Smart City: **Kolaborasi *Smart People* dan *Smart Government*¹**

Agusniar Rizka Luthfia, Eka Nada Shofa Alkhajar
Universitas Sebelas Maret, Surakarta

Pendahuluan

Perkembangan kota cerdas (*smart city*) seperti bisa dilihat di banyak negara di berbagai belahan dunia adalah sebuah bukti nyata bahwa kota-kota tersebut terus berbenah untuk menjadi kota-kota yang semakin modern serta ramah bagi setiap warganya. Fenomena semacam ini tentunya juga terjadi di Indonesia. Dalam beberapa tahun terakhir, banyak kota-kota di Indonesia yang telah berusaha memaksimalkan dan mengintegrasikan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk keperluan berbagai proses pelayanan dan administrasi publik. Berbagai kota tersebut telah berusaha keras untuk mentransformasi diri melalui berbagai inovasi berbasis TIK yang canggih. Kini bahkan telah ada sebuah ajang penghargaan berkenaan dengan hal tersebut yang bernama Indeks Kota Cerdas Indonesia (IKCI).

Dimensi Utama Kota Cerdas

Sebuah kota dapat disebut sebagai kota cerdas manakala kota tersebut telah berhasil melakukan inovasi berbasiskan TIK dalam kerangka kinerja pemerintahan kota untuk mengatasi segenap persoalan yang ada. Sebagaimana diketahui banyak aspek pelayanan dan administrasi publik yang dapat dijalankan dengan memanfaatkan kemajuan TIK, mulai dari aduan masyarakat atau komplain, permintaan pembuatan kartu identitas secara online, pengurusan akta lahir secara online, pelaporan mutasi penduduk online dan lain sebagainya bahkan untuk pengelolaan limbah masyarakat.

Satu hal yang pasti kemajuan TIK telah menyediakan berbagai kemungkinan untuk mewujudkan pembangunan secara lebih baik dan menuju tahapan baru yang bisa jadi belum pernah dibayangkan sebelumnya (Norris, 2001, Alkhajar, 2014). Lebih dari itu, penggunaan TIK dalam bidang pemerintahan sangat berguna untuk mendukung kinerja pemerintah kota karena hal itu dapat

¹ **Sumber Naskah:**

Luthfia, A. R., & Alkhajar, E. N. S. (2019). *Smart City: Kolaborasi Smart People dan Smart Government*. *Gagasan*, 25(1), 23-27.

membuat kinerja mereka menjadi lebih baik, lebih murah dan lebih tepat sasaran karena sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Sementara itu, jika dipetakan, setidaknya ada enam dimensi utama berkenaan dengan *smart city*, yaitu: *smart economy*, *smart mobility*, *smart environment*, *smart people*, *smart living* dan *smart government*. Namun secara umum, ada dua komponen utama untuk mewujudkan semua dimensi tersebut yakni pertama, komponen pemerintah (*government*). Di sini pemerintah kota harus senantiasa bertransformasi dalam kerangka untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakatnya. Kedua, komponen masyarakat (*people*). Di sini masyarakat tidak hanya dituntut untuk melek teknologi tetapi juga dituntut untuk partisipatif, peduli akan hak-haknya sebagai publik serta peduli akan apa yang dilakukan oleh pemerintah kota.

Adapun pengembangan konsep *smart city* haruslah didasarkan pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan *masterplan* yang sudah dibuat sebelumnya. Membangun kota cerdas tentu tidak semudah membalik telapak tangan. Inovasi proyek-proyek sistem pelayanan online yang dilakukan pemerintah kota hingga saat ini masih terus mengalami proses monitoring dan evaluasi. Kritik-kritik yang disampaikan oleh berbagai pihak terhadap berbagai sistem layanan online sudah semestinya menjadi pijakan penting untuk melakukan upaya-upaya perbaikan yang diperlukan. Meskipun demikian, ada aspek mendasar yang perlu dicermati dari TIK, yakni aspek kolaborasi (*collaboration*). Aspek ini adalah tantangan utama dari pemerintah kota dan masyarakat di era industri 4.0.

Kolaborasi Pemerintah dan Masyarakat

Berbagai pelayanan publik berbasis online yang dilakukan oleh pemerintah di berbagai level merupakan bagian dari apa yang disebut sebagai *electronic government* (*e-government*). Praktik ini sendiri telah digunakan oleh pemerintah di seluruh dunia karena berbagai alasan seperti lebih murah, efisien dan efektif (Curtin et al., 2003; Braaksma, 2004; Luthfia, 2015). Merujuk kepada Angelidou (2015), kunci utama dari adanya layanan-layanan publik online tersebut tak lain adalah membuka kemudahan akses bagi setiap masyarakat untuk dapat berinteraksi dengan pemerintahnya. Oleh karena itu, layanan-layanan online tersebut harus disesuaikan dengan kebutuhan kota maupun sarana dan prasarana pendukung yang dimiliki kota.

