

**APLIKASI LAKSA  
(LAYANAN ASPIRASI KOTAK SARAN ANDA) DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA  
TANGERANG**

Alvi Dhea Aulia

NPP 29.0717

*Asdaf Kota Tangerang, Provinsi Banten*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan,*

*Email: auliaalvi2000@gmail.com*

**ABSTRACT**

**Problem/Background (GAP)** : The LAKSA application is a public service application based on Information and Communication Technology that is not maximized by the Tangerang City Government. **Objectives** This study aims to determine the implementation of the LAKSA application, the inhibiting and supporting factors and the efforts of the Tangerang City government to improve public services. **Methods** : The research design used is a qualitative descriptive research method with an inductive approach. The collection technique includes interviews, observation and documentation. Data analysis techniques used include data reduction, data presentation and drawing conclusions. **Findings** : The results showed that the implementation of the LAKSA application in improving public services in Tangerang City had been going well but there were still some obstacles. **Conclusion** : The implementation of the LAKSA application in improving public services in Tangerang City had been going well but there were still some obstacles, namely the lack of coordination with the related OPD, lack of quantity and quality of employees and limited time in handling complaints reports. To overcome these obstacles, he needs to evaluate his work at least 1 (one) time a month, approach a good cooperative relationship between OPDs related to the LAKSA application as well as an additional budget and the provision of supporting infrastructure in the implementation of the LAKSA application.

**Keywords:** *Communication and Information Technology, Public Service, LAKSA Application*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Aplikasi LAKSA merupakan aplikasi pelayanan publik berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi yang kurang dimaksimalkan oleh Pemerintah Kota Tangerang. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui penyelenggaraan aplikasi LAKSA, faktor penghambat dan pendukung serta upaya pemerintah Kota Tangerang dalam meningkatkan pelayanan publik. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan aplikasi LAKSA dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Tangerang sudah berjalan dengan baik namun masih terdapat beberapa kendala. **Kesimpulan:** Penyelenggaraan aplikasi LAKSA dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Tangerang sudah berjalan dengan baik namun masih terdapat beberapa kendala yaitu kurangnya koordinasi dengan OPD terkait, kurangnya kuantitas dan kualitas pegawai serta keterbatasan waktu dalam menangani laporan pengaduan. Mengatasi kendala tersebut perlu diadakan evaluasi kerja minimal 1 (satu) kali dalam sebulan, melakukan pendekatan hubungan kerjasama yang baik antar OPD yang berkaitan dengan Aplikasi LAKSA serta adanya penambahan anggaran dan pengadaan infrastruktur pendukung dalam penyelenggaraan aplikasi LAKSA.

**Kata Kunci:** Teknologi Informasi dan Komunikasi, Pelayanan Publik, Aplikasi LAKSA

### I. PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Memasuki Era Revolusi Industri 4.0 atau dikenal dengan Revolusi teknologi akan membawa perkembangan yang pesat, dimana teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi dasar dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Perkembangan teknologi dan informasi perlu dimanfaatkan dalam berbagai bidang. Salah satu bidang yang memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi ini ialah bidang pemerintahan. Pada era revolusi industri ini, pemakaian teknologi informasi sudah banyak digunakan oleh instansi pemerintahan maupun instansi lainnya. Maka dari itu, Perkembangan teknologi dan informasi ini memberi kan peluang bagi pemerintah untuk melakukan sebuah inovasi melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau sering di kenal dengan istilah *e-Government*.

Menurut Richardus Eko Indrajit dalam buku *E-Goverment In Action* (2005:5) menguraikan *e-Goverment* 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 diteptkan 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. Adapun bentuk-bentuk dari *e-Government* yang diterapkan pemerintah yaitu *Government To Citizen*(G2C), *Government To Business*(G2B), *Government To Government*(G2G), dan *Government To Empliyees*(G2E).

Penerapan *Government to Citizen* (G2C) saat ini sudah banyak diterapkan oleh Kota/Kabupaten di Indonesia, khususnya pada penerapan aplikasi *e-Government*. Aplikasi *e-Government* ini dapat dikatakan sebagai penghubung komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Salah satu kota yang menerapkan aplikasi *e-governmet* ialah Kota Tangerang. Kota Tangerang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika mengembangkan sebuah Aplikasi layanan pengaduan yang bernama Aplikasi LAKSA (Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda).

