

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era digital saat ini, teknologi semakin tumbuh dan berkembang dengan pesat, disisi lain pertumbuhan populasi yang semakin tidak terkendali dikhawatirkan dapat menyebabkan berbagai masalah sehingga cepat atau lambat harus di atasi. Diperkirakan pada saat tahun 2025 terdapat hampir 70% dari populasi dunia akan mencari tempat tinggal di berbagai kota, dimana kota-kota ini hanya mencakup 5 sampai 10% dari total seluruh luas daratan yang ada di bumi, kondisi ini yang dikhawatirkan nantinya akan menyebabkan berbagai macam masalah. Karena itulah perlu dilakukan suatu tindakan perencanaan untuk 70% populasi dunia ini agar dapat tetap bertahan hidup bersama dengan layak tanpa harus membahayakan lingkungan. Berbagai konsep baru yang memberikan penjelasan tentang kota mulai bermunculan untuk memberikan solusi atas masalah ini, dari beberapa konsep mengenai perencanaan tersebut. Salah satu konsep terbarunya adalah transportasi pintar atau transportasi cerdas.

Dalam beberapa tahun terakhir, istilah *Smart City* atau yang sering disebut juga sebagai *Smart City* menjadi sangat populer di kalangan penduduk, baik melalui media cetak atau juga melalui media sosial. Arti dari *Smart City* pertama kali dipopulerkan di kota Surabaya dengan meraih penghargaan Nasional di Surabaya dan meraih *Smart City Award* pada tahun 2011. Memenangkan penghargaan dan manfaat dari berbagai keberhasilan konsep cerdas di antara kota-kota lain yang berada di Indonesia. Dari berbagai kota yang ada, kota ini menjadi motivasi penggerak yang mandiri, terutama bagi seorang pemimpin baik itu dalam tingkat kota maupun tingkat daerah untuk membangun *Smart City* itu sendiri. Tentu saja motivasinya adalah untuk meningkatkan pelayanan serta kenyamanan bagi masyarakat publik. Di sebagian kota dan wilayah hal ini sudah ditunjukkan Indonesia dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) (Negara, 2021:5).

Aspek utama dalam membangun *Smart City* menurut pengertian dari *Frost and Sullivan* (2014) yaitu manajemen cerdas, teknologi cerdas, cerdas infrastruktur, perawatan kesehatan cerdas, mobilitas cerdas, bangunan cerdas, energi cerdas dan warga negara cerdas. Kemudian tujuan dari adanya *Smart City* tersebut yaitu untuk menciptakan kota dengan suasana yang nyaman dan tentram, serta dapat menjadi salah satu alasan untuk meningkatkan kekuatan daya saing dalam aspek ekonomi. Agar dapat membangun *Smart City* sesuai dengan yang diharapkan, tentu membutuhkan pemahaman dalam setiap lapisan pekerjaan dan juga masyarakat, serta diperlukan pemahaman mengenai langkah-langkah yang telah dijalankan pada suatu kota atau wilayah tertentu yang sebelumnya sudah berhasil dalam menerapkan suatu konsep *Smart City*.

Saat ini topik mengenai *Smart City* sudah menjadi tren di Indonesia. Tidak hanya karena gengsi disebut sebagai *Smart City*, melainkan konsep *Smart City* telah menjadi salah satu langkah yang hebat dalam memajukan kota-kota di negara yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Kota yang cerdas merupakan suatu istilah yang merujuk pada *Smart City* yang menerapkan suatu konsep perancangan khusus untuk kepentingan umum dalam masyarakat, khususnya manajemen sumber daya yang efisien dan efektif. Konsep *Smart City* dalam bidang pelayanan publik merupakan salah satu bagian dari konsep *Good Governance* yang menjadi program Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam upaya menciptakan tata kelola pemerintahan dengan motto cerdas, modern dan religius.

