

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mengamanatkan bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Artinya pemerintah daerah mempunyai hak dan wewenang untuk membuat inisiatif sendiri, mengelola, dan mengoptimalkan potensi sumber daya, serta mengatur arah pembangunan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Akan tetapi, pada dasarnya kewenangan tersebut adalah pelimpahan kewenangan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah.<sup>1</sup>

Reformasi birokrasi berkaitan dengan upaya menciptakan inovasi dalam pemerintahan. Inovasi yang dimaksud adalah revisi atas sistem yang sedang berjalan serta masih dalam koridor struktur perencanaan jangka panjang. Hal penting dalam inovasi pemerintahan adalah adanya hal-hal baru dalam praktek birokrasi. Terdapat landasan hukum mengenai Inovasi yang tertuang dalam UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bertajuk Inovasi Daerah, dari Pasal 386 hingga Pasal 390 UU 23/2014. Inovasi yang dimaksud dalam Pasal 386 adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

---

<sup>1</sup> Simandjuntak, R. *Negara Kesatuan Republik Indonesia Perspektif Yuridis Konstitusional*. De Jure. Syariah Dan Hukum, 07(01), 57–67.

Upaya dalam meningkatkan performa penyelenggaraan pemerintahan daerah serta kualitas pelayanan dalam organisasi publik merupakan kunci utama yang dapat digunakan sebagai ujung tombak terhadap seluruh perubahan administrasi pemerintahan. Pemerintah sebagai abdi negara sekaligus abdi masyarakat memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan transformasi dan peningkatan performa pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik didefinisikan sebagai sebuah terobosan pada jenis pelayanan publik berupa ide atau gagasan baru dengan tujuan utama memberikan pendekatan dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Makna dari sebuah inovasi sebagai bentuk kebaruan ini tidak harus berupa suatu penciptaan ide yang benar-benar baru, namun dapat berupa sebuah modifikasi, adaptasi, atau sekadar peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan yang telah ada.<sup>2</sup>

Kualitas menurut Sinambela, segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan (*meeting the need of costumer*). Menurut Sinambela dalam, bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Selanjutnya menurut Setijanigrun pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Sedangkan Agung dalam mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (*melayani*) keperluan orang lain

---

<sup>2</sup> Asmara, A. Y, Rahayu, A. Y. S. *Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron di Kabupaten Banyuwangi dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik*. JPSI (*Journal of Public Sector Innovation*), 3 (2), 57-67

atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan pandangan tersebut dapat dimengerti bahwa suatu pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas ketika usaha-usaha yang dilakukan dalam melayani kebutuhan setara atau melebihi apa yang diharapkan oleh para pelanggan atau masyarakat.

Pemerintah terus berupaya untuk dapat menciptakan pelayanan publik berkualitas melalui pengembangan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik atau yang sering diketahui dengan *e-government*. Menurut Richardus Eko Indrajit dalam buku *E-Government In Action* menguraikan *e-Government* merupakan sebuah cara dalam membuat pelaksanaan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (*Shared goals*) dari beberapa kelompok yang memiliki kepentingan, maka dari itu visi yang ditetapkan juga harus mencerminkan visi bersama. Dalam Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government* menyebutkan bahwa pemerintah Indonesia diminta untuk memaksimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi dan informasi sehingga dapat menanggapi tuntutan masyarakat dan menyediakan pelayanan publik yang transparan, efektif serta efisien.

Menurut United Nations, *E-Government* memiliki peran menyediakan masyarakat dengan layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, keuangan dan perawatan sosial, dan dapat menjadi indikator pembangunan. Untuk meningkatkan sektor publik, pemerintah perlu meningkatkan kinerja, efisiensi, akuntabilitas, kepercayaan dan lebih fokus pada penyediaan layanan yang lebih baik. *E-government* sering meningkatkan kualitas layanan dengan (1) membuat informasi dan layanan pemerintah dapat diakses

oleh masyarakat umum, dan (2) meningkatkan kecepatan, kelengkapan, dan proses informasi yang lebih efisien. Ini digambarkan sebagai operasi TI yang bertujuan membuat itu terjadi. Menyediakan platform dan kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi sebagai bentuk proses demokrasi.

Pemerintah Kota Tangerang berama Dinas Komunikasi dan Informatika menyediakan berbagai macam fitur aplikasi dan website pemerintah, hal ini dilakukan dalam rangka upaya peningkatan dan percepatan pelayanan informasi kepada masyarakat luas yang merupakan bagian dari *E-Government* guna mewujudkan *Good Governance* dan *Clean Government* di Kota Tangerang. Diantaranya seperti Aplikasi Avatar, *Virtual Job Fair*, Tangerang BISA (Bantuan Insentif *Start-Up* Anda, Sobat Dukcapil hingga Aplikasi Tangerang LIVE yang didalamnya masih terdapat fitur-fitur *e-government* yang dapat membantu pelaksanaan pelayanan publik di Kota Tangerang.

