

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Fenomena digitalisasi merupakan sebuah proses transformasi dari data dan informasi yang bersifat *analog* menjadi bentuk digital, perubahan pada sifat *analog* ke arah digital terjadi diberbagai aspek dalam kehidupan manusia, salah satu contoh pada fenomena digitalisasi adalah perubahan transformasi pada kegiatan pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh pihak pemerintah. Seperti yang dikutip oleh Sari & Cahyani, (2022) menjelaskan bahwa hal yang paling diperhatikan pada perubahan fenomena digitalisasi membawa manfaat utama seperti kemudahan akses informasi yang dimana berbagai individu dapat dengan mudah mengakses data, berita, dan sumber daya *online* (Priandika, 2023). Teknologi digital yang berfokus pada sistem operasional otomatis telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dan berkomunikasi (Aji, 2016).

Hingga saat ini perkembangan teknologi digital telah banyak diterapkan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Pada penelitian yang dilakukan akan membahas fenomena digitalisasi dalam sistem pemerintah daerah, khususnya melalui strategi komunikasi yang diterapkan. Fokus penelitian meliputi proses pelayanan pemerintah, cara berkomunikasi dan interaksi dengan masyarakat, serta peran teknologi digital dalam mendukung kinerja pemerintahan daerah melalui aplikasi pelayanan masyarakat yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Tangerang.



Gambar 1.1 Data Digital Indonesia 2024

Sumber: wearesocial, 2024

Peningkatan data digital di Indonesia yang mencakup peningkatan koneksi seluler dan penggunaan internet oleh masyarakat memberikan gambaran mengenai kesiapan masyarakat untuk menerima layanan digital dari pemerintah daerah. Digitalisasi di Indonesia mencakup penyediaan layanan publik melalui teknologi informasi, karena dengan menganalisis data statistik terkait tingkat penetrasi internet, jumlah pengguna *smartphone*, dan aksesibilitas teknologi di berbagai daerah, dapat diperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai sejauh mana masyarakat siap untuk mengadopsi layanan digital.

Melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang yang memiliki tugas untuk melakukan pengelolaan informasi dan komunikasi publik di wilayah Kota Tangerang. Seperti yang dilansir dalam *website* resmi Pemerintah Kota Tangerang menjelaskan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang meliputi berbagai fungsi dan kewenangan, seperti mengelola informasi dan komunikasi publik pemerintah daerah, mengembangkan *e-Government* di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang, menjalankan statistik sektoral di tingkat pemerintah kota, serta berperan sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat serta antar instansi pemerintah dalam hal komunikasi.

Seiring perkembangan digital di masyarakat dan pemerintah, muncul konsep baru yang mendefinisikan kota yang memanfaatkan teknologi dan inovasi

digital untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, yaitu *Smart City* atau Kota Pintar. Konsep ini merupakan pendekatan baru dalam merancang dan mengelola kota dengan memanfaatkan teknologi digital (Widharetno Mursalim, 2017). Pemerintah Kota Tangerang telah berhasil menerapkan konsep *Smart City* dalam sistem kinerja pemerintahan dengan mengembangkan aplikasi pelayanan untuk masyarakat yang bernama aplikasi “Tangerang LIVE”, melalui penggunaan aplikasi Tangerang LIVE diharapkan menjadi langkah transformasi yang signifikan dalam menyediakan pelayanan publik yang praktis dan cepat bagi warga Kota Tangerang.

Penerapan konsep *smart city* di Indonesia telah diimplementasikan di berbagai kota, termasuk di Kota Tangerang. Salah satu latar belakang yang menjadi acuan dalam pembahasan mengenai penerapan *smart city* di Tangerang adalah pengalaman dari Kota Bandung dan Kota Bekasi. Dengan mempelajari keberhasilan dan tantangan yang dihadapi oleh kedua kota tersebut, Pemerintah Kota Tangerang berupaya mengembangkan solusi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakatnya. Jika dibandingkan dengan daerah lain, Kota Tangerang merupakan salah satu pemerintah daerah yang cukup inovatif dalam mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai contoh pada Pemerintahan Daerah Kota Bekasi juga melakukan peluncuran berbagai layanan aplikasi layanan publik yang diberi nama “SOROT”, “Sikerja”, “SILAT”, dan “SIAP”, keempat aplikasi tersebut disintegrasikan secara langsung oleh Pemerintah Kota Bekasi pada pusat kendali kota dan didukung oleh regulasi dari Pemerintah Daerah Kota Bekasi (Widodo & Permatasari, 2020). Meskipun Pemerintah Kota Bekasi telah merancang dan mensosialisasikan program Bekasi *Smart City* melalui berbagai tahapan dan aplikasi, pelaksanaannya masih dianggap belum optimal. Beberapa kendala utama yang dihadapi meliputi rendahnya pemahaman masyarakat mengenai penggunaan aplikasi digital, kurangnya respons dari pemerintah terhadap pengaduan masyarakat, serta gangguan teknis seperti kesalahan pada aplikasi dan keterbatasan jaringan.

