

# Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government dengan Aplikasi Tangerang Gemilang

## *Quality of Public Services Through E-Government With The Tangerang Gemilang Application*

Bahrul Syaepudin<sup>1)</sup>, Adie Dwiyanto Nurlukman<sup>2)</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Muhammadiyah Tangerang

<sup>1,2</sup>Jl. Perintis Kemerdekaan I/33 Cikokol, Kota Tangerang

syaepudin23@gmail.com<sup>1)</sup>, adiedwiyanto@gmail.com<sup>2)</sup>

Diterima : 15 Oktober 2021 || Revisi : 18 Juni 2022 || Disetujui: 29 Juni 2022

**Abstrak** - Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi E-Government Tangerang Gemilang. Aplikasi Tangerang Gemilang merupakan inovasi pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Tangerang untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan publik, pelaporan, dan pengaduan dari warga, organisasi, dan instansi pemerintah. Layanan yang terkesan kaku kemudian melalui penggunaan E-Government menjadi lebih fleksibel, efektif, dan efisien. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dan diperoleh melalui studi kepustakaan, dokumentasi, wawancara, dan observasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang. Hasil penelitian menunjukkan kurangnya sinergitas antar instansi atau instansi yang ada di pemerintah Kabupaten Tangerang dalam menjalankan e-government dan rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi Tangerang Gemilang serta penanganan pelayanan yang belum optimal. dikarenakan belum adanya integrasi aplikasi yang baik antar organisasi perangkat daerah di Aplikasi Tangerang Gemilang.

**Kata kunci:** Komunikasi Krisis, Pandemi Covid-19, Pemerintah Kota Parepare.

**Abstract** – This study aims to analyze and describe the improvement of the quality of public services through the Tangerang Gemilang E-Government application. The Tangerang Gemilang application is a public service innovation of the Tangerang Regency Government to provide convenience in public services, reporting, and complaints from citizens, organizations, and government agencies. Services that seem rigid then, through E-Government, become more flexible, effective, and efficient. The method used in this research is descriptive qualitative. The data were collected through literature study, documentation, interviews, and observations at The Office of Communication and Information Tangerang Regency. The results indicate a lack of synergy between existing agencies or agencies in the Tangerang Regency government in carrying out e-government. It also shows the low level of community participation in the use of the Tangerang Gemilang application, as well as the handling of services that are not optimal due to the absence of good application integration between regional device organizations in the Tangerang Gemilang Application.

**Keywords:** Quality of Public Services, e-Government, Tangerang Gemilang, Application

### PENDAHULUAN

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik pemerintah pusat dan daerah terus mengalami perbaikan-perbaikan agar terciptanya pelayanan publik yang baik dan berkualitas (Rahayu et al., 2020), dan *Elektronik Government (E-Government)* saat ini menjadi topik populer, setiap daerah mengimplementasikan dengan caranya masing-masing sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden terkait kebijakan dan strategi nasional Pengembangan Pemerintahan secara Elektronik. Prinsip utama *E-government* dalam pemanfaatan teknologi informasi yang membantu meningkatkan hubungan antara masyarakat dengan pemerintah dan stakeholders lainnya, sehingga muncul model-model *E-Government*

seperti pemerintah ke pemerintah (G2G), pemerintah ke masyarakat (G2C), pemerintah ke bisnis (G2B) dan lain sebagainya (Ibad & Lolita, 2020). Dari 548 pemerintah provinsi dan kabupaten/kota sekitar 543 sudah memiliki website sendiri. Website pemerintah yang dapat diakses ada 483, sisanya 60 website tidak dapat di akses. Artinya Belum semua website pemerintah dapat diakses (yunita & Apriyanto, 2018). Manfaat yang diperoleh dari *E-Government* dalam kaitannya dengan pelayanan publik, diantaranya efektifitas dan efisiensi dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, meningkatkan optimalisasi pelayanan.

Untuk meningkatkan efektivitas penggunaan teknologi informasi selain infrastruktur yang memadai

harus ada juga sikap profesional dari pemerintah daerah dalam hal ini pejabat publik, dan juga harus adanya partisipasi dari masyarakat (Manurung et al., 2019). Didalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 perlu dilakukan penatakelolaan *teknologi* informasi dan komunikasi di Pemerintah Daerah agar diketahui dalam penerapannya apakah sudah dilakukan sesuai dengan regulasi dan standar operasional yang ada (Hasan & Arief, 2018).

Melihat perkembangan teknologi yang sangat pesat, hal ini justru dijadikan peluang oleh pemerintah sebagai upaya dalam mempermudah birokrasi dibidang pemerintahan sebagai akses mempermudah pelayanan dan juga sebagai bentuk transparansi publik, karena *E-Government* sendiri membuat pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah lebih efektif dan sangat efisien. Mengenai penerapan *E-Government* di Indonesia beberapa peraturan perundang-undangan seperti Instruksi presiden Nomor 3 Tahun 2003, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, UU Nomor 23 Tahun 2014, UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Keputusan Menteri PAN No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan perundang-undangan lainnya sudah berkaitan dengan *E-Government* (Masyhur, 2014), meskipun secara tidak langsung sudah masuk kedalam bagian dari regulasi pengimplementasian *E-Government*. Dan dalam penyelenggaraan *E-Government* di Kabupaten Tangerang sendiri melalui Peraturan Bupati Tangerang Nomor 94 Tahun 2016 yang mengatur pelayanan dasar penyelenggaraan Pemerintahan.

