komunikasi yang lebih terbuka dan transparan. Fitur *WhatsApp Web* yang terintegrasi dengan *website* memungkinkan warga untuk mengirimkan aspirasi, kritik, dan saran secara langsung, sehingga mempermudah interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Ini menunjukkan upaya pemerintah untuk mendengarkan suara warga dan merespons kebutuhan mereka. Namun, meskipun inisiatif ini merupakan langkah positif, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Fitur *WhatsApp Web* saat ini hanya dapat digunakan untuk menerima masukan dan pertanyaan informasi, tanpa adanya ruang untuk diskusi atau pengambilan keputusan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun warga dapat menyampaikan pendapat, mereka tidak memiliki platform untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan yang lebih mendalam di *website*.

2. Pelayanan Publik dan Sosial secara *Online*

Kelurahan Salembaran Jaya telah mengembangkan sebuah *website* yang berfungsi sebagai pusat layanan informasi yang komprehensif bagi masyarakat. *Website* ini dirancang untuk memberikan akses mudah kepada warga mengenai berbagai aspek kelurahan, termasuk profil kelurahan yang mencakup sejarah, visi, dan misi, serta program-program kegiatan yang sedang dan akan dilaksanakan. Selain itu, *website* ini juga menyediakan informasi mengenai alur pelayanan dan prosedur yang harus diikuti oleh masyarakat dalam mengakses layanan publik, sehingga memudahkan mereka dalam memahami proses yang ada, selain *website* terdapat juga layanan informasi yang diberikan melalui media sosial yang di dalamnya, yaitu *Whatsapp*, *Instagram*, dan *Facebook*. Dengan adanya layanan informasi yang terintegrasi dalam bentuk *website* dan media sosial, masyarakat Salembaran Jaya dapat mengakses informasi penting kapan saja dan di mana saja.

3. Transparansi Tata Kelola

Kelurahan Salembaran Jaya memberikan informasi yang aktual dan relevan kepada masyarakat melalui website dan media sosial. Mereka membagikan berita mengenai profil Kelurahan Salembaran Jaya, kegiatan program kelurahan, alur pelayanan, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang layanan yang tersedia, di mana mereka memberikan pembaruan informasi yang dilakukan secara berkala dan selalu *update* setiap harinya, kelurahan ini berusaha memastikan bahwa warga selalu mendapatkan informasi yang akurat dan terkini, sehingga dapat berpartisipasi aktif dalam program-program yang ada.



Gambar 1

Website Kelurahan Salembaran Jaya
Sumber: Tangkapan Layar Peneliti, 2024.

Salah satu masalah utama adalah kurangnya pemahaman peserta terhadap materi yang dibahas misalnya, peserta mungkin kesulitan memahami suatu materi jika mereka belum mengerti regulasi terkait. Hal ini mengakibatkan kesulitan dalam pengambilan keputusan, karena masyarakat hanya dapat memahami regulasi yang disosialisasikan jika mereka memiliki pengetahuan yang cukup tentang materi tersebut. Kemudian, ada ketakutan di kalangan masyarakat bahwa aspirasi mereka tidak akan ditampung oleh pemerintah. Banyak warga yang merasa bahwa masukan dan aspirasi mereka tidak akan diperhatikan atau diimplementasikan oleh pihak berwenang.

Kelurahan Salembaran Jaya menghadapi tantangan signifikan dalam menyediakan layanan publik secara online, seperti pembuatan surat, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Website kelurahan saat ini belum mampu memberikan layanan tersebut secara langsung, yang mengakibatkan masyarakat harus tetap mengandalkan metode konvensional untuk memenuhi kebutuhan administrasi mereka. Terdapat juga masalah terkait literasi digital di kalangan masyarakat Kelurahan Salembaran Jaya. Masih banyak warga yang tidak memahami atau tidak memiliki kemampuan dalam menguasai internet yang menjadi

kendala dalam mengakses layanan online yang disediakan mengakibatkan kesenjangan dalam akses informasi dan layanan. Hal ini berpotensi menghambat partisipasi masyarakat dalam program-program yang ditawarkan secara digital.

