

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN SMART GOVERNANCE DI KOTA TANGERANG (STUDI KASUS SMART CITY)

Andini Azzahra¹, Seno Santoso², Hilman³
2001010031@unis.ac.id¹, ssantoso@unis.ac.id²,
hilman@unia.ac.id³
Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang

ABSTRAK

Isu perkembangan kualitas pelayanan publik yang dimana di berikan oleh semua instansi tentunya harus memperhatikan kepuasan dari penerima layanan. kualitas pelayanan publik juga merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut. Pengukuran kualitas pelayanan dalam penelitian ini ialah mengacu pada perspektif pelanggan dimana mereka mengharapkan pelayanan yang terbaik dari pemberi layanan. Mengacu pada standar pelayanan yang berlaku menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11); ada indikator kualitas pelayanan yang terkait pada lima dimensi yaitu: Bukti fisik (Tangibles), Realibilitas (Reability), Daya Tanggap (Responssivenees), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empaty). Penelitian ini juga menggunakan metode kualitatif yakni suatu analisis yang berdasarkan pada data yang diperoleh dengan melalui teknik pengumpulan data penelitian. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukan ada beberapa yang dapat di jadikan sebagai rumusan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan Smart Governance di Kota Tangerang sebagai berikut : 1. Kualiatas Pelayanan Publik Mewujudkan Smart Governance. 2.Faktor Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Smart City.

Kata Kunci: Smart Governance, Smart City, Kualitas Pelayanan Publik, Kota Tangerang.

ABSTRACT

The issue of developing the quality of public services provided by all agencies must of course pay attention to the satisfaction of service recipients. Public service quality is also a dynamic condition related to product services, people, environmental processes where the quality assessment is determined when providing the public service. The measurement of service quality in this research refers to the customer's perspective where they expect the best service from the service provider. Referring to the applicable service standards according to Zeithaml, Parassuraman & Berry (in Hardiyansyah 2011:11); There are service quality indicators related to five dimensions, namely: Physical Evidence (Tangibles), Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. This research also uses a qualitative method, namely an analysis based on data obtained through research data collection techniques. The results of this research show that there are several things that can be used as a formulation for the quality of public services in realizing Smart Governance in Tangerang City as follows: 1. Quality of Public Services Realizing Smart Governance. 2. Factors for Improving the Quality of Public Services Through Smart Cities.

Keywords: Smart Governance, Smart City, Quality of Public Services, Tangerang City.

PENDAHULUAN

Isu perkembangan kualitas pelayanan publik yang dimana di berikan oleh semua instansi tentunya harus memperhatikan kepuasan dari penerima layanan. (Dwiyanto, 2014) Mengatakan kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi. Sedangkan menurut (Hardiyansyah, 2011) kualitas

pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut. Pengukuran kualitas pelayanan dalam penelitian ini ialah mengacu pada perspektif pelanggan dimana mereka mengharapkan pelayanan yang terbaik dari pemberi layanan. Mengacu pada standar pelayanan yang berlaku menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11); ada indikator kualitas pelayanan yang terkait pada lima dimensi yaitu: Bukti fisik (Tangibles), Realibilitas (Reability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy).

Smart city atau bisa dikenal Kota Pintar/ Kota Cerdas yang dimana memiliki sebuah konsep penataan kota yang mengintegrasikan wilayah kota dengan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola yang bertujuan untuk menciptakan perencanaan dan pengembangan kota yang layak huni, moderen serta meningkatkan produktifitas daerah dan daya saing ekonomi. Perkembangan teknologi yang semakin canggih membuat konsep smart tidak hanya diterapkan hanya pada perangkat saja, namun diterapkan juga pada berbagai sistem dan tatanan. Wilayah Kota Tangerang merupakan satu-satunya daerah yang memiliki aplikasi terbanyak di Indonesia, yaitu ada 222 aplikasi. Terinci, 203 aplikasi web, 19 aplikasi mobile serta adanya 12 fasilitas sertifikat elektronik. Lewat aplikasi