Upaya perubahan dan perbaikan pelayanan publik yang mengarah kepada kepuasan masyarakat salah satunya adalah fasilitas layanan selain itu dalam pelayanan yang berbasis elektronik maka bukan hanya fasilitasnya saja yang diperbaiki tapi kompetensi masyarakat dan pejabat publik juga diperbaiki agar terciptanya kualitas pelayanan yang baik (Rukayat, 2018). Chapman dan Cowdell (1998) menerangkan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian pelayanan yang dijalankan oleh institusi publik dimana pendanaannya didanai oleh negara kemudian di dirikan oleh negara melalui cara kenegaraan, yang tujuannya ditentukan secara politis oleh negara (Rahayu et al., 2020).

Menurut World Bank "*E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the Internet and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses and other arms of government*". Segala bentuk informasi, pelayanan, pengaduan dan transaksi sudah tersedia dalam *E-Government* (Kurnia et al., 2017).

Secara Eksplisit pemanfaatan *E-Government* sebagai alat dalam bentuk media dan aplikasi, Karenanya penggunaan teknologi informasi seperti

internet sebagai alat bantu yang efektif dan tujuan pemanfaat teknologi informasi yang membuat roda pemerintahan lebih efisien (Sosiawan, 2015).

Pembangunan nasional suatu bangsa pada dasarnya harus ada sinergitas antara pemerintah dan masyarakat, dimana pemerintah bertugas memberi arahan dan pembinaan yang kondusif dalam menunjang kegiatan, dan masyarakat sebagai pelaku utama pembangunan. Kegiatan tersebut harus saling melengkapi satu sama lain agar pembangunan nasional suatu bangsa terlaksana sesuai dengan tujuannya. Terwujudnya efektivitas reformasi birokrasi suatu pemerintahan ditandai dengan nilai Index Reformasi Birokrasi (IRB) yang "Baik" dan peran serta Masyarakat sangat dibutuhkan dalam program reformasi birokrasi. Penyelenggaraan birokrasi pemerintahan daerah Kabupaten Tangerang pada tahun 2017 memperoleh nilai 81,9 yang terdiri dari nilai proses 50,19 dan hasil 31,75.

Penyelenggaraan pemerintah daerah Kabupaten Tangerang mengalami peningkatan dalam rentang tahun 2015-2017 dibanding pada tahun 2014. Sehingga Pemerintah Kabupaten Tangerang berada di urutan 123 secara nasional dengan nilai 3.1191 dan berada pada posisi ketiga di Provinsi Banten. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijalankan oleh 56 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Kabupaten Tangerang sekitar 90,32%. Lambatnya kinerja pemerintahan daerah Kabupaten Tangerang karena belum adanya integrasi aplikasi *E-government*, di tahun 2017 baru ada 35 aplikasi sistem informasi daerah yang dikelola oleh Organisasi Perangkat Daerah, itu pun masih secara parsial.

Tentunya bukan hal yang mudah untuk menjangkau luasnya wilayah administrasi di Kabupaten Tangerang dalam waktu yang singkat, maka dari itu pemerintah Kabupaten Tangerang yang saat ini sudah menerapkan sistem *E-Government* sebagai bentuk reformasi birokrasi pelayanan publik. Tentunya dalam hal mempermudah pelayanan dan pelaporan masyarakat serta mempermudah pekerjaan tenaga kerja yang bergerak di instansi pemerintah Kabupaten Tangerang, maka dari itu pemerintah membuat website <https://tangerangkab.go.id/> yang didalamnya terdapat informasi terkait profil, berita, informasi publik, pengaduan dan lain sebagainya, sistem informasi yang bisa diakses oleh masyarakat luas, jika melihat pengguna internet di Kabupaten Tangerang hanya 5,2 persen dari total penduduk yang mencapai tiga juta jiwa dan masih rendahnya penggunaan internet mencapai 90 persen di Kabupaten Tangerang ini menjadi salah satu faktor penghambat pemerintah dalam menjalankan aplikasi *E-Government* (Mardiani, 2014). Tentunya butuh usaha keras untuk terus memberikan sosialisasi kepada masyarakat Kabupaten Tangerang agar pelaksanaan *E-Government* di Kabupaten Tangerang berjalan dengan efektif dan efisien.

Sebagai upaya keseriusan pihak pemerintah daerah Kabupaten Tangerang dalam menjalankan pelayanan publik berbasis elektronik, Kabupaten Tangerang juga menyediakan beberapa jenis aplikasi yang bisa diakses di menu sistem informasi baik secara langsung melalui website Organisasi Perangkat Daerah atau bisa mendownload aplikasi Tangerang Gemilang tersebut melalui *Playstore*.

Didalam sistem informasi dan Aplikasi Tangerang Gemilang terdapat Empat Fitur Utama diantaranya Siaga, Pengaduan, PPID Online, Berita serta Aplikasi dan didalam menu atau fitur Aplikasi itu sendiri ada dua jenis aplikasi *E-Government* yakni ; Aplikasi Layanan Publik dan Aplikasi Administrasi Pemerintahan, Adapun aplikasi pelayan publik terdiri dari menu atau aplikasi *E-Government* diantaranya Portal, Gemilang, Radio, Pengadaan, E-Report, Perizinan, Siap Kerja, Bursa Kerja, SP4N Laporan, Dokumen Hukum-JDIH, Pitulung, Si-Cepot, Pajak, E-BPHTB, Perpustakaan, Dapodik, Sekolah-Kita, PPID, Bank Tasling, SIM-Menara, CSR, E-Silbang, Si-Jaka, Ini dataku, Data Jalan, Informasi Gender, Si-Jempol, Sim-Lasti, Tepra, Buku Digital, SIMEGAL, SINUSA, ASIK, COVID-19, SIKELING, SILA, SIMANTAN, SIPIL, SISABAR, SEPAKAT, TPAKD. Sedangkan menu atau fitur-fitur yang ada di Aplikasi Administrasi Publik Pemerintahan diantaranya Dashboard Kabupaten, SIM-ASN (Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara), Presensi, Sipendekar, SPOT (Sistem Informasi Presensi Online terpadu Kabupaten Tangerang), SIMRAL (Sistem Informasi Perencanaan dan Penganggaran), MAIL, MONEV-BARJAS, SAKIP, WEB Dinkes, E-Logistik, Pasimpel, WBS, Statistik, Simpatik, Smart Sismiop, EKBANG, SIKAT, SIPD, Siamanda, Siwasjada, Siap, Atisisbada Semua aplikasi ini dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang melalui Dinas-Dinas terkait yang ada di Tangerang (Kabupaten Tangerang, 2020).

