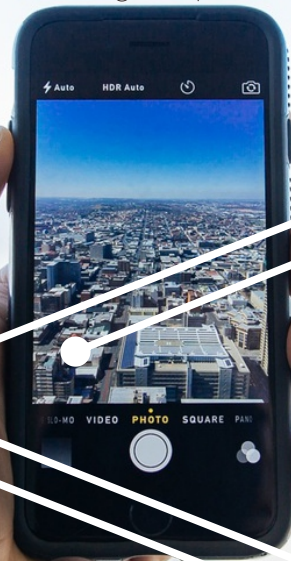


DigiTimes #4 NOVEMBER

KOTA-KOTA SEKUNDER ASEAN

Siapa mereka menghadapi era digital?



*Laporan Regional
Proyek Kota Sekunder Pintar (SSC)
Lee Kuan Yew School of Public Policy
National University of Singapore*

CfDS

Ruang BC202
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Gadjah Mada
Jalan Sosio Yustisia 1, Bulaksumur, Yogyakarta

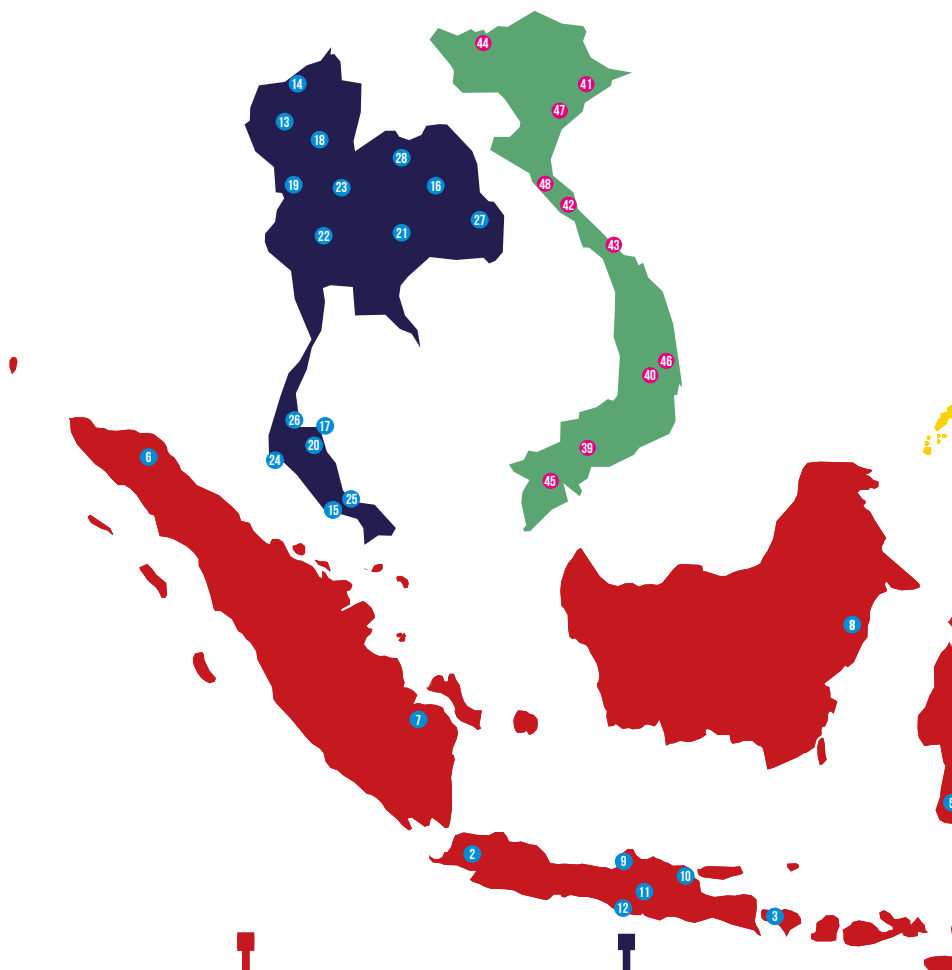
Tentang proyek ini

Proyek Kota Sekunder Pintar (Smart Secondary City - SSC) merupakan sebuah proyek riset yang dikoordinasi oleh staf pengajar Lee Kuan Yew School of Public Policy, National University of Singapore (NUS), dalam kolaborasi dengan lebih dari lima belas institusi akademis dan profesional yang tersebar di Indonesia, Vietnam, Filipina dan Thailand. Proyek yang berlangsung selama tiga tahun (2014-2016) ini dibiayai dengan murah hati oleh Microsoft Corporation. Proyek tersebut bertujuan untuk mendapatkan potret tingkat kemajuan pemerintah lokal tingkat kota di Asia Tenggara terkait teknologi informasi dan komunikasi (ICT) di area pemerintahan dan pelayanan publik. Studi ini mengungkap cara sejumlah kota mendorong perubahan pesat teknologi dan merangkul era digital dengan kecepatan tinggi. Sementara itu, sebagian dari kota-kota tersebut masih berada pada tahap awal

dalam mengadopsi penggunaan ICT yang efektif. Para periset kami mengakui bahwa konsep 'kota pintar' meliputi banyak aspek seperti orang pintar, ekonomi pintar, sarana pintar dan banyak lagi. Namun, kami memilih untuk mempelajari penggunaan ICT oleh pemerintah kota agar fokus proyek penelitian ini dapat lebih terarah.

Saat laju urbanisasi berkembang pesat di banyak kota sekunder di Asia Tenggara, para periset utama proyek ini memiliki harapan besar agar kota-kota sekunder akan terus menjadi mesin vital bagi pertumbuhan yang adil dan berkelanjutan di negara-negara tersebut. Oleh karena itu, memahami peluang dan tantangan yang dihadapi kota-kota ini akan membantu para pemangku kepentingan dan pihak-pihak yang berminat untuk berkolaborasi pada aspek-aspek yang paling dibutuhkan. Kami percaya bahwa laporan ini akan berguna bagi mereka yang tertarik pada kota-kota sekunder di Asia Tenggara dan kapasitas mereka dalam penggunaan ICT.





INDONESIA

- 1 Ambon
- 2 Bandung
- 3 Denpasar
- 4 Jayapura
- 5 Makassar
- 6 Medan
- 7 Palembang
- 8 Samarinda
- 9 Semarang
- 10 Surabaya
- 11 Surakarta
- 12 Yogyakarta

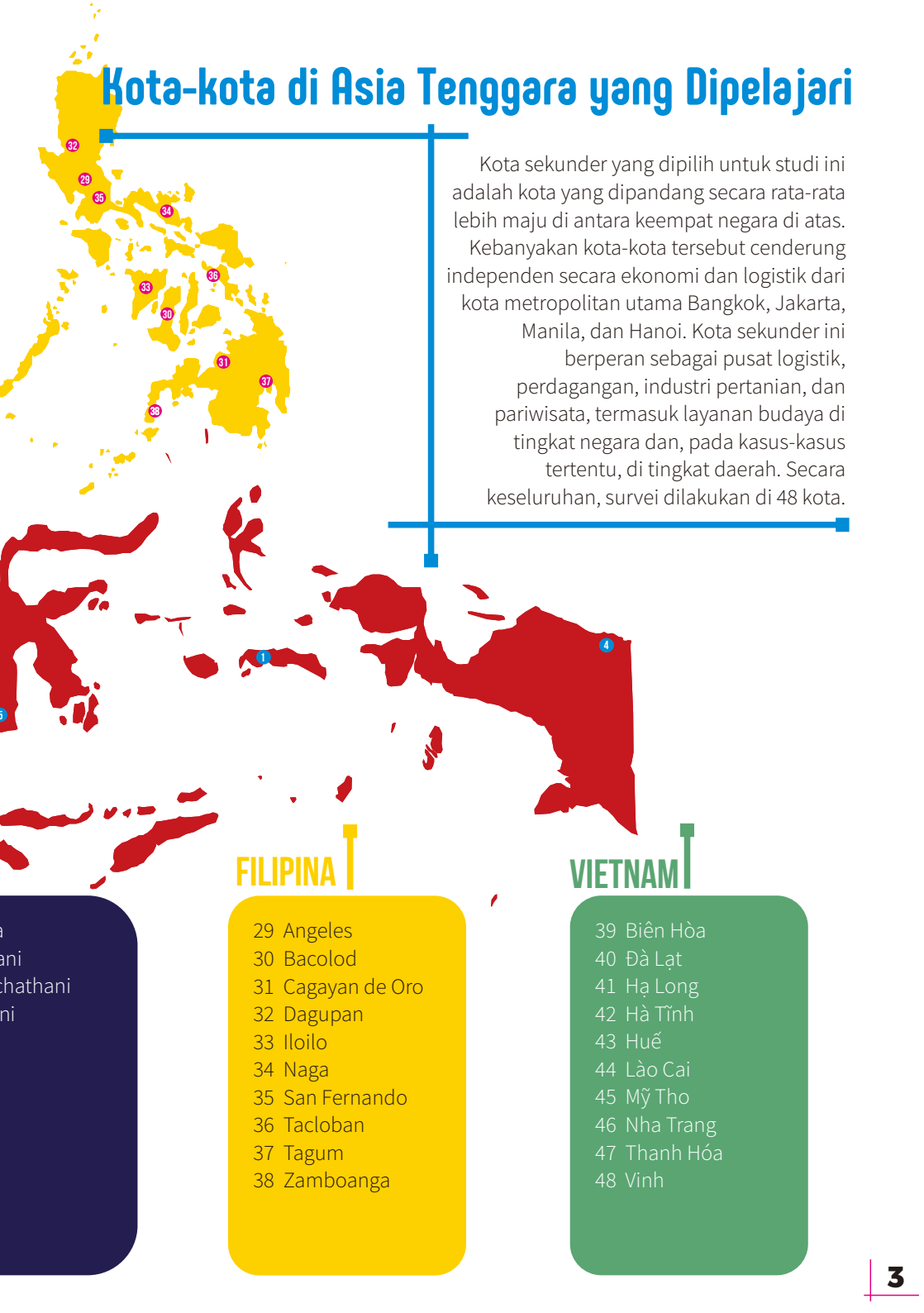
THAILAND

- | | |
|------------------------|------------------|
| 13 Chiangmai | 25 Songkhla |
| 14 Chiangrai | 26 Surat Thani |
| 15 Hat Yai | 27 Ubonratchisai |
| 16 Khon Kaen | 28 Udonthani |
| 17 Ko Samui | |
| 18 Lampang | |
| 19 Maesot | |
| 20 Nakhon Si Thammarat | |
| 21 Nakhonratchasiman | |
| 22 Nakhonsawa | |
| 23 Phitsanulok | |
| 24 Phuket | |

Kota-kota di Asia Tenggara yang Dipelajari

Kota sekunder yang dipilih untuk studi ini adalah kota yang dipandang secara rata-rata lebih maju di antara keempat negara di atas.