Tangerang LIVE, pelayanan publik di Kota Tangerang hingga saat ini sudah dalam genggaman. Melalui dari layanan Gawat Darurat 112, Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda (LAKSA), layanan pencari kerja, daftar harga bahan pokok di pasar dan kumpulan berita terkait Kota Tangerang. Sebagai informasi, selain lewat pengembangan aplikasi smart city di Kota Tangerang juga bisa dilihat melalui enam pilar Kota Pintar, yakni Smart Governance, Smart Branding, Smart Economy, Smart Living, Smart Society, Smart Environment.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan alasan bahwa metode penelitian ini memiliki desain yang fleksibel dan memungkinkan untuk menyesuaikan dengan kenyataan yang ada pada tempat penulisan yang sebenarnya sehingga data yang didapatkan bisa diinterpretasikan satu sama lain. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi serta dokumentasi. Pendekatan kualitatif diharapkan dapat menggambarkan gejala-gejala yang ada di dalam permasalahan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Smart Governance Di Kota Tangerang secara sistematis dan sesuai dengan kenyataan di lapangan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian yaitu menggunakan teori Kualitas Pelayanan Publik menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11) dengan 3 indikator kualitas pelayanan yang terkait pada lima dimensi yaitu: Bukti fisik (Tangibles), Realibilitas (Reability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan publik dalam mewujudkan program smart governance di Kota Tangerang

Smart Governance atau bisa dikenal sebagai tata kelola pemerintahan cerdas yang bertujuan untuk mewujudkan peningkatan kinerja pelayanan publik, atau kinerja birokrasi

pemerintah, dan kinerja efisien kebijakan publik. Dan pada perkembangan zaman ini yang telah banyak merubah pola hidup manusia menjadi berpusat kepada teknologi. Dari mulai cara manusia

bersosialisasi sampai pada perkembangan yang kini telah membuat aspek politik dan menyesuaikan dengan keadaan. Masalah-Masalah pelayanan publik yang dulunya tersembunyi secara publik, kini mulai terangkat ke permukaan dengan adanya teknologi.

Penerapan Smart Governance ini juga merupakan cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Smart Governance ini juga termasuk kedalam konsep Smart City, sehingga dua konsep saling berhubungan. Solusi yang di tawarkan oleh konsep Smart Governance hampir mirip juga dengan konsep Smart E-government, yaitu menjelaskan pelayanan yang lebih terbuka, akuntabel, kolaboratif dan partisipatif dengan manfaat teknologi, namun dalam Smart Governance kepemimpinan, pengambilan keputusan, dan kerjasama antara stake holder juga menjadi poin penting dalam aspek pelayanan publik.

Dalam Smart Governance ada beberapa aspek yang harus di penuhi. Antara lain partisipasi masyarakat, keterbukaan informasi publik, keterbukaan tata kelola pemerintahan, serta teknologi informasi dan komunikasi. Adapun aspek-aspek tersebut merupakan support utama untuk mewujudkan Smart Governance yang berimplikasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Tangerang. Hal ini perlu kita lakukan agar setiap kemudahan yang telah disediakan oleh pemerintah dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya. Sehingga tujuan pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang cerdas dapat sejalan dengan keinginan masyarakat.

Dan pada era digital, transformasi dalam sistem pemerintahan menjadi semakin penting . yakni beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan masyarakat yang semakin maju. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Tangerang menuturkan, penerapan Smart Governance bukan hanya sebuah strategi yang bijak, tetapi juga merupakan tonggak bagi perubahan yang berkelanjutan dalam tata kelola perkotaan. Dan pada akhirnya akan membantu menciptakan masyarakat yang lebih inklusif, efisien dan berkelanjutan.

Sejauh ini Kota Tangerang telah memiliki program smart governance yang keberadaannya telah dirasakan masyarakat Kota Tangerang. Seperti super app Tangerang LIVE, super app Tangernag AYO hingga adanya Mal Pelayanan Publik (MPP) dengan 142 layanan dari 18 kementerian atau instansi dan lembaga.

