

ELEMEN KESUKSESAN E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI TANGERANG GEMILANG DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN TANGERANG PROVINSI BANTEN

Fa'iz Fahrezi
NPP. 32.0576

Asdaf Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: 32.0576@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Drs. Rotzami, M.Si

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): Although the Tangerang Gemilang app has been launched by the Tangerang Regency Government, its utilization remains low, with only around 10,000 of the more than 3.3 million residents having downloaded it. This gap is attributed to low digital literacy, insufficient outreach, and a user-unfriendly app design. **Purpose:** This study aims to analyze the success of the implementation of the Tangerang Gemilang application in improving the quality of public services in Tangerang Regency and to identify the supporting and inhibiting factors for its success. **Method:** This study uses a qualitative approach with a descriptive method. Data was obtained through in-depth interviews, observation, and documentation, with informants selected through purposive sampling, including officials from the Communication and Information Agency and community users. The analysis used Indrajit's (2002) framework on the elements of e-government success, namely support, capacity, and value. **Results/Findings:** The results of the study indicate that in terms of support, there is regulatory support and commitment from leaders, but socialization still needs to be expanded. In terms of capacity, the budget and technological infrastructure are available, but internet access in rural areas and the number of human resources are still obstacles. In terms of value, the application provides convenient services for the community and work efficiency for the government, but it has not reached all levels of society evenly. **Conclusion:** The implementation of the Tangerang Gemilang application has made a positive contribution to improving the quality of public services, particularly in terms of efficiency and accessibility. However, optimization is still needed through strengthening digital literacy, increasing human resource capacity, and improving the design of the application to be more inclusive so that it can be accessed equally by all segments of society.

Keywords: e-Government, Tangerang Gemilang, Public Services, Digitalization, Tangerang Regency

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Meskipun aplikasi Tangerang Gemilang telah diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang, pemanfaatannya masih minim, hanya sekitar 10.000 dari lebih 3,3 juta penduduk yang mengunduh. Kesenjangan ini disebabkan oleh rendahnya literasi digital, kurangnya sosialisasi, dan desain aplikasi yang kurang ramah pengguna. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keberhasilan implementasi aplikasi Tangerang Gemilang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Tangerang. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, dengan informan yang dipilih secara

purposive sampling, termasuk pejabat Dinas Kominfo dan pengguna masyarakat. Analisis menggunakan kerangka dari Indrajit (2002) tentang elemen kesuksesan e-government, yaitu *support*, *capacity*, dan *value*. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari sisi *support*, terdapat dukungan regulasi dan komitmen pimpinan, namun sosialisasi masih perlu diperluas. Dari sisi *capacity*, sudah tersedia anggaran dan infrastruktur teknologi, namun akses internet di wilayah pinggiran dan jumlah SDM masih menjadi kendala. Dari sisi *value*, aplikasi memberikan kemudahan layanan bagi masyarakat dan efisiensi kerja bagi pemerintah, tetapi belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. **Kesimpulan:** Implementasi aplikasi Tangerang Gemilang telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dari sisi efisiensi dan aksesibilitas. Namun, optimalisasi masih diperlukan melalui penguatan literasi digital, peningkatan kapasitas SDM, serta perbaikan desain aplikasi yang lebih inklusif agar dapat diakses secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kata Kunci: e-Government, Tangerang Gemilang, Pelayanan Publik, Digitalisasi, Kabupaten Tangerang

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pemerintah di berbagai tingkatan untuk melakukan transformasi digital dalam tata kelola administrasi publik. Di Indonesia, arah kebijakan nasional mendorong implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai instrumen penting untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel. Hal ini tertuang dalam berbagai regulasi, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, yang menegaskan bahwa layanan publik berbasis elektronik bukan sekadar pilihan, tetapi suatu keharusan dalam era digital. Implementasi SPBE diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan akses yang lebih cepat, efisien, dan terintegrasi.

Merespons hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Tangerang turut berupaya menghadirkan inovasi layanan berbasis teknologi informasi melalui pengembangan aplikasi Tangerang Gemilang. Aplikasi ini merupakan bentuk konkret dari upaya digitalisasi pelayanan publik, yang mencakup berbagai fitur layanan, mulai dari penyampaian informasi pemerintahan, pengajuan pengaduan masyarakat, informasi pajak daerah, layanan tenaga kerja, pelayanan darurat, hingga sistem antrean daring. Tujuan utama pengembangan aplikasi ini adalah untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik secara digital, tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan, sehingga dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya.