Pemerintah Kota Tangerang Selatan terus mengupayakan konsep *Smart City* pada semua pelayanan publik dengan meningkatkan pelayanan secara cepat dan efisien. Pada tahun 2017, pemerintah pusat melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika memberikan penghargaan terhadap Kota Tangerang Selatan sebagai daerah menuju *Smart City*. Konsep *Smart City* Kota Tangerang Selatan dalam hal ini bukan hanya sebatas pada pengembangan Teknik Informatika, akan tetapi lebih spesifik di arahkan pada *Smart Living* (pelayanan), *Smart Society and Education* (sosial dan

pendidikan), dan *Smart Environment* (lingkungan). Dalam menerapkan konsep pemerintahan yang cerdas (*Smart City*) khusus pelayanan publik (*public service*) Pemerintah Kota Tangerang Selatan telah menciptakan aplikasi sistem pengaduan dan pelaporan atau disebut SIARAN yang berfungsi untuk memudahkan sistem pelayanan di masyarakat dan melakukan pemasangan CCTV ditempat-tempat yang banyak dikunjungi masyarakat serta pada perempatan jalan yang sering ditemui kemacetan.

Beberapa unsur dari Kota Pintar juga telah dipenuhi oleh Kota Tangerang Selatan, seperti *Smart People, Smart Economy, Smart Government, Smart Living, Smart Live, Smart Mobility*. Sehingga dapat memberikan manfaat kepada masyarakat dan juga dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat, meningkatkan efektivitas dan juga efisiensi pengalokasian sumber daya daerah, mengurangi kesenjangan di dalam masyarakat, meningkatkan keikutsertaan publik dalam berpendapat, pengurusan dokumen yang mudah dan cepat, transportasi lebih baik dalam menunjang mobilitas masyarakat, dll. (Negara, 2021:111). Selain itu, Pemerintah Kota Tangerang Selatan juga meluncurkan aplikasi "*Tangsel Pay*" untuk pembayaran restribusi dan perpajakan untuk mencegah terjadinya kebocoran anggaran, menyediakan jaringan *wifi* dan menempatkan *Blue Print* disemua birokrasi. Aplikasi ini telah diterapkan di semua instansi pemerintah Kota Tangerang Selatan (Putri, 2018).

Salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan Kota Tangerang Selatan menjadi *Smart City* salah satunya yaitu adanya aplikasi SIARAN. Aplikasi SIARAN adalah aplikasi yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tangerang Selatan yang bertujuan untuk turut melibatkan masyarakat dalam membangun Kota Tangerang Selatan menjadi kota yang aman dan nyaman bagi seluruh warganya, memudahkan pemerintah kota dalam memantau wilayah-wilayah yang ada di Kota Tangerang Selatan serta dapat dengan mudah mengetahui berbagai keluhan yang ada di lapangan. Cara penggunaan aplikasi ini hanya dengan mengunduh di *playstore* yang ada di *android* dan *app store* yang tersedia di IOS. Dengan tagline 3L yaitu

Lihat-Lapor-Lega diharapkan masyarakat dapat turut andil dalam perbaikan Kota Tangerang Selatan.

Dalam wawancara yang dikutip dalam website Palapanews, Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi (Kadiskominfo) Kota Tangerang Selatan menjelaskan bahwa aplikasi SIARAN memiliki dua manfaat yaitu pertama, efisiensi waktu. Kedua, masyarakat dapat berinteraksi secara langsung pada Pemerintah Kota tanpa harus bertemu secara fisik ([www.palapanews.com](http://www.palapanews.com)). Pernyataan Benyamin Davnie selaku Walikota Kota Tangerang Selatan yang dikutip dalam *website* Sindonews, adanya konsep Tangerang Selatan *Smart City* memiliki banyak keuntungan yaitu dapat menekan biaya pengeluaran pemerintah dalam pelayanan publik, serta dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi yang dibutuhkan melalui aplikasi yang telah dibuat ([www.metro.sindonews.com](http://www.metro.sindonews.com)). Benyamin Davnie mengungkapkan lagi bahwa Pemerintah Kota Tangerang Selatan mengeluarkan anggaran sebesar Rp.2-3 miliar untuk membuat 73 aplikasi yang dikelola oleh Diskominfo Kota Tangerang Selatan.

