



Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang

Intan Mulianingsih¹, M. Rosul Asmawi², Fitria Firdiyani³

^{1,2,3}Universitas Islam Syekh-Yusuf

Abstract

Received: 04 Desember 2023

Revised: 08 Januari 2024

Accepted: 01 Februari 2024

This research focuses on problems where in the era of digitalization where technology is growing more rapidly. Therefore, the community demands acceleration in terms of public services. So that people can carry out public services easily online without having to come directly to the relevant office. As well as the process carried out can be more effective and does not require a long time. For this reason, the purpose of this research is to find out the implementation of online-based public services at the tangerang city communication and information service. And to find out the obstacles faced by the tangerang city communication and information service in providing online-based public services. This study uses descriptive qualitative methods and analyzes the theory of electronic services (service quality) from zeitahml and parasuraman. The results of research on online-based public services at the tangerang city communication and informatics office are good because the tangerang city communication and informatics office has utilized and optimized information technology to provide public services by developing online-based services that can be easily accessed from anywhere and at any time. However, there are obstacles that come from the community, namely online-based public services that have not been utilized by the whole community. And constraints on several websites and also application features that cannot be accessed so that it can become an obstacle in providing public services online.

Keywords: *Public Service, Online-based Public Service, E-Service*

(*) Corresponding Author: 1901010007@students.unis.ac.id

How to Cite: Mulianingsih, I., Asmawi, M. R., & Firdiyani, F. (2024). Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10643721>.

PENDAHULUAN

Manusia saat ini memasuki pertumbuhan pesat pada segala segi kehidupan di era digitalisasi industri 4.0 yang sangat bermanfaat dalam berbagai aspek. Salah satu bidang yang turut memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi ini adalah pelayanan pemerintah kepada publik. Bantuan pada masyarakat dengan tujuan tertentu yang diberikan oleh pemerintah merupakan definisi pelayanan publik. Pelayanan publik berperan penting untuk mendukung aktivitas masyarakat sehari-hari. Dalam rangka mendukung serta meningkatkan kinerja pemerintah, maka peran serta masyarakat dan pemberi layanan publik menjadi sangat penting untuk mendukung pembangunan negara secara keseluruhan.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah membuat penggunaan sistem informasi yang dioperasikan oleh komputer lebih mudah dalam mengolah data, yang dapat mengakibatkan peningkatan efisiensi waktu dan efektivitas kerja. Pengaplikasian internet ini telah diterapkan di bidang pemerintahan. Internet di bidang pemerintahan merupakan penghubung komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Oleh karena itu, kehadiran internet sangat dibutuhkan oleh pemerintah dalam mencapai pemerataan pembangunan nasional, termasuk memperhatikan aspirasi dan tuntutan masyarakat.

Pemerintah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara, dan mendorong inovasi serta pengembangan ilmu pengetahuan di bidang informasi dan komunikasi. Tujuannya adalah untuk mengembangkan perangkat yang mendukung pertumbuhan informasi, termasuk alat komunikasi dan sistem komunikasi, sehingga pemerintah dapat memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) tersebut.

Era revolusi yang semakin berkembang mulai dari teknologi maupun informasi sekarang juga memberi kesempatan bagi pemerintah untuk dapat meningkatkan inovasi dengan menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Sistem pemerintahan *online* adalah strategi pemerintah untuk menggunakan teknologi inovatif sebagai penyedia pelayanan publik dengan akses ke layanan pemerintah dan layanan informasi, serta meningkatkan mutu layanan. Pelayanan publik juga menjadi ukuran keberhasilan semua tugas beserta pengukuran kinerja ke pemerintahan melalui birokrasi dalam *good governance*. Oleh karena itu, pemerintah harus menerapkan dan merumuskan kebijakan yang tepat untuk membangun saluran komunikasi yang efektif untuk mendengar keluhan dari masyarakat. Hal ini bertujuan agar pelayanan publik berbasis elektronik dapat berfokus pada kebutuhan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 349 Ayat 3, tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa pemanfaatan pemerintahan elektronik telah diatur dengan ketentuan bahwa "Pemerintah Daerah dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyelenggarakan pelayanan publik". Implementasi pelayanan publik berbasis elektronik bertujuan untuk memberikan layanan yang murah, gampang, tangkas, dan memiliki kemampuan untuk mengakses masyarakat yang lebih luas melalui internet tanpa perlu datang ke kantor pemerintahan. Dengan demikian hambatan geografis dapat diatasi melalui sistem ini.