Namun, meskipun aplikasi Tangerang Gemilang telah diluncurkan dan tersedia secara umum, tingkat pemanfaatannya masih tergolong rendah. Berdasarkan data dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang tahun 2024, jumlah unduhan aplikasi tersebut hanya mencapai sekitar 10.000 pengguna, dari total penduduk Kabupaten Tangerang yang berjumlah lebih dari 3,3 juta jiwa. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan layanan digital dan tingkat adopsi masyarakat terhadap teknologi tersebut. Rendahnya angka penggunaan aplikasi ini mengindikasikan bahwa masih terdapat hambatan dalam implementasi layanan digital, baik dari sisi internal pemerintahan maupun dari sisi masyarakat pengguna.

Faktor-faktor seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan akses internet di beberapa wilayah, kurangnya sosialisasi dari pihak pemerintah, serta desain aplikasi yang belum sepenuhnya user-friendly, menjadi beberapa penyebab utama rendahnya tingkat partisipasi

masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik belum sepenuhnya mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. Di sisi lain, hal ini juga memunculkan tantangan baru bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan strategi komunikasi publik, pelatihan digital, dan desain layanan yang inklusif agar aplikasi digital seperti Tangerang Gemilang benar-benar dapat diakses dan dimanfaatkan secara luas.

Dengan demikian, permasalahan yang muncul dalam konteks ini adalah sejauh mana implementasi aplikasi Tangerang Gemilang telah berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Tangerang, serta apa saja faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi keberhasilannya. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengkaji efektivitas penerapan SPBE melalui aplikasi Tangerang Gemilang, baik dari perspektif kelembagaan maupun dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna layanan. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis dalam penguatan kebijakan e-government daerah dan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi digital.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Meskipun Pemerintah Kabupaten Tangerang telah mengembangkan aplikasi Tangerang Gemilang sebagai bagian dari implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat masih sangat rendah. Data menunjukkan bahwa dari total populasi lebih dari 3,3 juta jiwa, hanya sekitar 10.000 orang yang mengunduh dan menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara tujuan ideal dari inovasi layanan digital—yakni menciptakan pelayanan publik yang efisien, cepat, dan inklusif—dengan realitas di lapangan yang menunjukkan minimnya adopsi dan partisipasi masyarakat. Kesenjangan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya sosialisasi dari pemerintah, serta kendala dalam aspek desain dan aksesibilitas aplikasi. Meskipun teknologi telah disediakan, belum ada kajian mendalam yang menganalisis efektivitas aplikasi Tangerang Gemilang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta belum diketahui secara pasti faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat keberhasilannya.

Dengan demikian, gap penelitian terletak pada kurangnya pemahaman empiris mengenai sejauh mana aplikasi Tangerang Gemilang telah berfungsi sesuai tujuannya, serta minimnya kajian yang menyoroti keterhubungan antara inisiatif e-government dan tingkat partisipasi masyarakat dalam konteks pelayanan publik digital di tingkat daerah. Penelitian ini berupaya mengisi kekosongan tersebut.

1.3 Penelitian Terdahulu

1. Amatulloh, D. (2021). Analisis Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik melalui aplikasi Si N'duk belum efisien karena aplikasinya belum berfungsi optimal. Efektivitasnya pun terganggu akibat kendala sistem. Meski begitu, transparansi cukup terjaga melalui sosialisasi dan ketersediaan informasi publik. Akuntabilitas terlihat dari mekanisme pertanggungjawaban pegawai, dan terdapat upaya pemberdayaan melalui sosialisasi hingga tingkat kecamatan. Faktor pendukung meliputi dukungan pemerintah daerah dan pegawai internal, sedangkan hambatannya mencakup keterbatasan anggaran, gangguan jaringan, serta minimnya pemahaman masyarakat terhadap aplikasi tersebut.