Kebanyakan kota-kota tersebut cenderung independen secara ekonomi dan logistik dari kota metropolitan utama Bangkok, Jakarta, Manila, dan Hanoi. Kota sekunder ini berperan sebagai pusat logistik, perdagangan, industri pertanian, dan pariwisata, termasuk layanan budaya di tingkat negara dan, pada kasus-kasus tertentu, di tingkat daerah. Secara keseluruhan, survei dilakukan di 48 kota.



FILIPINA

- 29 Angeles
- 30 Bacolod
- 31 Cagayan de Oro
- 32 Dagupan
- 33 Iloilo
- 34 Naga
- 35 San Fernando
- 36 Tacloban
- 37 Tagum
- 38 Zamboanga

VIETNAM

- 39 Biên Hòa
- 40 Đà Lạt
- 41 Hạ Long
- 42 Hà Tĩnh
- 43 Huế
- 44 Lào Cai
- 45 Mỹ Tho
- 46 Nha Trang
- 47 Thanh Hóa
- 48 Vinh

Subjek Penelitian



Berangkat dari serangkaian lokakarya yang dilakukan oleh para ahli akademis dan walikota, serta proses peer review antara tahun 2014 dan 2015, sebuah kerangka kerja untuk Indeks Kota sekunder pintar (*Smart Secondary City Index - SSCI*) dikembangkan. SSCI terdiri dari empat komponen, yaitu:

- 1) ICT dan Pemerintahan & Administrasi;
- 2) ICT dan Pelayanan Publik;
- 3) ICT dan Daya Saing; dan
- 4) Tantangan yang berhubungan dengan

Indeks Kota Sekunder Pintar (Smart Secondary City Index - SSCI)

Kuesioner survei didasarkan pada sejumlah proyek penelitian masa lalu dan saat ini di kota-kota sekunder. Di antaranya:

- 1) The World Economic Forum-Global Technology Report 2012;
- 2) WEF City Competitiveness Index;
- 3) Maxwell School of Syracuse University - Proyek Kinerja Pemerintah;
- 4) ISO 19801;
- 5) The World Bank Cost of Doing Business;
- 6) Local Government Performance Management System of the Philippine Department of Interior and Local Government;
- 7) The USAID City Competitiveness Project - The Philippines; dan
- 8) Tulisan akademik tentang kota-kota sekunder dan ICT.

Inti dari survei ini terfokus pada dua dimensi:

- 1) ICT dan pemerintahan serta administrasi kota, dan
- 2) ICT dan pelayanan publik.

Selain itu, survei ini juga merekam profil setiap kota - seperti populasi dan infrastruktur, juga panjang jalan, jumlah rumah sakit, jumlah sekolah, area lahan, produk dan layanan ekonomi utama, tingkat pendapatan, ketenagakerjaan, dan jarak dari ibukota. Yang terakhir, survei ini juga mengidentifikasi hambatan utama dalam mengadopsi solusi ICT pada kota-kota sekunder yang sedang tumbuh ini. Fokus laporan ini akan terletak pada dua dimensi utama pemerintahan dan administrasi kota serta pelayanan publik. Berbagai metode mulai dari wawancara, survei persepsi *online* dan *offline*, *focus group*

discussion (FGD), observasi dan pengumpulan data sekunder turut digunakan untuk melengkapi survei ini, tergantung periset di negara tersebut. Umumnya, para peserta/narasumber pada riset ini adalah walikota, birokrat, komunitas akademik, netizen, start-up lokal, dan tokoh masyarakat (lihat informasi lebih lanjut pada *country report* Indonesia dan Vietnam).

— ICT dan Pemerintahan Kota

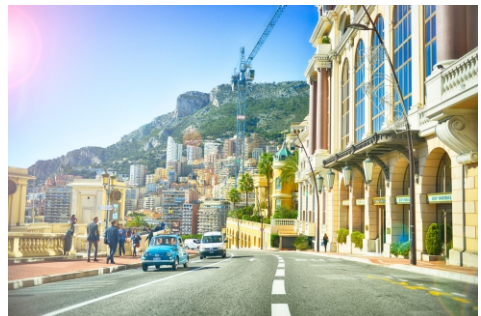
Dimensi pertama membahas cara pemimpin dan administrator kota menggunakan ICT untuk kanal pemerintahan dan fungsi administrasi publik dasar. Daftar pertanyaan untuk bagian ini di antaranya:

1. Ada tidaknya sebuah rencana induk ICT, dewan ICT, dan kantor pimpinan ICT di kota tersebut.
2. Sejauh mana walikota, administrator senior, birokrat tingkat dasar, dan anggota dewan menggunakan ICT untuk bekerja dan menggunakan media sosial untuk berkomunikasi dengan publik.
3. Perhitungan anggaran kota yang dialokasikan untuk pembangunan ICT.
4. Besarnya informasi yang tersedia di situs pemerintah kota terkait pengadaan, rekrutmen staf, peraturan, anggaran, investasi, *branding kota*, dan usaha kecil menengah (UKM).
5. Ada tidaknya perundang-undangan yang khusus mengatur penggunaan media sosial di pemerintah kota.
6. Sejauh mana ICT digunakan untuk pemungutan pendapatan, pengelolaan pengeluaran, pengelolaan catatan, dan pengelolaan kinerja.

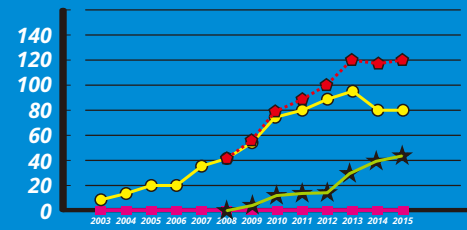
— ICT dan Pelayanan Publik

Dimensi kedua terfokus pada sejauh mana kota tersebut menggunakan ICT untuk pelayanan publik yang kerap dibutuhkan di daerah perkotaan. Pembahasan ini mencakup:

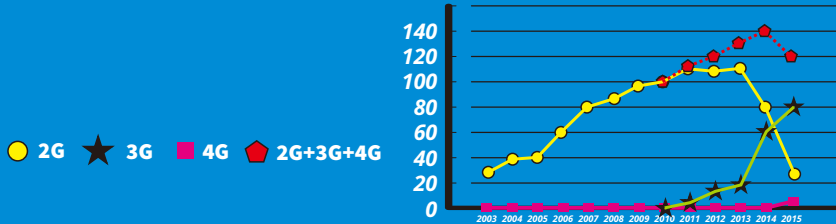
1. Dukungan untuk UKM (yaitu rencana induk UKM dan komunikasi dengan UKM)
2. Keamanan publik dan pengelolaan keadaan darurat (yaitu intelijen/pengawasan, kondisi darurat, bencana, dan pandemi)
3. Pengelolaan kesehatan (yaitu penyedia layanan kesehatan utama, perlindungan sosial, dan administrasi)
4. Pendidikan (yaitu akses ke ICT di sekolah-sekolah, perbandingan jumlah komputer dengan jumlah siswa)
5. Pengelolaan perumahan (tata kota)



Indonesia



Thailand



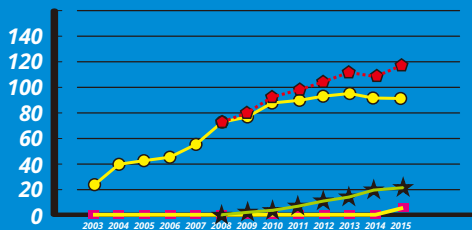
Tren Keseluruhan di Asia Tenggara

Sebelum membahas temuan utama studi, bab ini akan memaparkan tren urbanisasi dan penetrasi ICT secara keseluruhan di Asia Tenggara. Selama ini, kota memainkan peran sebagai mesin pertumbuhan, termasuk juga di negara-negara berkembang Asia. Pendapat ini dapat dibilang benar, terutama dengan adanya arus masuk orang-orang dalam jumlah besar ke kota-kota, yang terbukti membawa produktivitas lebih tinggi melalui aktivitas ekonomi yang lebih banyak dan beragam. Namun, seiring dengan potensi urbanisasi untuk mendorong pertumbuhan, fenomena tersebut juga dapat membawa permasalahan serius bagi kota penerima. Sejumlah laporan memprediksi bahwa dalam kurang dari dua dekade dari sekarang, lebih dari 90 juta orang di negara anggota ASEAN akan berpindah dan tinggal

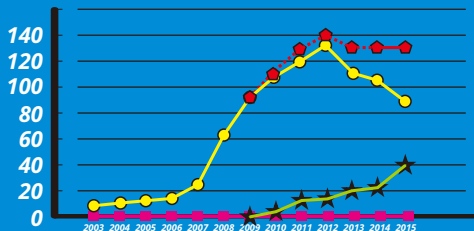
di perkotaan. Oleh karena itu, diskusi yang ada telah berkembang ke arah cara memaksimalkan sisi positif urbanisasi, seperti pertumbuhan ekonomi, dan menekan dampak negatifnya, seperti permasalahan yang timbul di kota akibat urbanisasi.