Berikut program smart governance Kota Tangerang

1. Super App Tangerang LIVE. Aplikasi yang merangkul kebutuhan masyarakat Kota Tangerang dalam satu platform, terdiri dari 14 layanan dan 35 menu. Tercatat Tangerang LIVE telah di download 1.158.331 akun dengan pengguna terverifikasi 455.072 akun. Kini juga telah meraih penghargaan peringkat 1 kompetisi inovasi pelayanan publik Banten dengan 49 kota/kab telah mereplikasi aplikasi pemkot Tangerang.
2. Super App Tangerang AYO. Aplikasi yang merupakan integrasi dari beberapa aplikasi manajemen pemerintahan yang digunakan untuk membantu pegawai pemkot Tangerang dalam melakukan pekerjaan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Super App Tangerang LIVE dan Tangerang AYO terintegrasi dalam 223 modul/aplikasi yang di kelola secara mandiri oleh pemkot Tangerang.
3. Pemanfaatan teknologi informasi melalui Website. Yaitu Kota Tangerang pada

tangerangkota.go.id, Tangerang Smart City pada smartcity.tangerangkota.go.id, Tangerang saty data pada satudata.tangerangkota.go.id, Tangerang satu peta pada maps.tangerangkota.go.id, dan Tangerang CSIRT pada csirt.tangerangkota.go.id.

4. Layanan Terintegritas Perizinan Kota Tangerang (Lintasan). Ketersediaan layanan sistem onlie 24 jam dengan 87 jenis layanan. Mulai dari penanaman modal, subtansi pemerintah dan kesraserta subtansi pembangunan.
5. Mal Pelayanan Publik (MPP). Yakini kemudahaan perizinan melalui MPP Kota Tangerang dengan 142 layanan dari 18 kementrian/intansi dan lembaga.

Smart City juga tak lain memebrikan kemudahan pelayanan dan keamanan dalam mendaptkan informasi yang edektif bagi maasyarakat, selain memberikan manfaat bagi masyarakat Kota Tangerang, namun juga berdampak luas serta membawa pengaruh besar bagi kota dan kabupaten di Indonesia.

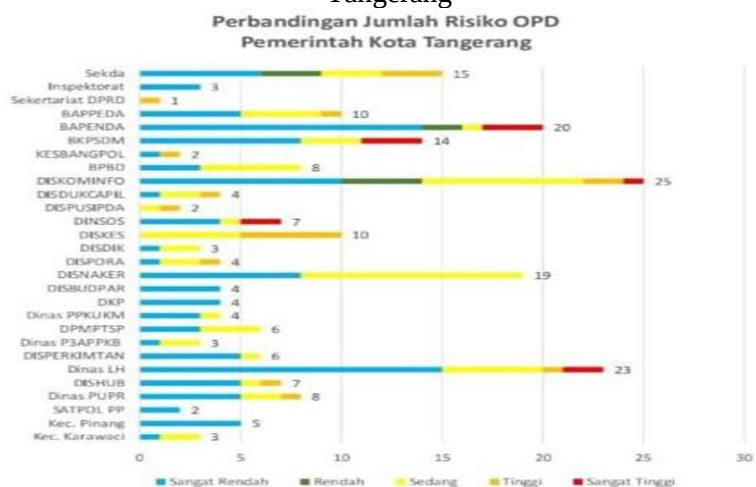
B. Faktor Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Smart City

Dalam meningkatnya kualitas pelayanan publik pemerintah selalu berupaya dalam mewujudkan terebosan baru dalam menunjang pelaksanaan pelayanan yang maksimal. Hadirnya konsep pelayanan online berbasis Smart City dinilai sebagai suatau inovasi baru dalam mewujudkan pelayanan yang prima. Dan pada dasarnya konsep pelayanan online berbasis Smart City merupakan sebuah pelayanan yang dalam pelaksanaanya menerapkan teknologi, sehingga pelayanan tersebut dapat berjalan dengan mudah, efisien dan optimal.

Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang pada Nomer 26 Tahun 2019. Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik (SPBE), maksud di terapkannya peraturan wali kota ini untuk untuk mengatur pelaksanaan SPBE di daerah dengan mengacu pada arsitektur SPBE. Tujuannya untuk memebrikan acuan, pedoman dan panduan pelaksanaan SPBE di daerah.

Pada buku “ Profil Risiko SPBE Kota Tangerang” merupakan sebuah laporan yang mengkaji risiko keamanan dan privasi dalam penggunaan sistem pelayanan berbasis elektronik (SPBE) di Kota Tangerang. Dalam pelaksanaannya, evaluasi risiko dilakukan dengan mengacu pada pendekatan analisis risiko berbasis kerangka kerja ISO 31000 serta menerapkan pedoman dan prinsip yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN & RB) No. 5 Tahun 2020 tentang Manajemen Risiko dalam Pengelolaan Sistem Informasi Pemerintahan.

Gambar Perbandingan Jumlah Risiko OPD Pemerintah Kota
Tangerang



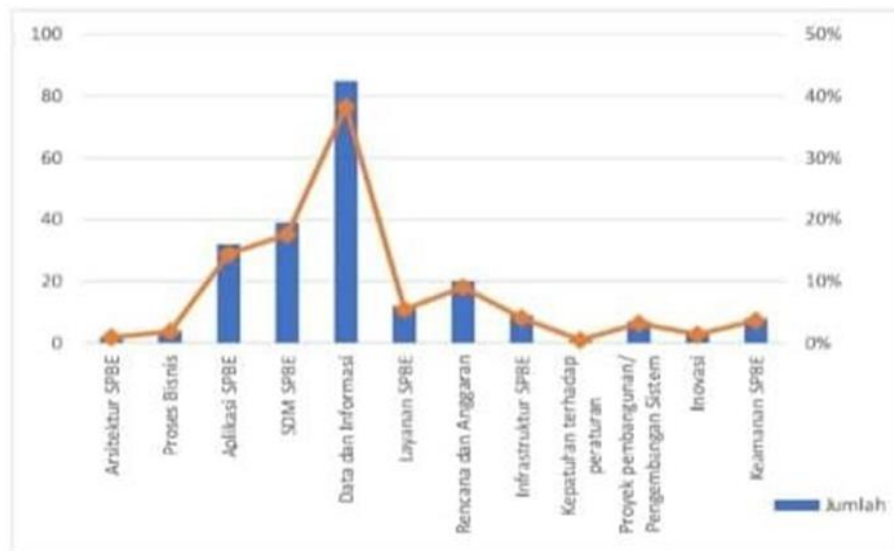
Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang 2024

Melalui laporan ini, ditemukan beberapa risiko yang mungkin terjadi dalam

penggunaan SPBE di Kota Tangerang. Adapun jumlah keseluruhan risiko yang telah teridentifikasi di seluruh OPD Pemerintah Kota Tangerang sebanyak 222 risiko, yang terdiri dari Level Risiko Sangat Rendah sebanyak 9 risiko (4,05%), Level Risiko Rendah sebanyak 118 risiko (53,15%), Level Risiko Sedang sebanyak 65 risiko (29,28%), Level Risiko Tinggi sebanyak 19 risiko (8,56%), dan Level Risiko Sangat Tinggi sebanyak 11 risiko (4,95%).

Beberapa di antaranya adalah risiko terhadap kerahasiaan dan integritas data, risiko keamanan jaringan, risiko kesalahan pengguna, dan risiko ketidakpatuhan terhadap regulasi.

