

IMPLEMENTASI PROGRAM TANGSELPAY DI KOTA TANGERANG SELATAN DALAM RANGKA MENCAPAI SMART CITY

Wan Muhammad Ilham, Ari Subowo, Teuku Afrizal

Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269 Telepon (024) 7465407

Faksimile (024) 7465405

Laman : <https://fisip.undip.ac.id> Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Tangselpay merupakan aplikasi untuk pembayaran retribusi pemerintah menggunakan *Handphone*. Dalam penelitian ini, penulis akan meneliti lebih dalam terkait implementasi serta *sustainability* aplikasi Tangselpay. Penelitian ini bertujuan; (i) menganalisis implementasi Tangselpay di Kota Tangerang Selatan dalam mencapai Smart City; dan (ii) mengidentifikasi faktor penghambat dan pendorong. Penelitian ini dilakukan melalui teori implementasi kebijakan publik dari Edward III, yang meneliti terkait komunikasi, disposisi, struktur organisasi, dan sumber daya. Hasil penelitian menemukan bahwa faktor komunikasi, disposisi, serta struktur organisasi sudah baik dan bersifat berkelanjutan. Hal tersebut didapati karena sudah ada regulasi terkait Tangselpay, komitmen pimpinan yang tinggi, serta kesediaan sumber daya manusia yang cukup. Namun terdapat faktor yang perlu ditingkatkan juga, yaitu komunikasi dan sumber daya. Pemerintah Kota Tangerang Selatan perlu menggalakkan sosialisasi kepada masyarakat yang lebih luas dan memaksimalkan penggunaan sosial media, serta mendorong kemandirian penggunaan anggaran dari PT PITS selaku pengelola Tangselpay, sehingga dapat menghasilkan keuntungan serta pengembangan yang baik. Adapun saran dalam penelitian ini ialah mendorong perluasan kerjasama, pengembangan model bisnis Tangselpay, serta menyusun strategi pengembangan aplikasi.

ABSTRACT

Tangselpay is an application for payment of government retribution using a smartphone or gadget. In this study, the author will examine more deeply related to the implementation and sustainability of the Tangselpay application. The research aims to (i) analyze the implementation of Tangselpay in South Tangerang City in achieving a Smart City, and (ii) identify the inhibiting and motivating factors. This research applied Edward III's theory of public policy implementation, which examines communication, disposition, organizational structure, and resources. The results of the study found that the communication, disposition, and organizational structure factors were good and sustainable. This was found because there were already regulations related to Tangselpay, high leadership commitment, and the availability of sufficient human resources. However, some factors also need to be improved, namely communication and resources. The South Tangerang City Government needs to promote socialization to the wider community and maximize the use of social media, as well as encourage independent use of the budget from PT PITS as the manager of Tangselpay so that it can generate profits and good development. The suggestions in this study are to encourage the expansion of cooperation, the development of Tangselpay business models, and develop application development strategies.

PENDAHULUAN

Pengembangan konsep *Smart Governance* dan *Smart City* tidak dapat terlepas dari adanya kemajuan di sisi *Information, Communication, and Technology* (ICT) yang berkembang sangat pesat. Cara-cara tradisional yang biasa digunakan oleh birokrasi dalam memberikan layanan publik, saat ini dinilai tidak tepat lagi digunakan dan harus segera beranjak dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang telah tersedia (Ramadhan et al., 2020: 142). Penerapan *Smart City* dapat menjadi pilihan karena memadukan kemajuan teknologi informasi yang mampu dipakai juga dalam memberikan pelayanan publik yang baik serta menunjang terciptanya *good governance*.

Nam dan Pardo menjelaskan bahwa *Smart City* merupakan suatu kota yang mempunyai keahlian dalam mendeteksi masalah-masalah yang ada pada kota tersebut, mulai dari infrastruktur hingga bencana (dalam Rahmadanita et al., 2019: 82). Melalui penjelasannya tersebut, Nam dan Pardo berpendapat bahwa dengan mengembangkan konsep *Smart City* pada suatu wilayah, diharapkan wilayah tersebut dapat menyelesaikan seluruh permasalahan yang ada dengan cepat. Washburn, dkk memiliki pendapat yang berbeda, ia

menjelaskan bahwa *Smart City* merupakan pemanfaatan teknologi yang terintegrasi dengan berbagai macam komponen dari pelayanan publik di suatu kota mulai dari kesehatan, pendidikan, dan layanan-layanan publik lainnya (dalam Saphira, 2019: 26).

Pemerintah melalui Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kominfo) telah memberikan dorongan berupa target membuat 100 Kabupaten/Kota dengan membuat gerakan *Menuju 100 Smart City* (www.kominfo.go.id). Gerakan ini dilakukan Kominfo bersama dengan Kemendagri, Kementerian PUPR, Bappenas, dan Kantor Staf Presiden. Tujuan dari kegiatan ini untuk membimbing Kabupaten/Kota dalam menyusun rencana pembangunan *Smart City* supaya dapat memaksimalkan teknologi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat maupun mendorong potensi yang terdapat di daerahnya tersebut. Tujuan dari penerapan *Smart City* tersebut tidak terlepas dari membangun suatu kota aman, nyaman, dan memudahkan jalan untuk warga dan menguatkan daya saing kota tersebut pada aspek ekonomi, sosial, dan teknologi (Conoras & Hikmawati, 2018: 399). Selain itu, tujuan dari diterapkannya *Smart City* pada tingkat kabupaten/kota adalah (<https://aptika.kominfo.go.id/>):

1. “Suatu daerah yang memiliki kinerja memuaskan berdasarkan sudut pandang perekonomian, kependudukan, pemerintahan, pergerakan, serta lingkungan
2. Suatu daerah yang mengatur serta menghubungkan seluruh sarana diantaranya jalan, jembatan, terowongan, pelabuhan, kereta bawah tanah, bandara, air, komunikasi, listrik serta tata kelola bangunan. Maka dari itu bisa meningkatkan sumberdaya yang ada dan menyusun penanggulangannya. Aktivitas memelihara serta keamanan diyakinkan pada masyarakatnya.
3. Daerah yang pintar serta mengintegrasikan sarana fisik, IT, sosial, serta bisnis guna mengoptimalkan pembangunan wilayah tersebut.
4. Bisa menjadikan daerah tersebut lebih efisien serta dapat ditinggali.
5. Pemakaian smart computibf guna menciptakan smart city serta sarannya terdiri dari pendidikan, kesehatan, keselamatan umum, transportasi semakin canggih, saling terintegrasi serta efisien”

Penerapan *Smart City* dapat membantu warga untuk memperoleh layanan publik

yang lebih baik, terlebih bila dilihat dalam dimensi *Smart Governance*. Dalam dimensi tersebut, indikator-indikator yang digunakan adalah partisipasi publik dalam kebijakan serta pelayanan publik yang baik. Pemerintah, melalui Kementerian Komunikasi dan Informasi telah menjelaskan prinsip-prinsip dasar seputar *smart governance*, yaitu (www.apitika.kominfo.go.id):

1. “Menggabungkan serta menyertakan semua kalangan masyarakat
2. Meningkatkan operasional supaya semakin efisien
3. Mengoptimalkan manajemen organisasi, SDM, serta infrastruktur
4. Menciptakan system *database* yang bisa diakses publik
5. Mengelola informasi data yang *up-to-date*
6. Menggunakan teknologi terkini
7. Terdapat koordinasi antara *stakeholders*”

Kebijakan spesifik terkait *Smart City* di Indonesia hingga saat ini belum ada. Namun, terdapat kebijakan-kebijakan yang sifatnya dapat mendorong pelaksanaan *Smart City* di Indonesia. Dalam UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, dalam pasal 386 hingga pasal 390 dijelaskan perihal Inovasi

Daerah. Keberadaan aturan tersebut mampu mendorong Pemerintah Daerah untuk menciptakan berbagai macam inovasi yang tentunya dapat menunjang pengembangan *Smart City* pada masing-masing wilayahnya. Dalam pasal 387, dijelaskan pula terkait hal yang dimaksudkan dengan kebijakan inovasi dengan beberapa prinsip yang tertera di dalamnya. Selain itu, peraturan yang menunjang pelaksanaan *Smart City* juga terdapat pada UU No. 25 tahun 2004 terkait Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, yang diamanatkan untuk merencanakan daerah dengan perencanaan kota yang cerdas (Rahmadanita et al., 2019: 82).