Tujuan dari Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang memiliki integritas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas, serta memberikan layanan publik yang berkualitas dan dapat diandalkan. Selain itu, peraturan ini juga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan mengintegrasikan sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Penggunaan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang ideal akan mempengaruhi penggabungan kerangka kerja sehingga memperluas kelangsungan hidup dan kompetensi sistem pemerintahan. Oleh karena itu, seluruh kepala dinas, dari tingkat dasar hingga provinsi, harus mendukung tinggi percepatan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam tiga bidang pokok, yaitu kebijakan, tata kelola dan pelayanan. Pemerintah Kota Tangerang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika telah menyelenggarakan layanan publik secara *online*, yang merupakan perwujudan dari adaptasi Pemerintahan elektronik.

Pengelolaan pemerintahan menuju *good governance* yang baik dalam upaya percepatan penyelenggaraan pemerintahan daerah, serta pengembangan dan penerapan *e-government*, merupakan pilihan strategis untuk memfasilitasi komunikasi informasi antara pemerintah dan masyarakat. Produk *e-government* yang dikembangkan oleh pemerintah daerah akan berbeda di setiap daerah karena dipengaruhi oleh kondisi yang sangat berbeda. Variasi produk *e-government* daerah dapat dilihat dari beberapa perbedaan seperti *platform*, target pengguna, ataupun tujuan pembuatan. Salah satu contoh dari produk *e-government* adalah aplikasi dan *website*.

Pada tahun 2017, Kementerian Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) mengeluarkan panduan mengenai penyelenggaraan situs instansi pemerintah. Panduan tersebut meliputi informasi mengenai profil instansi pemerintah, kebijakan dan program prioritas berdasarkan arahan presiden, kebijakan dan produk hukum pemerintah, pelaksanaan program dan kegiatan, profil layanan publik untuk saran dan pengaduan, akun media sosial resmi, dan situs *website* yang dikelola.

Dinas Komunikasi dan Informatika, juga dikenal sebagai Dinas Kominfo menangani komunikasi dan informatika dan memiliki 3 (tiga) tugas: statistik, persandian, dan komunikasi dan informatika. Salah satu tanggung jawab utamanya adalah menyediakan kepada masyarakat berupa layanan komunikasi dan informatika yang sebaik mungkin.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang bertanggung jawab atas fungsi dan wewenang seperti pengelolaan informasi dan komunikasi publik pemerintah daerah, pengelolaan *e-government*, pengelolaan statistik sektoral, dan tugas lain yang terkait. Oleh karena itu, dalam memberikan informasi dan berbagai layanan publik *online* lainnya. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang menerapkan berbagai sistem pelayanan *online* yang terdiri dari beragam aplikasi dan *website* resmi. Dengan adanya aplikasi dan *website* resmi Kota Tangerang, masyarakat dapat mengakses informasi secara *online* di *website* resmi pemerintah Kota Tangerang dimanapun dan kapanpun melalui perangkat pribadi.

Pemerintah Kota Tangerang telah memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan publiknya, dengan membangun sistem pelayanan publik berbasis *online* yang memungkinkan semua orang dengan mudah mengakses informasi dan layanan pemerintahan dari mana saja. Bagi Dinas komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, perubahan dan peningkatan adalah hal yang penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas program serta untuk mempertahankan eksistensinya dalam lingkungan yang cepat berubah dan kompetitif.

Perkembangan pesat di bidang teknologi dan informasi mendorong Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan layanan pemerintah kepada masyarakat melalui akses informasi yang lebih efisien. Untuk itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang menyediakan layanan informasi dalam bentuk *website*, dan juga aplikasi yang dapat diunduh secara gratis di *playstore* maupun *appstore*. Sejauh ini, terdapat sebanyak 188 *website*, dan 18 aplikasi yang dapat di unduh di *android* maupun *ios* yang telah dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.

Salah satu tujuan dari adanya layanan publik berbasis *online* yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang adalah untuk memfasilitasi masyarakat terhadap informasi atau layanan kepemerintahan Kota Tangerang yang disajikan secara *digital* dalam satu portal. Layanan ini mempunyai fungsi untuk mendukung efektifitas, keterbukaan, dan responsibilitas pemerintah daerah.