2. Kusuma, A. A., Wasistiono, S., & Pitono, A. (2021). Penerapan E-government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada DPM-PTSP Kota Bandung sudah cukup baik. Dilihat dari elemen support penerapan e-government telah didukung oleh kebijakan e-government dari tingkat Pemerintah Pusat sampai ke Organisasi Perangkat Daerah, namun sosialisasi yang dilaksanakan masih belum maksimal, Pada elemen capacity penerapan e-government telah didukung oleh anggaran, infrastruktur teknologi dan kompetensi pegawai yang memadai, pada elemen
3. Sakawati, H., & Yamin, M. N. (2024). ANALISIS PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TALLO KOTA MAKASSAR. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat dampak positif, beberapa tantangan masih perlu diatasi, termasuk peningkatan infrastruktur teknologi, edukasi masyarakat, dan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai pemerintah.
4. Kosali, A. Y. (2021). Pengaruh Implementasi Electronic Government (E-Government) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang. Implementasi electronic government di kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang termasuk dalam kategori baik. Pengaruh implementasi electronic government terhadap kualitas pelayanan di kantor Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang adalah cukup kuat.
5. Lestari, I. P., & Fajri, L. M. N. (2022). Analisis E-Government Dalam meningkatkan pelayanan publik. Penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Dinas Kominfo Kab. Lombok Timur mulai mengalami peningkatan pada pelayanan walaupun masih ada terdapat beberapa kekurangan yakni terbatasnya sumberdaya yang dimiliki, kurangnya sosialisasi kebijakan kepada masyarakat.
6. Atmajaya, D. G., & gede Wirata, G. (2021). Peranan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa sanding kecamatan tampaksiring. Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Government di Desa Sanding telah meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan prosedur yang sederhana, terbuka, dan adil tanpa membedakan latar belakang masyarakat. Struktur organisasi cukup jelas, namun masih ada pelimpahan tugas akibat keterbatasan kemampuan pegawai. Pemerintah desa berupaya meningkatkan kapasitas melalui pelatihan berkala. Kendala utama meliputi koneksi internet yang terbatas, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, serta rendahnya kemampuan perangkat desa dalam mengoperasikan teknologi informasi.
7. Riksfardini, M., Sagara, B., Firmanto, F. S., & Handayani, N. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Berbasis E-Government Melalui Penggunaan E-Filing Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-Filing adalah inovasi untuk mempermudah Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT secara elektronik, dengan keunggulan relatif dalam efisiensi, kemudahan, dan keamanan. Namun, masih banyak Wajib Pajak yang belum memahami penggunaannya. Adopsi teknologi ini dipengaruhi oleh persepsi efisiensi, kemudahan, pelayanan, kompleksitas, dan keamanan. Hambatan utama meliputi kurangnya sosialisasi, infrastruktur yang belum memadai, rendahnya literasi digital, serta kendala jaringan. Meski demikian, e-Filing meningkatkan jumlah penyampaian SPT dan dinilai lebih praktis, cepat, dan efisien, meski tantangan edukasi dan kepercayaan masyarakat masih ada.

8. Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya). Kesimpulan dari analisis ini adalah bahwa program E-Health telah mampu meningkatkan kualitas layanan publik pada sektor kesehatan di kota Surabaya.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian dengan pendekatan yang berbeda dari studi-studi sebelumnya. Penelitian ini didasarkan pada kondisi terkini di lapangan dan melibatkan informan yang lebih beragam guna memperoleh sudut pandang yang menyeluruh. Adapun celah penelitian (research gap) yang diangkat berkaitan dengan isu spesifik yang hanya ditemukan di lokasi penelitian, yakni mengenai faktor-faktor keberhasilan e-government melalui aplikasi Tangerang Gemilang dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten. Perbedaan studi ini dengan riset-riset terdahulu terletak pada penggunaan teori implementasi yang dikombinasikan dengan serangkaian indikator spesifik yang dirancang secara khusus. Lebih lanjut, analisis terhadap faktor-faktor keberhasilan e-government ini akan dikaji menggunakan kerangka Elemen Sukses Pengembangan e-government menurut Indrajit (2002), yang meliputi tiga kunci utama, yaitu *Support* (Dukungan), *Capacity* (Kapasitas), dan *Value* (Nilai)..

1.5 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kesuksesan Aplikasi Tangerang Gemilang dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Tangerang.