Penerapan konsep *smart city* yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung dilakukan sebagai bagian dari strategi pembangunan kota modern dengan fokus untuk efisiensi pengelolaan sumber daya dan penyediaan informasi berbasis teknologi digital untuk masyarakat kota Bandung, dalam mendukung penerapan *smart city* kota Bandung juga mempunyai Sembilan aplikasi untuk memudahkan pelayanan di masing-masing daerah. Dalam pengimplementasian *smart city* di kota Bandung dilakukan melalui Dewan pengembangan Bandung kota cerdas atau juga bisa disebut dengan dewan *smart city*. Akan tetapi sama dengan implementasi *smart city* yang dilakukan pada Kota Bekasi, Kota Bandung juga menghadapi tantangan dan permasalahan dalam pelaksanaannya, beberapa contoh tantangan tersebut meliputi sosialisasi yang belum merata, infrastruktur jaringan yang belum optimal, serta kebutuhan akan sumber daya manusia yang kompeten di bidang teknologi informasi (Widharetno Mursalim, 2017).

Implementasi *smart city* di Kota Tangerang merupakan salah satu langkah strategis yang dilakukan oleh pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, Kota Tangerang berkomitmen untuk mewujudkan tata kelola yang cerdas, yang mencakup aspek pengaturan, Pembangunan, pemberdayaan, serta pelayanan kepada masyarakat secara integrasi digital (Bahri et al.,2020). Salah satu langkah dalam implementasi *smart city* yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang adalah dengan meningkatkan pelayanan publik untuk masyarakat Kota Tangerang dengan menggunakan teknologi digital berupa aplikasi yang diberi nama “Aplikasi Tangerang Live”.

Tangerang LIVE merupakan sebuah aplikasi yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Tangerang pada tahun 2016 yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Tangerang melalui sebuah *platform* aplikasi inovatif yang terintegrasi. Menurut Sri Widiyanti dalam Priyatna dkk., (2019) mengartikan aplikasi adalah perangkat lunak yang berfungsi sebagai antarmuka dalam suatu sistem, digunakan untuk mengelola berbagai jenis data agar dapat diolah menjadi informasi yang bermanfaat bagi pengguna serta sistem terkait.

Peluncuran aplikasi Tangerang Live merupakan inisiatif yang dibuat oleh Pemerintah Kota Tangerang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, inisiatif didorong oleh keinginan untuk meningkatkan sistem pelayanan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi digital yang semakin berkembang. Aplikasi Tangerang Live bertujuan untuk memudahkan proses pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan dengan lebih cepat dan efisien, melalui langkah tersebut merupakan solusi yang ditawarkan kepada masyarakat untuk mempermudah akses terhadap pelayanan publik berdasarkan kebutuhan untuk meningkatkan pelayanan secara digital dan menjawab permasalahan pelayanan konvensional yang dinilai lambat, kurang responsif, serta tidak terintegrasi dengan baik.

Dengan aplikasi Tangerang LIVE yang dikembangkan oleh pemerintah Kota Tangerang menyediakan 12 layanan dan 34 menu untuk mempermudah akses informasi dan layanan publik. Layanan yang tersedia pada super app Tangerang LIVE antara lain seperti Layanan transportasi, layanan ketenagakerjaan, layanan Kesehatan, layanan pendidikan, layanan perizinan, layanan darurat, layanan kependudukan, layanan pengadilan, dan layanan statistik serta geospasial. Aplikasi Tangerang LIVE dapat digunakan oleh siapa saja secara gratis dan tersedia di *Google Play Store* untuk perangkat *Android*, serta di *App Store* untuk perangkat *iPhone*. Dengan menyediakan aplikasi ini secara gratis, Pemerintah Kota Tangerang berharap masyarakat dapat memanfaatkan Tangerang LIVE secara maksimal untuk memenuhi kebutuhan layanan publik yang disediakan oleh pemerintah.