Website kelurahan juga belum sepenuhnya berfungsi sebagai sarana informasi yang terbuka. Informasi yang disampaikan melalui *website* hanya terbatas pada kegiatan kegiatan program kelurahan yang sudah terjaln. Untuk informasi terkait akuntabilitas penggunaan anggaran belum bisa di tampilkan secara terbuka di *website*, kecuali saat kegiatan musrenbang. Pada musrenbang, pembahasan pembangunan dilakukan secara rinci, termasuk informasi mengenai pelaksana proyek, anggaran, dan jadwal penyelesaian proyek yang tertera pada plang pembangunan jalan

Upaya Mengatasi Tantangan Penerapan *Smart Governance* pada Kelurahan Salemban Jaya

Pemerintah Kelurahan Salemban Jaya menyadari pentingnya partisipasi masyarakat dalam penerapan *smart governance* dan berupaya mengatasi tantangan yang ada. Salah satu langkah yang diambil adalah melakukan sosialisasi mendetail mengenai regulasi yang berkaitan dengan berbagai aspek, seperti pendidikan, pemberdayaan, keamanan, dan kesehatan. Dengan memberikan informasi yang jelas, diharapkan masyarakat dapat memahami proses musyawarah dan berpartisipasi secara aktif dalam musyawarah perencanaan pembangunan (musrenbang), sehingga aspirasi mereka dapat terakomodasi dengan baik.

Selain itu, untuk mengatasi ketakutan masyarakat bahwa aspirasi mereka tidak akan diterima, pemerintah kelurahan menjelaskan berbagai pola dalam menampung aspirasi melalui musrenbang dan jalur pokok-pokok pikiran dewan (pokir dewan). Dengan pendekatan ini, semua aspirasi masyarakat akan diperhatikan, meskipun harus menggunakan skala prioritas dalam perencanaan pembangunan. Upaya ini bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif dan menghindari miskomunikasi, sehingga hasil dari musyawarah dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat Kelurahan Salemban Jaya.

Solusi Atas Tantangan Penerapan *Smart Governance* pada Kelurahan Salemban Jaya

1. *Website* pelayanan publik tidak bisa dimodifikasi karena standar yang diberikan dari Kabupaten Tangerang hanya untuk memberikan informasi

Agar pelayanan lebih cepat, semestinya *website* kelurahan dirancang juga untuk memberikan pelayanan langsung, bukan sekedar memberikan informasi. Untuk mengatasi keterbatasan dalam pengembangan *website*, Kelurahan Salemban Jaya tidak bekerja sendiri. Dengan menjalin kerjasama dengan pihak terkait, seperti pemerintah kabupaten dan lembaga lain, serta dengan melibatkan masyarakat secara aktif, kelurahan berupaya mencari solusi terbaik. Meskipun prosesnya membutuhkan waktu dan upaya yang lebih, namun dengan semangat kolaborasi, diharapkan kelurahan dapat memberikan layanan yang lebih baik dan memenuhi harapan masyarakat.

2. Rendahnya literasi digital masyarakat Kelurahan Salemban Jaya

Untuk meningkatkan literasi digital masyarakat Kelurahan Salemban Jaya, perlu dilakukan program edukasi yang komprehensif dan berkelanjutan. Program ini akan disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masing-masing individu, mulai dari yang paling dasar seperti penggunaan *smartphone* hingga pemanfaatan layanan *online*. Materi pembelajaran akan disajikan dengan bahasa yang mudah dipahami dan media yang menarik,

seperti gambar, video, dan infografis. Selain itu, kegiatan edukasi juga akan melibatkan berbagai pihak, seperti tokoh masyarakat, sekolah, dan lembaga terkait. Dengan demikian, diharapkan masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan memanfaatkan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari, serta berperan aktif dalam pembangunan kelurahan.