II. METODE

Seorang peneliti dituntut untuk bekerja secara cermat dan akurat dalam setiap tahapan penelitian. Strategi penelitian memegang peranan penting sebagai pendekatan utama untuk mencapai tujuan serta mencari solusi atas persoalan yang diteliti (Arikunto, 2019:136). Secara umum, terdapat tiga pendekatan utama dalam penelitian: kualitatif, kuantitatif, dan campuran (mixed methods) yang menggabungkan keduanya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena dianggap paling tepat untuk menggali secara mendalam dinamika sosial dan kompleksitas dalam konteks keberhasilan Aplikasi Tangerang Gemilang dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Tangerang. Pendekatan ini relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang bersifat eksploratif dan interpretatif, karena melibatkan banyak aktor, proses, serta dinamika kelembagaan. Garg (2016) menyebutkan bahwa metode kualitatif telah digunakan sejak awal dalam kajian sosial-politik, meskipun refleksi metodologisnya relatif baru. Sementara itu, Nurdin dan Hartati (2019) menyebut metode ini sebagai pendekatan naturalistik karena dilakukan dalam situasi alami, serta sering disebut etnografis karena awalnya digunakan dalam studi antropologi budaya. Ciri khas pendekatan ini adalah penggunaan data naratif dan deskriptif. Crowther dan Lauesen (2017) menambahkan bahwa metode ini menggunakan bahasa alami, melibatkan sampel kecil yang dipilih secara purposive sampling, serta berfokus pada individu, kejadian, atau konteks tertentu—menjadikannya sangat tepat untuk kajian mendalam terhadap kasus tertentu.

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan secara purposive sampling, dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung mereka dalam pengelolaan dan pemanfaatan aplikasi Tangerang Gemilang. Dari unsur pemerintah, yang dilibatkan antara lain Sekretaris Dinas Kominfo, Kepala Bidang Pengelolaan Aplikasi Informatika, dan Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, karena memiliki peran strategis dan teknis dalam pengembangan aplikasi dan

penyebaran informasi. Selain itu, anggota dari bidang keamanan informasi dan pengelolaan aplikasi turut diwawancarai untuk memberikan perspektif teknis dan operasional. Sementara itu, pengguna dari masyarakat umum diikutsertakan guna mendapatkan masukan terkait efektivitas, kemudahan, serta tantangan dalam menggunakan aplikasi. Kombinasi informan ini memungkinkan diperolehnya gambaran menyeluruh tentang implementasi dan dampak aplikasi dalam pelayanan publik digital.

Dalam praktiknya, penelitian kualitatif membutuhkan beragam jenis data seperti wawancara, catatan lapangan, dokumen, hingga data sekunder lainnya. Simangunsong (2017:192) menekankan bahwa inti dari pendekatan ini adalah pencarian makna, yang bersifat subjektif dan bergantung pada pengalaman masing-masing partisipan. Salah satu aspek penting lainnya adalah penggunaan instrumen yang tepat untuk mengumpulkan data. Bhaskar dan Manjuladevi (2016) menjelaskan bahwa instrumen seperti formulir observasi, panduan wawancara, dan kuesioner berfungsi sebagai alat bantu untuk mengumpulkan informasi yang relevan. Pengembangan instrumen ini dilakukan melalui empat tahap, yaitu: merumuskan konsep berdasarkan kerangka teori, menentukan dimensi konsep, memilih indikator yang sesuai, dan menyusun indeks sebagai ukuran komprehensif dari indikator-indikator tersebut.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis mengukur kesuksesan Aplikasi Tangerang Gemilang dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Tangerang menggunakan konsep Elemen Sukses Pengembangan e-government yang dikemukakan oleh Indrajit (2002). Menurut Indrajit, terdapat tiga kunci dalam Elemen Sukses Pengembangan e-government, yaitu: Support, Capacity, Value.

3.1 Penerapan Aplikasi Tangerang Gemilang dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Tangerang

3.1.1 Support

Dalam konteks penerapan aplikasi *Tangerang Gemilang* sebagai bagian dari implementasi e-government di Kabupaten Tangerang, elemen *support* atau dukungan menjadi landasan utama untuk memastikan program berjalan secara optimal. *Support* dalam hal ini mencakup dukungan regulatif, kelembagaan, serta keterlibatan aktif aktor pemerintahan dalam membangun kesadaran dan partisipasi masyarakat terhadap layanan publik berbasis digital. Melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan, ditemukan bahwa Pemerintah Kabupaten Tangerang telah mengambil langkah-langkah awal yang penting untuk menciptakan ekosistem digital yang mendukung, meskipun dalam pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala di tingkat partisipasi dan pemerataan pemahaman masyarakat.