Tabel 1.1 Jenis Aplikasi *online* Pada Dinas Komunikasi dan Informatika

No	Jenis Aplikasi	Platform
1	SIJAMPANG	<i>Android</i>
2	Beta Supir	<i>Android</i>
3	Sobat Dukcapil	<i>Android</i>
4	Driver Portal Tangerang	<i>Android</i>
5	SEGAR Admin (Admin Pasar/ Portal Tangerang)	<i>Android</i>

6	PLESIRAN	Android
7	PPID	Android
8	SIGACOR	Android
9	Tangerang Belajar	Android
10	PANGKAS	Android
11	PPDB Mandiri	Android
12	SIDATA	Android
13	Aplikasi SIP Qurban	Android
14	Aplikasi Portal e-Gov	Android
15	Aplikasi Tangerang LIVE Mobile	Android
16	PPDB Mandiri	Ios
17	Aplikasi Portal e-Gov	Ios
18	Aplikasi Tangerang LIVE Mobile	Ios

Sumber : (Katalog Aplikasi Kota Tangerang, 2023)

Namun demikian, menurut observasi yang peneliti lakukan pada *google play* terhadap ulasan aplikasi Tangerang Live, aplikasi PPDB mandiri dan aplikasi yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berbasis *online* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang masih terdapat beberapa permasalahan seperti kurangnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan *website* maupun aplikasi, lambatnya *server* ketika digunakan bersamaan, serta masyarakat yang masih mengeluh kesulitan untuk masuk ke dalam aplikasi maupun *website*.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti berpendapat untuk mengkaji lebih mendalam tentang penerapan pelayanan publik berbasis *online* pada Dinas komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. Maka, peneliti tertarik mengangkat permasalahan tersebut dalam penelitian yang berjudul “*Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Dinas komunikasi dan Informatika Kota Tangerang*”.

METODE PENELITIAN

Tempat penelitian ini adalah Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang yang terletak di Gedung Pusat Pemerintahan Kota Tangerang Lantai 4 Jalan Satria Sudirman No. 1 Kota Tangerang, Provinsi Banten. Penelitian ini difokuskan pada aspek kualitatif dengan tujuan untuk membatasi lingkup studi serta memilih data yang relevan dan mana yang tidak relevan (Moleong, 2011). Penelitian ini mengadopsi paradigma *post positivisme* sebagai kerangka teoritisnya. Dalam metode penelitian kualitatif yang menganut paradigma *post positivisme*, Karena penelitian ini menggunakan pendekatan subjektif, terdapat perbedaan pandangan dengan *positivisme*. Pengumpulan data dilakukan dengan metode triangulasi. Dalam pendekatan ini, peneliti berfungsi sebagai alat utama untuk pengumpulan data gabungan, analisis data dilakukan secara induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi. Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis sumber data yang digunakan, yaitu data primer dan data sekunder. Penulis memanfaatkan teknik pengumpulan data guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Menurut (Sugiyono, 2009) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini digunakan metode wawancara, observasi, seta teknik dokumentasi sebagai cara untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efisiensi (*Efficiency*) Pelayanan Publik Berbasis *Online* Pada Dinas komunikasi dan Informatika Kota Tangerang

Efisiensi menurut Teori kualitas pelayanan elektronik oleh (Parasuraman et al., 2005) merupakan kemudahan masyarakat untuk mengunjungi situs web, mencari layanan publik yang ingin digunakan, dan menemukan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini juga berhubungan dengan upaya minimal yang diperlukan saat akan meninggalkan *website*. Efisiensi ini berkaitan dengan fungsi dari *website* dan aplikasi, seperti memberikan informasi yang diperlukan secara rinci untuk memastikan bahwa pelayanan berjalan dengan baik dan juga kemudahan masyarakat dalam menggunakan layanan publik secara *online*.

Hasil dari wawancara menunjukkan bahwa pelayanan publik secara *online* pada dinas komunikasi dan informatika sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari pelayanan *online* yang telah dibuat dan diberikan sudah cukup memudahkan masyarakat dalam mencari serta menggunakan layanan yang dibutuhkan, dan juga tingkat kecepatan proses untuk meninggalkan *website* (*log out*) yang sangat cepat.