Portal Aplikasi system Informasi Tangerang Gemilang yang dapat di download di aplikasi playstore yang dapat digunakan oleh seluruh masyarakat Kabupaten Tangerang. Tentu saja tujuan akhirnya adalah peningkatan pelayanan pemerintah Kabupaten Tangerang terhadap Masyarakat Kabupaten Tangerang khususnya dan Masyarakat Indonesia pada umumnya. Kecepatan dan ketepatan informasi persediaan yang dijamin oleh aplikasi tetap mengacu kepada azas umum pengelolaan persediaan aplikasi (Diskominfo, 2018).

Melalui penggunaan aplikasi dalam pengelolaan persediaan yang ada, diharapkan pelayanan pemerintah daerah kepada masyarakat terus meningkat. Tidak ada lagi alasan tertundanya pelayanan yang disebabkan habisnya persediaan seperti blangko-blangko pelayanan disejumlah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan lain-sebagainya. Tapi pertanyaannya apakah masyarakat Kabupaten Tangerang mengetahui aplikasi-aplikasi tersebut dan sudah adakah sosialisai

yang dilakukan oleh pihak pemerintah itu sendiri terhadap masyarakat kabupaten Tangerang dan jika sudah bagaimana respon dan partisipasi masyarakat kabupaten Tangerang itu sendiri.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari tahun 2014-2017 terhadap pelayanan publik di Kabupaten Tangerang mencapai angka rata-rata 74,22 dan cenderung fluktuatif, Untuk menciptakan efektivitas dan efisiensi sarana dan prasarana penyelenggaraan pemerintahan, dalam hal peningkatan pelayanan publik harus memadai, agar komunikasi dan informasi antara masyarakat dan pemerintah berjalan dengan baik guna mewujudkan *good governance*, maka perlu adanya standar pengembangan serta pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi secara berkala.

Pembangunan dan pengembangan pelayanan publik berbasis *E-Government* harus berbarengan dengan pembangunan sumber daya manusianya, harus ada strategi khusus dalam meningkatkan kapasitas aparatur pemerintah daerah Kabupaten Tangerang.

## METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, Metode ini menggambarkan kondisi objek atau sebuah keadaan. Peneliti menghasilkan data-data melalui studi Pustaka sebelum melakukan penelitian dan wawancara yang dilakukan dengan observasi yang sudah dilakukan selama penelitian, dan hasil observasi tersebut berupa catatan, dokumen pendukung lain mengenai kondisi disana yang menjelaskan upaya pemerintah dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan melalui *e-Government* Aplikasi Tangerang Gemilang di Kabupaten Tangerang serta hambatan-hambatan yang di hadapi pemerintah dan masyarakat dalam proses implementasi kebijakan tersebut.

Metode penelitian deskriptif kualitatif merupakan langkah strategis dalam suatu penelitian untuk memperoleh data yang dibutuhkan (Sugiyono, 2016). Dalam melakukan penelitian beberapa tahapan perlu dilakukan seperti Mengidentifikasi masalah tujuannya untuk menentukan topik pembahasan, kemudian peneliti merumuskan dan melakukan pembatasan masalah dalam suatu penelitian agar fokus penelitian tidak keluar dari topik utama penelitian. Dan untuk memperoleh data awal sebagai acuan, peneliti melakukan studi kepustakaan, setelah data hasil dari studi pustaka diperoleh oleh peneliti, tahap selanjutnya yang dilakukan adalah membuat hipotesis dan menyusun daftar pertanyaan untuk digunakan pada saat wawancara. Setelah data dari informan diperoleh kemudian peneliti melakukan validitas data dengan menggabungkan data-data yang diperoleh selama penelitian berlangsung, dan Adapun Penelitian ini dilakukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara geografis, letak Kabupaten Tangerang yang merupakan bagian dari wilayah administratif Provinsi Banten yang berada antara 6°0' – 6°20' Lintang Selatan dan 106°20'– 106°43' Bujur Timur, Kabupaten Tangerang memiliki wilayah yang cukup luas, terdiri dari 29 kecamatan, 28 kelurahan dan 246 desa dengan luas mencapai 95.961 Ha atau 959,61 km<sup>2</sup>. Wilayah administrasi Kabupaten Tangerang sendiri berbatasan dengan beberapa Kabupaten/Kota dan bentangan laut yang ada disekitarnya. Sebelah utara berbatasan dengan laut Jawa, Sebelah timur berbatasan dengan DKI Jakarta, Kota Tangerang, dan Kota Tangerang Selatan, Sebelah Selatan berbatasan dengan Kab. Bogor, dan Sebelah barat berbatasan dengan Kab. Serang dan Kabupaten Lebak. Dengan jumlah penduduk kabupaten tangerang yang hampir mencapai 3,5 Juta jiwa. Dan terdiri dari 64 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) termasuk kecamatan yang membantu jalannya Roda pemerintahan yang ada di wilayah kabupaten Tangerang.