Di tengah gelombang urbanisasi, kota-kota di Asia - yang kebanyakan merupakan kota berkembang, jelas tengah menghadapi tantangan yang rumit, dimulai dari tata kota yang buruk, terbengkalainya pembangunan infrastruktur, kerusakan lingkungan, kebijakan pembangunan sosial yang buruk, tingkat kriminalitas, dan peningkatan biaya hidup. Maka, skenario pembangunan kota yang lebih bijaksana dianggap penting, terutama bagi negara berkembang yang cenderung hanya mengembangkan satu atau dua kota utamanya. Pembangunan kota sekunder dipandang sebagai sebuah strategi menjanjikan, baik untuk

Philippines



Vietnam

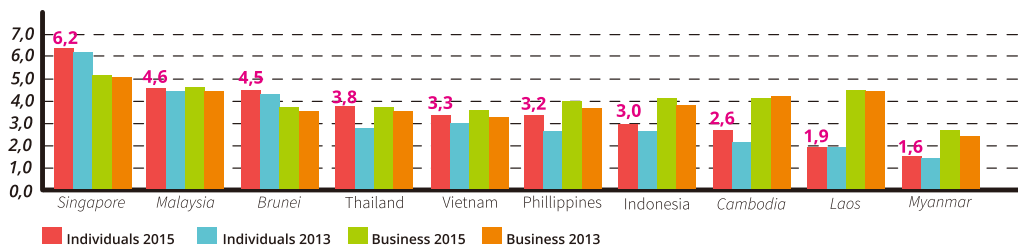


mengantisipasi...besarnya urbanisasi di tahun-tahun mendatang melalui pengalihan tujuan ke kota-kota sekunder, maupun untuk, secara bersamaan, mendorong distribusi pembangunan ekonomi dan manusia yang lebih merata. Meningkatkan pembangunan kota sekunder merupakan konsep dari “smart city” atau kota pintar - dengan elemen efektivitas, pertimbangan tentang lingkungan, dan inovasi - yang dapat dianggap sebagai langkah yang cerdas dan penting. Pemerintah yang cerdas menggunakan ICT untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas penyediaan layanan publik untuk meningkatkan kualitas kota dan kualitas hidup di kota tersebut.

Tabel di atas menggambarkan tingkat penetrasi jaringan 2G, 3G, dan 4G pada keempat negara di penelitian ini. Tiap tahun, teknologi mengalami kemajuan dan menjadi lebih modern, semisal dari yang semula hanya terdapat jaringan konvensional 2G

menjadi jaringan terbaru, 4G. Tiap negara ASEAN memiliki perbedaan tingkatan pembangunan dan penetrasi teknologi. Kesenjangan yang lebih tinggi dapat dilihat di antara negara-negara ASEAN dan negara berekonomi maju tertentu, terutama terkait lambatnya penerapan teknologi terbaru. Kesenjangan waktu rata-rata untuk masuknya teknologi baru ke dalam negara-negara ASEAN dapat mencapai 3-6 tahun setelah teknologi tersebut dikenalkan ke pasar global. Sementara bagi masyarakat, butuh 3-10 tahun sebelum mereka dapat terbiasa dengan teknologi seluler terkini. Namun, jumlah ini berdasar pada masyarakat pada umumnya, bukan pada orang berpendidikan dengan pendapatan menengah-tinggi secara umum, yang biasanya tinggal di wilayah perkotaan besar Asia. Masyarakat ini akan dengan sendirinya mengadopsi dan mempelajari teknologi baru dengan lebih cepat.

Penggunaan ICT oleh Individu dan Bisnis



Penggunaan ICT oleh individu dan bisnis cenderung meningkat pada tahun 2013-2015 di seluruh negara-negara ASEAN, kecuali pada bisnis di Kamboja.
Sumber: World Economics Forum

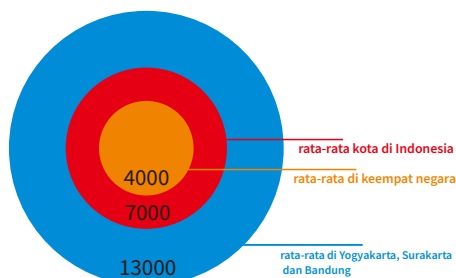
Dalam dunia bisnis, terdapat laju pertumbuhan yang cepat untuk menggunakan ICT, media sosial dan aplikasi untuk berbisnis. Bagan di atas menunjukkan peningkatan penggunaan ICT untuk keperluan individu dan bisnis di negara-negara Asia Tenggara, dengan membandingkan tahun 2013 dan 2015. Fenomena cepatnya bisnis dan individu merangkul ICT tidak hanya terjadi di Asia Tenggara. Fenomena tersebut mungkin merupakan faktor pendorong penting bagi pemerintah kota dan pemerintah lokal untuk bergerak lebih cepat dalam menyediakan dan mendukung sarana yang diperlukan bagi pertumbuhan dan penggunaan ICT dalam menyusul sektor bisnis. Pada kota-kota tertentu, penggunaan teknologi yang ekstensif oleh pemerintah akan membantu industri kecil milik penduduk asli untuk bersaing di daerah tersebut dan menjadi lebih kompetitif. Terakhir, selain sektor bisnis dan pemerintah, literasi dan kapasitas ICT masyarakat sipil juga merupakan faktor penting dalam merangkul ide smart city atau kota digital pintar. Seluruh pilar masyarakat - sektor swasta, publik, dan masyarakat sipil - harus sama rata merangkul ICT dan belajar memanfaatkan kekuatan dan kegunaannya untuk kemajuan masyarakat.

Profil Kota

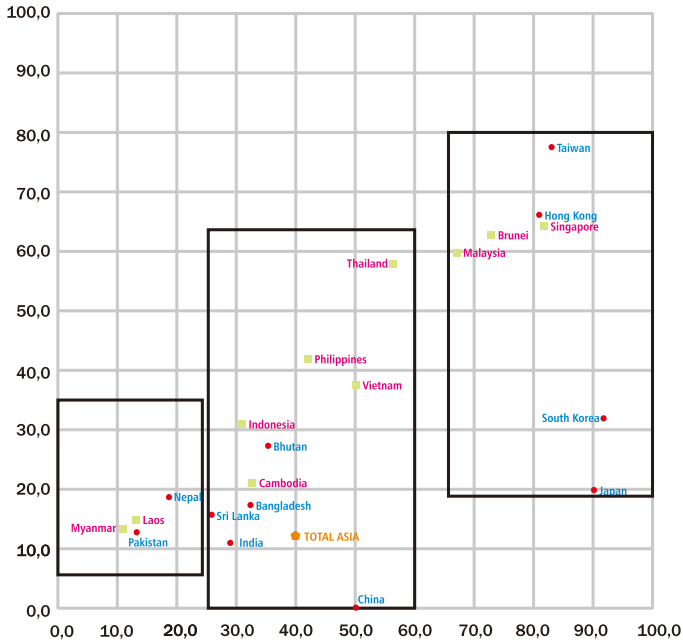
Kepadatan populasi pada kota-kota di keempat negara rata-rata mendekati 4,000 orang per kilometer persegi (orang/km²). Kota-kota di Indonesia tampak paling padat, dengan rata-rata kepadatan hampir 7,000 orang/km², dua kali lebih banyak dari negara terpadat kedua, Thailand, yang memiliki kepadatan penduduk 3,500 orang/km². Kota Bandung, Surakarta, dan Yogyakarta sendiri berpenduduk sekitar 13,000 jiwa per kilometer persegi. Dengan demikian, Thailand, Filipina, dan Vietnam memiliki kepadatan penduduk yang jauh lebih rendah, berkisar antara 3,500 hingga

Rata-rata kepadatan penduduk

*jiwa/kilometer persegi



Penetrasi ICT ASEAN: ASEAN vs Asia



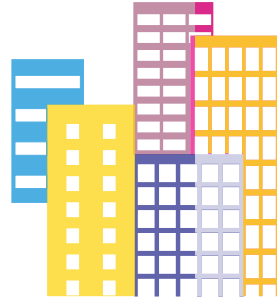
Sumber: Vu Minh Khuong, "The Dynamics of ICT Development in ASEAN and Policy Challenges," presentasi pada the Joint Qualcomm-LKY School of Research Conference on Socio-Economic Impacts of Mobile Communications for ASEAN, di LKY School, NUS, Singapura, 22-23 April 2016.

Grafik di atas menunjukkan bahwa Thailand, Indonesia, Filipina, dan Vietnam dianggap berada di tengah-tengah kelompok negara dengan pengguna internet, Facebook, dan media sosial tingkat menengah di Asia. Tentunya, ICT sangat mempengaruhi cara orang-orang berkomunikasi dengan satu sama lain dan juga dengan institusi pemerintah. Terdapat permintaan terus-menerus bagi pemerintah untuk lebih efisien, menyediakan pelayanan publik yang lebih cepat, dan lebih transparan. Permintaan tersebut memaksa pemerintah untuk menerapkan teknologi untuk menyederhanakan proses administratif, seperti dengan memasang sistem e-government. Terlebih lagi, pembangunan teknologi akan secara langsung berimbang

dengan pertumbuhan pengguna media sosial. Penggunaan media sosial bukanlah lagi sebuah tren baru mengingat miliaran orang di dunia menggunakannya secara rutin. Yang baru dari penggunaan media sosial adalah cara pemerintah menggunakan bentuk komunikasi ini untuk meningkatkan pelayanan publik dan pertimbangan kebijakan yang efektif dengan masyarakat dan selebihnya. Media sosial mengubah cara masyarakat berinteraksi, baik interaksi antar masyarakat, masyarakat dengan pemerintah, maupun antar pemerintah. Tren ini juga merangsang pengembang teknologi untuk berinovasi bagi perbaikan masyarakat, perdagangan elektronik, E-Government, E-Learning, dan banyak lagi hasil produk teknologi, yang telah diterapkan di mana-mana.