Gambar 2 Risiko Keamanan



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika 2024

Tabel 2 Katagori Risiko

Katagori Risiko	Jumlah	%
Arsitektor SPBE	2	0.90%
Proses Bisnis	4	1.80%
Aplikasi SPBE	32	14.41%
SDM SPBE	39	17.57%
Data dan Informasi	85	38.29%
Layanan SPBE	12	5.41%
Rencana dan Anggaran	20	9.01%
Infrastruktur SPBE	9	4.05%
Kepatuhan terhadap peraturan	1	0.45%
Proyek pembangunan/ Pengembangan Sistem	7	3.15%
Inovasi	3	1.35%
Keamanan SPBE	8	3.60%

Sumber : Buku Profil Risiko SPBE Diskominfo Kota Tangerang

Guna mengurangi risiko tersebut, laporan ini memberikan beberapa rekomendasi yang dapat diambil oleh Pemerintah Kota Tangerang. Pertama, laporan ini merekomendasikan perlunya peningkatan kesadaran dan pelatihan bagi pengguna SPBE, baik bagi pengguna internal maupun eksternal. Hal ini dapat dilakukan dengan mengadakan pelatihan secara rutin, memasang poster edukasi di area kerja, serta membuat panduan penggunaan yang jelas dan mudah dipahami.

Kedua, laporan ini menyarankan agar seluruh OPD di Pemerintah Kota Tangerang

meningkatkan pengawasan dan pengendalian terhadap penggunaan SPBE. Pengawasan dapat dilakukan dengan melakukan audit secara rutin, memasang sistem keamanan jaringan, serta menerapkan mekanisme pengamanan akses dan otentikasi pengguna.

Ketiga, laporan ini merekomendasikan perluasan dan pengembangan sistem pelaporan dan pemantauan risiko. Dalam hal ini, Pemerintah Kota Tangerang dapat membangun mekanisme pelaporan risiko secara terstruktur dan membuat sistem pemantauan risiko yang berkala.

Keempat, laporan ini menyarankan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penggunaan SPBE. Hal ini dapat dilakukan dengan mempublikasikan kebijakan dan prosedur penggunaan SPBE, serta membuat dokumen penilaian risiko yang dapat diakses oleh pihak yang berkepentingan.

Terakhir, laporan ini menekankan pentingnya perluasan kerja sama antar unit kerja yang terkait dalam penggunaan SPBE. Dalam hal ini, Pemerintah Kota Tangerang dapat membangun forum koordinasi dan kolaborasi antar unit kerja yang berfungsi sebagai wadah bagi para pemangku kepentingan untuk berbagi informasi, pengalaman, serta solusi terhadap risiko yang teridentifikasi. Secara keseluruhan, laporan ini memberikan pandangan yang komprehensif mengenai potensi risiko keamanan dan privasi yang dapat terjadi dalam penggunaan SPBE di Kota Tangerang, serta memberikan rekomendasi praktis untuk mengurangi risiko.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Smart Governance Di Kota Tangerang, yang mana di dalamnya menggunakan teknik pengumpulan data seperti wawancara mendalam (indepth interview), observasi partisipan (participant observation), dan studi dokumentasi (study dokument). Dan indikator Smart Governance yang menyatakan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Maka ada beberapa alternatif yang dapat di jadikan sebagai rumusan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Smart Governance Di Kota Tangerang dalam dimensi penerapan Kualitas Pelayanan Di Kota Tangerang sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Smart Governance Di Kota Tangerang.

Bahwa Penerapan Smart Governance merupakan cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Smart Governance ini juga termasuk kedalam konsep Smart City, sehingga dua konsep saling berhubungan. Solusi yang di tawarkan oleh konsep Smart Govenance hampir mirip juga dengan konsep Smart E-government, yaitu menjelaskan pelayanan yang lebih terbuka, akuntabel, kolaboratif dan partisipatif dengan manfaat teknologi, namun dalam Smart Governance kepemimpinan, pengambilan keputusan, dan kerjasama antara stake holder juga menjadi poin penting dalam aspek pelayanan publik.

Dan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Tangerang menuturkan, penerapan Smart Governance bukan hanya sebuah strategi yang bijak, tetapi juga merupakan tonggak bagi perubahan yang berkelanjutan dalam tata kelola perkotaan. Dan

pada akhirnya akan membantu menciptakan masyarakat yang lebih inklusif, efisien dan berkelanjutan.