Dalam hal diatas tentunya ada hubungan yang erat kaitannya dengan masyarakat, pemerintah sebagai fasilitator dan pelayan masyarakat atau biasa disebut pelayanan publik, luasnya wilayah kabupaten tangerang yang membuat pemerintah kabupaten membuat inovasi dalam hal pelayanan publik yakni dengan menerapkan sistem *E-Government*. Pada saat ini, saat ini setia pemerintah daerah telah memiliki situs web resmi atau bahkan dalam bentuk aplikasi, contohnya seperti Pemerintah Kabupaten Tangerang yang sudah merintis situs web dan aplikasi. Sebagai bentuk reformasi birokrasi di akhir tahun 2019 Pemerintah Kabupaten Tangerang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika meluncurkan situs resmi yang berbentuk aplikasi, Perkembangan aplikasi ini merupakan satu pencapaian Kabupaten Tangerang sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam menerima pelayanan, informasi publik, dan data-data kegiatan serta program yang dijalankan oleh pemerintah Kabupaten Tangerang.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan Kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang Bapak Ir. Dias Mardiwibowo, M.Si selaku Kepala Bidang Aplikasi Informatika di dapatkan gambaran awal sebelum adanya Aplikasi Tangerang Gemilang ini. Bermula dari banyaknya masukan masyarakat kepada Bupati Tangerang yang mengeluhkan terkait tidak efektif dan efisiennya pelayanan publik di kabupaten tangerang, masyarakat menginginkan hal yang dapat memudahkan masyarakat dalam hal pelayan oleh pemerintah, tentunya sebagai jawaban dan komitmen seorang pemimpin Bapak A. Zaki Iskandar selaku Bupati Kabupaten Tangerang menginstruksikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten untuk

merancang suatu aplikasi pelayanan publik dengan mengedepankan azas humanis agar masyarakat dengan mudah berkomunikasi dengan pemerintah dalam hal pelayanan publik atau sebaliknya. Mengusung Konsep “Tangerang Gemilang” merupakan moto kabupaten tangerang agar dalam bidang apapun tangerang selalu berhasil dan baik dalam menghasilkan apapun. Melalui Bidang Aplikasi Informatika Dinas Komunikasi bersama-sama merancang proses pembuatan Aplikasi Tangerang Gemilang, Dikarenakan aplikasi tersebut berkaitan dengan pelayanan publik maka kepala Bidang menginstruksikan seksi pengembangan dan integrasi aplikasi layanan publik untuk merancang aplikasi layanan publik tersebut, kemudian terkait adanya *E-Government* di setiap daerah tentunya itu sesuai dengan Inturksi presiden dan peraturan presdien No. 95 Tahun 2018 tentang Sitem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Kemudian aplikasi yang saat ini ada merupakan adopsi dari aplikasi yang sudah di buat oleh pemerintah daerah lain yakni Kota Tangerang.

Adapun peraturan Daerah yang mendasari tujuan pendayagunaan TIK yang dilakukan Pemerintah Kabupaten tangerang dalam menyediakan sarana dan prasarana, penyajian data dan informasi secara mudah, cepat, tepat dan akurat dalam upaya menunjang penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan masyarakat dan dunia usaha serta pelayanan publik. Penerapan *E-Government* berbasis aplikasi/*online* saat ini berlandaskan pada peraturan daerah Kabupaen Tangerang Nomor 6 tahun 2020 yang berisi tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dan Pembuatan aplikasi ini sudah masuk kedalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun Anggaran 2017-2021 yang saat ini masih digunakan namun bukan judul dengan pembuatan aplikasi satu bagian saja melainkan keseluruhan, dan unttuk proses pengerjaannya tidak melalui pihak ketiga namun menggunakan tenaga ahli ataupun programer yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang dan dalam satu tahun itu dapat menghasilkan beberapa aplikasi sesuai dengan rancangan kerja yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.

Sebagai upaya dan bentuk keseriusan pemerintah Kabupaten Tangerang dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di kabupaten tangerang Dinas Komunikasi dan Informatika terus melakukan pembaharuan melalui aplikasi tersebut dan terus melakukan pengembangan aplikasi yang diharapkan oleh masyarakat dan memudahkan masyarakat dalam melakukan pelyanan publik di kabupaten tangerang, dalam mengembangkan aplikasi ini bukan hal yang mudah, harus ada sinergitas antara bidang baik yang ada di dalam Dinas Komunikasi dan Informatika ataupun di Dinas/OPD lain yang ada di pemerintah kabupaten tangerang, jika dilihat Sumber Daya Manusia yang ada dari kualitas sudah memadai namun

jika dilihat dari kuantitas masih belum memadai makanya Kabupaten Tangerang lamban dalam hal pengembangan aplikasi berbasis pelayanan publik ini tidak seperti di daerah lain, dan dari sumber daya yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang belum bisanya mengintegrasikan semua fitur layanan yang ada di pemerintah kabupaten tangerang seperti pelayanan yang padahal bersentuhan langsung oleh masyarakat sehari-hari seperti E-KTP, Kartu Keluarga, Pajak dan sebagainya, dari segi wilayah geografisnya sangat luas dan penduduknya beragam budaya ada yang langsung memahami dan ada yang sulit memahami terkait menggunakan aplikasi ini dan hal tersebut dialami dikalangan usia lanjut, tetapi pada dasarnya usia remaja sudah tidak asing lagi menggunakan sarana teknologi hal tersebutlah yang menjadi faktor penghambat pemerintah dalam melakukan pelayanan publik berbasis elektronik.