Tantangan Perkotaan

Beralih ke tantangan, umumnya kapasitas pemerintah yang lemah dipandang sebagai sebuah permasalahan (terutama di Filipina), diikuti dengan masalah sosial, lemahnya upaya pemungutan pajak, penyediaan fasilitas yang tidak efisien, dan perdamaian serta ketertiban. Namun, kondisi yang menjanjikan dapat dilihat dari upaya untuk menyelesaikan kemacetan, pemukiman kumuh, sampah, kotoran limbah dan banjir.



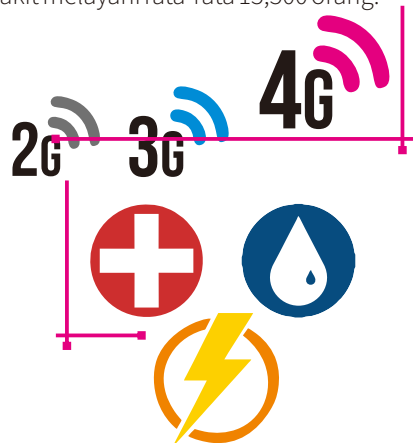
Infrastruktur Dasar

Masyarakat di kota-kota di Asia Tenggara ini menikmati konektivitas data yang sangat komprehensif. Semua kota melaporkan adanya kapasitas broadband baik 3G maupun 4G. Apabila dibandingkan, Thailand memiliki jumlah kota terbanyak dengan kapasitas broadband 4G.

Apabila dilihat dari infrastruktur lain yang lebih mendasar, seluruh rumah tangga di 48 kota memiliki koneksi ke jaringan listrik dengan pasokan selama 24 jam. Selain itu, sebagian besar rumah tangga memiliki akses ke pipa air. Terdapat pengecualian, seperti di Kota Angeles, di mana 60 persen populasinya terhubung dengan jaringan listrik, dan Kota Iloilo dan Zamboanga, yang hampir separuh rumah tangganya tidak terhubung dengan jaringan listrik. Kota yang sama juga memiliki persentase rumah tangga dengan pasokan air pipa yang lebih rendah, di mana Kota Iloilo hanya dipasok selama 14 jam per hari. Sementara itu, hanya tujuh persen dari rumah tangga Kota Tagum memiliki pasokan air pipa. Namun, hal ini tidak berarti masyarakat tidak memiliki akses ke air

bersih. Beberapa lokasi menggunakan air tanah dan waduk lokal. Namun, mengingat meningkatnya urbanisasi, kota-kota memang perlu merencanakan dan membangun infrastruktur sistematis, seperti listrik dan air pipa.

Kota-kota di Indonesia, Filipina, dan Vietnam umumnya memiliki keterbatasan sumber daya dalam menyediakan layanan kesehatan, di mana tiap rumah sakit melayani antara 43,000 dan 50,500 orang. Tetapi, Thailand memiliki rasio rumah sakit dengan orang terendah, di mana rumah sakit melayani rata-rata 15,500 orang.

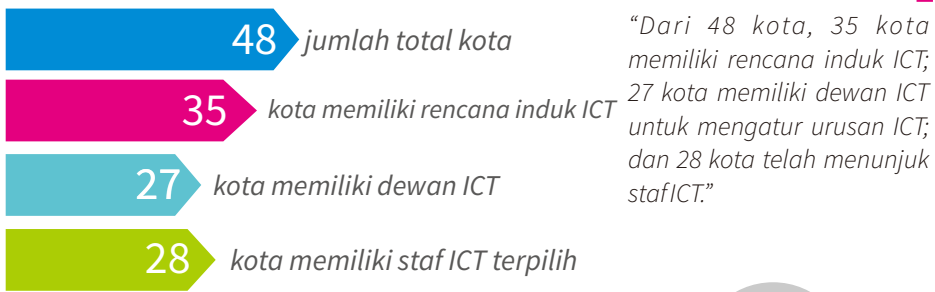


ICT dan Pemerintahan Kota

Berdasarkan SSCI, berikut adalah kota-kota teratas di keempat negara untuk pembangunan ICT dan administrasi pemerintah.



Kebanyakan kota memiliki sebuah rencana induk ICT, yang umumnya diikuti dengan kehadiran seorang kepala staf ICT dan dewan ICT. Vietnam merupakan negara yang paling mengagumkan dalam melembagakan ICT, di mana tiap kota memiliki sebuah rencana induk ICT, dewan ICT, dan kepala staf ICT. Berdasarkan pengamatan, ketiga negara lainnya tampak tengah mengejar ketertinggalan, di mana Thailand tertinggal jauh dari Filipina dan Indonesia.

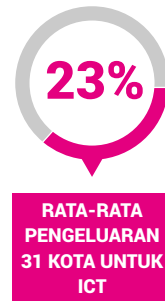


“Dari 48 kota, 35 kota memiliki rencana induk ICT; 27 kota memiliki dewan ICT untuk mengatur urusan ICT; dan 28 kota telah menunjuk staf ICT.”

“Pemerintah kota menghabiskan antara 1% hingga 34% dari anggaran tahunan mereka untuk membangun fasilitas dan infrastruktur ICT. Dari 48 kota, 17 di antaranya tidak memiliki anggaran khusus untuk ICT atau sudah ada namun belum teridentifikasi dengan jelas. Rata-rata kota yang datanya



17 KOTA TIDAK MEMILIKI ANGGARAN KHUSUS UNTUK ICT ATAU TIDAK SECARA JELAS MENGIDENTIFIKASINYA



Menariknya, meskipun keberadaan lembaga administratif ICT sudah cukup kuat, kota-kota di Vietnam masih tertinggal dari Filipina, Indonesia, dan Thailand dalam hal penggunaan ICT oleh walikota dan administrasi kota. Kemungkinan, hal ini dikarenakan karakter sistem administratif terpusat Vietnam, yang memungkinkan adanya kebijakan top-down yang efisien, seperti mengamankan tiap kota untuk memiliki lembaga administratif ICT.

Dalam area penggunaan nyata ICT untuk fungsi administratif, hampir semua kota di Thailand dan Indonesia, serta sekitar separuh kota-kota di Filipina, memiliki sistem e-government atau pemerintahan elektronik yang berfungsi. Sistem tersebut mencakup pembayaran e-billing, database pembayar pajak, transfer pendapatan, dan sistem pengelolaan hibah. Semua kota di Vietnam berada pada tahap persiapan untuk mengatur sistem e-government tersebut. Semua kota dalam penelitian ini, yang bertanggung jawab untuk mengumpulkan

pendapatan, telah menggunakan ICT pada tingkat tertentu. Dua puluh delapan kota sering menggunakan ICT dalam pengumpulan pendapatan. Sementara itu, sisanya jarang atau cukup menggunakan ICT untuk mengumpulkan pendapatan.

Kota-kota di Indonesia dan Thailand muncul sebagai pemimpin dalam percontohan penggunaan ICT untuk administrasi pemerintah. Dari segi peringkat, Yogyakarta menjadi nomor satu di Indonesia dalam menggunakan ICT untuk urusan administratif pemerintah secara ekstensif. Di kerangka kerja kota sekunder pintar ini, terdapat empat komponen kategori administrasi pemerintah - pengumpulan pendapatan; pengelolaan pengeluaran; pengelolaan catatan; dan pengelolaan kinerja. Kota dengan peringkat terbaik di Thailand, Vietnam dan Filipina adalah Hat Yai, Ha Long, dan Dagupan.



Kota-kota yang paling maju akan memiliki hampir semua area administratif tersebut dalam format digital dengan sistem database memadai. Sangat dianjurkan bagi kota-kota untuk mengalokasikan sumber daya dan usaha untuk mengatur sistem-sistem yang saling berhubungan ini. Contohnya, untuk pembelanjaan, kota-kota perlu menggunakan ATM atau penggajian elektronik yang terhubung dengan sistem pengelolaan SDM. Atau, dalam mengelola catatan, catatan pendaftaran bisnis perlu disambungkan dengan sistem pembayaran pajak perusahaan.

Kota-kota di keempat negara tampak telah mengadopsi ICT untuk pengumpulan pendapatan pemerintah. Bagi Indonesia dan Thailand, ICT digunakan, atau dalam rencana untuk digunakan di masa mendatang, untuk aktivitas seperti pengumpulan pendapatan daerah, pengaturan bisnis, dan pemungutan pajak. Penggunaan ICT untuk tujuan serupa masih bersifat sporadis di Filipina. Sementara itu, umumnya terdapat penggunaan atau rencana penggunaan ICT di masa mendatang di Vietnam. Penggunaan umum ICT yang sama pada pengelolaan pengeluaran telah diteliti. Namun, selain Indonesia, penggunaan ICT dalam pengelolaan pengeluaran tampak kurang di kota-kota di Thailand, Filipina, dan Vietnam.

Pemerintah kota juga tampak menggunakan ICT dengan cukup baik untuk pengelolaan catatan dan rekam data. Namun, saat menilik

variabel tertentu seperti aturan bisnis, catatan pekerja, dan catatan pajak, Filipina jauh tertinggal dari ketiga negara lainnya. Tetapi dalam menilai kinerja, umumnya penggunaan ICT relatif lebih rendah di keempat negara tersebut. Perlu dicatat bahwa Vietnam memiliki rencana dalam jangka waktu ke depan untuk menggunakan ICT dalam menilai kinerja pemerintahan melalui penggunaan dashboard dan KPI finansial.

