

Identifikasi Kepuasan Masyarakat Terhadap *Smart Government* Dalam Memenuhi Kebutuhan Pelayanan Publik di Kota Tangerang

FARHAN DESTRIAWAN, SADAR YUNI RAHARJO

Institut Teknologi Nasional Bandung

Email: farhande1011@mhs.itenas.ac.id

Abstrak

Kota Tangerang merupakan kota yang memanfaatkan teknologi untuk terus bertransformasi menjadi smart city. Kota Tangerang sudah memiliki berbagai jenis pelayanan publik berbasis aplikasi dan TIK yang dapat menjadi inovasi dalam memudahkan masyarakat menggunakan suatu layanan yang dibutuhkan serta memudahkan penyampaian informasi kepada masyarakat. Penelitian ini berfokus untuk mengidentifikasi kepuasan masyarakat terhadap smart government dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik di Kota Tangerang. Data pada penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan observasi sistem aplikasi Tangerang LIVE. Data tersebut kemudian diolah lebih dalam menggunakan analisis indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui penilaian persepsi pengguna layanan smart government serta analisis persentase dan deskriptif untuk diketahui implementasi rencana smart government dibandingkan dengan realisasinya. Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa IKM seluruh pelayanan smart government Kota Tangerang termasuk kedalam kategori baik dengan implementasi smart government di Kota Tangerang masih belum efektif.

Kata kunci: *Pelayanan Publik, Smart Governmnet, Kepuasan Masyarakat*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi hingga saat ini menjadikan masyarakat memiliki pola pikir serta gaya hidup baru yang dapat memanfaatkan proses digitalisasi pada kehidupan sehari-hari mereka. Kemudahan dalam mengakses informasi secara cepat, tepat, mudah, dan akurat menjadi kebutuhan utama masyarakat saat ini yang juga sebagai dasar perkembangan teknologi informasi dalam lingkungan pemerintahan pusat ataupun daerah. Berkat adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sebagai salah satu kebutuhan utama, menjadikan pemerintah memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap pengelolaan dan pelayanan teknologi informasi tersebut agar dapat digunakan secara efektif, optimal dan menyeluruh kepada seluruh masyarakat.

Perkembangan teknologi menjadi salah satu potensi bagi pemerintah untuk melaksanakan *smart government* untuk mengembangkan suatu kota menjadi *smart city*. *Smart city* merupakan salah satu konsep dalam melakukan pengembangan, penerapan, dan implementasi teknologi yang dapat diterapkan di suatu kota atau daerah sebagai sebuah interaksi kompleks di antara berbagai sistem yang ada di dalamnya (Pratama, 2014). *Smart government* merupakan salah satu proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah dalam memberikan informasi

dan pelayanan publik secara efektif, efisien dan mendukung pembangunan yang berkelanjutan. Tanpa adanya *smart government* mustahil untuk mewujudkan konsep *smart city* (Scytl, 2015), sehingga perencanaan *smart government* diwajibkan mengacu pada konsep *smart city* dan konsep perencanaan tata kelola yang banyak dikembangkan dengan cara menggunakan kerangka kerja yang ada di dalamnya.

Kota Tangerang merupakan salah satu kota yang sudah memanfaatkan teknologi untuk terus bertransformasi menjadi *smart city*. Sejak tahun 2013, Pemerintah Kota Tangerang sudah fokus dan menetapkan arahan perkotaan Kota Tangerang menuju konsep *smart city*. Pengimplementasian konsep tersebut diawali dari pemerintah menyediakan layanan-layanan yang mudah diakses masyarakat berupa aplikasi *mobile* dan website resmi hingga mewujudkan pemerintahan yang bersih dengan keterbukaan informasi yang dapat diakses oleh siapapun. Perkembangan konsep *smart city* terhadap aspek *smart government* yang sudah dijalankan Pemerintah Kota Tangerang salah satunya yaitu bermunculannya inovasi-inovasi kreatif berbasis aplikasi sejak tahun 2016 seperti pembuatan aplikasi di *smartphone* bernama Tangerang *Liveable, Investable, Visitable*, dan *E-City* (LIVE).