Dalam gerakan *Menuju 100 Smart City*, Kominfo telah menetapkan 23 Kabupaten/Kota yang menjadi *pilot project* pelaksanaan *Smart City*, diantara Kabupaten/Kota tersebut ialah Kota Tangerang Selatan. Selaku salah satu Kabupaten/Kota terpilih, Kota Tangerang Selatan diharapkan bisa menjadi gambaran bagi Kabupaten/Kota lainnya dalam penerapan *Smart City*. Pemerintah Kota Tangerang Selatan telah membangun berbagai aplikasi yang dapat menunjang praktik *Smart City* di Kota Tangerang Selatan, seperti SIMANJA, LAPOR Tansel, SIARAN, Tansel Cmore City, hingga

Tansel Pay. Dari berbagai aplikasi tersebut, salah satu aplikasi atau program yang akan diteliti lebih dalam oleh penulis adalah Tanselpay.

Program Tanselpay dipilih oleh penulis karena program ini merupakan suatu hal yang unik diangkat oleh Pemeirntah Daerah. Pemerintah Kota Tangerang Selatan menyediakan layanan aplikasi yang dapat digunakan masyarakat untuk membayar retribusi secara mudah dan juga mengurangi kegiatan tatap muka langsung. Hal ini tentu mempermudah masyarakat, sehingga masyarakat yang membutuhkan untuk membayar retribusi tidak perlu untuk pergi ke kantor pemerintahan maupun Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang tentu perlu menyediakan waktu terlebih dahulu. Selain itu aplikasi Tanselpay juga dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk melakukan pembayaran lainnya serta untuk mengisi saldo pulsa dari setiap operator. Hal tersebut selaras dengan Pasal 2 ayat (2) Peraturan Walikota Tangerang Selatan tentang Tansel Pay, yang menjelaskan tiga tujuan Tanselpay, yaitu: (a) memudahkan masyarakat dalam transaksi layanan keuangan digital; (b) optimalisasi pendapatan asli Daerah; dan (c) mendukung gerakan nasional transaksi non tunai. Masyarakat dapat mengunduh aplikasi Tanselpay

melalui *App Store* atau *Play Store* sebagaimana yang telah diatur.

Dalam Peraturan Walikota Tangerang Selatan aplikasi Tangselipay yang dikenal sebagai layanan keuangan digital, memiliki beberapa layanan yang bisa dilakukan, yaitu (a) Pajak Daerah; (b) Retribusi Daerah; dan (c) Produk Digital lainnya. Pajak daerah merupakan layanan yang dapat diakses oleh masyarakat untuk membayar yang berada di bawah kewenangan Pemerintah Daerah Kota Tangerang Selatan. Adapun layanan yang tersedia saat ini ialah pembayaran untuk Pajak Bumi Bangunan. Layanan Retribusi Daerah merupakan layanan yang ditujukan bagi masyarakat Kota Tangerang Selatan yang ingin melakukan pembayaran retribusi seperti retribusi pasar. Saat ini layanan yang tersedia hanyalah untuk retribusi pasar. Terkait layanan produk digital lainnya merupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat untuk dapat membeli berbagai produk digital seperti pulsa pra-bayar, paket data, pulsa pasca-bayar, token PLN, tagihan PLN, hingga pembayaran PDAM. Layanan tersebut bersifat menunjang dan memudahkan masyarakat untuk melakukan metode pembayaran yang terintegrasi yang dibangun oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan, yaitu Tangselipay.

Dalam perkembangannya, setelah diresmikan oleh Walikota dan Wakil walikota, aplikasi Tangselipay terus mengalami pembaharuan, tetapi dalam perkembangannya kini, penggunaan aplikasi Tangselipay mulai tidak terlihat lagi. Jumlah masyarakat, sosial media, hingga iklan mengenai Tangselipay kini menjadi sangat terbatas. Perihal tersebut merupakan dasar untuk peneliti dalam mengetahui lebih dalam terkait dengan sustainability aplikasi Tangselipay. Aplikasi yang dahulu menjadi salah satu kebanggaan Kota Tangerang Selatan, karena layaknya dompet online dan juga layanan pembayaran online lainnya yang belum tentu setiap daerah memilikinya, tetapi di Tangerang Selatan memilikinya. Selain itu, *sustainability* menjadi perhatian penulis karena adanya transisi kepemimpinan dari Walikota periode sebelumnya, yaitu Airin Rachmi Diany, dengan Walikota yang menjabat saat ini, yaitu Benyamin Davnie.

KAJIAN PUSTAKA

1. Kebijakan Publik

Kebijakan publik ialah kumpulan keputusan terkait yang dibuat oleh pejabat dan lembaga pemerintah (Anggara, 2014:5). William Dunn, seorang ahli dalam kebijakan publik, menyatakan bahwa terdapat empat ciri dari kebijakan, yaitu (Anggara, 2014: 5-

6):

1. Saling kebergantungan. Kebijakan tidak dapat berdiri sendiri tanpa suatu kesatuan, tetapi ia merupakan bagian dari seluruh sistem masalah
2. Subjektivitas. Penyebab eksternal dari suatu masalah diidentifikasi, diklarifikasi, dijelaskan, dan hanya beberapa dari mereka yang diperiksa.
3. Sifat buatan. Permasalahan kebijakan dimengerti, dipertahankan, dan dimodifikasi secara sosial.
4. Dinamika masalah kebijakan. Solusi yang diusulkan untuk memperbaiki masalah pada akhirnya akan tergantung pada bagaimana orang melihat masalah tersebut.

Keempat hal tersebut memperlihatkan bahwasanya kebijakan mengandung berbagai pertimbangan, terlebih jika menyangkut khalayak umum.

Definisi umum terkait kebijakan publik kerap kali di dengar dari Thomas R. Dye (1992) dalam (Anggara, 2014), yang menjelaskan bahwa Kebijakan publik adalah semua yang dilakukan oleh pemerintah, baik itu bertindak atau tidak. Lemieux, seorang sarjana Perancis, mendefinisikan kebijakan publik sebagai hasil tindakan yang diperoleh pemain politik dengan koneksi yang sudah

ditentukan dalam upaya untuk mengatasi masalah sosial yang muncul dalam pengaturan tertentu. Ada aktivitas konstan di seluruh prosedur tersebut (Wahab, 2016: 15). Berdasarkan penjelasan ahli tersebut, dapat dikatakan bahwasanya kebijakan publik ialah suatu tindakan yang dilaksanakan pemerintah dalam menyelesaikan permasalahan publik.