1. Pemetaan dan proyeksi pendapatan
2. Pemetaan pajak menggunakan GIS/Bing Maps/Google Earth
3. Pendaftaran dan perizinan bisnis listrik
4. Pembayaran pajak elektronik
5. Penagihan dan pembayaran elektronik
6. Database pembayar pajak
7. Transfer pendapatan dari pemerintah pusat
8. Pengelolaan hibah
9. Pengupahan elektronik/melalui ATM

BERIKUT ADALAH DAFTAR 23 AREA YANG DIOBSERVASI:

10. Transaksi kartu kredit
11. Pembelian online
12. Penawaran/pengadaan elektronik
13. Pendaftaran usaha
14. Catatan personel
15. Catatan pajak
16. Catatan tanah
17. Catatan pengeluaran
18. Aset milik pemerintah kota
19. Catatan kelahiran
20. Catatan kematian
21. Catatan pernikahan
22. Dashboard/KPI kota keseluruhan
23. KPI finansial

Penggunaan media sosial dan ICT oleh pejabat pemerintah

Saat ditanya mengenai jenis media komunikasi yang biasanya digunakan masyarakat perkotaan untuk berkomunikasi dengan pemerintah kota, metode yang paling sering digunakan adalah cara lama, yaitu melalui pertemuan langsung dengan pejabat pemerintah. Cara ini diikuti dengan cara menelepon dan menggunakan media sosial. Satu-satunya pengecualian adalah di Indonesia, dimana frekuensi menelepon sedikit lebih tinggi dari bertatap muka dengan pejabat.

Pada era digital saat ini, tampaknya media sosial menjadi alternatif bagus untuk berkomunikasi dengan publik dibandingkan dengan menggunakan telepon atau pertemuan langsung. Terdapat lebih banyak potensi yang muncul dari peningkatan penggunaan media sosial oleh pimpinan dan lembaga pemerintah. Tampaknya Filipina dan Thailand bekerja dengan baik, mengingat adanya penggunaan sosial media oleh para pimpinan pemerintah.

Berikut merupakan kota-kota utama pengguna media sosial dan ICT oleh para pimpinan publik

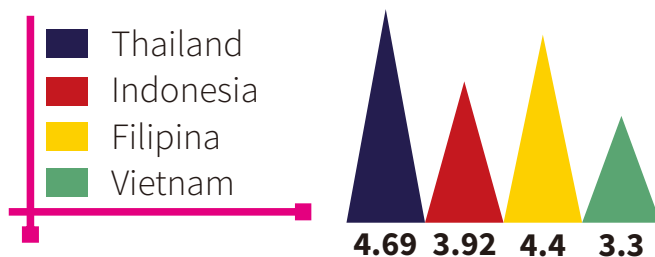


Indonesia dan Vietnam memiliki peraturan tentang penggunaan media sosial di pemerintah kota. Thailand juga memiliki peraturan serupa namun penerapannya masih kurang. Sementara itu, Filipina tengah mengembangkan kerangka kerja peraturannya.

Terkait ICT secara umum, terdapat

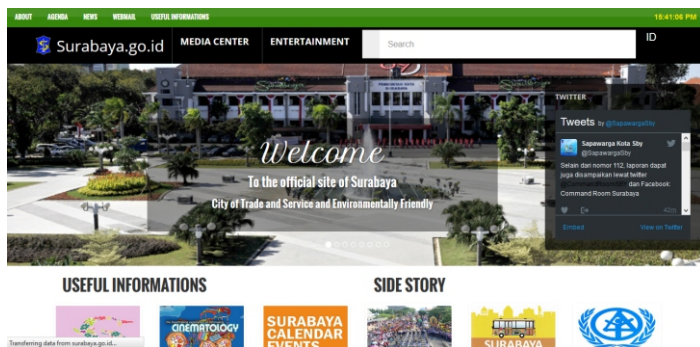
penggunaan ICT yang cukup baik oleh walikota, administrator, dan dewan ICT. Pada keempat negara tersebut, para pimpinan, termasuk walikota dan administrator kota, dengan aktif menggunakan ICT untuk komunikasi internal. Namun, ruang untuk perbaikan tetaplah ada untuk meningkatkan penggunaan ICT pada pejabat publik.

ICT use by City Mayors on scale of 1-5 :



Informasi pada Situs Web

Dalam menyediakan informasi melalui situs masing-masing, kota-kota di keempat negara memiliki tingkatan informasi penting tertentu pada situs masing-masing. Thailand memiliki informasi terbanyak di situs-situs pemerintah kota mereka tentang pengadaan, rekrutmen staf, peraturan baru, anggaran, investasi, branding kota, dan UKM. Di Thailand, informasi seperti berita tentang rekrutmen dan pengadaan wajib diumumkan di situs pemerintah kota. Indonesia dan Filipina memiliki sejumlah informasi, sementara kebanyakan kota-kota di Vietnam tidak memiliki informasi tentang pengadaan dan rekrutmen staf di situs mereka



Situs resmi pemerintah Surabaya

Branding dan Jejaring Kota

Penggunaan ICT untuk membangun jaringan tampak hadir di sejumlah kota. Dari 48 kota, 17 di antaranya tidak memiliki kolaborasi kota kembar formal. Kota-kota yang berkolaborasi dengan kota lain lebih cenderung menggunakan ICT untuk mendorong kolaborasi yang efektif dalam permasalahan polusi lingkungan dan pengelolaan sampah.



Tacloban city view

Kota yang memiliki banyak perjanjian kota kembar terletak di Filipina, seperti Tagum Angeles, Iloilo, Bacold, dan Naga. Perjanjian kota kembar ini merupakan sarana untuk berbagai macam pertukaran dan pembelajaran. Hal tersebut termasuk berbagai area kebijakan, dari pengelolaan sumber daya alam, pengelolaan bencana, kebijakan pendidikan, peningkatan bisnis, hingga area lain seperti transfer ilmu mengenai teknologi dan penggunaannya.

Sementara di Thailand dan Indonesia, kota yang paling aktif akan memiliki sekitar 5-7 perjanjian kota kembar. Termasuk di antaranya Ha Long, Phuket, Songkhla, Denpasar, Makassar, dan Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa kota tersebut memanfaatkan keuntungan dari berkolaborasi dengan kota lain di kawasan dan di luarnya. Apabila dikelola dengan baik, kolaborasi tersebut dapat membawa banyak manfaat dalam bentuk transfer pengetahuan dan kebijakan, serta membantu mempromosikan citra kota

tersebut ke tingkat global.

Secara garis besar, studi ini menemukan bahwa penggunaan ICT untuk mendukung kerjasama antar isu-isu kebijakan lingkungan, pengelolaan keamanan, dan pengelolaan bencana tampak masih jauh dari standar yang seharusnya diterapkan. Terutama di Vietnam, yang tidak memiliki kerjasama atau kolaborasi pada isu-isu yang telah disebutkan.

17 kota tidak memiliki kolaborasi kota kembar formal

5-7 7 perjanjian kota kembar, kota teraktif berada di Thailand dan Indonesia

Termasuk: Ha Long, Phuket, Songkhla, Denpasar, Makassar, & Semarang

ICT dan Pembangunan Ekonomi

Dalam konteks ASEAN dan bangkitnya pengaruh Tiongkok di perekonomian Asia tenggara, mengambil kesempatan untuk menyediakan sarana bagi UKM untuk maju dan bersaing di pasar regional dan global sejalan dengan kepentingan kota sekunder. UKM tidak hanya berperan penting sebagai mesin pertumbuhan kota sekunder, mereka juga dapat menjadi pelindung bagi kekayaan populasi lokal dari permodalan skala besar yang cenderung mendominasi perekonomian kota besar.

Pada studi ini, kami menemukan bahwa kota-kota di Vietnam memiliki rencana induk untuk UKM. Namun, rencana ini tidak diikuti dengan adanya institusi atau lembaga yang mempromosikan penggunaan ICT untuk mendukung UKM. Kota-kota di negara-negara sisanya

16 kota gunakan ICT untuk mendukung dan berhubungan



products of SME in Indonesia



Thailand SME Expo

umumnya kurang memiliki rencana induk serupa, kecuali Dagupan, Hat Yai, Palembang, dan Palembang. Namun, meskipun tidak mempunyai rencana induk UKM, hampir semua kota (kecuali di Vietnam) memiliki Kamar Dagang yang mendukung UKM.

Hanya 16 kota menggunakan ICT untuk mendukung dan berkomunikasi dengan UKM. Masih banyak lagi ruang bagi kota-kota untuk memanfaatkan peluang tersebut.

UKM *Usaha Kecil dan Menengah*

Meneruskan penjelasan sebelumnya, kota-kota yang dipilih untuk survei ini umumnya tidak dianggap aktif dalam kegiatan manufaktur. Indonesia mungkin dianggap sebagai pengecualian. Perlu dicatat bahwa peranan sebagai pusat penyedia layanan kesehatan, pendidikan, pariwisata, dan finansial ke area sekitar tampak menjanjikan.

Pada kesimpulannya, kami menemukan bahwa ada ruang yang lebih banyak lagi bagi pemerintah kota dan nasional untuk fokus pada peran UKM, terutama melalui penggunaan ICT dalam mempermudah aktivitas bisnis, berkomunikasi dengan aktor UKM dengan terbuka dan efisien, serta menyediakan informasi real-time yang dapat mendorong kompetisi pasar yang bersih dan adil.

ICT dan Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diselidiki adalah sebagai berikut:

1. Pengelolaan kesehatan penduduk
2. Solusi untuk pengelolaan layanan kesehatan (GIS, Google Earth, Bing Maps, Microsoft Sharepoint, dan solusi berbasis cloud)
3. Layanan kesehatan utama (pengelolaan rekam kesehatan, administrasi pasien, pencitraan digital, komunikasi, rujukan dan respon, pengelolaan pengobatan, pengelolaan informasi laboratorium)
4. Jaminan sosial dan administrasinya (pengelolaan database penerima, deteksi penipuan, komplain, pengelolaan sampah)
5. Pendidikan (akses sekolah ke ICT, tingkat penggunaan ICT di kelas, rasio komputer dengan murid, inklusivitas akses internet, kualifikasi guru ICT, kualifikasi ahli ICT, akses ke pusat pelatihan ICT)
6. Pengelolaan properti riil (ketersediaan database perumahan - harga, sewa, lokasi rumah yang dijual atau disewakan, pengelolaan properti, perencanaan kota)
7. Transportasi (sistem informasi lalu lintas real time, penggunaan CCTV, aplikasi taksi Grab, sistem pencahayaan, pengelolaan parkir).