Efficiency, dalam layanan publik berbasis *online* termasuk hak akses dan mekanisme. Akses adalah kemudahan memperoleh informasi layanan publik secara *online*, sementara mekanismenya adalah kemampuan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang untuk menyediakan informasi permintaan dan pengolahan data keuangan yang diinginkan melalui layanan publik berbasis *online* (Lian et al., 2023).

Upaya dinas komunikasi dan informatika untuk menyediakan layanan publik melalui internet Kota Tangerang sudah cukup baik karena sudah mempermudah masyarakat dalam mengakses *website* maupun aplikasi. Layanan publik saat ini sudah tersedia dan dengan mudah didapatkan melalui *website* (Katalog Aplikasi Kota Tangerang,) dan aplikasi Tangerang LIVE, karena di dalam *website* dan aplikasi tersebut sudah tercantum layanan apa saja yang kita butuhkan serta cara-cara dan persyaratannya. Untuk itu, *website* dan program yang dirancang Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang ini dianggap simple dan mudah diakses di mana saja dan kapan saja. Maka, hasil penelitian tersebut berhubungan dengan teori (Febryan et al., 2016) yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan cepat, proses kerja pegawai dapat dipersingkat, dan jenjang birokrasi dapat dipangkas jika dilakukan dengan efisiensi.

Hasilnya menunjukkan bahwa layanan publik berbasis *online* yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang efektif, tenaga pengguna maupun pemohon dan juga waktu yang digunakan oleh pengguna layanan telah berlangsung baik. Sebab masyarakat dapat dengan mudah mengakses *website* maupun aplikasi yang diinginkan tanpa hambatan.

Pemenuhan Kebutuhan (*Fulfillment*) Pelayanan Publik Berbasis *Online* Pada Dinas komunikasi dan Informatika Kota Tangerang

Fulfillment dalam konteks layanan publik berbasis *online* mengacu pada sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan melalui *website* atau aplikasi, seperti ketersediaan produk dan waktu penyelesaian produk sesuai dengan yang dijanjikan. Pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui layanan *online* yang mencakup produk, kepastian waktu dan biaya (Lian et al., 2023).

Fulfillment atau pemenuhan kebutuhan berkaitan dengan pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang telah memenuhi kebutuhan yang berkaitan

dengan item pelayanan yang diminta karena telah mencakup banyak layanan yang dapat digunakan oleh masyarakat mulai dari hal terkecil, dan juga masyarakat dapat memberikan saran maupun keluhan pada aplikasi LAKSA, sehingga memungkinkan masyarakat mengakses dan menggunakan layanan publik maupun informasi publik yang di butuhkan.

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan terkait pemenuhan kebutuhan, mereka mengatakan bahwa pemenuhan kebutuhan layanan dan waktu atau kecepatan layanan yang diberikan pemerintah Kota Tangerang sudah sangat baik karena Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang sudah memberi layanan publik *online* dari hal-hal kecil yang di butuhkan masyarakat, dan juga selalu *upgrade* aplikasi maupun *website* sesuai kebutuhan masyarakat. Pemenuhan kebutuhan juga berkaitan dengan waktu atau kecepatan konfirmasi layanan dalam memenuhi permintaan dari pengguna. Dalam layanan publik *online* masyarakat menginginkan hal yang mudah dan cepat dalam proses pelayanan publik. Hanya saja, pemanfaatan pelayanan publik berbasis *online* ini belum dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat Kota Tangerang.

Menurut (Parasuraman et al., 2005) pada *jurnal Measurement of E-Service Quality: An Empirical Study On Electronic Railway Ticket Reservation Website Service* dalam (Isnain & Sutopo, 2014), *fulfillment* merupakan salah satu aspek terpenting dari kualitas layanan elektronik yang memungkinkan perbandingan dibuat antara operasi bisnis aktual dan apa yang diminta melalui situs web, termasuk ketersediaan produk dan pengiriman pesanan tepat waktu. Ketersediaan produk yang akurat dan pengiriman pesanan yang tepat waktu merupakan elemen-elemen yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan tersebut. Oleh karena itu, pengukuran dimensi *fulfillment* memiliki dampak langsung terhadap persepsi pelanggan tentang seberapa baik layanan elektronik tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dapat dikatakan telah memenuhi kebutuhan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan sangat baik, karena semua layanan publik dan informasi publik yang masyarakat butuhkan sudah ada di *website* dan aplikasi. Maka dapat dikatakan bahwa *fulfillment* atau pemenuhan kebutuhan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang sudah baik dan dilaksanakan dengan baik oleh Dinas komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.