Aplikasi LAKSA (Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda) merupakan aplikasi milik pemerintah Kota Tangerang sebagai bentuk nyata bahwa Pemerintah Kota Tangerang telah menyelenggarakan pelayanan publik dengan menanggapi berbagai bentuk pengaduan dari masyarakat. Saat ini aplikasi LAKSA dapat diakses langsung oleh masyarakat melalui smartphone berbasis android, masyarakat dengan mudah mendonwload aplikasi LAKSA melalui *Google PlayStore*. Selain masyarakat kota tangerang, aplikasi ini juga dapat diakses oleh masyarakat luar Kota Tangerang.

Pada penyelenggraannya aplikasi LAKSA masih terdapat beberapa permasalahan seperti kurang tanggapnya Pemerintah Kota Tangerang dalam menangani pengaduan masalah dikarenakan keterbatasan jumlah admin dimana setiap tahunnya jumlah aduan yang masuk selalu bertambah sehingga melebihi kapasitas admin. Selanjutnya yaitu kurangnya koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menangani terhadap pengaduan masyarakat tersebut, sehingga mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan adanya permasalahan pada penerapan aplikasi LAKSA di Kota Tangerang, maka pemerintah Kota Tangerang harus mengupayakan penyelenggaraan aplikasi LAKSA dapat berjalan dengan baik dan dapat meningkatkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

## 1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Aplikasi LAKSA merupakan aplikasi pelayanan publik berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi yang di buat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang yang dengan tujuan memudahkan masyarakat Kota Tangerang dalam memberikan pengaduan secara online, namun pada penyelenggaraannya aplikasi LAKSA masih terdapat beberapa permasalahan seperti kurang tanggapnya Pemerintah Kota Tangerang dalam menangani pengaduan masalah dikarenakan keterbatasan jumlah admin dimana setiap tahunnya jumlah aduan yang masuk selalu bertambah sehingga melebihi kapasitas admin. Selanjutnya yaitu kurangnya koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menangani terhadap pengaduan masyarakat tersebut, sehingga mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

## 1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, ada 5 penelitian yang dijadikan pedoman dalam penyusunan penelitian ini. Yang pertama yaitu penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Idaham, Ahmad Ilham, Heru Pranoto dengan judul Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat Pada Pemerintah Kota Binjai Menggunakan *E-Government* Berbasis Data Kependudukan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan pengaduan masyarakat (E-MAS) terdiri atas 2 tipe media, yaitu mobile apps untuk masyarakat dan web based untuk pemerintah menggapai laporan masyarakat dan layanan pengaduan masyarakat (E-MAS) telah terintegrasi oleh sistem kependudukan sehingga mudah untuk memfilter aduan palsu yang menyebabkan tingginya aduan masyarakat namun rendahnya aduan yang ditanggapi oleh pemerintah dengan terintegrasi oleh sistem kependudukan menjadi indikasi optimalnya layanan pelaporan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Kasma dengan judul Pelayanan Publik Berbasis LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Kantor Sekretaris Daerah Kabupaten Gowa. Hasil penelitian ini yakni Penyelenggaraan pelayanan Aplikasi LAPOR pada studi kasus Kantor Sekretaris Daerah Kabupaten Gowa berjalan dengan baik yang mana pengaduan mendapat perhatian yang cepat dan tanggap dalam penanganannya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Penelitian yang dilakukan oleh Dandhi Dwirizky Purwiansyah dengan judul Implementasi UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Penyediaan Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online di Kabupaten Tegal). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan pengaduan berbasis online ini memfasilitasi hubungan yang komunikatif antara masyarakat dengan pemerintah. Masyarakat antusias dan proaktif dalam memberikan kritik dan saran pada pelayanan publik yang diberikan pemerintah, kemudian Implementasi layanan pengaduan berbasis online ini masih belum optimal dikarenakan fitur-fitur pada aplikasi layanan pengaduan online ini masih belum lengkap serta sering berbagai gangguan pada server data center. Kendala layanan pengaduan berbasis online ini