Berikut adalah kota-kota dengan tingkat ICT yang cukup baik dalam penyediaan layanan publik.

SONGKHLA

DAGUPAN

PHUKET

BANDUNG

HAT YAI

Penggunaan ICT untuk keperluan intelijen dan pengawasan di seluruh kota-kota tampak cukup rendah, terutama di Thailand. Dalam aktivitas tanggap darurat, penggunaan atau rencana penggunaan ICT tampak banyak digunakan di kota-kota di Indonesia, Thailand, dan Vietnam. Namun pada kota-kota di Filipina, penggunaan ICT terutama untuk pengelolaan catatan, komunikasi responder pertama, dan solusi komunikasi terpadu tampak sporadis. Selain Vietnam, ketiga negara lainnya tampak telah mencapai tingkat kesiapan tertentu dalam pengelolaan bencana. Namun, apabila dilihat lebih dalam, kota-kota di Thailand, Filipina, dan Vietnam tampak kurang baik dan siap saat dinilai berdasarkan kriteria yang ada.

Penggunaan ICT dalam pengelolaan kesehatan masyarakat terbilang rendah di semua kota. Tren serupa juga tampak dalam penggunaan ICT untuk jaminan sosial, terutama terkait deteksi penipuan dan pembuatan database penerima. Namun, peningkatan dapat dilihat pada penggunaan ICT di layanan kesehatan utama, terutama di Thailand.

Dalam ranah pendidikan, ICT tampak lumrah digunakan di seluruh kota yang disurvei, dimana penggunaan yang tinggi terdapat di ruang kelas. Dengan demikian, terdapat ruang perbaikan untuk inklusivitas ICT terkait pendapatan. Perbaikan-perbaikan besar perlu dilakukan umumnya pada penggunaan ICT dalam pengelolaan properti riil dan transportasi.



Bandros, salah satu transportasi umum di Bandung



Potret pendidikan dan proses pembelajaran olahraga Kota Dagupan



Thailand SME Expo

Rumah Sakit Umum di Songkhla

Tantangan Pembangunan ICT dan Rekomendasi

Pada umumnya, kota sekunder di keempat negara ini telah mengintegrasikan penggunaan ICT ke arah kota yang lebih pintar. Tiap pemerintah telah menunjukkan komitmen dengan tingkat beragam untuk mengintegrasikan solusi ICT dengan penyediaan layanan publik dan pendirian good governance. Termasuk di dalamnya berbagai komponen sosial yang mencakup sistem keseluruhan kota, di antaranya isu urbanisasi, permukiman kumuh, kurangnya fasilitas (air, listrik, sanitasi), perdamaian dan ketertiban, sumber daya manusia, lingkungan, pasokan air, limbah/drainase, pemungutan pajak, sumber pendanaan, lalu lintas sampah, perumahan, dan juga permasalahan sosial.

Sementara untuk isu pemerintahan, pembangunan ICT telah berkontribusi terhadap lebih efektifnya kelangsungan pelayanan publik, serta memperbaiki good governance secara umum. Kota-kota dengan infrastruktur yang lebih baik dianggap lebih kompetitif, mengingat kebanyakan kota berfungsi sebagai pusat untuk aktivitas rantai nilai bagi wilayah di sekelilingnya.

Walaupun memiliki skala prioritas dan laju yang berbeda-beda, hampir semua kota berkomitmen untuk meningkatkan implementasi ICT dalam aktivitas pemerintah mereka sebagai cara memperbaiki pelayanan publik dan menyediakan sarana komunikasi dua arah untuk masyarakat. Sub bab selanjutnya berisi penelitian tentang ICT dan pelayanan publik di tiap kota. Pemerintah kota menggunakan ICT untuk meningkatkan administrasi publiknya - digitalisasi pemungutan pajak, transfer pendapatan dan pengelolaan pengeluaran lainnya, indikator kinerja utama, dan sebagainya.

Tiga tantangan utama yang dihadapi perkotaan dalam mengembangkan ICT adalah kurangnya pendanaan, kesadaran, dan staf yang memenuhi kualifikasi. Permasalahan lainnya tidaklah terlalu mendesak, seperti tidak adanya ketertarikan, kurangnya vendor, biaya yang mahal, akses yang buruk, dan peninggalan dari rezim terdahulu. Pada akhirnya, penemuan pada tiap kota menggambarkan perbedaan tingkatan pencapaian tiap kota dalam penggunaan ICT. Beberapa kota jauh lebih maju dalam menggunakan ICT untuk mendukung aktivitas good governance. Sementara itu, kota-kota lainnya beragam,



Dewan Kota Pintar Bandung dan Pusat Komando Kota

Untuk menunjang rencana menjadi sebuah kota pintar, Bandung berencana untuk membuat Dewan Kota Pintar, dewan kota pertama di Indonesia yang secara khusus fokus pada realisasi kota pintar. Sebagaimana dikatakan oleh Sri Diandini, Kepala Departemen Telematika Bandung, Dewan Kota Pintar tersebut akan terdiri dari ahli-ahli ICT dan perencanaan kota. Mereka akan membuat rancangan kebijakan detail untuk kota pintar Bandung. Untuk infrastrukturnya, Bandung telah membangun Pusat Komando Kota. Fasilitas yang modern dan futuristik ini bertempat di kompleks balai kota, dan resmi dibuka untuk media pada tanggal 19 Januari 2015. Saat ini, pusat komando tersebut masih berada dalam tahap awal pembangunan. Pemerintah menargetkan sekitar 150 aplikasi akan selesai, dan separuhnya akan dapat digunakan masyarakat pada akhir tahun 2015. Beberapa layanan yang akan dapat digunakan masyarakat



Sumber : portal.bandung.go.id

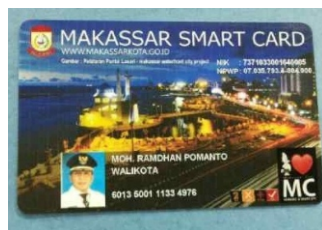
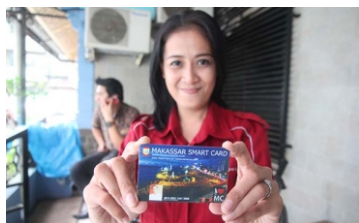
Surabaya Single Window

Dalam mengelola administrasi perizinan, pemerintah Surabaya telah memperkenalkan Surabaya Single Window (SSW). SSW merupakan portal online yang diperuntukkan bagi masyarakat untuk memproses prosedur administratif perizinan dengan lebih efisien dan transparan. Portal ini mengintegrasikan beberapa layanan perizinan yang mempermudah masyarakat dalam memproses segala jenis perizinan yang mereka inginkan melalui satu jalan.

Dengan interface yang ramah pengguna, situs ini menyediakan petunjuk lengkap tentang cara lolos prosedur online. Pengguna/masyarakat dapat turut mengawasi proses perizinan, sehingga menjamin kepuasan. Di samping itu, pejabat pemerintah juga terikat dengan prosedur yang mengharuskan mereka memproses segala dokumen secepat mungkin. Keterlambatan yang tidak perlu memiliki konsekuensi tertentu bagi para birokrat seperti penundaan kenaikan pangkat atau pembatalan penghargaan.

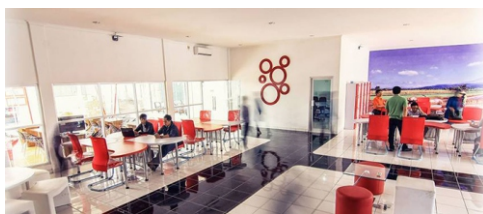
Kota Pintar Makassar

Pemerintah Kota Makassar mempunyai inovasi kartu pintar sebagai salah satu program andalannya. Kartu pintar adalah kartu multiguna yang hampir mirip dengan kartu ATM. Bedanya, kartu tersebut menggabungkan identitas individu dengan 18 hal, seperti identitas dan catatan perbankan, rekam kesehatan, rekam pendidikan, dan sebagainya. Kartu pintar diberikan secara bertahap dengan target sebesar satu juta kartu. Dari segi kesiapan, konten, desain, dan jaringan, program kartu pintar ini berada pada tahap produksi. Program ini bekerja sama dengan Bank Rakyat Indonesia. Kartu pintar akan memiliki banyak fungsi. Secara ekonomi, kartu tersebut mempunyai dua fungsi penting, tabungan dan transaksi. Pada kartu pintar, tidak ada persyaratan deposit minimum mengingat kartu ini juga diperuntukkan bagi yang membutuhkan. Dari sisi sosial dan politik, kartu ini berfungsi sebagai perekaman, pengarsipan, pengaturan masyarakat, dan pengawasan. Bahkan untuk pejabat kota, kartu pintar mereka akan berisi nilai kinerja.



Jogja Digital Valley

Jogja Digital Valley merupakan bagian dari Telkom Indigo (Komunitas Digital Indonesia). Jogja Digital Valley diluncurkan secara resmi pada tanggal 21 Agustus 2013 sebagai pusat inkubasi kedua yang didirikan Telkom (yang pertama adalah Bandung Digital Valley). Dari kota sekunder yang ada, Kota Yogyakarta dipilih karena ia terkenal akan kelompok muda yang maju dan memiliki kompetensi ICT. Jogja Digital Valley dikelola oleh MIKTI (Masyarakat Industri Kreatif Indonesia), sebuah lembaga non-profit dengan misi untuk mendorong pertumbuhan industri digital kreatif di Indonesia. Jogja Digital Valley memiliki visi untuk mendorong dan memajukan kesejahteraan ICT, terutama untuk konten dan aplikasi. Harapannya dalam jangka panjang, permintaan aplikasi dan perangkat lunak dapat dipasok oleh developer lokal. Terlebih lagi, para developer lokal didorong untuk berkompetisi pada skala regional dan internasional. Dalam jangka pendek, Jogja Digital Valley bertujuan untuk memberikan tutorial bisnis dan teknis untuk mengembangkan solusi berbasis konten, serta aplikasi yang bermanfaat bagi masyarakat dan industri.