Ketersediaan Sistem (*System Availability*) Pelayanan Publik Berbasis *Online* Pada Dinas komunikasi dan Informatika Kota Tangerang

Ketersediaan sistem (*system availability*) pada layanan publik *online* mengacu pada fungsionalitas teknis dari *website* atau aplikasi yang berfungsi dengan baik sesuai dengan yang diharapkan. Ketersediaan sistem dalam pelayanan publik *online* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang adalah kemampuan *website* maupun aplikasi yang dapat diakses dengan mudah dan berfungsi dengan baik ketika pemohon ingin menggunakannya. Menurut (Lian et al., 2023) *System availability* adalah kemampuan sistem teknologi informasi yang berfungsi sebagaimana mestinya. Selain itu, ketersediaan sistem juga mencakup ketersediaan jaringan dan kapasitas aplikasi.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang harus menyediakan pelayanan publik dengan lengkap, begitu juga dengan berkembangnya kebutuhan-kebutuhan baru masyarakat, maka produk layanan publik online pun harus terus dikembangkan sampai terciptanya layanan publik yang lengkap untuk masyarakat. Maka, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang harus memastikan bahwa sistem teknologi informasi yang diberikan selalu tersedia untuk membuat layanan publik online berfungsi dan memuaskan pelanggan

Peneliti melihat bahwa website yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang sudah cukup lengkap dengan menampilkan informasi mengenai cara pelayanan, serta tersedia layanan untuk pengaduan maupun penyampaian saran yang dapat diakses melalui website maupun aplikasi Kota Tangerang. Hal tersebut seperti yang diungkapkan menurut (Rohadatul et al., 2023) bahwa ketersediaan sistem membutuhkan beberapa kesiapan untuk dioperasikan oleh perusahaan, termasuk tersedianya pelayanan dan perawatan sistem secara tepat waktu.

Meskipun layanan pada *website* dan aplikasi yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tangerang sudah cukup lengkap. Namun, peneliti menemukan bahwa Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tangerang dikatakan belum maksimal dalam menangani kendala pada beberapa *website* dan juga fitur aplikasi yang tidak bisa diakses yang menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan publik secara *online*.

Privasi (*Privacy*) Pelayanan Publik Berbasis *Online* Pada Dinas komunikasi dan Informatika Kota Tangerang

Privacy menurut (Lian et al., 2023) khususnya perlindungan keamanan perusahaan dan kemampuan untuk menjaga integritas data pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa kerahasiaan adalah jaminan dan kemampuan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang untuk menjaga keutuhan data publik. Menurut wawancara dengan beberapa informan, privasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang baik karena memiliki sistem penyimpanan berkas *online* yang baik. Karena untuk memasuki *website* maupun aplikasi diperlukan Nomor Induk KTP dan *password* untuk *log in*.

Privacy pada penyedia layanan berfungsi untuk melindungi informasi pengguna dengan tidak mengungkapkannya kepada orang lain hingga disetujui oleh pihak terkait (Dewi, 2021). Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang telah memiliki aturan dan kepastian hukum berupa sertifikasi ISO yang memang di haruskan untuk lembaga pemerintahan daerah, dan juga menjalankan prinsip keamanan data pengguna untuk melindungi data masyarakat sehingga keamanannya sudah terjamin.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang sudah memenuhi privasi masyarakat atau pemohon dengan baik. Karena dalam pelaksanaannya, Pemohon dapat memperoleh bimbingan dari iklan layanan masyarakat *online* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang untuk secara efektif mengelola data yang mereka terima dari layanan publik *online*. Karena beberapa masyarakat yang menggunakan layanan publik *online* dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang ini tidak menghadapi masalah ketika dan setelah menggunakan *website* maupun aplikasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.