Tangerang LIVE merupakan salah satu inovasi berupa informasi dan komunikasi serta merupakan portal *smart government* di Kota Tangerang yang telah menjadikan sistem kerja pegawai dan pelayanan di masyarakat menjadi lebih cepat, efisien, dan efektif. Selain aplikasi-aplikasi berbasis teknologi yang dapat memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya, Pemerintah Kota Tangerang sendiri juga sudah menerapkan pelayanan publik sepenuhnya diakses secara *online*. Sehingga dengan adanya inovasi-inovasi tersebut masyarakat Kota Tangerang tidak perlu datang ke tempat pelayanan secara langsung untuk memenuhi kebutuhannya.

Pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan langkah awal dalam mewujudkan *Smart Government* yang berhasil di suatu kota. Akan tetapi bila melihat kenyataan di lapangan, penyelenggaraan pelayanan publik yang sudah dilakukan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah hingga saat ini masih banyak dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas SDM yang belum mendukung sepenuhnya. Kota Tangerang saat ini meskipun telah menjalankan konsep *smart government* sejak tahun 2016 yang dapat dimanfaatkan untuk pelayanan pemerintahan dan masyarakat akan tetapi, masih terbilang belum ideal apabila pemerintah dan masyarakat belum bisa beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan pelayanan tersebut belum sepenuhnya bisa melayani masyarakat Kota Tangerang. Hal tersebut menjadi salah satu alasan pemilihan lokasi studi pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui perkembangan dari inovasi-inovasi yang telah diterapkan di Kota Tangerang untuk memenuhi kebutuhan publik dibandingkan dengan kenyataan di lapangan yang dilihat dari hasil survei kepuasan dan jumlah masyarakat pengguna layanan publik smart di Kota Tangerang

Sehingga berdasarkan potensi dan permasalahan yang ada menjadi fokus bagi peneliti untuk mengidentifikasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan *smart government* dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik di Kota Tangerang, dengan beberapa sasaran yang perlu dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teridentifikasinya indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan smart government yang telah dilaksanakan di Kota Tangerang
2. Teridentifikasinya implementasi smart government dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik di Kota Tangerang

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

Pada penelitian ini bersifat kuantitatif, pendekatan kuantitatif digunakan pada penelitian ini karena beberapa data dalam penelitian ini diolah dan disajikan dalam bentuk angka – angka melalui proses yang sistematis dengan memperlihatkan nilai pada variabel – variabel penelitian. Tujuan dari penelitian kuantitatif itu sendiri yaitu untuk mengembangkan atau membuktikan teori maupun model – model matematis yang dimana peristiwanya berkaitan dengan fenomena alam (Sugiyono, 2010).

2.2 Smart City

Smart city merupakan suatu konsep pengembangan dan implementasi teknologi yang diterapkan di suatu kota, sebagai sebuah interaksi yang menyeluruh di antara berbagai sistem yang ada (Pratama, 2014). Tujuan dari *smart city* untuk meningkatkan dan menata suatu kota dengan memanfaatkan teknologi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berbasis teknologi, serta meningkatkan pembangunan ekonomi berkelanjutan dan maksimal (Supangkat, 2015). Sehingga konsep *smart city* dapat digunakan di berbagai kota karena kesesuaian dan zaman yang mendukung dalam mengembangkan teknologi sekarang ini.

2.3 Smart Government

Smart government merupakan salah satu bagian pada *smart city* dan faktor penentu keberhasilan *smart city*, yang mengkhususkan pada tata kelola pemerintahan yang baik atau bisa disebut sebagai *good governance*. Dengan adanya *smart government* memiliki tujuan agar tatanan pemerintah dapat berjalan dengan baik dibanding sebelumnya dan lebih optimal dalam melayani masyarakat secara efektif dan maksimal. Karena konsep ini menitikberatkan pada hubungan antara pemerintah setempat dengan masyarakat yang harmonis. Sehingga pemerintahan setempat dapat berjalan dengan bersih, adil, dan transparan dengan memanfaatkan perkembangan TIK dalam membuat inovasi baru dalam memudahkan masyarakat memenuhi kebutuhannya.