Kota ini memiliki kebanggaan atas lisensi resmi Microsoft untuk seluruh komputer yang ia miliki. Walikotanya mengakui adanya kepentingan untuk melembagakan penggunaan perangkat lunak legal dalam mendukung konsep ideal good governance kota tersebut. Oleh karena itu, Kota Hat Yai menjadi panutan yang baik bagi kota-kota lain di Asia yang ingin berinvestasi lebih pada pengeluaran ICT bagi pembangunan di masa mendatang.



Hotline Kota Hat Yai

Hotline ini telah dipasang untuk melayani masyarakat sepanjang waktu.

Kota Hat Yai membuat sebuah situs dengan dukungan dari Asian Cities Climate Change Resilient Network (ACCRN) untuk menginformasikan situasi banjir real time kepada penduduk lokal melalui <http://hatyaicityclimate.org/flood>.

Pelayanan Terpadu (One Stop Service) Kota Songkhla

Songkhla, yang berlokasi di Thailand Selatan, memiliki visi untuk memperkenalkan pelayanan terpadu kepada warga kota sebagai upaya meningkatkan efisiensi pemerintah lokal dan membuat proses administratif rutin menjadi ramah pengguna. Konter layanan terpadu telah dibuat dan mampu melayani warga lokal sembari menerobos pita merah birokrasi.



Nakhon Si Thammarat : Kota Keamanan

CCTV dan Sistem Pengawasan Lalu Lintas

Sistem ini bertujuan untuk mendukung layanan keamanan kotamadya. Sistem pengawasan real time ini menggunakan 50 CCTV untuk memantau lalu lintas dan situasinya pada titik-titik tertentu. Sistem tersebut juga tersambung dengan kantor polisi untuk memonitor kecelakaan dan situasi darurat. Warga lokal juga dapat mengakses situs kotamadya untuk mengecek kemacetan lalu lintas melalui <http://hospital.nakhoncity.org/cctv.php>



Laman Situs Biro Sanitasi dan Lingkungan

Media sosial digunakan untuk mempromosikan aktivitas Biro Sanitasi dan Lingkungan. Hal ini menjadi ruang bagi masyarakat untuk berbagi dan menerima informasi mengenai layanan kotamadya.

Kota ini juga memiliki Sistem Pemantauan Lingkungan Bulanan Daring.

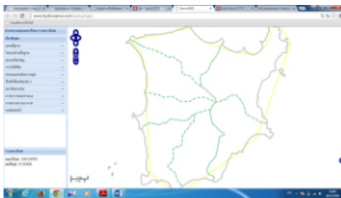
Sistem Pemantauan Lingkungan Bulanan Daring digunakan untuk melaporkan kondisi lingkungan ke Kantor Lingkungan Wilayah. Kotamadya Surat Thani, layaknya otoritas pemerintah lokal pada umumnya, harus melaporkan jumlah limbah padat yang dihasilkan di wilayah mereka ke kantor tersebut. Kemudian, data tersebut akan terhubung dengan situs Departemen Pengendalian Polusi (PCD), Thailand.



Surat Thani City

GIS untuk Pengelolaan Sumber Air di Pulau Samui

Sejak tahun 2008, kurangnya air di Pulau Samui telah ditindaklanjuti. Situasi penampungan air utama Pulau Samui telah menjadi makin kritis. Saluran airnya terblokir oleh bangunan-bangunan baru. Sementara itu, air hujan belum terkelola dengan baik karena air tersebut mengalir dengan cepat ke laut. Dengan demikian, kondisi ini mengakibatkan kekurangan air dan banjir. Untuk mengatur panduan pengelolaan sumber air di Samui, database, peta dasar, dan GIS dikembangkan. Program tersebut bertujuan untuk mendukung kotamadya dalam memantau dan mengelola sumber air dalam jangka pendek dan panjang.



Program Pengelolaan Kota Phuket

ICT telah digunakan sebagai peta dasar pengelolaan wilayah perkotaan di Phuket. Sistem tersebut akan menunjukkan perspektif kota dalam 3D. Peta pemanfaatan lahan, analisis pemanfaatan lahan, GIS, dan Google 3D warehouse akan menjadi data pendukung bagi pembuat kebijakan untuk membangun Kota



Saat ini, Thailand tengah menyaksikan urbanisasi dengan tingkat yang belum pernah terjadi sebelumnya. Kendati berdampak transformatif bagi komunitas lokal, urbanisasi yang cepat dapat membebani pejabat pemerintah lokal yang kerap tidak siap untuk mengelola besarnya perpindahan orang dari desa ke kota. Informasi real time mengenai arus lalu lintas dalam kota dan kriminalitas diperlukan untuk pengelolaan kota maju.

Namun, informasi tersebut dapat membutuhkan biaya yang besar bagi daerah-daerah berdana minim di Thailand. Meskipun demikian, beberapa pemerintahan kota telah berinvestasi pada infrastruktur ICT dalam jumlah besar. Sebagai contoh, Kota Udon Thani telah membangun sebuah sistem kompleks pemantauan kota yang menggunakan sejumlah CCTV pada beberapa persimpangan utama di kotamadya tersebut. Sistem ini memungkinkan pemerintah kota untuk menyediakan informasi keamanan untuk pemerintah provinsi dan biro kota provinsi.



Pratinjau situs Kota Udon Thani

Nakorn Ratchasima: Aktor Penting dalam Bisnis Lokal di Thailand

Usaha Kecil Menengah (UKM) berperan penting dalam pertumbuhan ekonomi lokal. Namun, UKM di kebanyakan negara berkembang tengah berada dalam tahap awal pengembangan. Bantuan pemerintah dibutuhkan agar para UKM muda ini dapat bersaing dengan efektif di pasar. Di Thailand, program “One Tambon, One Product” (OTOP) mewakili sebuah upaya badan pemerintah pusat dalam membantu UKM untuk mendapatkan akses ke pendanaan dan mengembangkan strategi pemasaran. Namun, program ini diperumit oleh kurangnya koordinasi antar lembaga di sektor pemerintah Thailand. Sumber daya dan tanggung jawab untuk mempromosikan UKM tersebar di antara kementerian (Kementerian Dalam Negeri dan Kementerian Industri), komite pengembangan UKM, dan bank UKM milik pemerintah. Pemerintah lokal memiliki keuntungan lebih besar dibandingkan dengan badan publik tingkat tinggi dalam penguatan kemampuan UKM dan pembangunan database produk lokal. Namun, di bawah hukum yang ada di Thailand, peran pemerintah lokal dalam memajukan UKM tak kunjung jelas. Kotamadya Metropolitan Nakorn Ratchasima menawarkan contoh cara teknologi informasi menyediakan alat yang simpel dan efektif secara biaya bagi pemerintah lokal untuk mendukung bisnis lokal mereka. Pemerintah kotamadya ini telah membuat bagian khusus pada situs resminya untuk pengiklanan OTOP. Informasi tentang UKM lokal dan produk-produk mereka dapat ditemukan pada bagian ini. Tetapi, tidak ada fitur interaktif, seperti sistem pembelian elektronik dan layanan konsumen daring. Meskipun upaya lebih lanjut masih dibutuhkan untuk membuat katalog OTO tersebut lebih ramah konsumen, Kota Nakorn Ratchasima merupakan salah satu dari segelintir pemerintah lokal di Thailand yang mengambil peran utama dalam pembangunan bisnis lokal.

Hanya membutuhkan beberapa menit untuk mendaftarkan usaha atau memperbarui izin usaha Anda di Kota Cagayan de Oro, Filipina! Upaya kota tersebut untuk mempersingkat Sistem Perizinan dan Lisensi Usaha (BPLS) miliknya dimulai sejak tahun 1995 melalui BPLS dan Sistem Pajak Properti Riil (RPTS) yang ditulis sendiri oleh para pejabat organik.

Kecepatan dan kemudahan kedua sistem tersebut membuat keduanya direplikasi oleh lebih dari 136 unit pemerintah lokal (LGU) di Wilayah 10, 11, 12, 13, dan Wilayah Otonomi di Muslim Mindanao (ARMM) dari tahun 1999 hingga 2004. Dengan bantuan teknis dari USAID di bawah proyek Implementasi Lokal Daya Saing Nasional bagi Pertumbuhan Ekonomi di tahun 2009, Toko Terpadu Usaha di Cagayan de Oro (CDO BOSS) didirikan.

Di bawah proyek USAID selanjutnya, Lingkungan Pendorong Investasi atau Invest Project, e-signature, pembayaran pajak dan biaya usaha satu langkah, dan pengisian aplikasi pembaruan “tanpa pengulangan” digabung ke dalam sistem tersebut. Pada tahun 2014, upaya tersebut berujung pada pengenalan layar sentuh yang ramah pengguna pada kios penagihan dan antrian. Kios tersebut didesain dan dibuat sendiri oleh para pekerja organik dengan dana hibah dari Departemen Sains dan Teknologi (DOST). Hal tersebut mengurangi waktu pemrosesan menjadi kurang dari sejam baik bagi aplikasi perizinan baru maupun aplikasi pembaruan izin.

Kios dengan konsep yang baru di negara ini terhubung dengan BPLS, RPTS, rekam surat lalu lintas dan penagihan, serta aplikasi sertifikasi pajak masyarakat (CTC, yaitu cedula), dan struk pajak profesi (PTR) kota ini. Di akhir tahun itu, pemerintah kota meluncurkan sistem pembayaran uang seluler yang memungkinkan pelanggan Globe/TM untuk membayar pajak dan biaya melalui akun Globe GCash mereka kapanpun dan dimanapun.

Pada tahun 2015, peringatan telepon seluler dikenalkan, sehingga pembayar pajak dapat menerima pemberitahuan penagihan serta tanda terima dan tanda terima kasih atas pembayaran yang telah dilakukan. Tahun ini, gawai tablet yang dipasang di dinding diintegrasikan ke dalam sistem aplikasi CTC. Kota tersebut menyingkap sistem aplikasi daringnya yang mempersingkat proses ini lebih jauh lagi.