3. Transparansi anggaran

Untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan transparan, Kelurahan Salembaran Jaya berkomitmen untuk membuka akses informasi anggaran kepada seluruh warganya. Dengan memanfaatkan teknologi digital, seperti *website* resmi dan media sosial, informasi mengenai rincian anggaran dan realisasi penggunaannya disajikan secara terbuka dan mudah diakses. Masyarakat dapat melihat secara langsung ke mana saja dana kelurahan dialokasikan dan bagaimana penggunaannya. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kelurahan, tetapi juga mendorong partisipasi aktif warga dalam mengawasi penggunaan anggaran kelurahan. Dengan demikian, pengelolaan keuangan kelurahan menjadi lebih akuntabel dan berpihak pada kepentingan masyarakat.

Partisipasi Publik dalam Pengambilan Keputusan

Partisipasi publik dalam pengambilan keputusan dalam teori yang dijelaskan oleh Giffinger et al., (2007) yaitu menekankan pentingnya melibatkan warga secara aktif dan menyediakan ruang bagi masyarakat untuk memberikan masukan, ide, dan bahkan berpartisipasi dalam merancang solusi dalam proses pengambilan keputusan.

Dalam hal tersebut partisipasi publik pengambilan keputusan yang dilakukan dalam *smart governance* pada Kelurahan Salembaran Jaya di Kabupaten Tangerang untuk mewujudkan sebagai konsep *Smart city* melalui adanya *website* di Kelurahan Salembaran Jaya yaitu sudah terbilang sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Giffinger et al., (2007) karena pemerintahan Kelurahan Salembaran Jaya telah melibatkan masyarakat dalam partisipasi publik melalui adanya media sosial untuk berpartisipasi menyampaikan saran dan masukan namun dibagian pengambilan keputusan, *website* Kelurahan Salembaran Jaya sendiri belum bisa karna bentuk partisipasi publik dalam pengambilan keputusan di Kelurahan Salembaran Jaya meliputi musyawarah langsung di kantor kelurahan yang ditandai dengan adanya keikutsertaan masyarakat melalui perwakilan ketua RT, RW, penggerak PKK, dan LPM. Mereka menjadi yang turut ikut serta dalam minat warga melalui representasi mereka dalam proses pengambilan keputusan.

Maka dari itu peneliti menyimpulkan partisipasi publik pengambilan keputusan dalam adanya penerapan *smart governance* untuk mewujudkan Kelurahan Salembaran Jaya di Kabupaten Tangerang sebagai konsep *smart city* melalui adanya *website* Kelurahan Salembaran Jaya yaitu sudah cukup baik karena sudah ada keterlibatan masyarakat didalamnya.

Pelayanan Publik dan Sosial secara Online

Pelayanan publik dan sosial secara online dalam teori yang dijelaskan oleh Giffinger et al., (2007), yaitu adanya penyediaan layanan publik dan sosial secara online mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) ke dalam sistem pemerintahan untuk memberikan kemudahan bagi warga dalam mengakses layanan publik dan sosial.

Didalam Pelayanan publik dan sosial secara online yang ada di Kelurahan Salembaran Jaya menurut peneliti sudah baik karena ditandai dengan adanya pelayanan yang di berikan

melalui teknologi seperti *website* yang dibuat untuk mempermudah warga dalam melakukan layanan informasi. Selain *website* terdapat juga layanan informasi yang diberikan melalui media sosial yang didalamnya, yaitu *Whatsapp*, *Instagram*, dan *Facebook*. Adanya layanan informasi tersebut warga dapat dengan mudah mengetahui dan mencari informasi mengenai pemerintahan kelurahan, alur pelayanan, SOP pelayanan, dan kegiatan program Kelurahan Salemban Jaya. Namun peneliti menemukan bahwa *website* kelurahan saat ini belum mampu memberikan pelayanan administrasi online atau pembuatan surat domisili dan KTP *online* sehingga masyarakat masih harus tetap mengandalkan metode konvensional atau manual untuk memenuhi kebutuhan administrasi mereka

Maka dari itu, Peneliti menyimpulkan pelayanan publik dan sosial *online* yang diberikan oleh pemerintah Kelurahan Salemban Jaya kepada warga sudah cukup baik dari segi adanya layanan informasi publik dan sosial melalui teknologi yaitu *website* dan media sosial yang didalamnya terdapat *whatsapp*, *instagram*, dan *facebook*, namun masih belum optimal dalam pelayanan administrasi *online*.