Dari analisa hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik berbasis *online* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dilihat dari dimensi, yaitu (1) *eficiency* bahwa pelayanan publik berbasis *online* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang telah memberikan kemudahan kepada masyarakat. (2) *fulillment*, yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang sudah baik karena telah memberikan layanan publik *online* yang dibutuhkan oleh masyarakat. (3) *system availability* yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang pada penanganan kendala terhadap beberapa *website* dan juga fitur aplikasi yang tidak bisa diakses dapat menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan publik secara *online*. (4) *privacy* yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang sudah menjalankan prinsip keamanan data pengguna dan kepastian hukum.

Untuk memastikan bahwa semua elemen di atas berjalan dengan baik, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang harus memastikan bahwa pelayanan sudah diberikan secara maksimal. Selain itu, upaya perbaikan dan pemeliharaan sistem perlu dilakukan secara rutin dan tepat waktu untuk memastikan bahwa semua *website* dan aplikasi berfungsi dengan baik dan dapat diakses oleh masyarakat. Tidak hanya cukup menyediakan layanan, tetapi juga perlu memastikan bahwa layanan tersebut mencapai standar tertinggi dalam hal kualitas dan efisiensi. Dengan mengoptimalkan pelayanan yang disediakan, pemerintah dapat memastikan bahwa warga menerima manfaat yang sebaik-baiknya dari berbagai program dan inisiatif yang diimplementasikan melalui *platform online*.

Kehadiran teknologi memiliki sifat yang dinamis, dan perubahan serta masalah teknis dapat muncul kapan saja. Oleh karena itu, rutinitas perawatan dan pembaruan menjadi kunci dalam memastikan bahwa layanan *online* yang disediakan tetap berfungsi dengan optimal dan dapat diakses oleh masyarakat tanpa hambatan. Oleh karena itu, upaya untuk memberikan layanan yang optimal dan menjaga ketersediaan serta kinerja *platform-platform online* adalah langkah penting dalam mendukung transformasi digital pemerintahan serta memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang canggih dan efektif

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari pembahasan mengenai pelayanan publik berbasis *online* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Langkah pemerintah Kota Tangerang untuk memberikan layanan terbaik kepada warganya yaitu melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dengan menyediakan layanan publik berbasis *online*. Diskominfo Kota Tangerang berupaya menggunakan teknologi informasi untuk memberikan layanan yang lebih efisien dan mudah diakses oleh masyarakat Kota Tangerang.
2. Pelayanan publik berbasis *online* yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang didasarkan pada 4 dimensi yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy*. Dari analisis dimensi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik berbasis *online* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang telah berjalan dengan baik. Penggunaan teknologi informasi telah dioptimalkan secara efektif untuk memperluas layanan publik *online*, sehingga pelayanan tersebut dapat berjalan dengan cepat.
3. Meskipun demikian, terdapat beberapa masalah yang dihadapi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. Namun kendala tersebut dapat dikatakan minim karena kendala berasal dari masyarakat yang belum sepenuhnya memanfaatkan pelayanan publik berbasis *online* tersebut. Selain itu, ada juga kendala yang dihadapi oleh masyarakat, seperti beberapa *website* dan fitur aplikasi yang tidak dapat diakses dengan baik, sehingga dapat menjadi hambatan dalam penyediaan pelayanan publik berbasis *online*.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, I. K. (2021). Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Aplikasi Singo (Survei Pada Masyarakat Kelurahan Sawojajar Kota Malang).

- Febryan, D., Erviantono, T., & Winaya, I. K. (2016a). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Bogor). *Citizen Charter*, 1(1), 165-19.
- Lian, E., Kawuryan, M. W., & Rusfiana, Y. (2023). Kualitas Layanan Online Berbasis Whatsapp dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Public Service and Governance Journal*, 4(1), 32-43.
- Moleong, L. J. (2011). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi (Revisi). *Remaja Rosdakarya*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.
- Rohadatul, A. Z., Nurlukman, A. D., Suryatman, A. G., & Aditya, T. (2023). Inovasi Sistem Pelayanan Publik Aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 11(1), 56-68.
- Sugiyono, D. (2009). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif R&D (p. 38). Alfabeta.

Website

Diskominfo Kota Tangerang. <https://diskominfo.tangerangkota.go.id>.
Katalog Aplikasi Kota Tangerang. <https://aplikasi.tangerangkota.go.id>.