Di bulan Februari tahun ini, Cagayan de Oro lagi-lagi merebut perhatian dengan peluncuran Sistem Kelola Perizinan Bangunan Elektronik (eBPMS) pertamanya. Persiapan untuk menyelesaikan kerumitan sistem dilakukan oleh Kantor Bangunan Kota dengan bantuan dari Mindanao University of Science and Technology (MUST), program Penguatan Ketahanan Urban melalui Pertumbuhan dengan Ekuitas (SURGE) milik USAID, dan para ahli serta pemangku kepentingan yang akan mendapatkan manfaat dari implementasi sistem ini.

EBPMS memperjelas aplikasi perizinan bangunan melalui aplikasi daring terpadu, evaluasi serentak di Kantor Bangunan Kota, penelusuran dokumen dua arah, penagihan daring, dan pembayaran seluler.

Hasilnya, upaya-upaya tersebut meningkatkan pendapatan hingga dua kali lipat. Cagayan de Oro menduduki puncak Survei Kesiapan Elektronik DOST tahun 2014 dan dianugerahi Blue Certificate dari Kantor Ombudsman untuk Kemudahan Berbisnis. Kota tersebut mendapatkan nilai tertinggi dalam kelulusan atas sebagian besar kategori standar yang ditentukan oleh Kantor Ombudsman, yang memiliki amanat untuk mempromosikan integritas, efisiensi dan standar etik tinggi dalam pelayanan publik.

Ibukota Pampanga, San Fernando, mengadopsi dan melembagakan praktik inovatif good governance melalui kolaborasi dengan sektor swasta. Pemerintah kota ini telah memiliki proses dan sistem yang didukung IT untuk meningkatkan penyediaan layanan ke publik. Sebagai contoh, di tahun 2006, pemerintah memasang sebuah sistem pengambilan dan pengarsipan dokumen, yang digunakan oleh Sangguniang Panlungsod (Dewan Kota) untuk mengambil kembali dan memantau peraturan serta resolusi yang disetujui oleh legislator lokal periode 1945-2009. Sistem tersebut juga digunakan oleh kantor catatan sipil lokal untuk mengambil kembali rekaman akta kelahiran, pernikahan, dan kematian. Sistem ini memastikan tidak adanya duplikasi peraturan dan resolusi, yang juga memungkinkan legislator untuk memanfaatkan lebih banyak waktu berkualitas untuk membuat peraturan baru. Di tahun 2010 dan 2013, Dewan Kota tersebut diumumkan sebagai Sangguniang Panlungsod Terbaik Nasional, dan menjadi Penerima Penghargaan Hall of Fame Regional tahun 2013.

Pemerintah kota mengembangkan dan memasang Sistem Perizinan dan Lisensi Usaha (BPLS) di tahun 2003 untuk mengatasi ketidaknyamanan dalam mendapatkan izin usaha. Di tahun 2007, BPLS dikembangkan ulang dengan automasi penilaian dan pemungutan pajak usaha yang mempersingkat proses yang dibutuhkan untuk penerbitan izin usaha dari dua hari menjadi sekitar 19-20 menit apabila pendaftar telah memenuhi persyaratan. Dengan sistem otomatis ini, pemungutan pajak meningkat dari 157 juta di tahun 2008 menjadi 215 juta di tahun 2009. Pada tahun 2015, BPLS ditingkatkan lebih lanjut melalui integrasi perubahan kebijakan ke dalam prosesnya, yang mencakup advokasi gagasan Government to Business (G2B) dan Government to Government (G2G). Integrasi Sistem Informasi Geografis (GIS) ke dalam BPLS merupakan perkembangan terbaru dalam penggunaan IT untuk meningkatkan dan memperbaiki proses bisnis, dan dianggap sebagai langkah penting dalam realisasi tujuan pembangunan IT kota ini. Pemerintah kota juga menggagas sistem Toko Usaha Terpadu (BOSS), yang memungkinkan pembayar pajak untuk mendapatkan sertifikat kliring dan kepatuhan yang dibutuhkan dalam BPLS. Hal tersebut mungkin terjadi karena semua kantor pembuat peraturan memiliki sistem informasi mereka sendiri. Sebuah proses aplikasi izin usaha berbasis web telah dibuat untuk mempermudah klien. Meskipun demikian, saat ini tidak ada sistem BOSS terintegrasi. Rencana untuk menyabungkan semua sistem dan kantor untuk memusatkan seluruh aplikasi sedang berjalan.

Praktik inovatif good governance oleh San Fernando telah mendongkrak popularitas pemerintah kota tersebut di tahun 2011 melalui penghargaan Unit Pemerintah Lokal Paling Ramah Bisnis di antara kota komponen lainnya. Penghargaan tersebut ia terima dari Kamar Dagang dan Industri Filipina (PCCI) selama tiga tahun berturut-turut. Pemerintah kota ini juga telah dianugerahi penghargaan serupa di tahun 2013 dan 2014, yang menunjukkan upaya berkelanjutannya dalam menciptakan lingkungan kondusif bagi bisnis dan memberikan layanan berkualitas ke masyarakat. Penghargaan ini didasarkan lima kriteria seperti perdagangan, promosi investasi dan pariwisata; kemitraan sektor publik-swasta; pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah; pembangunan sistem pengelolaan kualitas, inovasi, dan sumber daya manusia; serta hubungan antar pemerintah lokal. Di tahun 2015, pemerintah kota tersebut diberi gelar sebagai kota paling kompetitif kedua nasional oleh Dewan Daya Saing Nasional.

Yang pertama di Central Luzon, Toko Usaha Elektronik Terpadu (eBOSS) adalah sistem berbasis komputer yang dikembangkan di tahun 2003 untuk memfasilitasi proses dan penerbitan izin usaha pemerintah kota Angeles, Pampanga. Sistem tersebut telah bersertifikasi ISO-9001-2008 karena efisiensi penuhnya dalam memfasilitasi proses perizinan usaha. Sistem tersebut juga mempermudah aplikasi perizinan dan lisensi usaha daring melalui Sistem Perizinan dan Lisensi Usaha (BPLS) pemerintah kota untuk BOSS. Hal tersebut menyediakan pelayanan yang simpel, efektif, transparan dan cepat, sehingga memberi manfaat bagi investor dan pendaftar usaha.

Baru-baru ini, Kota Angeles dinamai sebagai unit pemerintah terefisien nomor sembilan nasional dalam kategori Highly Urbanized City oleh Dewan Daya Saing Nasional. Parameter yang digunakan untuk penghargaan ini antara lain kapasitas layanan kesehatan, kapasitas sekolah, rasio polisi dan penduduk, efisiensi pendaftaran usaha, promosi investasi, kepatuhan terhadap aturan nasional, pajak unit pemerintah lokal (LGU), transparansi, ekonomi pemerintahan serta jumlah penghargaan yang diterima LGU. Kesimpulannya, parameter-parameter tersebut menunjukkan adanya peningkatan penyediaan layanan dasar untuk konstituen.

Komputerisasi Sistem Perpajakan dan Sistem Perizinan dan Lisensi Usaha (BPLS) Kota Iloilo

Sistem perpajakan berbasis komputer di Kota Iloilo, yang dibuat dengan bantuan pendanaan dari Departemen Keuangan dan Bank Dunia, memiliki dua komponen. Komponen tersebut ialah Sistem Administrasi Pajak Properti Riil (RPTAS) yang mencakup penaksiran, pemeriksaan dan pembayaran serta pemungutan pajak lahan, dan Sistem Administrasi Pajak Izin dan Lisensi Usaha (BPLTAS) yang mencakup pajak usaha, biaya peraturan, penilaian biaya, aplikasi izin usaha dan pembayaran serta pemungutan. Sistem tersebut bertujuan untuk meningkatkan pemasukan pajak dan investasi melalui pemungutan pajak yang efisien dan pemrosesan bisnis cepat. Untuk menciptakan penilaian pajak yang bebas hambatan dan nyaman, pemerintah kota telah menyediakan Penilaian Pajak Usaha Daring melalui situs resminya.

Selain itu, pemerintah kota membuat Sistem Perizinan dan Lisensi Usaha (BPLS) untuk mempercepat proses perizinan dan lisensi usaha. Di tahun 2014, kota tersebut mengadopsi BPLS baru yang lebih singkat, dimana proses izin dan lisensi usaha dapat selesai kurang dari lima belas menit. BPLS dikembangkan lebih jauh dengan diperkenalkannya layanan pembayaran seluler riil untuk pajak usaha. Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Lokal (DILG) memuji pemerintah kota tersebut karena telah menjadi panutan bagi unit

Tentang CfDS

Center for Digital Society (CfDS) merupakan pusat studi yang didirikan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Gadjah Mada. Institusi ini didirikan atas dasar perkembangan dan dinamika kehidupan sosial-politik kontemporer di dunia, yang ditandai dengan pengaruh dari teknologi informasi. Fenomena ini memicu munculnya pola-pola kompleksitas kehidupan sosial dan politik masyarakat, sehingga membutuhkan pendekatan baru dalam mengelola kompleksitas tersebut.

CfDS berdiri untuk mendalami kajian tentang masyarakat digital kontemporer, termasuk isu-isu yang berkaitan dengannya, misalnya isu kota pintar dan pembangunan urban. CfDS juga menitikberatkan kajian pada penggunaan teknologi untuk membentuk masyarakat dalam proses digitalisasi, serta untuk menawarkan solusi-solusi pada permasalahan dan isu sosial.

Visi

**Menyelesaikan Permasalahan Sosial dan Mempercepat
Kesejahteraan melalui Masyarakat Digital Indonesia**

Aktivitas

1. Riset dan Pengembangan
2. Diseminasi dan Publikasi
3. Pendidikan dan Advokasi Kebijakan

Ruang Lingkup Riset

1. Perdagangan Digital
2. Kewarganegaraan Digital
3. Gaya Hidup Digital