Aplikasi Tangerang LIVE hadir pada tahun 2016 lebih kurang 6 bulan setelah Peraturan Walikota Tangerang Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi ditetapkan. Didalam peraturan tersebut terdapat *roadmap* Kota Tangerang menuju *smart city*. Aplikasi Tangerang LIVE ini merupakan sebuah portal aplikasi layanan publik yang terdiri dari beberapa aplikasi layanan publik untuk memperoleh informasi maupun menyampaikan aspirasi seputar Kota Tangerang. Masyarakat perlu mengunduh atau mendownload aplikasi di smartphone atau Hp yang berbasis android. Dengan sekali unduh masyarakat sudah bisa menikmati layanan Pemerintah Kota Tangerang melalui Aplikasi Tangerang Live tersebut. Adapun beberapa layanan yang tersedia dalam Aplikasi Tangerang Live ini adalah *Live News*,

Segar, Laksa, *E-Paper*, Siap Kerja, Perijinan, Layanan, Darurat 112 dan Simpati RS. *Live News* berisi tentang berita kegiatan di Pemerintahan Kota Tangerang. Segar merupakan sebuah layanan yang disediakan oleh Pemerintah Kota Tangerang yang berguna untuk memantau harga-harga sembako dipasar-pasar yang terdapat di Kota Tangerang secara *real time*.

Kualitas pelayanan publik berperan penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Untuk itu, meskipun secara umum pelayanan publik di Kota Tangerang sudah baik, namun masih terdapat permasalahan-permasalahan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat seperti; Pelayanan yang lamban, prosedur yang berbelit-belit, serta biaya yang tidak jelas. Oleh karena itu Pemkot Tangerang juga harus berinovasi untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.<sup>3</sup> Sehingga masyarakat di Kota Tangerang bisa merasakan manfaat apa yang telah dilakukan oleh pemerintah daerahnya, tuntutan akan adanya pelayanan publik yang berkualitas inilah yang telah mendorong Pemerintah Kota (Pemkot) Tangerang untuk melakukan inovasi dalam reformasi birokrasi. Aplikasi Tangerang LIVE kini telah diunduh oleh lebih kurang 700.000 masyarakat Kota Tangerang pada Google Play Store dan Apple Store. Menurut data BPS Kota Tangerang asyarakat Kota Tangerang sendiri berjumlah lebih kurang 1.853.462 dengan jumlah usia produktif lebih kurang 1.300.000.<sup>4</sup> Jumlah pengunduhan

---

<sup>3</sup> Rangkuti M. "Ombudsman Minta Pemkot Tangerang Benahi Pelayanan Publik", <https://lensatangerang.com/2017/02/08/ombudsman-minta-pemkot-tangerang-benahi-pelayanan-publik/> (Diakses September 2017.)

<sup>4</sup> Viva Budy Kusnandar, Jumlah Penduduk Kota Tangerang Menurut Kecamatan, Databoks <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/09/13/jumlah-penduduk-kota-tangerang-189-juta-jiwa-pada-2020>

tersebut dapat dikatakan sudah menyentuh 50% jika dihitung dari usia produktif masyarakat yang ada di Kota Tangerang diluar usia tidak produktif seperti balita maupun lansia. Dikarenakan masih menjadi kendala bagi masyarakat Kota Tangerang yang bukan usia produktif dalam mengakses aplikasi Tangerang LIVE. Dalam penelitian ini, penulis menjumpai fakta mengenai keberhasilan yang diraih oleh Pemerintah Kota Tangerang melalui inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi salah satunya melalui Aplikasi Tangerang LIVE.

**Pertama,** Pada tahun 2020 aplikasi Tangerang LIVE mendapatkan penghargaan “*Silver Winner*” dalam PR (*Public Relation*) Awards 2020 dalam kategori aplikasi pelayanan publik. **PR Awards** adalah program penghargaan definitif untuk Insan Kehumasan /praktisi PR, baik dari sisi klien maupun *agency* yang dirancang sebagai medium apresiasi dan penghargaan tertinggi untuk kegiatan kehumasan/*Public Relations* yang diperuntukkan bagi institusi *Public Relations* maupun professional dalam *public relations*.