Sejauh ini Kota Tangerang telah memiliki program smart governance yang keberadaannya telah dirasakan masyarakat Kota Tangerang. Seperti super app Tangerang

LIVE, super app Tangerang AYO hingga adanya Mal Pelayanan Publik (MPP) dengan 142 layanan dari 18 kementerian atau instansi dan lembaga.

Faktor Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Smart City Dan pada dasarnya konsep pelayanan online berbasis Smart City merupakan sebuah pelayanan yang dalam pelaksanaannya menerapkan teknologi, sehingga pelayanan tersebut dapat berjalan dengan mudah, efisien dan optimal. Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang pada Nomer 26 Tahun 2019. Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik (SPBE), maksud di terapkannya peraturan wali kota ini untuk untuk mengatur pelaksanaan SPBE di daerah dengan mengacu pada arsitektur SPBE. Tujuannya untuk memebrikan acuan, pedoman dan panduan pelaksanaan SPBE di daerah.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian penulis mengenai Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Smart Governance di Kota Tangerang , maka penulis mencoba untuk memberikan saran berupa rekomendasi atau masukan dari hasil penelitian ini, yang dimana akan dapat membantu dalam melakukan penerapan dan penyelenggaraan kualitas pelayanan Smart Governance dalam dimensi Smart City Di Kota Tangerang. Antara lain sebagai berikut:

1. Pemerintah Kota Tangerang perlu memberikan jaminan pelayanan publik di berbagai kota memiliki pengelolaan yang cerdas dengan mengimplementasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembangunan dan pengelolaan kota. Sehingga dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi tersebut dalam pembangunan dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakatnya.
2. Selain itu pemerintah Kota Tangerang perlu untuk memberikan layanan pemerintah yang lebih cepat, smart city juga mendorong peran aktif bagi kehidupan masyarakat dalam mengelola kota sehingga terjadi interaksi yang dinamis dan erat antara publik dengan penyelenggara pelayanan publik dan sudah seharusnya inovasi pelayanan publik di lakukan di seluruh elemen penyelenggaraan.

DAFTAR PUSTAKA

18762012000300006

Cohen, J. (2015). Cohen , J . (2014). School Climate Policy and Practice Trends : A Paradox . A Commentary . Teachers College Record , Date Published : December.

Dwiyanto, A. (2014). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK.pdf (pp. 190–219).

Gaspersz, V. (1997). Manajemen kualitas: penerapan konsep-konsep kualitutas dalam manajemen bisnis. Gramedia.

Hardiyansyah. (2011). kualitas pelayanan publik (cekatan ke).

Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. Sasi, 17(3), 21. <https://doi.org/10.47268/sasi.v17i3.362>

<http://ugmpress.ugm.ac.id/id/product/sosial-politik/mewujudkan-good-governance-melalui-pelayanan-publik>

Imenda, S. (2014). Is There a Conceptual Difference between Theoretical and Conceptual Frameworks? Journal of Social Sciences, 38(2), 185–195. <https://doi.org/10.1080/09718923.2014.11893249>

Informatika.

Kurnaedi, D., Informasi, S., Pgri, S., Perintis, T. J., Ii, K., & Banten, T. (2017). Penerapan “Live” Smart City Kota Tangerang. Technology Acceptance Model, 8(1), 18–28.

- Pratama, & Eka, P. A. (2014). SISTEM INFORMASI dan iMPLEMENTASINYA.
- Ratama, N., & -, M. (2019). Perancangan Sistem Informasi Sosial Learning Untuk Mendukung Pembangunan Kota Tangerang Dalam Meningkatkan Smart City Berbasis Android. SATIN - Sains Dan Teknologi Informasi, 5(2), 59–67. <https://doi.org/10.33372/stn.v5i2.542>
- Rusdiana, A. (2020). Manajemen Strategik. 1–301.
- Schuurman, D., Baccarne, B., De Marez, L., & Mechant, P. (2012). Smart ideas for smart cities: Investigating crowdsourcing for generating and selecting ideas for ICT innovation in a city context. Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research, 7(3), 49–62. <https://doi.org/10.4067/S0718->