1. Sosialisasi konsep e-government kepada masyarakat

Konteks tujuan dari sosialisasi e-government kepada Masyarakat menunjukkan maksud dan tujuan tentang pemberdayaan warga dalam mengakses layanan publik digital, peningkatan literasi teknologi masyarakat, serta penciptaan ekosistem pemerintahan yang lebih transparan, efisien, dan responsif melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) Secara Rutin Melakukan Sosialisasi Mengenai Aplikasi Tangerang Gemilang Bekerja Sama Dengan Dinas Terkait Dan Media Lokal Seperti Radio Pemerintah Daerah, Sehingga Meningkatkan Kesadaran Dan Pemahaman Masyarakat Terhadap Layanan Digital Yang Tersedia.

2. Keberadaan peraturan yang mendukung penerapan e-government

Dukungan regulasi terhadap implementasi e-government sudah tersedia, baik dalam bentuk Peraturan Bupati maupun kebijakan internal Dinas Komunikasi dan Informatika yang mendukung pengembangan dan pemanfaatan aplikasi *Tangerang Gemilang*. Regulasi ini menjadi dasar hukum sekaligus kerangka kerja formal bagi aparatur dalam menjalankan fungsi pelayanan publik digital. Keberadaan aturan ini memperkuat posisi kelembagaan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan terintegrasi secara digital.

3. Dukungan dari Pimpinan dalam penerapan e-government

Komitmen pimpinan, khususnya dari Dinas Komunikasi dan Informatika, sangat terlihat dalam dorongan terhadap pengembangan teknologi informasi, pelibatan SDM, serta alokasi anggaran untuk pemeliharaan sistem dan pembaruan fitur aplikasi. Dukungan dari pimpinan juga tercermin dalam kolaborasi lintas perangkat daerah untuk memperkuat pemanfaatan aplikasi dalam berbagai sektor layanan publik. Meskipun begitu, implementasi di lapangan tetap membutuhkan pengawasan berkelanjutan dan evaluasi rutin untuk memastikan seluruh perangkat daerah terlibat secara aktif dan konsisten.

3.1.2 Capacity

Dalam implementasi e-government, kapasitas (*capacity*) menjadi salah satu pilar penting yang menentukan keberhasilan transformasi digital di sektor pelayanan publik. Kapasitas di sini meliputi kesiapan organisasi dalam hal pendanaan, infrastruktur teknologi, serta sumber daya manusia (SDM) yang kompeten. (Mustafa, Farida, & Yusriadi, 2020) Indikator pengelolaan sumber daya manusia dalam menunjang pelayanan publik merupakan aspek yang sangat mendasar. Dalam konteks penerapan e-government, pemerintah daerah memerlukan dukungan infrastruktur teknologi informasi serta sumber daya manusia yang kompeten untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Penelitian ini menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi *Tangerang Gemilang* di Kabupaten Tangerang sangat dipengaruhi oleh kekuatan kapasitas institusional yang dimiliki pemerintah daerah, terutama dalam menyediakan dukungan anggaran, infrastruktur, dan SDM yang mendukung. Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, berikut kesimpulan masing-masing aspek kapasitas: s

1. Ketersediaan Anggaran yang Memadai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Tangerang telah mengalokasikan anggaran khusus untuk pengembangan dan pemeliharaan aplikasi *Tangerang Gemilang*. Anggaran ini dialokasikan melalui Dinas Komunikasi dan Informatika serta didukung dalam rencana strategis pembangunan daerah. Meskipun anggaran tersedia, pemanfaatannya belum sepenuhnya maksimal karena masih ada kebutuhan untuk peningkatan fitur aplikasi, integrasi layanan lintas OPD, serta peningkatan layanan teknis. Oleh karena itu, perencanaan anggaran perlu diarahkan lebih strategis dan berbasis kebutuhan lapangan.