Tabel 1 Temuan di Dinas kominfo Kabupaten Tangerang

Temuan	Rekomendasi
1. Aplikasi Tangerang Gemilang hanya tersedia di google playstore dan sudah di download 1000 pengguna	1. Sebaiknya jika aplikasi tersebut tersedia di playstore dan app Store, karena pengguna teknologi bukan hanya di android saja
2. Kuantitas Sumberaya Manusia untuk tenaga ahli kurang memadai	2. Perlu adanya penambahan jumlah Tenaga Ahli dalam bidang aplikasi
3. Aplikasi Tangerang Gemilang sedang dalam proses pengembangan versi terbaru saat ini masih dalam bentuk beta	3. Sebelum dilakukan pengembangan aplikasi agar di integrasikan semua aplikasi OPD dalam Aplikasi Tangerang Gemilang
4. Beberapa Fitur Aplikasi OPD hanya menempel di dalam aplikasi	4. Untuk mempercepat proses pengembangan aplikasi sebaiknya lakukan kerja sama dengan pihak ketiga
5. Tidak adanya Vendor/Kerja sama dengan pihak ketiga terkait proses pembuatan aplikasi	5. Lakukan Sosialisasi dan perawatan aplikasi secara berkala.
6. Perawatan Aplikasi tidak dilakukan secara berkala	6. Sosialisasi harus terus ditingkatkan kepada masyarakat walaupun masih banyak masyarakat yang tingkat kesadarannya masih kurang, dan lakukan kolaborasi yang baik dengan setiap OPD agar pengembangan aplikasi semakin baik.
7. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat terkait adanya Aplikasi Pelayanan Publik Tangerang Gemilang	

Dari Tabel 1, diketahui bahwa pemerintah Kabupaten Tangerang sudah melakukan inisiatif mengembangkan layanan berbasis *smartphone* dan pemerintah selalu berkoordinasi dengan dinas lain agar

aplikasi dari setiap dinas dapat di dimanfaatkan oleh masyarakat agar tercapainya tujuan bersama antara pemerintah dengan masyarakat, tetapi dari sisi masyarakat sendiri yang masih banyak masyarakat yang belum tahu adanya aplikasi layanan publik Tangerang Gemilang sehingga masyarakat belum bisa memanfaatkan layanan *online* melalui *smartphone* untuk mengurus kebutuhan yang berkaitan dengan pemerintah Kabupaten Tangerang. Dan saat ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang sedang mengembangkan versi terbaru aplikasi tersebut agar aplikasi tersebut mudah digunakan dan berbasis humanis. Dan nantinya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang berharap kepada seluruh masyarakat bisa menggunakan aplikasi tersebut dan dalam hal pelayanan tanpa harus memakan waktu dan biaya yang mahal.

Agar terlaksananya pengembangan *E-Governemnt* dengan baik perlu adanya SDM yang handal dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi, untuk mendukung kesiapan *E-Government* diperlukan team khusus dan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Tim Pengembang Aplikasi Tangerang Gemilang

No.	Keahlian/Posisi	Jumlah SDM
1.	Penanggung Jawab	1
2.	Pengawas	1
3.	Pelaksana utama	1
4.	Staff Pelaksana	1
5.	Analisa System	1
6.	Programer Back Hand	2
7.	Programmer Mobile	1

Kepala Dinas Kominfo sebagai Penanggung, Kepala Bidang sebagai Pengawas/PPTK, Kepala Seksi Pengembangan dan Intergari Pelayanan Publik Sebagai Pelaksana utama, dan dibantu oleh Staf Pelaksana, dan masing-masing tenaga ahli sebanyak 4 orang dari Staff Aplikasi Pelayanan Publik dibagi kedalam dua programmer. untuk proses recruitment tenaga ahli baik dari internal atau eksternal untuk mengelola aplikasi Tangerang gemilang ini dilakukan dengan regulasi yang resmi melalui LPSE (Lembaga Pengadaan Sistem Elektronik) dan itu semua sudah diatur dalam anggaran yang disediakan dan perangkat kerja disiapkan dan spesifikasi tenaga ahli yang dimasukan kedalam pengadaan lelang di LPSE ke, dan persyaratan lain yang harus dipenuhi oleh tenaga ahli seperti sertifikasi yang sesuai dengan bidang IT dan semua proses tersebut semuanya diserahkan oleh pihak LPSE dan dinas kominfo hanya menerima hasil rekrutment dari mereka.

Dari Rencana induk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Kabupaten Tangerang Tahun 2021-2025 ada 63 Total OPD, sebanyak 48% diantaranya menyatakan sudah terhubung dengan jaringan Diskominfo, sedangkan 52% sisanya masih dalam tahapan progres.

**Tabel 3** Perbedaan Aplikasi Tangerang Gemilang yang sudah ada dengan yang akan rilis veris terbaru hasil pengembangan.

Jenis/Keter sediaan	Versi Saat ini	Versi yang akan Rilis
Rilis	Playstore 24 Desember 2019	Masih dalam tahap <i>testing</i>
Versi Aplikasi	1.3 Update terakhir 23 Juli 2020	2.0.0 Masih dalam bentuk Beta
Pembuat/Penge mbang	Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Tangerang	Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Tangerang
Fokus	Informasi dan Pengaduan Publik, Pelayanan Publik	Pelayana Publik, Informasi Publik, Pengaduan, Darurat 112, Pengaduan, Berita, Aplikasi Layanan Publik, Layanan Mandiri, Siaga, Simapan, PPID, Beranda, Histori, notifikasi, Profile
Menu dan Fitur	Siaga, Aplikasi Pelayanan Publik dan Aplikasi Administrasi Pemerintahan, Pengaduan/Lapor, PPID, Berita, Notifikasi, Profile.	Masyarakat Pengguna Aplikasi melakukan Registrasi sekaligus Login kemudian menunggu di verifikasi oleh Diskominfo untuk dapat menggunakan fitur pada aplikasi tersebut.
Alur Pengguna / Alur Kerja Aplikasi	Masyarakat Pengguna Aplikasi melakukan Registrasi kemudian di Setujui oleh Diskominfo untuk dapat login dan menggunakan fitur yang tersedia	Pengguna dapat mengetahui apakah sudah diverifikasi oleh penyedia sebab dapat dilihat di menu notifikasi dan dibagian <i>profile</i>
Monitoring	Pengguna tidak dapat mengetahui apakah sudah si setuju oleh penyedia aplikasi atau belum sebab tidak adanya histori pengguna atau notifikasi	Lebih mudah di gunakan oleh masyarakat karena jenis aplikasi ini digunakan untuk pelayanan Publik yang berkaitan langsung dengan masyarakat seperti adminduk, Pajak, dan sebagainya
Kelebihan	Bisa menggunakan semua fitur tanpa harus melakukan Registrasi dan Login.	Masih dalam tahap <i>testing</i> atau aplikasi dalam bentuk Beta.
Kekurangan	Kesulitan Proses Registrasi, Ketidak jelasan pelaporan dan pelayanan yang digunakan oleh masyarakat tidak adanya perawatan terhadap aplikasi	