2. Implementasi Kebijakan

Dalam suatu proses kebijakan, terdapat salah satu tahapan, yaitu implementasi. Beberapa ahli berpendapat bahwa implementasi kebijakan adalah suatu hal yang memiliki peran signifikan sebab menentukan apakah kebijakan dilaksanakan dengan baik dan apakah kebijakan tersebut dapat mencapai target kebijakan dengan tepat (Wahab, 2016: 125).

Mazmanian dan Sabatier berpendapat bahwa “implementasi merupakan penerapan ketetapan kebijakan dasar, umumnya berbentuk perundang-undangan, tetapi bisa juga dalam bentuk perintah atau ketetapan badan peradilan lainnya” (Anggara, 2016: 532). Pendapat ahli lain berasal dari Van Meter dan Van Horn (Anggara, 2016: 534) yang menjelaskan implementasi sebagai *“those actions by public or private individuals (or groups) that are directed at the achievement of objectives set forth in*

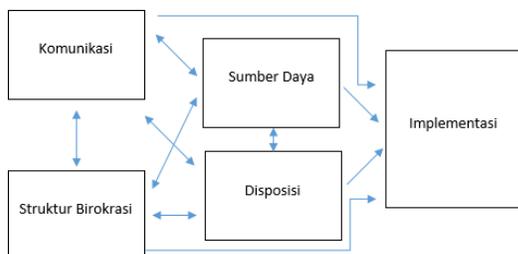
prior policy decisions.” Dari penjelasan ahli tersebut dapat dikatakan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu aktivitas penerapan dari sebuah kebijakan bagi aktor-aktor yang terlibat dalam kebijakan tersebut.

Edward III telah menyusun model implementasi yang dapat digunakan untuk memantau perkembangan implementasi suatu kebijakan. Model tersebut adalah model yang paling klasik di antara model-model yang ada saat ini. Edward III menilai bahwa terdapat empat indikator utama dalam implementasi kebijakan, yakni:

- Komunikasi
- Sumber daya
- Disposisi
- Struktur Birokrasi

Gambar 1.1

Implementasi Kebijakan Menurut Edward III



Sumber: Anggara, 2014

Pada riset ini, penulis memakai variable yang dijelaskan pada model implementasi kebijakan dari Edward III. Model tersebut

dipilih karena mengandung unsur-unsur sebagaimana yang penulis perlukan ketika melaksanakan penelitian di lapangan

3. SMART CITY DI KOTA TANGERANG SELATAN

Smart City adalah wujud kota berbasis layanan teknologi guna meningkatkan perkembangan wilayah khususnya aspek pelayanan publik (Gunartin, 2018: 34). Konsep Smart City ini diangkat untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang terdapat dalam pembangunan suatu daerah.

Pengembangan Smart City menjadi penting bagi pembangunan suatu daerah untuk meningkatkan kualitas, mulai dari masyarakat hingga pemerintah sebagai pelayan publik. Hingga saat ini, Smart City didorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dari pemerintah. Hal tersebut dipilih karena kurang maksimalnya pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat yang dibuktikan dengan rendahnya kualitas pelayanan kepada masyarakat tersebut. Oleh sebab itu pemerintah mulai memfokuskan pengembangan Smart City pada Smart Government.

Hingga saat ini, Kota Tangerang Selatan sudah memiliki beberapa

terobosan dalam pengembangan Smart City di Tangerang Selatan. Pemerintah Kota Tangerang Selatan telah mengeluarkan beberapa aplikasi terkait pelayanan publik yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Tangerang Selatan, seperti SIARAN, Tangsel Cmore City, Tangsel Belajar, PAGAR Kota Tangsel, SIMANJA, Tangselipay, SiPePohoNan, e-STTPD Kota Tangerang Selatan, LAPOR TANGSEL, SIDAP Tangsel, Mata Tangsel, dan lain-lain. Dalam penelitian ini, penulis fokus untuk menganalisis sustainability dalam program Tangselipay

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan metodologi riset kualitatif pada riset ini. Metodologi riset ini mengikutsertakan usaha signifikan misalnya pengajuan pertanyaan, pengumpulan data tertentu dari narasumber, mengkaji data induktif, serta menerjemahkan data guna menggali serta memahami arti beberapa orang atau kelompok individu yang dirasa dari sosial (Creswell: 2014: 4). Adapun penelitian ini dilaksanakan di kantor PT PITS dan juga Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah kota Tangerang Selatan. Penelitian dilakukan menggunakan pengumpulan data primer yang berasal dari wawancara dan data sekunder yang berasal dari dokumen-dokumen yang mendukung

pelaksanaan penelitian dari berbagai sumber. Pengumpulan data dilakukan oleh penulis melalui wawancara dan juga dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi Program Tangsel Pay

Program Tangselipay sebagai salah satu sikap Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam mendorong hadirnya pelayanan publik yang digital. Program ini hadir dari inovasi salah satu pimpinan di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tangerang Selatan sebagai bahan dari Diklat Kepemimpinan III, yaitu Pak TB Asep Nurdin. Inovasi tersebut hadir dari adanya tantangan bagi pemerintah hadir di tengah masyarakat dengan memberikan layanan keuangan dan pembayaran pajak serta retribusi yang mudah diakses oleh masyarakat, serta menyikapi perkembangan dari Revolusi Industri 4.0. Dari latar belakang tersebut,

Dalam upayanya menghadirkan layanan keuangan dari pemerintah untuk masyarakat ditemukan sejumlah tantangan. Pertama, terbatasnya peran pemerintah secara regulasi untuk mengembangkan suatu layanan *financial technology (fintech)*. Awal dari ide menghadirkan Tangselipay ialah menggunakan konsep *fintech* yang pada zaman sekarang banyak dikembangkan oleh platform-platform besar seperti Gojek, OVO,

dan Dana. Pada mulanya pengembangan aplikasi *fintech* dinilai dapat dikembangkan oleh siapapun dan dengan latar belakang apapun, termasuk juga pemerintah. Dengan anggapan tersebut, maka Pak Asep bersama dengan tim dari Dinas Komunikasi dan Informatika segera mengembangkan aplikasi Tangselipay. Namun ketika aplikasi akan segera dilakukan *launching*, Diskominfo berkoordinasi dengan Bank Indonesia (BI) dan ternyata mendapatkan teguran, karena perlu melakukan sejumlah perizinan kepada BI.

Dalam menyikapi hal tersebut, Dinas Kominfo Kota Tangerang Selatan menunda *launching* dan melakukan sejumlah penyesuaian terkait dengan konsep dan desain aplikasi Tangselipay. Konsep *fintech* yang awalnya menjadi landasan program Tangselipay dan dioperasikan oleh Diskominfo Kota Tangerang Selatan juga menjadi salah satu bahan evaluasi. Hal tersebut dikarenakan adanya keterbatasan peran pemerintah ketika ingin mengembangkan aplikasi Tangselipay, yaitu adanya larangan bagi pemerintah untuk menerima keuntungan dari pemberian layanan publik. Dalam menyikapi hal tersebut, Diskominfo Kota Tangerang Selatan melakukan upaya penyesuaian dengan menggandeng PT Pembangunan Investasi Tangerang Selatan (PITS) untuk

menjadi operator Tangselipay. PT PITS sendiri merupakan salah satu dari BUMN yang berdasarkan regulasi tetap diperbolehkan guna mengambil keuntungan.

Penunjukkan BUMD PT PITS merupakan konsekuensi dari proses bisnis dari Tangselipay yang mendorong adanya keuntungan. Keuntungan yang dimaksud juga dikarenakan adanya kerjasama dengan berbagai operator-operator lainnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Toifur, bagian Informasi dan Teknologi PT PITS, didapati bahwa terdapat kerjasama dengan Bank Jawa Barat (BJB), dan layanan *payment gateway* seperti Zen Money dan Fortuna untuk mengoperasikan layanan *payment* pada aplikasi Tangselipay. Dalam kerjasama tersebut tentu didapati sejumlah biaya operasional yang berhubungan dengan proses bisnis, oleh sebab itu Diskominfo tidak dapat menjadi operator dari aplikasi, dan menunjuk BUMD PT PITS sebagai operator dari aplikasi Tangselipay.

Setelah melakukan sejumlah penyesuaian, melalui Peraturan Wali Kota Nomor 29 Tahun 2019 (Perwalkot No 29 Tahun 2019), aplikasi Tangselipay resmi didirikan menggunakan landasan hukum peraturan walikota. Dalam peraturan ini telah diatur mengenai layanan, produk, hingga mekanisme pengawasan dan pengembangan

aplikasi Tangselipay. Launching resmi aplikasi Tangselipay dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Tangerang Selatan pada 8 Oktober 2019 bersama dengan Walikota, Forum Komunikasi Pimpinan Daerah (Forkompimda) Kejaksaan Agung, Kepolisian Resor Tangerang Selatan, Bank Jawa Barat, Bank Indonesia, dan Otoritas Jasa Keuangan dll. Sejalan dengan telah diluncurkannya aplikasi tersebut, maka aplikasi tersebut juga resmi hadir di Google Play Store sebagai penyedia wadah bagi pengguna android untuk mengunduh aplikasi Tangselipay.

Pada masa awal setelah diluncurkannya aplikasi Tangselipay, berbagai bentuk sosialisasi dilakukan oleh Pemkot Tangerang Selatan. Sosialisasi ini dilakukan dengan menggandeng Persatuan Wartawan Indonesia (PWI) untuk mempublikasikan dan membagikan layanan-layanan Tangselipay yang sudah ditetapkan bagian Humas Pemkot Tangerang Selatan. Hasil dari sosialisasi menyentuh banyak pengguna untuk mengunduh, tetapi setelah launching penurunan pengguna aktif.

Berdasarkan hasil wawancara ditemukan bahwa, penurunan tersebut dikarenakan semakin banyaknya kanal lain yang dapat digunakan masyarakat untuk melakukan pembayaran tagihan sebagaimana

yang dilakukan oleh Tangselipay. Sebagai contoh, terkait dengan pembayaran Pajak Bumi Bangunan (PBB) pada awal aplikasi diluncurkan, hanya dapat menggunakan aplikasi Tangselipay. Namun, seiring dengan berkembangnya waktu pembayaran tersebut sudah dapat dilakukan menggunakan kanal-kanal lainnya seperti Alfamart, Indomaret, Bukalapak, dan Tokopedia. Hal tersebut menimbulkan tingginya persaingan diantara para pemberi layanan untuk menggunakan layanannya masing-masing. Dalam menyiasati hal tersebut, Pemerintah Kota Tangerang Selatan melakukan prioritas penggunaan layanan pada pembayaran retribusi pasar. Retribusi pasar dipilih sebagai prioritas penggunaan karena memiliki ekosistem pembayaran retribusi yang lebih baik dibandingkan retribusi lainnya.

Aplikasi Tangselipay dikembangkan oleh PT PITS dengan koordinasi bersama Diskominfo Kota Tangerang Selatan. Hal tersebut dikarenakan PT PITS hanya ditunjuk sebagai pengoperasi layanan Tangselipay. Berdasarkan hasil wawancara dengan PT PITS, didapati bahwa terkait dengan pembayaran server, kesediaan tenaga ahli, dan pengembangan aplikasi, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari Diskominfo Kota Tangerang Selatan. Oleh sebab itu,

peran PT PITS dalam hal-hal tersebut tidak besar, dan tanggung jawab tetap dikembalikan kepada PT PITS.

Dalam menjalankan operasionalnya, Tangselpay juga menggandeng Otoritas Jasa Keuangan, dan Bank Indonesia Kantor Wilayah (Kanwil) Banten. Hal tersebut untuk memastikan keberjalanan dari aplikasi ini diawasi oleh otoritas resmi, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam melakukan transaksi dan Tangselpay karena sudah mendapatkan pengawasan dari otoritas pada sektor keuangan. Implementasi dan kerjasama ini menghasilkan penghargaan dari Bank Indonesia Kanwil Banten sebagai pelopor pemerintah daerah pertama yang mau mendigitalisasikan layanan keuangannya. Hal ini menjadi penghargaan tersendiri bagi Pemkot Tangerang Selatan guna selalu mengembangkan aplikasinya, serta menguatkan peran Kota Tangerang Selatan sebagai salah satu dari 100 daerah percontohan *smart city*.

Penghargaan terhadap inovasi ini juga mendorong hadirnya layanan keuangan yang didigitalisasi dengan skala yang lebih luas, yaitu melalui hadirnya Program Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (TP2DD). Program yang menjadi binaan dari Bank Indonesia ini berupaya untuk mendorong digitalisasi layanan keuangan

pada masing-masing daerah, sehingga transaksi keuangan yang dilakukan setiap daerahnya bersifat *cashless*. Oleh sebab itu, pengembangan aplikasi ini di awal kehadirannya dapat dinilai menjadi inovasi yang cukup baik khususnya terkait dengan digitalisasi dan *smart city*.

2. Analisis Program Tangsel Pay

A. Komunikasi

Aplikasi Tangselpay merupakan aplikasi pemerintah yang dapat dikategorikan baru berkembang. Diluncurkan pada tahun 8 Oktober 2019, aplikasi ini menjadi salah satu layanan andalan Pemerintah Kota Tangerang dalam mendigitalisasikan layanan pembayaran kepada pemerintah. Sebagai aplikasi yang dapat digolongkan baru dikembangkan, maka informasi masyarakat terhadap aplikasi tersebut belum terlalu tinggi. Oleh sebab itu faktor komunikasi menjadi suatu hal yang penting untuk dianalisis.

Pemkot Tangerang Selatan dan PT PITS memahami terkait tantangan untuk meningkatkan perhatian masyarakat dalam menggunakan aplikasi Tangselpay. Adapun terdapat berbagai langkah dan strategi komunikasi yang dilaksanakan Pemkot Tangerang Selatan yang diwakili oleh Dinas

Komunikasi dan Informatika serta bersama dengan PT PITS.