berupa kurang lengkapnya serta belum maksimalnya fitur dalam layanan pengaduan berbasis online kemudia server data center yang belum mumpuni dalam menghadapi gangguan. Upaya dalam menghadapi kendala tersebut dengan menambah fitur layanan agar lebih lengkap serta pengutan server data center agar lebih mumpuni, siap dan optimal terhadap gangguan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Penelitian ini dilakukan oleh Selviana dengan judul Implementasi Pelayanan Publik SP4N LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng. Hasil penelitian ini yakni Implementasi aplikasi SP4N LAPOR sudah terselenggara sesuai dengan prosedur, namun masih perlu diperbaiki dalam penyelenggaraannya. Hambatan pada implementasi aplikasi SP4N LAPOR tercermin dari 4 indikator, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif

Terakhir penelitian yang dilakukan oleh Pramadita Waranandini dengan judul Program *E-Wadul* (Wadah Usulan dan Keluhan) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. Dalam Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Program e-Wadul masih belum bisa dikatakan responsive, karena masih ditemukan adanya pemberian respon yang melebihi ketentuan SOP. Hal tersebut terjadi karena pihak e-Wadul menunggu balasan dari TPKPM (Tim Pelayanan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat) kemudian Transparansi program e-Wadul ini berjalan cukup baik karena program ini bersifat terbuka akan seluruh informasi yang meliputi proses, prosedur, biaya maupun waktu. Kendala yang dialami petugas yaitu petugas masih harus mencari informasi informasi ataupun lokasi akurat mengenai laporan yang diadukan.

#### **1.4 Pernyataan Kebaharuan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dengan penelitian Muhammad Idaham dkk, Kasma, Dandhi Dwirizky Purwiansyah, Selviana maupun Pramadita Waranandini. Disamping perbedaan lokus penelitian juga memiliki perbedaan dalam teori yang digunakan.

#### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penyelenggaraan aplikasi LAKSA dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Tangerang, apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam penyelenggaraan aplikasi LAKSA dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Tangerang dan bagaimana upaya Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mengatasi hambatan tersebut.

## **II. METODE**

Lingkup penelitian yang akan peneliti kembangkan sesuai dengan keilmuan pada Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan.

Peneliti hanya membatasi lingkup penelitian pada tiga dimensi utama pengembangan e-Government menurut Richardus Eko Indrajit (2016) dengan dimensi elemen *support*, elemen *capacity*, dan elemen *value* menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif.

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi dengan menggunakan teknik analisis data reduksi, penyajian dan verifikasi dari keseluruhan data. Selanjutnya dilakukan triangulasi data untuk mencapai hasil dan kebenaran yang tepat sesuai harapan penulis. Dalam melakukan pengumpulan data, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 6 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, Kepala Bidang Pengembangan *E-Government*, Kepala Unit Pelaksana Teknis Pengelola Ruang Kendali, Kepala Seksi Pemeliharaan dan Implementasi LAKSA, Admin LAKSA Dinas Lingkungan Hidup, dan Pengguna Aplikasi LAKSA.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan beberapa dokumentasi dan wawancara, hasil yang peneliti dapatkan berdasarkan teori Richardus Eko Indrajit terkait tiga dimensi utama pengembangan e-Government yakni elemen *support*, elemen *capacity*, dan elemen *value*, yaitu :

#### 3.1 Elemen *Support*

Elemen *support* atau elemen pendukung ini merupakan hal penting dalam pelaksanaan aplikasi LAKSA dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Tangerang karena elemen *support* ini merupakan dukungan yang diberikan baik dari pemerintah maupun masyarakat Kota Tangerang. Adapun bentuk dukungan yang dapat diberikan seperti hal – hal berikut ini:

##### a. Kesepakatan Organisasi Dalam Memanfaatkan Input

Berdasarkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika membuat sebuah terobosan baru dengan membuat aplikasi laporan pengaduan secara online untuk mempermudah masyarakat dalam memberikan pengaduan yang mana sebelum dengan adanya kemajuan di bidang TIK masyarakat harus pergi ke pusat pemerintahan Kota Tangerang untuk memberikan pengaduan maupun kritik dan saran, maka dari itu Dinas Komunikasi dan Informatika membuat aplikasi LAKSA (Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda) yang mana dengan aplikasi tersebut kita dapat menyampaikan pengaduan, kritik maupun saran kita dimana saja.