Sementara itu, aspek mendasar pada sisi pelaksanaannya seperti telah disinggung di atas tak lain adalah pola pikir cerdas antara pemerintah kota sebagai pengelola dan masyarakat sebagai pengguna untuk mau berkolaborasi secara baik. Di mana dengan digunakannya *e-government* maka secara otomatis akan membentuk pola hubungan baru antara pemerintah kota dan masyarakat. Penggunaan TIK dalam praktik pelayanan publik sesungguhnya mendorong

terciptanya suatu bentuk kerjasama (*partnership*) antara pemerintah kota dengan masyarakat. Salah satu contoh nyata dari *partnership* ini adalah digunakannya layanan aduan online yang dimiliki pemerintah kota sebagai sumber referensi dan informasi penting bagi pemerintah untuk pembangunan kota seperti yang telah dilakukan di Surakarta melalui Unit Layanan Aduan Masyarakat (ULAS) (Luthfia dan Alkhajar, 2018).

Kehadiran layanan aduan online sudah seharusnya tidak sekadar berhenti menjadi sebuah wadah pelayanan untuk menyampaikan dan menampung saran, kritik serta unek-unek masyarakat kepada pemerintah kota tetapi harus dapat pula dimanfaatkan menjadi sarana partisipasi masyarakat (*citizen participation*), yakni partisipasi masyarakat secara online untuk ikut memberikan input berharga yang berguna untuk pembangunan kota yang lebih baik. Di sisi lain, daya tanggap yang baik dari pemerintah kota terhadap keinginan dan permintaan warga telah disampaikan secara online tentu akan mendorong masyarakat untuk mau terlibat bersama-sama dengan pemerintah dalam proses pembangunan kota yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan kata lain, *e-government* merupakan salah satu instrumen untuk pembangunan yang demokratis.

Smart Government

Sebagaimana telah disebutkan di atas, kemampuan yang baik dari pemerintah kota untuk menjadi lebih responsif (berdaya tanggap) adalah faktor penting agar masyarakat juga semakin tertarik untuk memanfaatkan berbagai layanan online yang disediakan. Dengan kata lain, pemerintah kota perlu untuk menjadikan diri mereka senantiasa responsif misalnya dalam menanggapi, menjawab dan menindaklanjuti berbagai bentuk aduan, saran, dan kritik dari masyarakat yang masuk melalui sistem online yang telah mereka buat. Sehingga pemerintah kota tidak hanya menuntut masyarakat untuk memanfaatkan sistem online tersebut namun pada praktiknya pemerintah kota malah memperlihatkan respons yang lambat. Jika itu yang terjadi maka hal tersebut tentulah bukan sesuatu yang ideal.

Menurut Wyld (2010), ada beberapa aspek yang sudah harus ada ketika *e-government* diterapkan antara lain adalah:

1. *Universal Connectivity*, artinya masyarakat harus memiliki koneksi dan akses internet yang mudah.
2. *Open Access*, yakni sistem *e-government* yang dibangun harus terbuka untuk publik dan serta bersifat non-diskriminatif di mana seluruh masyarakat bisa menggunakannya. Termasuk di sini, pemerintah kota harus menyediakan layanan agar seluruh masyarakat dapat mengakses internet, misalnya menyediakan ruang akses internet.

3. *Reliability*, yaitu layanan *e-government* untuk masyarakat harus dapat berfungsi secara seimbang dan dua arah karena harus dapat mendukung pelaksanaan peran kedua sisi yakni pemerintah dan masyarakat.
4. *Interoperability and User Choice*, yaitu pengguna (masyarakat) harus mudah mengoperasikan sistem dan harus dapat dengan mudah pula berpindah dari satu platform ke platform *e-government* yang lain.
5. *Security*, yaitu data pengguna (masyarakat) haruslah dijamin keamanannya oleh pemerintah.
6. *Privacy*, yaitu masyarakat memiliki hak proteksi atas penggunaan data. Penggunaan data masyarakat harus jelas dan pemerintah harus menjamin keamanan privasi dari data mereka.
7. *Economic value*, yaitu sistem *e-government* harus bersifat menghemat pengeluaran pemerintah, misalnya memangkas birokrasi dan *paperless* yang mana pada akhirnya akan menguntungkan masyarakat maupun pemerintah.
8. *Sustainability*, yaitu sistem *e-government* yang diterapkan harus dapat menginisiasi efisiensi energi dan mengurangi imbas ekologi misalnya *e-government* mempromosikan budaya *paperless* pada sistem birokrasi.