2.4 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan yang tercantum di dalam PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, indeks kepuasan masyarakat merupakan hasil pengukuran secara komprehensif dilihat dari berbagai aspek didalamnya tentang tingkatan dan penilaian kepuasan dari masyarakat pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai pemberi layanan dari hasil survei kepuasan masyarakat. Dalam mengetahui tingkatan dan penilaian indeks kepuasan masyarakat diperlukannya unsur pelayanan yang merupakan indikator dalam penilaian pengukuran kepuasan terhadap pelayanan yang mereka terima sesuai dengan kenyataannya. Unsur-unsur pelayanan yang dapat dinilai yaitu:

- a. Persyaratan pelayanan
Merupakan penilaian terhadap kesesuaian syarat-syarat secara administratif dan teknis yang diperlukan dalam pengurusan suatu jenis pelayanan
- b. Prosedur pelayanan
Merupakan penilaian terhadap kemudahan tata cara pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat terhadap suatu pelayanan

- c. Waktu penyelesaian pelayanan
Merupakan penilaian terhadap kecepatan atau jangka waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan seluruh pelayanan yang dibutuhkan
- d. Biaya dan tarif pelayanan
Merupakan penilaian terhadap keseluruhan biaya dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara layanan sesuai dengan standar operasional pelayanan
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan
Merupakan penilaian terhadap kesesuaian hasil pelayanan yang diterima dengan hasil yang diinginkan oleh pengguna layanan
- f. Kompetensi sistem pelayanan
Merupakan penilaian terhadap kemampuan sistem pelayanan meliputi penyediaan sistem pelayanan yang optimal dan berguna bagi pengguna layanan
- g. Perilaku pelaksana pelayanan
Merupakan penilaian terhadap sikap petugas pemberi layanan terkait kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan
- h. Penanganan pengaduan saran dan masukan pelayanan
Merupakan penilaian terhadap tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut yang diberikan oleh pengguna layanan serta kritik dan saran lanjutan untuk layanan publik tersebut
- i. Sarana dan prasarana pelayanan
Merupakan penilaian terhadap kelengkapan dan kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki oleh pelayanan publik tersebut.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *mix-method* atau yang bisa disebut sebagai penelitian campuran. metode campuran adalah metode penelitian dengan mengkombinasikan antara metode kualitatif dan kuantitatif dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga akan diperoleh data yang lebih komprehensif, reliabel, valid, dan objektif (Sugiyono, 2018). Tujuan penggunaan metode campuran dalam penelitian ini agar dapat memadukan hasil pengumpulan data kualitatif dan data kuantitatif yang selanjutnya akan dianalisis menggunakan perhitungan statistik dan deskriptif.

Metode Pengumpulan data pada penelitian ini berupa pengumpulan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara observasi terhadap sistem, dan penyebaran kuesioner. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan melakukan telaah dokumen yang berkaitan dengan tema penelitian, dan studi literatur.

Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan untuk mengetahui hasil pengukuran secara komprehensif tentang tingkatan dan penilaian kepuasan dari masyarakat pengguna layanan terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai pemberi layanan dari hasil survei kepuasan masyarakat. Selain analisis IKM juga dilakukan analisis implementasi menggunakan rumus statistik persentase dengan membandingkan antara rencana program dan realisasi program yang sudah berjalan. Berikut merupakan tahapan analisis yang dilakukan dalam penelitian ini:

1. Dalam menganalisis indeks kepuasan masyarakat mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat penyelenggara pelayanan

publik menggunakan 9 unsur penilaian kepuasan masyarakat dalam pelayanan, yaitu persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi sistem, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, dan sarana dan prasarana pelayanan.