Untuk dapat menggunakan aplikasi Tangerang Gemilang tentu syarat utama bagi masyarakat adalah memiliki alat teknologi berupa *smartphone* android karena saat ini aplikasi Tangerang Gemilang hanya tersedia dalam bentuk *mobile* android dan untuk pengguna ios mereka belum bisa menggunakan aplikasi tersebut karena belum tersedianya aplikasi tersebut di *app store*, dikarenakan banyaknya masyarakat kabupaten tangerang yang menggunakan *handphone* berbasis android maka dari itu saat ini hanya untuk pengguna android saja, nantinya akan terus dikembangkan agar semua masyarakat pengguna ios juga dapat menggunakan menggunakan aplikasi Tangerang Gemilang. Sebelum digunakan sebagai aplikasi yang dapat membantu pelayanan, masyarakat harus mengunduh terlebih dahulu di salah *platform* android dalam hal ini yakni *playstore*, kemudian setelah terunduh melakukan registrasi terlebih dahulu agar dapat menggunakan semua fitur-fitur yang ada di dalam Aplikasi tersebut walaupun ada beberapa fitur dalam aplikasi tersebut bisa digunakan tanpa harus melakukan login. Dan setelah masyarakat melakukan registrasi dan login untuk kemudian menunggu di setuju oleh pengelola Aplikasi dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang tujuannya agar masyarakat dapat menggunakan semua

fitur yang belum bisa digunakan tanpa menggunakan login terlebih dahulu dan setelah itu masyarakat dapat menggunakan fitur dan menu yang ada di aplikasi Tangerang gemilng yang terkoneksi langsung dengan pengelola website atau pengelola aplikasi dari masing-masing OPD yang ada.

Berdasarkan *review*, ditemukan kendala di salah satu platform *playstore*, yakni masyarakat agak kesulitan ketika melakukan proses registrasi dan tidak dapat melakukan login sehingga tidak ada kejelasan apakah proses registrasi sudah di setuju atau belum oleh pihak pengelola. dan setelah dikonfirmasi langsung melalui pihak pengelola, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang, bidang pengembangan dan integrasi aplikasi layanan public, ternyata saat ini aplikasi Tangerang Gemilang yang sudah ada hanya terfokus pada pelayanan pengaduan masyarakat saja dan belum bisa melayani proses administrasi kependudukan dan administrasi lai, dan fitur aplikasi pelayanan publik dari masing-masing OPD yang ada di aplikasi Tangerang Gemilang saat ini hanya sebatas memperkenalkan saja kepada masyarakat bahwa di dinas terkait sudah ada aplikasi pelayanan berbasis online untuk kebutuhan masyarakat walaupun masih berbasis *web site* atau bahkan ada hanya menempel saja tapi tidak dapat digunakan.

Hal tersebut yang menjadi pekerjaan rumah bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang sebagai penyedia aplikasi untuk terus berinovasi mengembangkan aplikasi tersebut agar semua aplikasi dari setiap OPD bisa terintegrasi dengan baik di Aplikasi Tangerang Gemilang dan benar-benar bisa dirasakan keberadaannya oleh masyarakat Kabupaten Tangerang pengguna aplikasi tersebut. Dan saat ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang sedang merancang aplikasi Tangerang Gemilang versi terbaru dan sudah masuk dalam tahap *testing*, setelah selesai melalui tahapan-tahapan tersebut akan segera dirilis dalam waktu dekat, dan ini bukan proses pembuatan aplikasi baru namun pengembangan aplikasi versi yang lama namun dengan fokus utama yakni pelayanan publik berbasis elektronik bukan hanya sekedar pengaduan publik. Tabel 3 menunjukkan upaya keseriusan pemerintah kabupaten Tangerang dalam menghadapi era modern yang semuanya serba digital. Tentunya butuh waktu yang cukup lama dan Kerjasama yang baik dari segi internal dan eksternal agar aplikasi ini dapat benar-benar digunakan untuk kebutuhan masyarakat dan tidak membuat masyarakat mengeluhkan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten tangerang karena pada dasarnya pelayanan harus bersifat efektif, efisien, dan akuntabel. Apalagi saat ini pemerintah sudah mengembangkan aplikasi pelayanan publik tujuannya agar masyarakat tidak lagi mengeluarkan biaya yang mahal dan waktu yang lama untuk mendapatkan

pelayanan yang baik dari pemerintah Kabupaten Tangerang.

Pada aplikasi tahap pertama yang sudah ada di *playstore* sejak tahun 2019 pemerintah mengakui belum maksimal dan masih setengah-setengah dalam proses pembuatannya dan yang penting dapat memberikan informasi publik bahwa akan ada aplikasi pelayanan publik dari masing-masing OPD maka dari itu ketika dibuat aplikasi tangerang gemilang tahap pertama dengan fokus utamanya yaitu bentuk pengaduan masyarakat dan informasi publik dan untuk pelayanan publik hanya beberapa saja agar pemerintah dapat menerima masukan dan keluhan apa saja dari masyarakat. Bagaimanapun, dengan pengembangan yang ada, pemerintah kabupaten Tangerang memaksimalkan agar aplikasi ini hanya untuk pelayanan dan informasi publik dan untuk fitur pengaduan itu sudah terintegrasi dengan aplikasi SP4N Lapor yang ada di pemerintah pusat, jadi nantinya aplikasi Tangerang Gemilang yang akan rilis ini diperuntukan pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat umumnya seperti administrasi kependudukan, pembayaran pajak, layanan mandiri dan sebagainya.