Transparansi Tata Kelola

Transparansi tata kelola dalam teori yang dijelaskan oleh Giffinger et al., (2007) yaitu adanya keterbukaan terhadap publik serta bersih dan adil mengenai informasi dalam suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan di Kelurahan Salemban Jaya, menurut Peneliti sudah cukup baik karna ditandai dengan adanya informasi-informasi yang di upload di *website* dan media sosial kelurahan terkait pemerintahan Kelurahan Salemban Jaya, berita kegiatan program proram kelurahan, alur pelayanan dan SOP pelayanan. Namun peneliti juga menemukan masih adanya beberapa hal yang belum transparan yaitu tidak adanya informasi terkait akuntabilitas anggaran Kelurahan Saembaran Jaya. Maka dari itu, Peneliti menyimpulkan Transparansi tata kelola yang diberikan oleh pemerintahan Kelurahan Salemban Jaya sudah cukup baik namun belum optimal karena masih ada informasi terkait akuntabilitas anggaran yang belum transparan atau di sampaikan melalui *website* kelurahan.

D. SIMPULAN

Pemanfaatan *platform* digital dilihat dari aspek penerapan partisipasi publik, yaitu Kelurahan Salemban Jaya telah menyediakan *platform* digital seperti *Website* dan media sosial untuk meningkatkan pelayanan publik dan keterlibatan warga dalam proses pemerintahan. Transparansi Pada aspek tata kelola, Kelurahan Salemban Jaya memberikan informasi yang aktual dan relevan kepada masyarakat melalui *Website* dan media sosial, namun masih terdapat sejumlah tantangan yang menghambat optimalisasi penerapannya, yaitu kurangnya pemahaman masyarakat tentang proses musyawarah dan cara berpartisipasi, kekhawatiran masyarakat bahwa aspirasi mereka tidak ditindaklanjuti, keterbatasan *Website* kelurahan dalam menyediakan layanan publik *online*, rendahnya literasi digital masyarakat, dan kurangnya transparansi anggaran

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan tata kelola cerdas (*smart governance*) pada Kelurahan Salemban Jaya di Kabupaten Tangerang dinilai cukup baik dalam hal partisipasi publik. Hal ini sesuai dengan teori aspek *smart governance* menurut Giffinger (2007) (dalam Siti Wahyuni et al, 2023). Namun, pelayanan publik *online* dan transparansi tata kelola masih perlu ditingkatkan sehingga perlu adanya peningkatan pada dua

aspek tersebut, seperti peningkatan layanan publik *online* di *website* mengembangkan *website* yang lebih *user friendly* dan mudah di akses masyarakat, menambahkan fitur fitur yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan *online* agar lebih mudah dan transparansi informasi anggaran yang ada di *website* kelurahan Salemban Jaya mengunggah informasi anggaran yang lebih rinci terkini dan meningkatkan akuntabilitas transparansi dalam pengelolaan anggaran.