Komponen Anggaran	Perkiraan Biaya (Rp)	Keterangan

Pengembangan Aplikasi	500.000.000	Biaya untuk desain, pengembangan, dan pengujian aplikasi.
Infrastruktur Server dan Hosting	300.000.000	Pengadaan server, hosting, dan biaya operasional data center.
Pelatihan dan Bimtek Pegawai	150.000.000	Biaya untuk pelatihan dan bimbingan teknis bagi pegawai terkait penggunaan aplikasi.
Sosialisasi dan Promosi	100.000.000	Biaya untuk kegiatan sosialisasi kepada masyarakat, termasuk pembuatan materi promosi.
Pemeliharaan dan Dukungan Teknis	200.000.000	Biaya untuk pemeliharaan rutin, pembaruan sistem, dan dukungan teknis.
Total Estimasi Anggaran	1.250.000.000	

Sumber : Diskominfo Kab.Tangerang, 2024

2. Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi dalam Penerapan e-Government

Secara umum, infrastruktur teknologi informasi di Kabupaten Tangerang sudah cukup baik, terutama di area pusat kota dan instansi pemerintahan. Tersedianya server, jaringan internet, dan perangkat lunak pendukung menjadi modal penting dalam menjalankan sistem digital seperti *Tangerang Gemilang*. Namun, masih ditemukan kendala di wilayah pinggiran yang belum memiliki akses internet stabil. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam memastikan layanan aplikasi dapat diakses secara merata oleh seluruh masyarakat. Seperti yang dikatakan oleh kepala pengelolaan aplikasi informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang “Jaringan internet kami berfungsi dengan baik dengan bandwidth yang sudah ditingkatkan pada tahun ini, meskipun beberapa kecamatan terpencil masih memerlukan perhatian khusus”

3. Ketersediaan Sumber Daya Manusia yang Memiliki Kompetensi dan Keahlian

Dari hasil temuan, SDM yang terlibat dalam pengelolaan aplikasi memiliki latar belakang pendidikan dan pelatihan yang relevan, terutama di bidang teknologi informasi. Namun, secara kuantitatif jumlah personel masih terbatas dibandingkan beban kerja yang terus meningkat. Beberapa staf juga belum mendapatkan pelatihan lanjutan mengenai sistem terbaru, sehingga perlu adanya peningkatan kapasitas SDM secara berkelanjutan melalui pelatihan teknis, workshop, dan sertifikasi kompetensi.

3.1.3 Value

Dalam konteks implementasi e-government melalui aplikasi Tangerang Gemilang, aspek *value* atau nilai menjadi salah satu indikator penting untuk menilai sejauh mana manfaat yang

dihasilkan dari digitalisasi pelayanan publik. *Value* dalam hal ini mencakup dampak positif yang dirasakan baik oleh masyarakat selaku penerima layanan maupun oleh pemerintah sebagai penyedia layanan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, nilai dari penerapan aplikasi ini dapat dilihat dari dua sisi utama: manfaat bagi masyarakat dan manfaat bagi pemerintah.

1. Manfaat yang Diperoleh Masyarakat dalam Menerapkan e-Government

Masyarakat Kabupaten Tangerang mulai merasakan kemudahan dalam mengakses berbagai layanan publik secara daring melalui aplikasi Tangerang Gemilang. Layanan seperti pelaporan pengaduan, informasi pajak, sistem antrian, dan akses data kependudukan dapat diakses tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Hal ini menghemat waktu, biaya, dan tenaga, khususnya bagi masyarakat yang tinggal jauh dari pusat pemerintahan. Meskipun belum seluruh masyarakat memanfaatkan layanan ini karena keterbatasan literasi digital dan akses internet, masyarakat yang sudah menggunakannya merasakan efisiensi dan kemudahan dalam pengurusan administrasi.



Sumber: Diskominfo Kab. Tangerang, 2024

Gambar

Informasi mengenai jumlah penggunaan aplikasi Tangerang Gemilang

2. Manfaat yang Diperoleh Pemerintah dalam Menerapkan e-Government

Bagi pemerintah, penerapan Tangerang Gemilang memberikan keuntungan dalam hal efisiensi operasional, transparansi pelayanan, dan peningkatan kualitas monitoring kinerja aparatur. Proses pelayanan menjadi lebih terstandar dan terdokumentasi, sehingga memudahkan evaluasi dan pengambilan keputusan berbasis data. Selain itu, aplikasi ini juga berfungsi sebagai kanal komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat, memungkinkan pemerintah merespons aduan atau kebutuhan publik dengan lebih cepat. Di sisi lain, aplikasi ini juga menjadi bentuk konkret komitmen pemerintah daerah dalam mendukung agenda SPBE secara nasional.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi Tangerang Gemilang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh tiga elemen utama yang dikemukakan oleh Indrajit (2002), yaitu *support*, *capacity*, dan *value*.