Sebagai upaya peningkatan kualitas khususnya dalam pelayanan Publik melalui *E-Government* Melalui Peraturan Daerah Nomor 109 Tahun 2019 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang, kemudian Dinas Komunikasi dan Informatika melalui Bidang Aplikasi Informatika yang meliputi Seksi Pengembangan dan integrasi aplikasi manajemen pemerintahan, seksi pengembangan dan integrasi aplikasi layanan publik serta seksi pemeliharaan dan implementasi aplikasi. Dan untuk aplikasi pelayanan publik yang sedang dikembangkan ke versi terbaru ini mengadopsi aplikasi layanan *E-Commerce*. Berdasarkan hasil wawancara informan menerangkan pemerintah ingin masyarakat melakukan kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan publik bisa dilakukan dirumah masing-masing dan agar masyarakat tidak lagi datang ke dinas terkait, kecuali memang diharuskan untuk datang memenuhi proses yang harus dijalankan dan regulasi yang tersedia di instansi atau OPD masing-masing dan aplikasi Tangerang Gemilang hanya sifatnya perantara masyarakat dengan pemerintah. dalam hal penggunaan aplikasi maka aplikasi Tangerang Gemilang ini di khususkan untuk pelayanan publik saja dan untuk manajemen pemerintahan sudah tersedia aplikasi tersendiri yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika yaitu aplikasi ASN-G Kab. Aplikasi pelayanan publik resmi pemerintah Kabupaten Tangerang ini dengan visi memberikan pelayanan secara digital yang penuh dengan kemudahan dalam satu aplikasi, Adapun fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi Tangerang Gemilang versi 2.0.0 ini sebagai

bentuk transformasi dan inovasi dalam pengembangan dari aplikasi Tangerang Gemilang versi 1.3 diantaranya sebagai berikut:

#### 1. Darurat 211

Fitur ini merupakan nomor tunggal layanan panggilan, dan masyarakat dapat memanfaatkan *call center* ini jika dalam kondisi darurat dan sudah terintegrasi melalui diskominfo dan berkoordinasi serta berkolaborasi dengan perangkat daerah terkait, petugas keamanan, dan beragam pemangku kepentingan lain.

#### 2. Layanan Mandiri

Layanan mandiri ini bisa digunakan untuk masyarakat dalam hal pengambilan nomor antrian, masyarakat tidak perlu lagi mengantri di tempat pelayanan publik yang ada di pemerintah kabupaten tangerang. Sebab dilayanan mandiri, masyarakat sudah ditentukan nomor antrian, jam dan akan dilayani diloket berapa, dan untuk pelayanan tersebut menyesuaikan dengan regulasi yang sudah diterapkan oleh OPD terkait.

#### 3. Pengaduan

Jika versi sebelumnya masyarakat dapat langsung melakukan pengaduan melalui aplikasi tangerang gemilang dan dapat melihat siapa dan apa saja yang dilaporkan oleh masyarakat sekitar, pada versi yang terbaru masyarakat tetap dapat mengetahui sejauh mana pelaporan yang sudah dilayangkan kepada pemerintah dan semua bentuk pelaporan dan pengaduan masyarakat langsung terintegrasi melalui aplikasi SP4N Lapor.

#### 4. iPBB

Fitur ini merupakan informasi pajak bumi dan bangunan, pada fitur ini masyarakat hanya diminta untuk memasukkan Nomor Objek Pajak (NOP) untuk menampilkan daftar informasi PBB.

#### 5. Berita

Fitur ini merupakan penyedia informasi publik, masyarakat dapat mengetahui informasi terkini kabupaten tangerang dalam bentuk berita terkait kegiatan apa saja yang sudah dan sedang berlangsung di kabupaten tangerang

#### 6. Siaga

Pada fitur ini masyarakat dapat mengetahui nomor telepon instansi seperti Badan Penanggulangan Bencana, Pemadam Kebakaran, PMI, Rumah Sakit Umum yang ada di kabupaten Tangerang dan Posko Kesehatan.

#### 7. Apps

Tidak jauh berbeda dengan Aplikasi Tangerang Gemilang versi sebelumnya untuk aplikasi layanan publik tetap di adakan namun menghilangkan aplikasi layanan pemerintahan (ASN-G) sebab aplikasi tersebut diperuntukan untuk manajemen internal atau pegawai pemerintahan Kabupaten Tangerang. Dan saat ini sebanyak 63 OPD atau sekitar 48% diantaranya menyatakan sudah terhubung dengan jaringan

Diskominfo, dan sisanya masih dalam tahap progres pengembangan aplikasi di masing-masing OPD, tujuannya agar nanti aplikasi tersebut dapat terintegrasi dengan baik di Aplikasi Tangerang Gemilang versi terbaru.

#### 8. Simapan

Sistem Informasi Pemakaman dan Pertanahan ini dapat digunakan oleh masyarakat apabila tidak memiliki lahan untuk proses pemakaman dan didalam aplikasi tersebut sudah tersedia lokasi Pertanahan, Jumlah TPU, Pengguna TPU, dan Luas Area Tanah.