**Kedua,** Di penghujung tahun 2021, Pemerintah Kota Tangerang meraih penghargaan sebagai Kota Terinovatif dalam ajang Innovative Government Award (IGA) 2021 yang diselenggarakan oleh Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) Republik Indonesia. Sebanyak 519 Pemerintah Daerah baik provinsi maupun kabupaten/kota mengikuti proses penilaian dengan total inovasi yang disampaikan sebanyak 25.124 inovasi. Kota Tangerang menjadi satu-satunya wilayah di Provinsi Banten yang meraih penghargaan tersebut. Adapun penilaiannya adalah dari terobosan program pembangunan berbasis aplikasi dan keterlibatan masyarakat.

**Ketiga**, Tahun ini Walikota Tangerang diundang sebagai pembicara dalam forum internasional *United Nations Centre for Region Development* (UNCRD) yang merupakan rangkaian kegiatan G20. Hal yang disampaikan yaitu pengembangan *smart city* di Kota Tangerang yang dikolaborasikan dalam konsep Tangerang LIVE yang tujuan untuk dapat menciptakan Tangerang sebagai kota Layak Huni (*Liveable*), Layak Investasi (*Investable*), Layak Dikunjungi (*Visitable*) dan Kota Pintar (*E-City*) dan juga kemajuannya dalam bidang digitalisasi pelayanan publik.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian secara kualitatif yang bermaksud untuk mengkaji dan menganalisis **Inovasi Pelayanan Publik di Kota Tangerang Provinsi Banten (Studi Pada Aplikasi Tangerang LIVE)**. Alasan penulis mengambil judul ini ialah untuk mendalami mengenai pencapaian inovasi yang telah dilakukan Pemerintahan Kota Tangerang dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan e-government berbasis Aplikasi. Inovasi seperti ini penting dilakukan dimasa digitalisasi sekarang, yang mana dapat membantu serta meningkatkan kualitas tata kelola, layanan dan partisipasi publik dalam sistem penyelenggaraan pemerintah. Tujuan selanjutnya ialah melalui skripsi ini diharapkan dapat menjadi acuan serta menjadi rujukan bagi Pemerintah Daerah yang sedang berupaya menghadirkan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi guna menunjang proses pelayanan publik yang berkualitas dan berprestasi seperti yang sudah dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah penelitian dapat dirumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana penyelenggaraan inovasi pelayanan publik di Kota Tangerang Provinsi Banten (Studi Kasus Aplikasi Tangerang) di Kota Tangerang Tahun 2020 – 2022?.
- b. Bagaimana Kelebihan dan Kekurangan yang ada pada aplikasi Tangerang LIVE?.

## 1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk menganalisis, mendeskripsikan serta menjelaskan penyelenggaraan inovasi pelayanan publik di Kota Tangerang Provinsi Banten (Studi Kasus Aplikasi Tangerang) di Kota Tangerang.
- b. Untuk mengetahui Kelebihan serta kekurangan yang ada pada aplikasi Tangerang LIVE.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan-tujuan tersebut, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut :

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai salah satu sarana untuk mengembangkan teori-teori di bidang manajemen publik, khususnya yang berkaitan dengan inovasi layanan dan kualitas pelayanan, serta dapat menjadi rujukan pada penelitian berikutnya.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau informasi dalam mempertahankan serta meningkatkan inovasi penerapan *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah daerah.

#### **1.4.3 Sistematika Penulisan**

Sistematika dalam penulisan ini merupakan hal yang penting, mempunyai fungsi untuk menyatakan garis besar pada masing-masing bab yang saling sistematis. Adapun yang menjadi sistematika dalam penulisan penelitian ini, diantaranya:

##### **BAB I – Pendahuluan**

Dalam bab ini, penulis menguraikan hal-hal yang menyangkut latar belakang kasus, pokok kasus, tujuan, manfaat, serta sistematika penelitian.

##### **BAB II – Tinjauan Pustaka**

Menguraikan konsep atau teori yang menunjang penelitian ataupun penelitian yang relevan dengan yang diteliti dalam bentuk yang lebih operasional.

### **BAB III – Metode Penelitian**

Dalam bab ini, penulis hendak menguraikan pendekatan riset, kategori riset, Metode Pengumpulan Informasi, Metode pengecekan keabsahan informasi, serta analisis informasi lewat pengelolaan informasi serta interpretasi ataupun pemaknaan informasi.

### **BAB IV – Hasil dan Pembahasan**

Dalam bab ini penulis menguraikan hasil observasi yang telah diperoleh, mulai dari data-data dan hasil wawancara. Kemudian analisis data dari sumber-sumber yang telah penulis peroleh dalam lokasi penelitian. Lalu penulis mengaplikasikan teori yang ada dengan hasil yang didapatkan selama penelitian.

### **BAB V – Penutup**

Berisikan tentang kesimpulan dan saran penelitian.