Akan tetapi ada beberapa faktor yang menjadi kendala pencapaian konsep *Smart City* dalam penerapan *Smart Governance* pelayanan publik meliputi Peraturan Daerah, sumber daya manusia, anggaran, dan kesadaran masyarakat Menurut Saphira (2019), penerapan aplikasi SIARAN masih terjadi beberapa hambatan dalam penggunaan aplikasi SIARAN seperti respon yang lambat dari OPD yang terlapor, masyarakat kurang tersosialisasi mengenai aplikasi SIARAN sehingga masih banyak masyarakat yang tidak mengerti penggunaan aplikasi bahkan tidak tahu adanya aplikasi tersebut, serta akses aplikasi yang terkadang *error* sehingga peran pemerintah sangat dibutuhkan untuk mendapat tujuan awal dari dibuatnya aplikasi tersebut.

Selain kendala di atas, tantangan serta kekuatiran pada *Smart City* harus melibatkan orang-orang yang ingin betujuan untuk membantu para penduduk, pengusaha dan juga tamu. Dari beberapa pemimpin kota tidak hanya harus dapat meningkatkan kesadaran msyarakatnya akan manfaat dari

teknologi *Smart City* yang berada di setiap tempat masing-masing, tetapi juga harus dapat mempromosikan para penggunaan data yang terbuka serta juga harus dapat mendemokratis di antara warganya.

*Smart City* disini harus mempunyai dukungan infrastruktur yang tentunya baik serta kuat, teknologi, manajemen, maupun sampai sumber daya manusianya. *Smart City* menggunakan kompleksitas semua beasiswa yang telah dimiliki. *Smart City* juga tidak cukup tentunya jika hanya mengandalkan sebuah teknologi saja. Meskipun jika dijelaskan lebih lanjut kemungkinan ada beberapa hal yang terdapat pada konsep dan aplikasi teknologi, termasuk Sistem Transportasi Cerdas, IOT, dan beberapa teknologi lainnya yang sangat dibutuhkan dalam mewujudkan atau menjadikan sebuah *Smart City*. Selain membutuhkan sumber daya manusia yang tentunya harus ahli dalam bidang teknologi, pastinya juga dibutuhkan sumber daya manusia yang ahli dalam bidang keilmuan, agar orang lain atau masyarakat kota bisa berhubungan yang baik serta damai satu sama lain.

Dari penjelasan latar belakang di atas, maka Peneliti mengambil judul penelitian pengaruh penanganan komplain dan kualitas pelayanan publik aplikasi “SIARAN” terhadap program *Smart City* Tangerang Selatan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, Peneliti merumuskan rumusan masalah penelitian ini yakni:

1. Bagaimana cara penanganan komplain aplikasi “SIARAN” di Diskominfo Kota Tangerang Selatan?
2. Apa saja komplain yang terjadi pada aplikasi “SIARAN” di Diskominfo Kota Tangerang Selatan?
3. Masalah-masalah apa yang terjadi pada aplikasi “SIARAN” di Diskominfo Kota Tangerang Selatan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana penerapan penanganan komplain aplikasi

“SIARAN” di Diskominfo Kota Tangerang Selatan serta apa hambatan-hambatan yang ada dalam pada aplikasi tersebut.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Manfaat secara teoritis yaitu hasil penelitian ini diharapkan menjadi tambahan ilmu pengetahuan bagi penulis maupun pembaca. Selain itu, diharapkan penelitian ini juga dapat memberikan referensi mengenai konsep *Smart City* dalam bentuk aplikasi pengaduan masyarakat
2. Manfaat secara praktis yaitu dapat memberikan sumbangan pemikiran dan rekomendasi bagi Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam perwujudan konsep *Smart City* bagi proses pembangunan dan pengelolaan kota.