REFERENSI

- Affandi, A., Nawawi, J., & Syamsu, S. (2023). Analisis Smart Governance di Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*, 9. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/10833%0Ahttps://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/download/10833/6285>.
- Anisa, C. F., & Hidayat, B. (2023). Penerapan Smart City Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kota Magelang. *Wacana Paramarta: Jurnal Ilmu Hukum*, 22(1), 54–60. <http://paramarta.web.id/index.php/paramarta/article/view/241%0Ahttp://paramarta.web.id/index.php/paramarta/article/download/241/186>.
- Daerah, P., & Mukomuko, K. (2017). *Usulan Perencanaan Smart City : Smart Governance Pemerintah Daerah Kabupaten Mukomuko* Smart City Planning Proposal : Smart Governance for Regional Government of Mukomuko Regency*. 59–80.
- Fahrina, A. (2022). Analisis Kesiapan Pembangunan Smart City Daerah Studi Kasus: Kabupaten Temanggung. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 9(2), 984–995. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i2.1901>.
- Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., & Meijers, E. (2007). City-ranking of European medium-sized cities. *Centre of Regional Science, Vienna UT, October*.
- Hasibuan, A., & Sulaiman, O. K. (2019). Smart Cit, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota, di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatera Utara. *Buletin Utama Teknik*, 14(2), 127–135. <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/but/article/view/1097>.
- Hericka P.C. Kandouw Femmy M.G. Tulusan Novie R.A. Palar. (2022). Evaluasi Penerapan New Normal Di Kelurahan Teling Atas Kecamatan Wanea Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(2), 29–36.
- Imtiyas, S. (2023). *Evaluasi Tingkat Maturitas Smart Governance di Kota Surakarta*. 18. <https://doi.org/10.20961/region.v18i2.62946>.
- Islam, U., & Yusuf, S. (2023). *Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang, Indonesia*; 5(3), 201–211.
- Luahambowo, S., Nasution, I., Suharyanto, A. (2022). Efektivitas Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam Program Pemberdayaan Kebersihan Lingkungan. *STRUKTURASI: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(1), 9–19. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i1.1179>.
- Maizunati, N. A. (2018). Implementasi Data Sektoral Terbuka dalam Mendukung Smart Governance di Kota Magelang. *Journal of Public Administration and Local Governance*, 2(2), 31. <https://doi.org/10.31002/jpalg.v2i2.1082>.
- Nawawi, M., Ilham, M., & Setiawan, I. (2019). Analisis Penguatan Sumberdaya Daerah dalam Pelaksanaan Smart Governance di Kota Balikpapan, Kalimantan Timur. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 9(1), 63–74. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v9i1.320>.
- Nugroho, S. (n.d.). *Demokrasi dan Tata Pemerintahan dalam Konsep Desa dan Kelurahan*.
- Nursetiawan, I., Agung, R., Putra, K., Galuh, U., Informasi, T., & Publik, P. (2021). Urgensi Penerapan Smart Governance dalam Prespektif Pelayanan Publik di Desa Pangandaran. *Dinamika: Jurnal*

- Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(3), 162–170.
- Pereira, G. V., Parycek, P., Falco, E., & Kleinhans, R. (2018). Smart Governance in the Context of Smart Cities: A Literature Review. *Information Polity*, 23(2), 143–162.
- Pramuningrum, A. D., Salmiyah, D., & Ali, F. (2017). *Strategi City branding Humas Pemerintah Kota Bandung sebagai Smart City melalui Program Smart governance Government Relations Strategy of City branding Bandung As a Smart City Through the Smart Governance Program*. 2, 162–182.
- Prasetyo, E., Badar, R., Nuzullani, I., Negara, A., Ilmu, F., Politik, I., Islam, U., Yusuf, J. M., Tangerang, K., & Banten, P. (2023). *Analisis Kualitas Pengelolaan Bus Tayo Dalam Mewujudkan Kota Tangerang Sebagai Smart City baru penggunaan teknologi informasi Walikota Nomor 108 Tahun 2018 tentang Masterplan Smart City Kota Dewan Smart City Kota Tangerang berdasarkan Keputusan Walikota P. 11(1)*.
- Rahayu, Ani Sri. (2018). *Pengantar Pemerintahan Daerah: Kajian, Teori, Hukum, dan Aplikasinya*. Jakarta: Sinar Grafik.
- Ramadhani, M. A., & Handoyo, E. (2023). Implementasi Kebijakan Jakarta Smart City dalam Mewujudkan Smart Governance pada Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta. *Unnes Political Science Journal*, 6(2), 42–47. <https://doi.org/10.15294/upsj.v6i2.58254>.
- Revida, E., Hidayatulloh, A. N., Soetijono, I. K., Hermawansyah, A., Purba, B., Tawakkal, M. I., & Asmarianti, A. (2020). *Teori Administrasi Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Sarofah, R. (2022). Transformasi Pemerintah Lokal : Peneerapan Smart Governance Melalui Konsep Kolaboratif di Indonesia. *Konverensi Nasional Ilmu Administrasi*, 372–378.
- Sellang, K. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik: Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.