2. Nilai dihitung dengan menggunakan skala likert 4 poin yang diberikan pada saat pemberian kuesioner tentang masing-masing unsur pelayanan dan dilakukan pengolahan *data entry* dan perhitungan indeks menggunakan *microsoft excel*. setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = N$$

$$N = \text{Bobot nilai per unsur}$$

Sumber: PERMENPANRB No. 14, 2017

3. Setelah diketahui bobot nilai rata-rata tertimbang, dilanjutkan dengan perhitungan untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Sumber: PERMENPANRB No. 14, 2017

4. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 yang dimana didapatkan berdasarkan skala likert pada penelitian ini yaitu 4 poin.
5. Data yang didapatkan melalui hasil penyebaran kuesioner selanjutnya dilakukan proses *data entry* di tabel pengolahan IKM Per Responden dan Per Unsur Pelayanan sesuai dengan nilai persepsi pengguna pelayanan tersebut, yang dapat dilihat pada **Tabel 1**.

Tabel 1. Perbandingan Jumlah Penduduk per Kecamatan Tahun 2010

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

Sumber: PERMENPANRB No. 14, 2017

6. Setelah semua proses pengolahan data kepuasan masyarakat dilakukan, akan diketahui nilai IKM Kota Tangerang terhadap pelayanan *smart government* secara keseluruhan, tiap pelayanan dan per unsur layanan di Kota Tangerang.
7. Dalam mengidentifikasi implementasi *smart government* dilakukan metode analisis deskriptif dan menggunakan rumus persentase untuk menggambarkan implementasi program *smart government* yang berjalan. Rumus perhitungan persentase menggunakan rumus statistik sederhana, yaitu:

$$\text{Persentase nilai} = \frac{\text{Nilai}}{\text{Total nilai keseluruhan}} \times 100\% = \dots \%$$

8. Setelah seluruh rangkaian proses analisis selesai, dapat diperoleh kesimpulan terhadap penelitian ini.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden masyarakat Kota Tangerang berumur 17 tahun keatas yang pernah menggunakan pelayanan publik *smart* di Kota Tangerang, Masing-masing responden memiliki persepsi dan pendapat yang berbeda-beda terhadap pilihan jawaban yang tersedia didalam kuesioner. Penilaian seluruh responden tersebut menghasilkan nilai indeks kepuasan masyarakat Kota Tangerang terhadap seluruh pelayanan *smart government* yang ada di Kota Tangerang, **Tabel 2** berikut berisikan nilai indeks kepuasan masyarakat per unsur pelayanan seluruh pelayanan *smart government* di Kota Tangerang.

Tabel 2. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan Seluruh Pelayanan *Smart Government* Kota Tangerang

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	2,99	0,33	74,75	B	Baik
2	Prosedur Pelayanan	2,83	0,31	70,75	B	Baik
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	2,65	0,29	66,25	B	Baik
4	Biaya/tarif Pelayanan	2,95	0,32	73,75	B	Baik
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	2,96	0,33	74,00	B	Baik
6	Komptensi Sistem Pelayanan	2,91	0,32	72,75	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,07	0,34	76,75	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	2,74	0,30	68,50	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	2,94	0,32	73,50	B	Baik
IKM Unit Pelayanan			2,86	71,61	B	Baik

Sumber: Hasil Pengolahan, 2021

Berdasarkan hasil konversi nilai IKM dari masing-masing unsur pelayanan dapat diketahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap *smart government* di Kota Tangerang yaitu sebesar 71,61 yang termasuk kedalam mutu pelayanan "B" dengan kategori kinerja unit pelayanan "Baik". Seluruh Unsur pelayanan *smart government* di Kota Tangerang pada penelitian ini termasuk kedalam mutu pelayanan "B" dengan kategori kinerja unit pelayanan yang "Baik".