Elemen *support* tercermin dari adanya dukungan regulasi, komitmen pimpinan, serta upaya sosialisasi kepada masyarakat. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Kusuma et al. (2021) di DPM-PTSP Kota Bandung, yang juga menekankan pentingnya dukungan kebijakan dan peran pimpinan dalam mendorong implementasi e-government. Namun, seperti halnya penelitian Lestari dan Fajri (2022) di Lombok Timur, penelitian ini juga menemukan bahwa sosialisasi kepada masyarakat masih belum maksimal dan menjadi tantangan utama.

Dalam elemen capacity, hasil penelitian ini menegaskan pentingnya kesiapan anggaran, infrastruktur teknologi informasi, dan sumber daya manusia yang kompeten. Meskipun pemerintah daerah telah mengalokasikan anggaran dan menyediakan infrastruktur dasar, tantangan masih ditemukan pada keterbatasan SDM dan kesenjangan akses internet di wilayah pinggiran. Temuan ini memperkuat penelitian Amatulloh (2021) yang menemukan bahwa efektivitas e-government sering kali terkendala oleh terbatasnya anggaran dan gangguan sistem. Selain itu, penelitian Sakawati dan Yamin (2024) di Kota Makassar juga menekankan pentingnya pelatihan SDM secara berkelanjutan, yang sejalan dengan kondisi di Kabupaten Tangerang.

Adapun pada aspek value, penerapan aplikasi Tangerang Gemilang telah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dalam hal kemudahan akses layanan, efisiensi waktu, serta transparansi. Pemerintah daerah juga merasakan manfaat dari segi efisiensi operasional dan penguatan tata kelola berbasis data. Hasil ini senada dengan temuan Riksfardini et al. (2023) mengenai e-Filing pajak, di mana sistem digital memberikan kemudahan namun masih terkendala pada literasi digital masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat konsensus bahwa keberhasilan e-government tidak hanya bergantung pada keberadaan teknologi, tetapi juga pada kapasitas kelembagaan, tingkat literasi masyarakat, dan keberlanjutan upaya edukasi.

Secara umum, temuan penelitian ini memberikan pembaruan ilmiah dengan menyoroti kesenjangan implementasi digitalisasi layanan publik di tengah kondisi sosial yang heterogen di Kabupaten Tangerang. Penelitian ini juga memberikan kontribusi kontekstual dengan menyajikan data lokal yang mendalam mengenai hambatan dan peluang pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik di tingkat kabupaten, yang sebelumnya belum banyak dikaji secara spesifik dalam literatur nasional.

IV. KESIMPULAN

Penerapan aplikasi Tangerang Gemilang telah menjadi bagian dari upaya Pemerintah Kabupaten Tangerang dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis digital melalui konsep e-government. Penerapan aplikasi ini dianalisis melalui tiga aspek utama yaitu support, capacity, dan value. Dari sisi support, pemerintah daerah telah menunjukkan komitmen melalui penyusunan regulasi pendukung, pelaksanaan sosialisasi, dan dukungan pimpinan terhadap program digitalisasi. Namun, efektivitas sosialisasi masih perlu ditingkatkan agar mencakup seluruh lapisan masyarakat. Dari segi capacity, aplikasi ini telah ditopang dengan alokasi anggaran, infrastruktur teknologi informasi yang memadai di beberapa wilayah, serta keberadaan sumber daya manusia yang kompeten, meskipun masih terdapat keterbatasan dalam jumlah dan pemerataan akses. Sementara itu, dari sisi value, masyarakat mulai merasakan manfaat aplikasi seperti kemudahan akses layanan, efisiensi waktu, dan transparansi informasi, sedangkan pemerintah memperoleh manfaat berupa peningkatan efisiensi birokrasi dan akurasi data pelayanan. Dengan demikian, meskipun aplikasi Tangerang Gemilang telah memberikan kontribusi positif terhadap pelayanan publik, masih diperlukan optimalisasi dalam hal penguatan kapasitas SDM, perluasan akses, dan peningkatan literasi digital masyarakat untuk mencapai implementasi e-government yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini mengalami kendala utama pada aspek waktu dan pendanaan, yang berdampak pada kurang optimalnya hasil yang diperoleh.