Dan untuk mencapai semua itu, pemerintah kota harus sudah berubah menjadi pemerintah cerdas (*smart government*) agar dapat menerapkan *e-government* yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta menjamin keamanan data masyarakat. Terlebih *smart government* merupakan prasyarat mutlak di era industri 4.0. Selain itu, perwujudan kota cerdas juga tidak bisa dilakukan tanpa adanya *whole of government*. Di mana antar lembaga-lembaga pemerintah kota sudah saling terkoneksi sehingga dapat berkomunikasi dan bekerja sama dengan baik. Koneksi yang baik antar lembaga-lembaga pemerintah kota tentu akan menjamin keberlanjutan dari sistem layanan online yang telah dibangun. Seperti diketahui permasalahan yang kerap terjadi di lapangan bukan hanya mengenai aplikasi TIK tetapi juga mengenai kesiapan menerima budaya baru berbasis digital (Luthfia dan Alkhajar, 2018).

Smart People

Untuk mewujudkan kota cerdas, faktor penting lainnya adalah literasi masyarakat terhadap TIK. Seperti dikatakan Ngulube (2007), literasi masyarakat terhadap TIK menempati posisi yang sangat krusial dalam implementasi *e-government*. Literasi ini berkaitan dengan kemampuan masyarakat untuk mengakses dan menggunakan layanan online pemerintah kota secara baik dan benar di mana kemampuan masyarakat ini bukan hanya sekadar kemampuan

untuk mengakses internet melainkan juga pada pemahaman tentang etika berinternet yang baik.

Salah satu indikator yang dapat digunakan adalah tingkat pendidikan masyarakat, di mana di perkotaan diasumsikan memiliki proporsi penduduk dengan tingkat pendidikan tinggi yang lebih besar daripada di pedesaan sehingga masyarakat perkotaan terpapar dampak era industri 4.0 yang lebih besar dibandingkan masyarakat pedesaan. Tanpa bermaksud untuk mendikotomi antara masyarakat perkotaan dan pedesaan, pemerintah kota tentu dituntut untuk terus membangun dan mengembangkan konsep kota cerdas terutama dalam aspek pelayanan publik. Di samping itu, pemerintah kota juga dituntut untuk terus memberikan edukasi terhadap seluruh masyarakat baik di perkotaan dan pedesaan agar masyarakat semakin familiar dan dapat memanfaatkan berbagai layanan online dengan optimal.

Meskipun demikian, target utama dari pelaksanaan *e-government* tentu bukan hanya berfokus pada perbaikan sistem pelayanan publik melainkan agar masyarakat dapat lebih mengontrol kinerja yang dilakukan pemerintah kota sehingga akan selalu ada umpan balik (*feedback*) dari masyarakat terhadap apa yang dilakukan pemerintah kota. Di sini masyarakat cerdas (*smart people*) menjadi prasyarat penting bagi terwujudnya kota cerdas. Selain itu, masyarakat juga harus senantiasa peduli karena pelaksanaan *e-government* yang serba terbuka dan *accessible* akan mampu mengarahkan Indonesia mencapai apa yang disebut sebagai *open government*. Untuk itu, tentu diperlukan masyarakat yang mau terlibat secara aktif pada proses pembangunan dan pengawasan kinerja pemerintah kota. Oleh karena itu, masyarakat cerdas harus dapat secara aktif menyumbangkan pikirannya agar pemerintah kota dapat terus memperbaiki diri dalam meningkatkan kualitas dan standar pelayanannya sesuai dengan kebutuhan publik yang baru, yakni kebutuhan publik di era industri 4.0.

Daftar Pustaka

- Alkhajar, E. N. S. (2014). *Media, Masyarakat dan Realitas Sosial*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- Angelidou, M. (2015). Smart Cities: A Conjecture of Four Forces. *Cities*, 47, 95-106.
- Braaksma, B. (2004). A Million Hits Won't Get You Far': Information Literacy and the Engaged Citizen. In E. L. Oliver & L. Sanders (Eds.), *E-Government Reconsidered: Renewal of Governance for the Knowledge Age* (pp. 151-160). Regina: Canadian Plains Research Center and the Saskatchewan Institute of Public Policy.

- Curtin, G. G., Sommer, M. H., & Vis-Sommer, V. (2003). Introduction. In G. G. Curtin, M. H. Sommer & V. Vis-Sommer (Eds.), *The World of E-Government* (pp. 1-16). Binghamton, NY: The Haworth Hospitality Press.
- Luthfia, A. R. (2015). E-Government, Birokrasi dan Diseminasi Kebijakan Publik. *Gagasan*, 21(1), 42-46.
- Luthfia, A. R., & Alkhajar, E. N. S. (2018). E-Complaint, *Smart City* and Local Government in Indonesia. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 241, 148-153.
- Ngulube, P. (2007). The Nature and Accessibility of E-Government in Sub Saharan Africa. *International Review of Information Ethics*, 7(9), 1-13.
- Norris, P. (2001). *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wyld, D. C. (2010). The Cloudy Future of Government It: Cloud Computing And The Public Sector Around The World. *International Journal of Web & Semantic Technology*, 1(1), 1-20.

Sumber Naskah:

- Luthfia, A. R., & Alkhajar, E. N. S. (2019). *Smart City: Kolaborasi Smart People dan Smart Government*. *Gagasan*, 25(1), 23-27.