##### b. Kesepakatan Organisasi dalam Mengintegrasikan Sumber Daya

Pemerintah Kota Tangerang tidak hanya ingin menjadikan masyarakatnya sebagai objek saja tetapi harus bisa menjadi subyek yang mana dapat berperan dalam pembangunan Kota Tangerang. Maksudnya berperan dalam pembangunan disini ialah Pemerintah Kota Tangerang melalui Diskominfo Kota Tangerang telah

membuat suatu aplikasi yang bernama LAKSA (Laporan Aspirasi Kotak Saran Anda), disini masyarakat diminta untuk memberikan aspirasinya demi kemajuan pembangunan di Kota Tangerang. Kemudian untuk Aplikasi LAKSA itu sendiri Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang telah menyiapkan Sumber Daya Manusia Aparatur yang kompeten pada bidang TIK dan juga telah menyiapkan server serta jaringan internet yang kuat dalam menanggapi laporan pengaduan pada aplikasi LAKSA, selain server dan jaringan internet Pemerintah Kota Tangerang juga telah menyiapkan Ruang Kendali Kota yang mana diruang tersebut dapat kita lihat laporan pengaduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi LAKSA.

c. Kesepakatan Organisasi dalam Sosialisasi Konsep *e-Government*

Diskominfo Kota Tangerang telah melakukan sosialisasi secara langsung maupun melalui social media. Sosialisasi melalui social media dilakukan secara intens melalui instagram, tiktok, facebook dan twitter milik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. Media social dipilih menjadi salah satu media sosialisasi aplikasi LAKSA karena masyarakat Kota Tangerang sendiri sudah banyak yang menggunakan media social dan melalui media social informasi mudah diakses oleh siapa saja. Selain media social, sosialisasi aplikasi LAKSA juga melalui webinar yang mana webinar ini merupakan salah satu informasi untuk menyampaikan secara luas mengenai aplikasi LAKSA.

d. Kesepakatan Organisasi dalam Membangun Infrastruktur dan Superstruktur Pendukung

Beberapa peraturan yang digunakan dalam penyelenggaraan Aplikasi LAKSA ini sudah terlihat cukup mendukung dan memiliki isi yang mendetail dalam mengatur setiap aspek penyelenggaraan serta pengembangan e-Government di Kota Tangerang. Hal tersebut terbukti dari terus berkembangnya fitur fitur dari Aplikasi LAKSA yang mendukung dan memudahkan pelayanan publik di Kota Tangerang. Sejauh ini Pemerintah Kota Tangerang terus memaksimalkan penyelenggaraan Aplikasi LAKSA agar dapat membantu masyarakat dalam memberikan pengaduan serta mengakses pelayanan publik secara efektif dan efisien

### 3.2 Elemen *Capacity*

Elemen capacity merupakan ketersediaan sumber daya yang diperlukan untuk pembangunan dan pengembangan aplikasi LAKSA agar sesuai dengan Renstra 2019-2023. Dalam melakukan sebuah pengembangan terhadap aplikasi LAKSA di perlukan tiga hal yang harus dimiliki Dinas Komunikasi Kota Tangerang sehubungan dengan kesuksesan aplikasi LAKSA, yaitu:

a. Sumber daya Finansial yang Memadai

Sumber Daya Finansial dalam menyelenggarakan aplikasi LAKSA dalam meningkatkan pelayanan publik dirasa cukup memenuhi kebutuhan yang diperlukan dan dapat dimaksimalkan lagi kedepannya. Hal ini didukung oleh

kemampuan SDM Aparatur yang memadai, kerjasama dan komunikasi yang dilakukan Diskominfo Kota Tangerang

b. Ketersediaan Infrastruktur yang memadai

Dalam Renstra Diskominfo tahun 2019-2023 dapat diketahui bahwa tingkat ketersediaan sistem dan jaringan komunikasi dan informasi memiliki capaian kinerja 100%, berupa terkoneksinya akses internet link utama dan link backup pada Data Center Kominfo yang digunakan untuk mengakses jaringan serta server pada beberapa OPD dan ruang yang berada dilingkungan pusat pemerintahan Kota Tangerang yang salah satunya ialah Dinas Kominfo. Selain itu aplikasi LAKSA dapat di download serta di jalankan pada android dan ios dengan keamanan aplikasi pada ke dua platform tersebut.