Dengan dilakukannya penelitian ini memiliki tujuan untuk memahami strategi komunikasi yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Tangerang dalam menyebarkan informasi mengenai penggunaan aplikasi Tangerang Live kepada masyarakat. Aplikasi Tangerang Live merupakan sebuah program layanan publik yang disediakan oleh pemerintah, dengan harapan pesan yang ingin disampaikan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Selain itu diharapkan pada penelitian

ini dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap program aplikasi Tangerang Live yang telah dikembangkan oleh Pemerintah Kota Tangerang serta digunakan untuk membantu ataupun mempermudah masyarakat melalui meningkatkan pelayanan masyarakat yang efektif menggunakan teknologi digital.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Tangerang dalam menyebarkan informasi mengenai penggunaan aplikasi Tangerang Live kepada masyarakat Kota Tangerang, sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Elaborasi dari rumusan masalah sebelumnya menjadikan sebuah pertanyaan penelitian pada penelitian ini yang berhubungan dengan konsep atau teori yang akan digunakan. Berikut adalah pertanyaan dari penelitian yang dilakukan:

1. Bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Tangerang dalam menyebarkan informasi mengenai penggunaan aplikasi Tangerang LIVE kepada masyarakat?
2. Bagaimana peran aplikasi Tangerang Live dalam mendukung peningkatan pelayanan masyarakat oleh Pemerintah Kota Tangerang?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Penulis menyusun tujuan penelitian berdasarkan dengan pertanyaan penelitian yang diajukan, sebagai berikut:

- a. Ingin mengetahui strategi komunikasi yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Tangerang dalam menyebarkan informasi mengenai penggunaan aplikasi Tangerang LIVE kepada masyarakat.
- b. Ingin mengetahui peran aplikasi Tangerang Live dalam mendukung peningkatan pelayanan masyarakat oleh Pemerintah Kota Tangerang.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Akademis**

Penelitian ini memiliki nilai penting dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang komunikasi publik dan teknologi informasi. Dengan menganalisis bagaimana Pemerintah Kota Tangerang menggunakan aplikasi Tangerang LIVE, penelitian ini dapat memberikan wawasan baru tentang strategi komunikasi yang efektif. Hasilnya bisa menjadi referensi bagi para akademisi dan peneliti lain yang tertarik pada topik serupa, serta dapat digunakan sebagai bahan ajar di perguruan tinggi untuk memahami dinamika komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Dari sisi praktis, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi Pemerintah Kota Tangerang untuk meningkatkan penggunaan aplikasi Tangerang LIVE. Dengan memahami cara-cara yang lebih efektif dalam menyampaikan informasi dan berinteraksi dengan masyarakat, pemerintah dapat merancang strategi yang lebih baik untuk memenuhi kebutuhan publik. Hal ini diharapkan dapat membuat pelayanan publik melalui aplikasi menjadi lebih efisien dan responsif, sehingga masyarakat merasa lebih puas dan terlayani dengan baik.

### **1.5.3 Kegunaan Sosial**

Dalam aspek sosial, penelitian ini berpotensi memberdayakan masyarakat untuk lebih aktif terlibat dalam proses pelayanan publik. Dengan mengetahui bagaimana pemerintah berkomunikasi melalui aplikasi Tangerang LIVE, masyarakat dapat lebih mudah menyampaikan pendapat dan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat. Dengan komunikasi yang lebih terbuka dan transparan, diharapkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan meningkat, dan partisipasi publik dalam pengambilan keputusan akan semakin tinggi.

#### **1.5.4 Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan pada penelitian ini terdapat pada waktu yang terbatas, Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu yang terbatas yang memengaruhi luasnya analisis pada penelitian. Dampak dari keterbatasan penelitian ini mengakibatkan penulis tidak dapat mengumpulkan data secara menyeluruh dan hanya mengandalkan informasi yang diperoleh dalam periode yang ditentukan. Dengan waktu yang terbatas dapat membatasi wawancara dengan informan, sehingga perspektif yang diperoleh tidak mencerminkan keseluruhan situasi.