#### 9. Histori

Fitur histori ini bisa dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai bentuk keterbukaan pemerintah terhadap pelayanan publik, berdasarkan informasi yang di dapat melalui informan, bahwa nantinya apabila kita melakukan pelayanan di instansi terkait akan ada histori perjalannya mulai dari tahap awal, proses, hingga tahap akhir. Apalagi ditambah akan ada aplikasi si cepat yang bertugas sebagai jasa pengiriman yang akan mengantarkan berkas kita setelah diproses oleh OPD terkait dan kita hanya menunggunggu di rumah dan memonitoring melalui fitur tersebut.

#### 10. Notifikasi

Apabila proses pelayanan sedang berlangsung maka masyarakat akan menerima berupa notifikasi melalui fitur tersebut.

#### 11. Profile

Berisi informasi tentang pengguna aplikasi Tangerang Gemilang, selain itu tersedia menu bantuan, syarat dan ketentuan, kebijakan privasi, Beri rating dan tentang aplikasi Tangerang Gemilang .

#### 12. Beranda

Fitur menunjukan tampilan awal ketika kita membuka Aplikasi Tangerang Gemilang.

### KESIMPULAN

Untuk terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *E-Government* demi terlaksananya efektivitas dan efisiensi serta akuntabilitas sarana dan prasarana penyelenggaraan pemerintahan harus memadai, agar komunikasi dan informasi antara masyarakat dan pemerintah berjalan dengan baik guna mewujudkan *good governance*, dan perlu adanya standar pengembangan serta pengelolaan dan evaluasi secara berkala. Dalam hal penerapan *E-Government* di daerah pemerintah Kabupaten Tangerang masih banyak hal-hal yang harus dikaji ulang seperti masih adanya aplikasi dari OPD yang belum terintegrasi dengan baik dan hanya bersifat informasi saja bahwa ada aplikasi dinas terkait di dalam aplikasi Tangerang gemilang. Koordinasi dan Kolaborasi dengan pihak internal antara dinas komunikasi dan informatika harus terus di lakukan agar terciptanya sinergitas antara OPD yang ada di kabupaten Tangerang.

Untuk meningkatkan kompetensi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang

dalam hal *recruitment* tenaga ahli baik dari pihak internal atau eksternal harus mampu memiliki kemampuan dan kualitas yang mumpuni untuk membantu proses pengembangan *E-Government* bila perlu Dinas Komunikasi dan Informatika harus berkolaborasi dengan pihak ketiga dalam hal ini pihak eksternal atau pengembang.

Selain belum maksimalnya dari pihak pemerintah dalam mengembangkan aplikasi layanan publik, dari pihak eksternal masyarakat pun banyak yang masih belum mengetahui dengan aplikasi layanan tersebut, hal ini dimungkinkan karena masih banyaknya masyarakat kabupaten tangerang yang belum mahir menggunakan teknologi, padahal jika masyarakat sudah mengetahui pelayanan berbasis elektronik ini banyak sekali manfaat yang di dapatkan dari adanya aplikasi tersebut.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Allah SWT, Kedua orang tua, Keluarga, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang, serta Universitas Muhammadiyah Tangerang, Dosen Pembimbing Tugas Akhir, BEM Fisip UMT, Wong Bulak dan *Supporting system*.

### DAFTAR PUSTAKA

- Diskominfo. (2018, October 28). Pengelolaan Persediaan Berbasis Aplikasi di Kabupaten Tangerang - Berita Kabupaten Tangerang. Diskominfo Kabupaten Tangerang. <https://tangerangkab.go.id/detail-konten/show-berita/1557>
- Hasan, A., & Arief, A. (2018). Pengukuran Tingkat Kematangan E-Government pada Pemerintah Daerah Kepulauan. *PROtek : Jurnal Ilmiah Teknik Elektro*, 5, 6.
- Ibad, S., & Lolita, Y. W. (2020). Pengembangan Pelayanan Publik Melalui E-Government (Studi Pada Layanan Smartcity Kabupaten Situbondo). *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 200–226. <https://doi.org/10.26618/kjap.v6i2.3944>
- Kabupaten Tangerang, D. (2020). Portal aplikasi sistem informasi tangerang gemilang. Diskominfo Kabupaten Tangerang. <https://app.tangerangkab.go.id/>
- Kurnia, T. S., Rauta, U., & Siswanto, A. (2017). E-Government dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Indonesia. *Masalah-Masalah Hukum*, 46(2), 170–181. <https://doi.org/10.14710/mmh.46.2.2017.170-181>
- Manurung, E. D., Sembiring, S. N. R., & Sulistyani, W. (2019). Pelayanan Publik Berbasis Elektronik dan Perilaku Anti Korupsi. *Veritas et Justitia*,

- 5(2), 399–420.  
<https://doi.org/10.25123/vej.v5i2.3614>
- Mardiani, D. (2014). Pemakai Internet di Kabupaten Tangerang Rendah | *Republika Online*.  
<https://www.republika.co.id/berita/trendtek/tel-ekonomikasi/10/05/27/koran/urbana/14/08/19/najui3-pemakai-internet-di-kabupaten-tangerang-rendah>
- Masyhur, F. (2014). Kinerja Website Resmi Pemerintah Provinsi di Indonesia. *Jurnal Pekommas*, 17(1), 9–14.
- Rahayu, A. Y. s, Juwono, V., & Rahmayanti, K. P. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep* (1st ed.). RajaGrafindo Persada.  
<http://www.rajagrafindo.co.id>
- Rukayat, Y. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11(2), Article 2.  
<https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>
- Sosiawan, E. A. (2015). Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi E-Government di Indonesia. *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)*, 1(5), Article 5.  
<http://www.jurnal.upnyk.ac.id/index.php/semnasif/article/view/760>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan, R&D* (23rd ed.). Alfabeta Bandung. [www.cvalfabeta.com](http://www.cvalfabeta.com)
- yunita, N. P., & Apriyanto, R. D. (2018). Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan E-Government di Indonesia : Analisis Website. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi 2018 (SENTIKA 2018)*, 329–336.