c. Sumber daya Manusia yang Kompeten

sumber daya manusia aparatur yang mengelola aplikasi LAKSA sudah memadai dan paham terhadap aplikasi LAKSA, namun sumber daya manusia aparatur yang mengelola aplikasi LAKSA ini perlu ditingkatkan lagi kemampuannya agar tidak tertinggal dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sekarang ini sedang berkembang pesat, maka itu diperlukan lagi pelatihan di bidang TIK bekerjasama dengan Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Tangerang dan Balai Pelatihan dan Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (BPPTIK) Kementerian Kominfo.

### 3.3 Elemen *Value*

Elemen value merupakan elemen yang berdasarkan pada manfaat yang didapat baik pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik maupun masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Elemen value yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan aplikasi LAKSA yang mana dilihat dari besar tidaknya manfaat yang diterima masyarakat sebagai penerima layanan publik.

a. Meningkatnya Pelayanan Publik melalui Aplikasi LAKSA

Aplikasi LAKSA sudah memenuhi prinsip pelayanan prima yang mana Aplikasi ini cukup cepat merespon pengaduan dari masyarakat karena didukung juga oleh perangkat server jaringan yang kuat kemudian dengan adanya SOP pengaduan aplikasi LAKSA setiap tindakan yang di ambil oleh pegawai Diskominfo dirasa sudah tepat dan akurat karena sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Aplikasi LAKSA dalam pelayanan publik di Kota Tangerang sudah sesuai dengan mekanisme yang diharapkan dan sesuai dengan peraturan yang ada, serta sudah cukup efektif dalam meningkatkan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pemerintah.



## b. Meningkatnya Kepuasan Terhadap Pelayanan Publik Melalui Aplikasi LAKSA

Aplikasi LAKSA sudah cukup efektif dan efisien untuk diterapkan di Kota Tangerang. Kemudian fitur – fitur yang disediakan aplikasi LAKSA mudah untuk dipahami dan di jalankan oleh pengguna aplikasi LAKSA. Selanjutnya, untuk kecepatan dalam merespon pengaduan dari masyarakat diperlukan penambahan admin yang menganggapi pengaduan dari masyarakat sehingga pengaduan masyarakat lebih cepat di tanggapi dan di respon.

### 3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penyelenggaraan aplikasi LAKSA dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Tangerang sudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, hal ini dapat dilihat melalui teori Richardus Eko Indrajit, berdasarkan 3 (tiga) elemen yaitu, elemen support, elemen capacity, dan elemen value, dan hal – hal yang sudah berjalan dengan baik perlu di pertahankan dan di tingkatkan. Adapun penyelenggaraan aplikasi LAKSA ini masih memiliki faktor penghambat seperti, kurangnya koordinasi dengan OPD yang berkaitan dengan aplikasi LAKSA, kurangnya jumlah admin LAKSA dan kinerja pegawai, serta keterbatasan waktu dalam menjawab laporan pengaduan sehingga perlu di lakukannya eveluasi kerja.

### 3.6 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Dalam penyelenggaraan aplikasi LAKSA selain memiliki faktor penghambat, penyelenggarannya juga memiliki faktor pendukung seperti infrastruktur perangkat jaringan yang memadai dalam menyelenggarakan aplikasi LAKSA dan rencana anggaran mengenai penyelenggaran program, kegiatan serta perawatan serta pemeliharaan infrastruktur dalam penyelenggaraan aplikasi LAKSA yang cukup. Kemudian upaya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dalam menghadapi faktor penghambat dalam penyelenggaraan aplikasi LAKSA, yaitu melakukan evaluasi terhadap kebijakan dan kinerja pegawai, melakukan perekrutan untuk pegawai admin LAKSA serta penyelenggaraan pelatihan dan bimbingan teknologi kepda sumber daya manusia aparatur, serta melakukan koordinasi dengan OPD yang berkaitan dengan aplikasi LAKSA.