Pada kegiatan launching aplikasi Tangselpay, Pemkot Tangerang Selatan dan juga PT PITS mengundang berbagai macam stakeholders penting yang terlibat dalam aplikasi Tangselpay. Hal tersebut didapati penulis dari perolehan wawancara yang dilaksanakan penulis bersama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan. Dengan hadirnya berbagai stakeholders penting tersebut, akan secara langsung mengundang banyak masyarakat untuk hadir dan menyaksikan launching aplikasi Tangselpay. Selain itu, dalam kegiatan launching, Diskominfo bersama dengan PT PITS bekerjasama untuk mengajak masyarakat mengunduh aplikasi Tangselpay serta melakukan uji coba aplikasi. Melalui cara-cara tersebut, di awal kehadirannya, Aplikasi Tangselpay dapat diunduh 2739 pengguna.

Gambar 3.1. Peluncuran Aplikasi Tangselpay

Sumber: www.antaranews.com

Selain itu, Diskominfo juga telah melakukan sosialisasi ke pasar-pasar sebagai target utama pengguna aplikasi secara lebih dahulu sebelum aplikasi diluncurkan. Melalui strategi tersebut, di awal



peluncurannya aplikasi Tangselpay mendapatkan banyak unduhan serta menarik minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi Tangselpay.

Diskominfo Kota Tangerang Selatan juga melaksanakan sosialisasi melalui kerjasama bersama Perwatuan Wartawan Indonesia (PWI). Kerjasama tersebut dilakukan dengan harapan adanya sosialisasi dan juga publikasi yang lebih luas terkait dengan aplikasi Tangselpay, secara khusus di wilayah Tangerang Selatan. Kerjasama ini dilakukan dalam bentuk pemberian materi publikasi dari bagian Hubungan Masyarakat (Humas) kepada PWI dan rekanan untuk dibagikan melalui kanal-kanal media yang menjadi anggota maupun rekanan dari PWI. Strategi-strategi dalam peluncuran aplikasi di atas sangat efektif untuk di tahap awal untuk meningkatkan *awareness* masyarakat bahwa Pemerintah Kota Tangerang Selatan memiliki aplikasi Tangselpay.

Selain itu, dalam meningkatkan pengguna, PT PITS bersama dengan rekanan operator lainnya melakukan sosialisasi ke

pasar-pasar, secara khusus di Pasar Bintaro. Sosialisasi ini dilakukan secara langsung untuk mendekati aplikasi kepada pengguna utama, yaitu pedagang pasar. Hal tersebut dikarenakan aplikasi Tangselipay menargetka sasaran utama penggunanya adalah pedagang pasar untuk membayar retribusi pasar.

Gambar 3.2. Pedagang Pasar Bintaro Pengguna Aplikasi Tangselipay



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Gambar 3.3. Sosialisasi Aplikasi Tangselipay kepada Pedagang Pasar Bintaro

Sumber: Pemerintah Kota Tangerang Selatan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bersama dengan Bang Udin, selaku pedagang di Pasar Bintaro, telah dikonfirmasi bahwa pada awal pengembangannya Pemkot Tangerang



Selatan bersama dengan PT PITS melakukan sosialisasi ke Pasar Bintaro. Sosialisasi tersebut ditujukan untuk memperkenalkan aplikasi Tangselipay kepada para pedagang pasar. Berdasarkan hasil wawancara, diinformasikan bahwa Bang Udin juga turut menjadi pengguna aplikasi Tangselipay.

Setelah melakukan berbagai macam sosialisasi pada masa peluncuran, berdasarkan hasil wawancara dengan Diskominfo Pemerintah Kota Tangerang Selatan, diinformasikan sosialisasi juga rutin dilakukan dalam platform media sosial. Berdasarkan hasil pengamatan penulis pada aktivitas media sosial Tangselipay, yaitu @tangselipay ditemukan bahwa publikasi terakhir yang dilakukan pada sosial media dilakukan pada Juni 2022. Untuk sosialisasi terakhir yang dilakukan dan dipublikasikan dalam kanal sosial media tersebut ialah pada 12 Oktober 2021.

Gambar 3.4. Penyerahan Sertifikat Hak Guna Bangunan Bangun (SHGB) Pasar Bintaro Sektor II



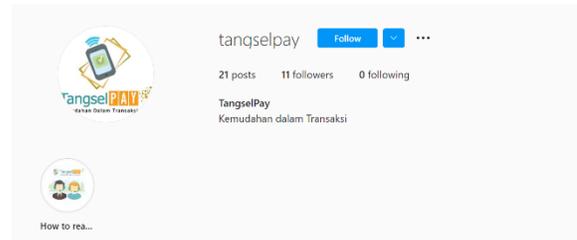
Sumber: Instagram Tangselipay

Temuan tersebut membuktikan bahwa sosialisasi menggunakan media sosial Tangselipay belum efektif dan dioptimalkan. Hal tersebut juga ditemukan dari jumlah postingan dan kegiatan sosial media @tangselipay yang sangat rendah dan berbanding terbalik dengan jumlah unduhan dan pengguna aktif yang diinformasikan oleh Diskominfo kepada penulis.

Gambar 3.5. Aktivitas Media Sosial @tangselipay

Sumber: Instagram @tangselipay

Belum optimalnya sosialisasi yang dilakukan pasca dilaksanakannya launching tangselipay dapat menjadi salah satu penyebab dari terus menurunnya pengguna Tangselipay di kalangan masyarakat



Tangerang Selatan. Berdasarkan hasil wawancara juga ditemukan berbagai upaya yang sebenarnya dapat dilakukan PT PITS selaku operator aplikasi, seperti melakukan iklan di *billboard*, *videotron*, media online, tetapi hal tersebut tidak ditemukan penulis ketika melakukan kunjungan dan observasi kepada Dinas Komunikasi dan Informatika serta PT PITS.

B. Sumber Daya

Tangselipay sebagai salah satu aplikasi digital yang diharapkan dapat digunakan oleh masyarakat Tangerang Selatan secara luas juga diharapkan mempunyai kondisi sumber daya yang memadai, baik dari sektor keuangan, SDM, maupun teknologi yang digunakan.

PT PITS selaku operator aplikasi Tangselipay menginformasikan bahwa terkait dengan keuangan aplikasi Tangselipay masih bergantung pada pendanaan dari Pemerintah Daerah. Hal tersebut didapati bahwa sebagian besar pengeluaran operasional didanai oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan, seperti pembiayaan server, pengembangan aplikasi, serta pembiayaan

bagi tenaga ahli yang mengoperasikan aplikasi Tangselipay. Adapun keuntungan yang didapatkan dari aplikasi Tangselipay belum ada yang diambil oleh operator, yakni PT PITS dikarenakan biaya tersebut diberikan kepada rekanan kerjasama *payment gateway* sebagai bentuk kerjasama. Berdasarkan hasil wawancara, dijelaskan bahwa kedepannya terkait dengan keuntungan yang didapati oleh rekanan *payment gateway* diharapkan dapat juga dibagikan kepada PT PITS untuk mendorong peningkatan kualitas aplikasi dan juga fitur dari Tangselipay.

Pada sektor keuangan ditemukan juga masalah bahwa adanya keterbatasan kewenangan dalam penggunaan keuangan apabila menggunakan sistem dari keuangan daerah. Berdasarkan hasil wawancara dengan Diskominfo Kota Tangerang Selatan, ditemukan bahwa banyak strategi sosialisasi yang tidak dapat banyak didorong karena adanya keterbatasan regulasi keuangan daerah. Pak Bagus menginformasikan bahwa kewenangan dalam menggunakan uang daerah sangat terbatas. Sosialisasi tidak dapat dilakukan sebesar yang dilakukan pihak swasta seperti GOJEK, OVO, dan DANA. Hal tersebut menjadi suatu tantangan di sektor finansial juga. Terlebih kondisi keuangan PT PITS dalam pengembangan

aplikasi juga sangat terbatas, sehingga dari segi keuangan keterbatasan kewenangan penggunaan keuangan daerah menjadi salah satu isu besar yang perlu diselesaikan dalam mendorong pengembangan aplikasi Tangselipay.

Kondisi sumber daya dilihat dari kondisi sumber daya manusia Tangselipay, berdasarkan hasil wawancara sejauh ini Tangselipay mengoptimalkan tenaga dari Diskominfo Kota Tangerang Selatan dalam mengembangkan aplikasi. Penggunaan tenaga ahli juga dilakukan dengan sangat terbatas, karena adanya keterbatasan anggaran. Namun, sumber daya manusia yang dimiliki Diskominfo maupun PT PITS dalam pengembangan aplikasi Tangselipay dinilai cukup maksimal. Hal tersebut dilihat dari terus dikembangkannya aplikasi secara berkala, sehingga pengguna juga dapat mendapatkan fitur terbaru, dan aplikasi dapat menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna terkini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Bagus, ditemukan bahwa kendala dalam faktor sumber daya manusia terletak pada prekrutan PNS pada Diskominfo Kota Tangerang Selatan. Adapun dua hal yang menjadi perhatian utama adalah jumlah yang terbatas dan juga seleksi yang tidak komprehensif. Setiap pembukaan CPNS,

jumlah PNS yang dapat diusulkan oleh Diskominfo paling besar berjumlah 2 formasi CPNS. Hal tersebut tentu belum dapat memenuhi kebutuhan dari Diskominfo yang tentunya mengelola berbagai macam aplikasi selain Tangselpay. Selain itu, sistem seleksi CPNS yang hanya mengandalkan SKD dan SKB, tanpa adanya tes praktik juga menjadi salah satu catatan kritis. Dalam mengembangkan berbagai macam aplikasi yang ada pada Diskominfo Kota Tangerang Selatan, tentu dibutuhkan sumber daya manusia yang familiar dan juga dapat praktik langsung dalam melakukan koding dan segala kebutuhan aplikasi. Menurut Pak Bagus, dengan seleksi yang hanya mengandalkan SKD dan SKB, akan mengalami kesulitan mendapatkan bibit-bibit sumber daya manusia yang unggul untuk mengembangkan berbagai macam aplikasi yang pada Diskominfo Kota Tangerang Selatan. Walaupun pada pembukaan CPNS terakhir, Diskominfo Kota Tangerang Selatan berhasil mendapatkan CPNS yang dapat melakukan koding.

Kondisi sumber daya berkaitan dengan teknologi yang dimiliki oleh aplikasi Tangselpay sudah cukup baik. Hal tersebut ditandai dengan aplikasi Tangselpay yang sudah memiliki server tersendiri di Diskominfo Kota Tangerang Selatan.

Diskominfo juga telah memiliki ruangan dan bangunan server yang baik untuk memastikan keberjalanan aplikasi agar tidak terjadi kesalahan maupun permasalahan teknis terkait dengan operasional aplikasi Tangselpay

Gambar 3.5. Server Aplikasi Tangselpay pada Diskominfo Tangsel



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika
Tangerang Selatan

C. Disposisi

Dalam pengembangan aplikasi pada pemerintahan, komitmen dari berbagai macam elemen menjadi salah satu faktor utama dalam mengimplementasikan dan mengembangkan program / aplikasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Diskominfo Kota Tangerang Selatan, didapatkan bahwa terdapat komitmen yang tinggi dari Kepala Daerah dalam hal ini Wali Kota dan Wakil Walikota terkait dengan keberadaan aplikasi Tangselpay. Hal tersebut dibuktikan mulai dari kehadiran para kepala

daerah tersebut dalam launching dan juga respon positif Wali Kota Tangerang Selatan ketika mendapatkan proposal awal rencana pengembangan aplikasi Tangselipay dari Bapak Tubagus Asep Nurdin. Hal tersebut dikarenakan aplikasi yang disusun tersebut juga sejalan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Tangerang Selatan dan visi-misi Kepala Daerah Kota Tangerang Selatan.

Komitmen Kepala Daerah dalam mengembangkan aplikasi juga tertuang dalam dibuatkannya Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan tentang Tangselipay. Kehadiran regulasi ini menjadi landasan maupun legitimasi terkait dengan aplikasi Tangselipay serta dalam rangka menjamin keberlanjutan atau *sustainability* aplikasi Tangselipay. Hal ini membantu apabila terjadi pergantian Kepala Daerah di Kota Tangerang Selatan, pengembangan aplikasi tetap dilanjutkan sesuai dengan stakeholders yang tertuang di dalam Peraturan Walikota tersebut.

Selain komitmen pimpinan, komitmen dan pemahaman dari staf maupun anggota organisasi lainnya juga menjadi suatu hal yang penting. Komitmen dari anggota lainnya dapat tergambarkan dari bagaimana anggota dapat mengaktualisasikan pandangan pimpinan serta mengimplementasikannya

dalam pengembangan aplikasi Tangselipay. Berdasarkan hasil wawancara dengan Diskominfo dan PT PITS, tidak ditemukan adanya kenadla dari anggota dalam mengembangkan aplikasi Tangselipay. Walaupun memiliki keterbatasan dari segi jumlah sumber daya manusia atau staf, kondisi staf yang ada tetap mampu mengembangkan aplikasi Tangselipay dengan optimal. Optimalnya kinerja dari seluruh anggota organisasi dalam menjalankan aplikasi Tangselipay juga dapat dilihat dari terus adanya pengembangan yang dilakukan untuk menyesuaikan aplikasi dengan kebutuhan terkini masyarakat Kota Tangerang Selatan.

D. Struktur Birokrasi

Aplikasi Tangselipay hadir berdasarkan inisiatif dari Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Namun dalam keberjalanannya, operasional aplikasi tersebut diberikan kepada PT PITS sebagai BUMD yang berwenang untuk melakukan kegiatan *business to business* (B2B). Dalam menjalankan aktivitasnya, pemerintah dan operator Tangselipay juga terus melakukan kerjasama dengan Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia Kanwil Banten. Hal tersebut tidak terlepas dari fungsi Tangselipay sebagai layanan penyedia transaksi keuangan yang tentunya membutuhkan pengawasan

dari kedua lembaga tersebut. Pengawasan ini juga dapat dimanfaatkan untuk mencegah penyelewengan peran dari aplikasi Tangselipay agar tidak merugikan masyarakat Kota Tangerang Selatan.

Dari perolehan analisis tersebut ditemukan bahwa terkait dengan keberlanjutan atau *sustainability* program Tangselipay sudah tersedia beberapa hal yang menjamkannya, yaitu kesediaan regulasi, komitmen kepala daerah yang tinggi, dan serta kesediaan SDM yang cukup serta terus ditingkatkan dalam mengimplementasikan program Tangselipay

3. Analisis Faktor Penghambat dan Pendorong

Aplikasi Tangselipay merupakan inovasi yang diciptakan oleh Pemkot Tangerang Selatan guna memudahkan masyarakat yang ingin membayar retribusi, khususnya retribusi pasar. Berdasarkan hasil wawancara dengan Diskominfo Kota Tangerang Selatan ditemukan sejumlah faktor penghambat dan pendorong dalam implementasi Program Tangselipay di Kota Tangerang Selatan.

A. Faktor Penghambat

Dari perolehan wawancara dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan dan PT PITS, didapati sejumlah masalah, yaitu: Keterbatasan

anggaran atau sumber daya keuangan, kemampuan bersaing dengan bentuk aplikasi/usaha yang serupa, sosialisasi kepada masyarakat (secara khusus pedagang pasar), kondisi infrastruktur pasar. Penjelasan dari setiap faktor penghambat tersebut ialah:

1. Keterbatasan anggaran atau sumber daya keuangan

Pengembangan aplikasi tentu merupakan suatu hal yang murah dan juga mudah untuk dilaksanakan oleh para pengembang, termasuk dalam hal pengembangan aplikasi Tangselipay yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Tangerang Selatan. Pendanaan aplikasi Tangselipay berdasarkan hasil wawancara masih mengandalkan APBD Kota Tangerang Selatan. Hal tersebut berdampak pada terbatasnya pendanaan yang dapat diterima oleh PT PITS maupun Diskominfo Kota Tangerang Selatan untuk mengembangkan aplikasi Tangselipay.

Keterbatasan kesediaan anggaran ini juga berdampak pada kemampuan sosialisasi PT PITS dan Diskominfo Kota Tangerang Selatan untuk melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat terkait penggunaan aplikasi Tangselipay. Terbatasnya jumlah APBD berdampak pada tidak terlalu

besarnya alokasi yang dilakukan untuk sosialisasi kepada pedagang pasar untuk menggunakan Tangselipay, padahal pedagang pasar merupakan target utama dari penggunaan aplikasi Tangselipay. Berdasarkan hasil wawancara, dijelaskan bahwa Diskominfo maupun PT PITS memiliki keinginan untuk melakukan beberapa bentuk sosialisasi, mulai dari penggunaan media-media yang mudah dilihat oleh publik, sampai dengan memikirkan strategi promosi agar mampu menyaingi perusahaan lainnya yang memiliki model bisnis serupa dengan Tangselipay. Namun, hal tersebut tidak dapat dilakukan karena penggunaan anggaran pemerintah sangat ketat dan diawasi langsung oleh KPK maupun BPK. Salah satu hal yang ditakutkan adalah kegiatan promosi tersebut dapat merugikan negara yang pada akhirnya berdampak pada terkena audit dari BPK dan juga ditetapkannya kasus korupsi oleh KPK, karena seluruh uang untuk promosi masih bergantung pada APBN dan terdapatnya mekanisme terkait penggunaan negara yang sudah ditetapkan pada aturan undang-undang.

2. Kemampuan Bersaing

Berdasarkan hasil wawancara dengan Diskominfo dan juga PT PITS, didapati bahwa tantangan terbesar dalam

mengimplementasikan serta menjamin keberlangsungan dari aplikasi Tangselipay adalah kemampuannya bersaing dengan aplikasi sejenis Tangselipay. Di tengah terbatasnya metode promosi dan sosialisasi yang dapat dilakukan oleh PT PITS dan juga Diskominfo Kota Tangerang Selatan, dan familiarnya fitur yang dimiliki oleh Tangselipay, membuat persaingan usaha menjadi hal yang penting diperhatikan oleh pengelola PT PITS.

Apabila dibandingkan dengan perusahaan GOJEK dan DANA yang menjadi saingan usaha dari Tangselipay, perusahaan-perusahaan tersebut mempunyai beragam layanan yang bisa dimanfaatkan penggunaannya. Selain itu perusahaan-perusahaan tersebut kerap kali melakukan berbagai bentuk promosi untuk meningkatkan jumlah pengguna dari aplikasi-aplikasi tersebut. Selain itu, bentuk-bentuk sosialisasi yang dilakukan baik secara sosial media, maupun juga sosialisasi fisik menggunakan spanduk, *banner*, *billboard*, dan LED banyak dilakukan oleh perusahaan-perusahaan swasta untuk meningkatkan *awareness* dari masyarakat terkait dengan aplikasi yang digunakannya. Oleh karena itu, persaingan dengan model bisnis yang serupa/menyerupai Tangselipay menjadi

salah satu faktor penghambat utama dalam implementasi Tangselipay.

3. Kondisi Infrastruktur Pasar

Aplikasi Tangselipay dalam model bisnisnya menjadikan pedagang pasar sebagai target utama pengguna aplikasi Tangselipay. Hal tersebut didukung dengan tersedianya fitur pembayaran retribusi pasar yang dapat dilakukan melalui aplikasi Tangselipay. Oleh sebab itu, pasar sebagai pusat konsentrasi berkumpulnya para pedagang yang akan menjadi target utama pengguna aplikasi akan menjadi fokus utama sosialisasi yang dilakukan oleh pengelola Tangselipay.

Sosialisasi di pasar telah dilakukan oleh pengelola dengan menyoar Pasar Bintaro sebagai pasar pertama yang dilakukan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi. Berdasarkan hasil sosialisasi yang dilakukan, sebagian besar penjual telah memahami terkait mekanisme dan juga cara penggunaan aplikasi Tangselipay, tetapi sebagian besar pedagang tersebut membutuhkan juga bantuan dari petugas agar dapat membantu penggunaannya. Dalam hal membantu pedagang, aktivitas biasa dilakukan di Pasar Bintaro dalam bentuk pendampingan langsung kepada para pedagang terkait dengan cara penggunaan

dan juga membayar retribusi pasar menggunakan aplikasi Tangselipay. Namun sayangnya, infrastruktur Pasar Tangselipay yang sangat terbatas untuk sinyal masuk dikarenakan luasnya gedung dan juga tersekat-sekatnya ruangan diidentifikasi sebagai salah satu penyebab terjadinya kesulitan sinyal ketika para petugas mendampingi para pedagang Pasar Bintaro untuk menggunakan aplikasi Tangselipay.

B. Faktor Pendorong

Berdasarkan hasil wawancara dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan, PT PITS, dan pedagang pasar didapati sejumlah faktor pendorong, yaitu: Komitmen Kepala Daerah, ketersediaan regulasi, dan juga kondisi sumber daya manusia yang cukup. Penjelasan dari setiap faktor diatas ialah:

1. Ketersediaan Regulasi Tangselipay

Program Tangselipay telah ada pada Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 29 Tahun 2019 tentang Tangselipay. Dalam peraturan tersebut telah dijelaskan mengenai tugas pokok dan fungsi dari Tangselipay, serta metode kerja sama dengan BUMD dalam kegiatan operasional Tangselipay. Kehadiran peraturan ini menjadi suatu hal utama dalam mendorong keberlanjutan program Tangselipay, karena

pelaksanaan program Tangselpay menjadi resmi dan juga memiliki dasar hukum yang cukup kuat agar bisa diteruskan oleh pejabat-pejabat setelah periode yang ada memimpin.