4.2 Analisis Persentase Implementasi

Implementasi *smart government* berdasarkan pengguna layanan di Kota Tangerang dilihat dari jumlah penduduk Kota Tangerang yang sudah dapat menggunakan layanan dengan golongan usia 17 tahun keatas dan pengguna aktif layanan *smart government* Kota Tangerang. Jumlah penduduk Kota Tangerang berumur 17 tahun keatas dan pengguna aktif layanan dapat dilihat pada **Tabel 3**.

Tabel 3. Jumlah Penduduk Kelompok umur 17 Tahun Ke atas dan Jumlah Pengguna Aktif Layanan *Smart Government*

Keterangan	Jumlah (Jiwa)
Jumlah penduduk kelompok umur 17 tahun keatas	1.418.541
Jumlah pengguna aktif layanan <i>smart government</i>	12.135

Sumber: Kota Tangerang Dalam Angka dan Aplikasi Tangerang Live, 2021

Pada tabel 3 diketahui data jumlah kelompok umur 17 tahun keatas diperoleh melalui dokumen Kota Tangerang Dalam Angka Tahun 2021. Sedangkan data jumlah pengguna aktif layanan *smart government* diperoleh melalui jumlah ulasan pengguna aplikasi Tangerang LIVE pada *google playstore*. Berikut merupakan hasil perhitungan implementasi persentase pada penelitian ini:

$$\text{Persentase nilai} = \frac{12.135}{1.418.541} \times 100\% = 0,8 \%$$

Sumber: Hasil Pengolahan, 2021

Berdasarkan hasil analisis yang sudah dilakukan, dapat diketahui bahwa persentase implementasi *smart government* Kota Tangerang yaitu hanya sebesar 0,8% atau dapat dibulatkan menjadi 1%. Hasil tersebut dapat diasumsikan bahwa rencana program *smart government* dalam memenuhi kebutuhan masyarakat masih sangat rendah apabila dilihat dari realisasi program yang sudah berjalan hingga saat ini. Hal tersebut bisa disebabkan karena berbagai faktor, diantara lain yaitu kurangnya informasi tentang pelayanan publik *smart* di Kota Tangerang sehingga baru sedikit masyarakat Kota Tangerang yang menggunakan pelayanan tersebut, kurang maksimalnya Pemerintah Kota Tangerang dalam menyediakan serta menyiapkan pelayanan secara *online*, dan banyaknya masyarakat yang tidak mau menggunakan layanan tersebut dikarenakan tidak efektif dan lebih mempersulit dalam memenuhi kebutuhan dibandingkan dengan melakukan pelayanan secara langsung.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan seluruh rangkaian analisis dan pengolahan data yang sudah dilakukan pada penelitian ini diketahui Nilai IKM terhadap seluruh pelayanan *smart government* Kota Tangerang memiliki nilai sebesar 71,61 yang termasuk kedalam kategori mutu pelayanan B, dengan kinerja unit pelayanan Baik. Implementasi *smart government* di Kota Tangerang masih sangat rendah apabila dilihat dari realisasi program yang sudah berjalan, karena pengguna layanan *smart government* di Kota Tangerang masih sangat sedikit apabila dibandingkan dengan jumlah penduduk Kota Tangerang yang dapat menggunakan layanan. Sehingga diketahui bahwa Kota Tangerang meskipun sudah termasuk sebagai *smart city* masih memiliki banyak kekurangan yang perlu di evaluasi dan dikaji kembali dari seluruh unsur internal pelayanan dan dari unsur lain, karena konsep *smart government* di Kota Tangerang masih belum terlalu efektif dan menyeluruh.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada seluruh pihak yang sudah membantu terlaksananya penelitian dari proses awal pengumpulan data hingga selesainya penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

DAFTAR RUJUKAN

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. (2017). Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Pratama. (2014). Smart City Beserta Cloud Computing dan Teknologi-Teknologi Pendukung Lainnya. *Informatika*.
- ScytI. (2015). Smart Governance for Smart Cities.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supangkat, S. H. (2015). Pengenalan dan Pengembangan Smart City. *E-Indonesia Initiatives*.