## IV. KESIMPULAN

Dalam penelitian ini peneliti dapat menyimpulkan bahwa penyelenggaraan aplikasi LAKSA dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Tangerang sudah berjalan dengan baik dan dapat dipahami oleh masyarakat. Namun dalam penyelenggaraannya masih ditemukan beberapa hambatan seperti kurangnya koordinasi dengan OPD yang berkaitan dengan aplikasi LAKSA, kurangnya jumlah admin LAKSA dan kinerja pegawai, serta keterbatasan waktu dalam menjawab laporan pengaduan sehingga perlu di lakukannya eveluasi kerja. Adapun upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dalam menghadapi hambatan tersebut dengan melakukan evaluasi terhadap kebijakan dan kinerja pegawai, melakukan perekrutan untuk pegawai admin LAKSA serta penyelenggaraan pelatihan dan bimbingan teknologi kepda

sumber daya manusia aparatur, serta melakukan koordinasi dengan OPD yang berkaitan dengan aplikasi LAKSA.

Saran peneliti dalam mengatasi hambatan terhadap jalannya penyelenggaraan aplikasi LAKSA tersebut ialah dengan menambahkan anggaran terkait pelaksanaan program dan kegiatan aplikasi LAKSA dan melakukan pengadaan infrastruktur yang mendukung penyelenggaraan aplikasi LAKSA, melakukan evaluasi kerja minimal 1 (satu) bulan sekali terhadap pelaksanaan kegiatan, program, dan kinerja pegawai yang merupakan implementasi pencapaian rencana aksi serta perjajian kinerja OPD. Serta adanya pemberian punishment apabila tidak sesuai dengan perjanjian kerja, serta melakukan pendekatan secara berkelanjutan serta memperbaiki hubungan kerjasama dengan dinas yang berkaitan dengan Aplikasi LAKSA.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yang menjadi kekurangan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Keterbatasan ini berupa waktu yang dilakukan dalam meneliti permasalahan di lapangan sangat minim. Hal ini tentunya membuat peneliti hanya menemukan permasalahan secara permukaan, penelitian ini belum digali secara mendalam serta terperinci dikarenakan waktu dalam pelaksanaan penelitian yang sedikit.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan penyelenggaraan aplikasi LAKSA dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Tangerang.

## V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukkann kepada Pemerintah Provinsi Banten khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang telah membantu dan mensukseskan pelaksanaan kegiatan penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Lidya. 2015. “Pemanfaatan Media Sosial Untuk Implementasi E-Government.” Jurnal Mediakom Vol. 13.
- Idaham, Muhammad, Pranoto, Heru, and Ilham, Ahmad. 2018. “Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat Pada Pemerintah Kota Binjai Menggunakan EGovernment Berbasis Data Kependudukan.” Jurnal Sistem Cerdas 1, Vol. 1.

Kasma. 2020. *Pelayanan Publik Berbasis LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Kantor Sekretaris Daerah Kabupaten Gowa.*

- Skripsi. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Madyatmadja, Evaristus Didik, and Leonard Julio Kiswanto. 2019. "Social Media-Based E-Government Application Feature." *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)* Vol. 8.
- Oktafrianti, Devi, Toddy Aditya, and Nurhakim Nurhakim. 2020. "Implementasi E-Government Di Dinas Komunikasi Dan Informatika (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live)." *Jurnal Masyarakat Telematika Dan Informasi : Jurnal Penelitian Teknologi Informasi Dan Komunikasi* Vol. 11.
- Purwinansyah, Dandhi Dwirizky. 2020. "IMPLEMENTASI UU NO. 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK (STUDI PENYEDIAAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS ONLINE DI KABUPATEN TEGAL),"
- Richardus Eko, Indrajit. 2016. *Konsep Dan Strategi Electronic Government. Electronic Government*. 2nd ed. Yogyakarta: ANDI.
- Richardus Eko, Indrajit. 2016. *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi)*. Yogyakarta: Andi.
- Selviana. 2020. *Implementasi Pelayanan Publik SP4N LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng*. Skripsi. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Simangunsong, Fernandes. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Suarweni, V. Wiratna. 2019. *Metodologi penelitian: lengkap, praktis dan mudah dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Waranandini, Pramadita. 2018. "PROGRAM E-WADUL (WADAH USULAN DAN KELUHAN) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK ( Studi Tentang Responsivitas Dan Transparansi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya)"