2. Komitmen Kepala Daerah

Komitmen kepala daerah Kota Tangerang Selatan, pada perihal tersebut Wali kota dan Wakil Wali kota merupakan suatu hal yang penting untuk menjamin program-program dapat dirasakan oleh masyarakat. Komitmen kepala daerah yang tinggi secara tidak langsung akan mendorong pengawasan dari implementasi program tersebut apakah dijalankan masyarakat dengan baik atau tidak. Kepala daerah sudah membuat Peraturan Wali Kota sebagai landasan kebijakan dari program Tangselpay. Selanjutnya telah dilakukan juga peluncuran bersama dan juga menghadiri kegiatan-kegiatan Tangselpay. Hal ini tentu saja akan semakin meningkatkan keberlangsungan dari program Tangselpay agar dapat terus dijalankan oleh pemerintah maupun tidak.

3. Kondisi Sumber Daya Manusia

Terakhir, keberlanjutan juga tercermin melalui selalu ketersediaan kapasitas maupun kompetensi dari Sumber Daya Manusia yang mencukupi, serta terus dilakukannya upaya peningkatan kapasitas SDM dari segi kualitas dan juga kuantitasnya. SDM menjadi salah

satu tantangan tersendiri dalam pengembangan aplikasi pemerintah. Dalam konteks Tangselpay, ketersediaan sumber daya manusia memang menjadi tantangan tersendiri. Namun untuk saat ini, kapasitas dan juga kemampuan SDM yang tersedia telah mencukupi untuk mendorong implementasi program Tangselpay. Selain itu dengan adanya dukungan dari PT PITS selaku BUMD yang ditunjuk untuk melaksanakan kegiatan operasional Tangselpay, juga dapat membantu implementasi Tangselpay. Dalam beberapa kesempatan penerimaan CPNS, Diskominfo Kota Tangerang Selatan selalu mengajukan adanya penambahan jumlah CPNS khususnya yang memiliki kemampuan koding. Walaupun sangat disayangkan terkait dengan proses yang tersedia saat ini belum mampu menguji dan mengidentifikasi seberapa ahli atau mahirnya seorang pendaftar CPNS dalam melakukan koding.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dilihat bahwa aplikasi Tangselpay sudah dilaksanakan cukup baik pada beberapa indikator. Namun terdapat pembenahan yang perlu dilakukan agar pengembangan aplikasi Tangselpay dapat semakin baik, seperti pada segi pendanaan yang harus lebih mandiri, ketersediaan sumber daya manusia maupun

tenaga ahli pengelola aplikasi Tangselpay, serta mendorong peran PT PITS yang dapat bisa mendorong keuntungan pada pengembangan aplikasi yang lebih baik. Dilihat dari segi keberlanjutan, aplikasi Tangselpay sudah memiliki modal sebagai aplikasi yang berkelanjutan dalam rangka implementasi Smart City di Kota Tangerang Selatan. Hal tersebut tidak terlepas dari telah dilembagakannya aplikasi Tangselpay melalui Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan, serta komitmen tinggi kepala daerah dalam mendorong pengembangan aplikasi Tangselpay.

SARAN

Dari kesimpulan tersebut, sehingga penulis dapat menyarankan terkait dengan implementasi Tangselpay, sebagai berikut:

1. Mendorong Perluasan Kerjasama dengan Stakeholders terkait dalam mengembangkan aplikasi Tangselpay.

Diskominfo Kota Tangerang Selatan bersama dengan PT PITS perlu memperluas kerjasama dengan stakeholders lainnya untuk membuka peluang kerjasama yang dapat membawa keuntungan bagi PT PITS dan Diskominfo Kota Tangerang Selatan. Di tengah persaingan bisnis yang semakin tinggi, maka diperlukan perluasan kerjasama yang semakin tinggi untuk memperkuat

kondisi sumber daya aplikasi Tangselpay. Aplikasi yang masih bergantung pendanaannya pada APBD ini, tentu akan mengalami kesulitan dalam pengembangannya karena adanya sejumlah prioritas dalam APBD setiap tahunnya. Selain itu kebergantungan pada APBD juga rentan akan terjadinya ketidakpastian pendanaan aplikasi Tangselpay pada waktu-waktu tertentu. Oleh sebab itu, perluasan menjadi hal yang penting agar *sustainability* aplikasi Tangselpay dapat terjaga.

2. Mendorong Keunikan Model Bisnis Tangselpay

Aplikasi Tangselpay perlu memiliki keunikan dibandingkan aplikasi-aplikasi pesaingnya. Berdasarkan pengalaman penulis, aplikasi Tangselpay memiliki penampilan dan fitur yang jauh dibawah aplikasi serupa lainnya. Oleh sebab itu, Diskominfo Kota Tangerang Selatan dan Diskominfo Kota Tangerang Selatan perlu melakukan pendalaman dan penyesuaian model bisnis aplikasi Tangselpay agar berbeda dibandingkan para pesaing lainnya. Salah satu hal yang dapat menjadi pembeda aplikasi Tangselpay dibandingkan dengan pesaing lainnya adalah menjadi *One Stop Application* untuk seluruh pembayaran retribusi di Kota Tangerang Selatan dan juga sebagai pembayaran proses-proses perizinan di Kota Tangerang Selatan. Dengan model

tersebut, maka akan semakin tinggi pengguna aplikasi Tangselpay, dan semakin tinggi juga potensi keuntungan yang didapatkan melalui aplikasi Tangselpay.

3. Menyusun Strategi Komunikasi dan Rencana Pengembangan Aplikasi Tangselpay

Keterbatasan kanal yang dapat dilakukan untuk menyebarkan informasi terkait Tangselpay karena adanya sejumlah kebijakan dalam penggunaan anggaran APBD, maka diperlukan penyusunan strategi konkrit dengan melibatkan stakeholders yang lebih luas. Selain itu Diskominfo bersama dengan PT PITS juga perlu membuat rencana pengembangan jangka pendek, menengah, dan panjang, agar strategi *business to business* dapat dipegang dan menjadi motivasi untuk terus mengembangkan aplikasi Tangselpay.

Daftar Pustaka

Anggara, S. (2014). *Kebijakan Publik: Pengantar* (1st ed.). Pustaka Setia.

Anggara, S. (2016). *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance* (B. A. Saebani (ed.)). Pustaka Setia.

Conoras, M. E. B., & Hikmawati, N. K.

(2018). Smart City Peluang Dan Tantangan Untuk Papua Bangkit, Mandiri dan Sejahtera. *Konferensi Nasional Sistem Informasi*, 8–9.

Gunartin, G. (2018). Analisa Faktor-Faktor Kendala Ketercapaian Smart Mobility Dalam Upaya Menuju Konsep Smart City (Studi Pada Kota Tangerang Selatan). *Inovasi*, 5(2), 33. <https://doi.org/10.32493/inovasi.v5i2.y2018.p33-41>

Rahmadanita, A., Santoso, E. B., & Wasistiono, S. (2019). Implementasi Kebijakan Smart Government Dalam Rangka Mewujudkan Smart City Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 44(2), 81–106. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v44i2.279>

Ramadhan, R., Arifianti, R., & Riswanda, R. (2020). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DI KOTA TANGERANG MENJADI SMART CITY (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live). *Responsive*, 2(3), 89. <https://doi.org/10.24198/responsive.v2i3.26083>

Saphira, A. (2019). *KEBIJAKAN TANGSEL SMART CITY MELALUI Oleh : KEBIJAKAN TANGSEL SMART CITY MELALUI*.

Wahab, S. A. (2016). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik* (Cetakan Ke). Sinar Grafika Offset.