Arah Masa Depan Penelitian (future work): Penulis menyadari bahwa hasil temuan dalam penelitian ini masih bersifat awal, sehingga direkomendasikan untuk dilakukan studi lanjutan di lokasi yang sama dengan fokus pada kesuksesan Aplikasi Tangerang Gemilang dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Tangerang.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang beserta seluruh jajarannya atas kesempatan yang telah diberikan untuk melaksanakan penelitian ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan berkontribusi terhadap kelancaran serta keberhasilan pelaksanaan penelitian ini.

VI. Daftar Pustaka

Buku dan Jurnal

- Amatulloh, D. (2021). Analisis Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 87-107. [Analisis Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro | Amatulloh | Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik](#)
- Arikunto S. (2019). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Atmajaya, D. G., & gede Wirata, G. (2021). Peranan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa sanding kecamatan tampaksiring. *Widyanata*, 18(1), 1-11. [PERANAN E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA SANDING KECAMATAN TAMPAKSIRING | Widyanata](#)
- Bhaskar, S. B., & Manjuladevi, M. (2016). Methodology for research II. *Indian Journal of Anaesthesia*, 60(9), 646–651. <https://doi.org/10.4103/0019-5049.190620>
- Crowther, D., & Lauesen, L. M. (2017). Qualitative methods. *Handbook of Research Methods in Corporate Social Responsibility*, 225–229. <https://doi.org/10.4324/9781315672632-5>
- Garg, R. (2016). Methodology for research I. *Indian Journal of Anaesthesia*, 60(9), 640–645. <https://doi.org/10.4103/0019-5049.190619>
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi.
- Kosali, A. Y. (2021). Pengaruh Implementasi Electronic Government (E-Government) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang. *Majalah Ilmiah Manajemen STIE Aprin Palembang*, 10(1), 1-21. [PENGARUH IMPLEMENTASI ELECTRONIC GOVERNMENT \(E- GOVERNMENT\) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA KELURAHAN PLAJU ULU KECAMATAN PLAJU KOTA PALEMBANG | Majalah Ilmiah Manajemen STIE Aprin Palembang](#)
- Kusuma, A. A., Wasistiono, S., & Pitono, A. (2021). Penerapan E-government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 13(2), 154-157. [0 VISIONER Vol 13 No 2 Agustus 2021.indd](#)
- Lestari, I. P., & Fajri, L. M. N. (2022). Analisis E-Government Dalam meningkatkan pelayanan publik. *Jurnal SIKAP (Solusi Ilmiah Kebijakan dan Administrasi Publik)*, 8(02), 10-23. [Analisis E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik | Jurnal SIKAP \(Solusi Ilmiah Kebijakan dan Administrasi Publik\)](#)

- Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya). *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 44-54. [PENERAPAN ELECTRONIC GOVERNMENT DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK \(STUDI KASUS PROGRAM E-HEALTH DI KOTA SURABAYA\) | Maulani | AS-SIYASAH : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik](#)
- Mustafa, D., Farida, U., & Yusriadi, Y. (2020). The effectiveness of public services through E-government in Makassar City. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(1), 1176–1178. <https://doi.org/10.1080/01900692>
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Surabaya.
- Riksfardini, M., Sagara, B., Firmanto, F. S., & Handayani, N. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Berbasis E-Government Melalui Penggunaan E-Filing Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan. *PENTAHHELIX*, 1(1), 35-44. [INOVASI PELAYANAN PAJAK BERBASIS E-GOVERNMENT MELALUI PENGGUNAAN E-FILING DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN | PENTAHHELIX](#)
- Sakawati, H., & Yamin, M. N. (2024). ANALISIS PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TALLO KOTA MAKASSAR. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 4(1), 49-61. [ANALISIS PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TALLO KOTA MAKASSAR | Journal Governance and Politics \(JGP\)](#)
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. cet. 1. Bandung: Alfabeta

Peraturan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE