

PENERAPAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK PADA FITUR LAKSA DI KOTA TANGERANG

**Risma Amelia^{1*}, Agni Cahaya Ningrum², Aldisya Maharani Setyadana³, Diah Fitri
Kamila⁴, Irvan Arif Kurniawan⁵**

^{1,2,3,4,5} Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

Koresponding Email: 2001010075@students.unis.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi kini membawa perubahan signifikan. Manusia menciptakan teknologi dengan motivasi dan dorongan agar hidup menjadi lebih baik. Manusia membuat teknologi dan menciptakan alat-alat untuk mendukung perkembangan informasi. Perkembangan tersebut harus diimbangi dengan hadirnya inovasi sistem informasi pelayanan publik berbasis aplikasi yang bermanfaat bagi pemerintah dan masyarakat. Penerapan sistem informasi mutlak ada di semua organisasi. Karena sistem informasi bukanlah organisasi atau lembaga itu sendiri, melainkan membantu pelaksanaan proses kerja agar dapat berfungsi dengan baik sesuai dengan yang diharapkan. Informasi yang tersedia bagi masyarakat membutuhkan informasi yang cepat dan tepat waktu, termasuk penerapan informasi pelayanan publik di Kota Tangerang. Pemerintah Kota Tangerang telah meluncurkan aplikasi berbasis TIK bernama Tangerang Live yang didalamnya terdapat fitur LAKSA. LAKSA merupakan ruang virtual yang disediakan Pemerintah Kota Tangerang dalam menjawab tantangan pelayanan prima kepada masyarakat Kota Tangerang di era cyber, khususnya dalam hal penampung saran maupun pengaduan terkait permasalahan yang ada di wilayah Kota Tangerang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana upaya pemerintah Kota Tangerang dalam mensosialisasikan penerapan sistem informasi dalam aplikasi pada fitur laksa. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara. Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan 5 dimensi teori data driven decision making capability yang dikemukakan oleh Lian Jia, Lagu Jiahe dan Dianne Hall (2015).

Kata kunci: Sistem Informasi, Pelayanan Publik, Fitur LAKSA

ABSTRACT

The development of information technology now brings significant changes. Humans create technologies with the motivation and drive to better living. Humans invented technology and invented tools to sustain the development of information. Such developments should offset the innovation in applications based public service information systems that benefit governments and communities. The application of absolute information systems exists in all organizations. Because information systems are not organizations or institutions themselves, but are helping to implement the work process in order to function properly as expected. Information available to the public requires prompt and timely information, including the application of public service information in the city of tangerang. The city government of tangerang has launched a type-based application called "Tangerang Live" the one inside is the Laksa feature. Laksa is a

STUDIA ADMINISTRASI

virtual space provided by the city government of tangerang in response to the challenge of prime services to the people of the city of tangerang in the cyber era, especially in both collections of Suggestions and complaints on the issue of the city's territory. The study aims to find out how the city government's efforts at socializing the application of information systems in the application of the myriad features. The study USES qualitative descriptive research methods with an inductive approach. The data-mining technique used was interviews. The data analysis technique used includes the reduction of data, the presentation of data and the transfer of balance. This study USES the 5 dimensions of data theory driven decision making capability insights presented by lian jia, the jiahe song and dianne hall (2015). The results of this suspension in the application of public service information systems on the laksa features in the city of Tangerang served to reduce the rate of complaints in the city of Tangerang through the dimensions of data theory driven decision making capability.

Keywords: *Information Systems, Public Service, LAKSA Feature*

PENDAHULUAN

Era saat ini merupakan era dimana semuanya rata-rata menggunakan sistem informasi, sehingga berbagai aplikasi yang diterapkan dalam komputer pun mulai ditawarkan keberbagai macam jasa. Saat ini peradaban baru teknologi informasi sudah memasuki era digitalisasi sehingga menimbulkan istilah masyarakat digital. Perubahan teknologi yang semakin maju mendorong pemerintah untuk beradaptasi dengan berbagai cara guna mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan, sehingga diharapkan pemerintah mampu melaksanakan fungsi pemerintah. Fungsi pemerintahan terbagi menjadi empat yaitu pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan pengaturan (Alfandi, 2022). Seiring dengan perubahan dan perkembangan teknologi, pemerintah pun melirik pemanfaatan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal dan optimal (Pratama, Y.T., & Maring, 2022).

Layanan informasi yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat merupakan bagian dari pelayanan publik yang wajib diberikan kepada masyarakat sesuai dengan undang-undang nomor 14 tahun 2008. Dalam melaksanakan kewajiban memberikan pelayanan publik serta layanan informasi kepada masyarakat, ada beberapa Pemerintah Daerah di Indonesia yang sudah melibatkan kemajuan atau kecanggihan teknologi dalam proses kegiatan pelayanan publik, yang bertujuan untuk memudahkan proses pelayanan agar tidak lagi membutuhkan waktu yang begitu lama (Dharmawan et al., 2019).

STUDIA ADMINISTRASI

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh kelompok maupun seseorang birokrasi yang bertujuan untuk membantu masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu (Isbandi et al., 2022). Pelayanan publik juga merupakan salah satu hal yang penting dalam mendukung segala aktivitas masyarakat sehari-hari. Dalam hal mendukung dan meningkatkan kinerja Pemerintah diperlukan peran serta masyarakat. Pelayanan publik juga membantu mendukung pembangunan negara secara keseluruhan. Oleh karena itu, setiap Pemerintah daerah harus berinovasi dalam mewujudkan pemerataan pembangunan nasional, salah satunya dengan memperhatikan aspirasi dan tuntutan masyarakat.

Penerapan Government to Citizen (G2C) saat ini sudah banyak diterapkan oleh Kota/Kabupaten di Indonesia, khususnya pada penerapan aplikasi e-Government (Alvi Dhea Aulia, n.d.). Aplikasi e-Government ini dapat dikatakan sebagai penghubung komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Pemerintah Kota Tangerang memiliki program-program yang dinilai sukses dengan berbagai macam strategi dan cara agar masyarakat percaya bahwa Kota Tangerang memang memiliki keunggulan-keunggulan dari daerah-daerah yang ada. Dalam hal ini, Kota Tangerang tidak mau kalah dengan kota-kota maju lainnya, dengan mengeluarkan konsep baru Tangerang Live (Ramadhan, R., Arifianti, R., & Riswanda, 2019) sehingga penyelenggaraan Pemerintah Kota Tangerang dalam menunjang pelayanan kepada masyarakat diwujudkan dengan berbasis aplikasi tersebut. Aplikasi Tangerang Live diluncurkan pada tanggal 17 Agustus 2016. Aplikasi ini merupakan akronim dari Liveable (Kota layak huni), Investable (Kota layak investasi), Visitable (Kota layak dikunjungi) dan E-City (Kota pintar) (Setiawati, 2021). Android merupakan sistem operasi untuk mengakses aplikasi ini dan kemudian dijadikan satu portal sehingga lebih mudah dan efektif. Fitur yang disajikan dalam aplikasi Tangerang Live sebanyak 22 fitur dengan fungsi yang beragam, salah satunya fitur LAKSA.

Pelayanan aspirasi dan aduan dalam fitur LAKSA ini merupakan bagian dari upaya penyelenggaraan Elektronik Government atau kini umum disebut dengan istilah 'EGovernment' yang dilaksanakan dan menjadi salah satu program dari Pemerintah Kota Tangerang. Di dalam fitur LAKSA, terdapat pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi melalui penggunaan konsep dalam digital public relations. Dalam hal ini mencakup fungsi-fungsi dan peran public relations yang digunakan oleh Pemerintah Kota Tangerang dalam

STUDIA ADMINISTRASI

melakukan pelayanan prima kepada masyarakat. Sehingga fitur LAKSA menjadi sarana yang dapat digunakan oleh masyarakat Kota Tangerang dalam menyampaikan keluhannya secara cepat dan tepat.

Diantara media yang digunakan untuk penyebaran informasi oleh Pemerintah Kota Tangerang seperti media cetak, media sosial atau website, fitur LAKSA menjadi media baru dalam membantu penyebaran informasi. Fitur LAKSA sebagai media baru yang digunakan untuk memudahkan pekerjaan, yaitu memberikan informasi dan pelayanan publik di Kota Tangerang. Pemerintah Kota Tangerang dalam upaya menyampaikan informasi melalui fitur LAKSA menghadapi banyak tantangan karena banyak masyarakat Kota Tangerang belum mengetahui adanya Aplikasi Tangerang Live dan kegunaan fitur-fitur yang ada pada Aplikasi Tangerang Live. Berdasarkan masalah tersebut maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana upaya pemerintah dalam mensosialisasikan penerapan sistem informasi dalam aplikasi Tangerang *Live* pada fitur LAKSA dan cara penggunaan fitur LAKSA.

KONSEP TEORI

Dalam menjawab permasalahan tersebut maka penelitian ini menggunakan teori data driven decision making capability yang dikemukakan oleh Lian Jia, Lagu Jiahe dan Dianne Hall (2015). Dalam teorinya tersebut (Jia et al., 2015) mengemukakan beberapa dimensi untuk mengkarakterisasi berbagai aspek pengambilan keputusan berbasis data yang berperan dalam pengoptimalan pada proses pembuatan kebijakan berbasis data, di antaranya adalah:

1. *Data Governance Capability* merupakan proses pengelolaan data yang terorganisir serta terstruktur pada sebuah organisasi dengan melibatkan beberapa faktor yang saling terikat antara satu sama lain. Dalam hal ini, pada dimensi ini tata kelola data yang dilakukan untuk memudahkan organisasi dalam mencari data yang diperlukan berdasarkan klasifikasi yang telah ditentukan. Bahwa dari data yang telah diklasifikasikan berdasarkan tahapan penginputan data, pengumpulan data, integrasi data dan hal lainnya yang telah dikelola dengan tujuan mengadopsi pengambilan keputusan secara teliti dan akurat.

2. *Data Analytics Capability* mengacu kepada kemampuan yang dilakukan untuk menafsirkan data ataupun informasi yang telah ditata secara struktur berdasarkan klasifikasi yang telah ditentukan dengan dapat memberikan metode dalam proses pengambilan keputusan

STUDIA ADMINISTRASI

berbasis data. Dalam hal tersebut, data yang telah dianalisis digabungkan dengan informasi yang telah ada untuk menghasilkan pengetahuan yang berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan secara strategis dengan informasi yang valid.

3. *Performance Management Capability* merupakan untuk mengembangkan kinerja yang diterapkan menjadi sistematis dan terukur dalam memberikan layanan dari strategi organisasi yang direncanakan. Bahwasanya manajemen kinerja dilakukan melalui proses pemantauan, evaluasi dan pengendalian dari tindakan yang berlandaskan pada hasil kinerja pada pencapaian organisasi yang telah ditetapkan.

4. *Insight Exploitation Capability* yaitu memanfaatkan data dari analisa yang dilakukan untuk dijadikan wawasan berdasarkan data serta diimplementasikan dalam tindakan untuk pengambilan keputusan kepada setiap aspek yang terhubung antara satu sama lain berupa pengembangan perangkat lunak, keuangan dan hal lainnya yang bertujuan untuk menghasilkan kegiatan yang optimal dengan berdampak secara komprehensif.

5. *Integration Capability* merupakan pengintegrasian data dengan berbagai pihak internal maupun eksternal dalam arus informasi, komunikasi, konsistensi maupun infrastruktur dari data yang diperoleh dari organisasi tersebut menjadi satu kesatuan yang utuh (Jia et al., 2015).

Dalam hal ini, peneliti menggunakan 5 (lima) dimensi dari teori data driven decision making capability yang dikemukakan oleh Lian Jia, Lagu Jiahe dan Dianne Hall (2015) yaitu *Data Governance Capability, Data Analytics Capability, Performance Management Capability, Insight Exploitation Capability, dan Integration Capability* untuk menganalisa terkait sosialisasi dan penerapan sistem informasi pelayanan publik dalam aplikasi Tangerang Live pada fitur LAKSA dalam menanggulangi keluhan masyarakat di Kota Tangerang. Maka dari itu, peneliti menggunakan 5 dimensi dari data driven decision making capability sebagai pisau analisis yang dinilai peneliti relevan sebagai sarana bagi masyarakat Kota Tangerang untuk memudahkan penyampaian aspirasi dan usulan secara digital yang dilakukan dengan efektif dalam mengatasi keluhan yang diperoleh dari fitur LAKSA.

STUDIA ADMINISTRASI

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Menurut (Sugiyono, 2016) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Metode deskriptif dapat disimpulkan sebagai sebuah metode yang bertujuan untuk melukiskan atau menggambarkan keadaan di lapangan secara sistematis dengan fakta-fakta dengan interpretasi yang tepat dan data yang saling berhubungan, serta bukan hanya untuk mencari kebenaran mutlak tetapi pada hakekatnya mencari pemahaman observasi.

Adapun dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan induktif. Menurut pandangan Erliana Hasan “Pendekatan induktif dimulai dari fakta di lapangan, di analisis, dimuat pertanyaan kemudian dihubungkan dengan teori, dalil, hukum yang sesuai kemudian pernyataan hingga kesimpulan.” Hal ini menggambarkan bahwa pendekatan induktif merupakan pendekatan yang berangkat dari fakta yang terjadi di lapangan selanjutnya peneliti menganalisis fakta yang ditemukan membuat pertanyaan dan dikaitkan dengan teori, dalil, hukum yang sesuai dan ditarik kesimpulan.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif merupakan metode yang menggambarkan permasalahan atau kasus yang dikemukakan berdasarkan fakta yang ada dengan berpijak pada fakta yang bersifat khusus kemudian diteliti untuk dipecahkan permasalahannya dan ditarik kesimpulan secara umum. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Diskominfo Kota Tangerang merupakan suatu instansi Dinas yang memiliki beberapa bidang yang memiliki tugas dan wewenang masing – masing berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan sesuai dengan visi, misi, dan program Walikota. Di dalam setiap kegiatan pembangunan pada urusan persandian, statistik dan urusan komunikasi dan informatika memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang efektivitas, efisiensi, transparansi dan

STUDIA ADMINISTRASI

akuntabilitas pembangunan daerah. Hadirnya perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat, membuat Diskominfo memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk tujuan pemberian layanan pemerintahan yang lebih baik kepada masyarakat, peningkatan interaksi dengan dunia usaha dan industri, dan pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi yang lebih efisien.

Pemerintahan Kota Tangerang melakukan berbagai upaya untuk terus meningkatkan pelayanan publik, melalui Dinas Komunikasi dan Informatika, pemerintah ingin merubah paradigma masyarakat yang dahulu mengurus kebutuhan layanan publik masih secara konvensional, sedangkan saat ini sudah beralih menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi. Melalui aplikasi LAKSA (Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda), aplikasi ini sudah tersedia dan beroperasi baik di *android* maupun di *website* untuk melakukan berbagai pengaduan bagi masyarakat Kota Tangerang. Aplikasi LAKSA ini merupakan wadah bagi masyarakat Kota Tangerang untuk memberikan aspirasi dan sarannya di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, melalui digital yang bertujuan untuk bisa mengurangi keluhan di Kota Tangerang menjadi lebih efektif dan efisien. Maka dari itu, dari data yang diperoleh pada aplikasi LAKSA kebijakan seperti apa yang diterapkan untuk mengatasi keluhan di Kota Tangerang. Untuk mengetahui hal tersebut, peneliti melakukan analisis terkait kebijakan berbasis data yang diterapkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, dari database yang diperoleh pada aplikasi LAKSA yang berdasarkan pada teori Lian Jia, Lagu Jiahe dan Dianne Hall mengenai data *driven decision making capability*. Berikut ini hasil wawancara bersama Narasumber dari penelitian yang dilakukan peneliti berdasarkan berbagai dimensi terkait proses data *driven decision making capability*:

Hasil wawancara dengan Narasumber:

1. Data *Governance Capability*

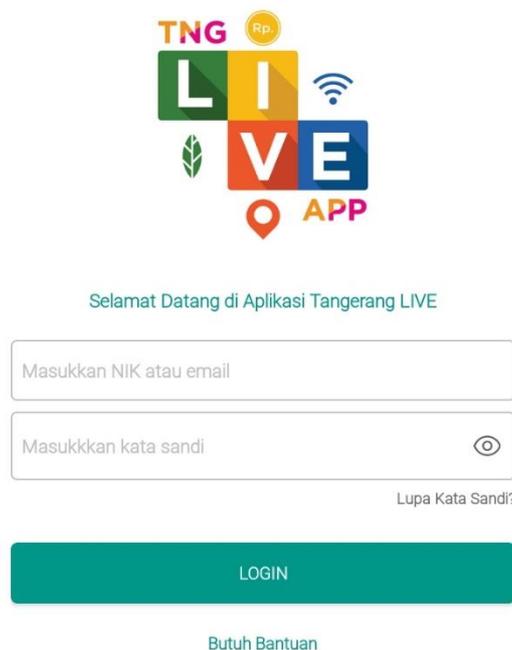
Pada dimensi ini tata kelola data yang dilakukan untuk memudahkan organisasi dalam mencari data yang diperlukan berdasarkan klasifikasi yang telah ditentukan. Bahwa dari data yang telah diklasifikasikan berdasarkan tahapan penginputan data, pengumpulan data, integrasi data dan hal lainnya yang telah dikelola dengan tujuan mengadopsi pengambilan

STUDIA ADMINISTRASI

keputusan secara teliti dan akurat. Berdasarkan tata kelola data yang dilakukan, aplikasi LAKSA ini dilakukan secara otomatis oleh sistem, dimana masyarakat yang ingin menyalurkan aspirasi dan sarannya diharuskan *login* terlebih dahulu pada aplikasi LAKSA dengan mengisi data diri untuk verifikasi data agar terinput kepada *database*. Namun, jika data belum terverifikasi, maka masyarakat harus menyelesaikan registrasi terlebih dahulu.

Gambar 1.

Prosedur Penggunaan Aplikasi LAKSA



TNG Rp.

LIVE

APP

Selamat Datang di Aplikasi Tangerang LIVE

Masukkan NIK atau email

Masukkan kata sandi

Lupa Kata Sandi?

LOGIN

Butuh Bantuan

STUDIA ADMINISTRASI

← Registrasi Tangerang LIVE



Silahkan diisi Data dengan Benar!!!
Verifikasi membutuhkan waktu maksimal 1x24 jam.

NIK

Masukan NIK Anda

Email

Masukan Email Anda

No Telpn

Masukan No Telpn Anda

Password

Masukan Password Anda



Konfirmasi Password

Masukan Konfirmasi Password Anda



KTP

* Dapat menggunakan surat keterangan telah melakukan perekaman KTP

LIHAT UPLOAD

Selfie Memegang KTP

* Menggunakan pakaian yang sopan

LIHAT UPLOAD

REGISTRASI

Sumber: Aplikasi Tangerang Live

STUDIA ADMINISTRASI

Dengan adanya sistem penginputan data secara otomatis, hal tersebut memudahkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, saran, dan keluhannya secara efektif dan efisien yang ditunjukkan pada Diskominfo Kota Tangerang. Namun, dengan kemudahan dalam penggunaan aplikasi LAKSA ini, tidak dibarengi dengan pengetahuan dan kenyataan penggunaan di masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari masyarakat yang belum mengetahui hadirnya aplikasi LAKSA, cara penggunaannya, dan manfaat dari aplikasi LAKSA tersebut.

2. *Data Analytics Capability*

Dalam mengakses LAKSA data-data pengguna yang masuk akan langsung di analisis. Dalam hal ini aplikasi LAKSA langsung melakukan verifikasi terhadap data yang masuk. Diskominfo memiliki 3 admin yang bertanggung jawab dalam memverifikasi data yang masuk.

Apabila data yang masuk bukanlah data yang benar maka LAKSA tidak akan dapat diakses oleh pengguna, LAKSA akan menolak pengaksesan dan penggunaan tersebut.

3. *Performance Management Capability*

Manajemen kinerja pada pengorasiasian aplikasi laksa sejauh ini sudah berjalan efisien karena sudah adanya admin pengaduan gawat darurat dan Non gawat darurat dan bisa dikatakan sangat efisien dengan segala aduan yang masuk. Layanan pengaduan yang masuk dari pengguna dapat langsung di jalankan jika data dari pengguna sudah lengkap.

Dalam layanan aplikasi laksa ini terdapat petugas yang memiliki tugasnya masing-masing dalam memonitoring tanggung jawab layanan, dan di setiap Admin OPD Dinas memiliki Admin yang mengawasi dan mengendalikan laporan.

Jika terdapat kendala dalam pengoprasian aplikasi laksa (*error*) dapat di atasi oleh *E-Gov* karena ini termasuk user, bisa langsung menghubungi ke bidang *E-Gov*.

4. *Insight Exploitation Capability*

Pada aplikasi ini proses keamanan data dilakukan oleh devisi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang ada di Diskomimfo agar data-data yang ada tidak mudah dicuri oleh

STUDIA ADMINISTRASI

hacker. Adapun pengembangan perangkat lunak yang dilakukan oleh devisi *E-Gov* pada aplikasi laksa dilakukan jika ada kebutuhan atau inovasi tertentu dan teknologi yang ada sesuai dengan kebutuhan yang akan dikembangkan. Dana yang didapatkan untuk pengembangan yang sifatnya software terdapat anggaran tersendiri dari Diskominfo untuk programmer pada aplikasi laksa. Selain dalam bentuk aplikasi laksa juga terdapat dalam bentuk website, yang membedakan adalah aplikasi laksa disediakan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan aspirasi, sedangkan website disediakan untuk meninjau terkait laporan-laporan dari pengguna. Maka untuk mengakses layanan laksa pengguna diharapkan memiliki aplikasi laksa karna untuk memudahkan para pengguna dalam memberikan keluhan terkait masalah-masalah yang ada di Kota Tangerang.

Adapun data-data yang diperoleh pada aplikasi laksa bentuk laporan data statistic yang disampaikan kepada pemerintah daerah. Maka dari itu, setiap kebijakan atau keputusan program kerja baru dari pihak dinas dilihat dari berbagai sumber informasi baik dari internal maupun eksternal. Proses pengambilan keputusan dari pihak dinas terkait program kerja yang akan dijalankan tercipta dikarenakan salah satu indikator dari data laporan dinas terkait target dan realisasi dalam mengatasi kendala ataupun kekurangan yang ada pada aplikasi laksa.

5. *Integration Capability*

Pengintegrasian data dibuktikan dengan adanya pengembangan fitur yang ada pada aplikasi LAKSA ini. Segala kepentingan antara kepentingan eksternal dan internal disatukan sehingga terciptanya kerja sama yang memberikan suatu kepuasan.

Sebagai contoh dari pengintegrasian yaitu dalam pelayanan aplikasi LAKSA ini terdapat petugas yang memiliki tugasnya masing-masing dalam memonitoring tanggung jawab layanan, dan di setiap Admin OPD Dinas memiliki Admin yang mengawasi dan mengendalikan laporan. Dan disaat kendala terjadi dalam pengoprasian aplikasi LAKSA (*error*) dapat di atasi oleh bagian *E-Gov* karena ini termasuk user, bisa langsung menghubungi ke bidang *E-Gov*. Lalu, setiap kebijakan atau keputusan program kerja baru dari pihak dinas

STUDIA ADMINISTRASI

dilihat dari berbagai sumber informasi baik dari internal maupun eksternal. Hal-hal tersebut sudah menjadi bagian dari pengintegrasian data.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Dari hasil pembahasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan sistem informasi pelayanan publik pada fitur LAKSA di Kota Tangerang berfungsi dalam mengurangi tingkat keluhan di kota Tangerang melalui dimensi dari teori data driven decision making capability, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa dari data yang diperoleh dari aplikasi LAKSA hanya dijadikan acuan pihak dinas untuk menciptakan program kerja di tahun selanjutnya secara terbuka melalui uji kompetensi pada aplikasi yang dilakukan untuk mengurangi tingkat keluhan di kota Tangerang.
2. Dengan adanya program tersebut untuk mengakomodir tingkat keluhan yang bertujuan supaya aspirasi, saran, dan keluhan masyarakat dapat tersampaikan yang ditujukan kepada bidang tertentu yang telah tersertifikasi dari program yang telah dibuat.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, Penulis menyarankan bahwa:

1. Diskominfo dapat menciptakan program kerja yang lebih terbuka dan dalam prosesnya diperlukan pengujian secara kompetensi, hal ini dilakukan agar tingkat pengakomodiran keluhan dan aspirasi masyarakat bisa lebih tersampaikan dengan baik sesuai dengan tujuannya dan dapat tersertifikasi.
2. Diskominfo juga diharapkan dapat memperbaiki serta meningkatkan strategi dari fitur LAKSA agar aplikasi ini bisa benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat Kota Tangerang.

STUDIA ADMINISTRASI

DAFTAR PUSTAKA

- Alfandi, I. N. (2022). Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Pengaduan Pungutan Liar Melalui Aplikasi Laporan Aspirasi Kotak Saran Anda (Laksa) Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Tangerang Provinsi Banten. (*Doctoral Dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri*).
- Alvi Dhea Aulia, A. L. V. I. (N.D.). Aplikasi Laksa (Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Tangerang. (*Doctoral Dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri*).
- Dharmawan, A. D., Dewanggi, A. P., Komunikasi, F. I., & Luhur, U. B. (2019). Strategi Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Tangerang Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik Melalui Aplikasi. *Pantarei*, 3(04).
- Erliana, H. (2011). *Filsafat Ilmu Dan Metodologi Penelitian Ilmu Pemerintahan*. Ghalia Indonesia.
- Isbandi, F. S. S., Sagiyanto, A., Rahma, A., Apriani, W., Utomo, A. S., & Dasini, D. (2022). Implementasi Fitur Laksa Pada Aplikasi Tangerang Live Sebagai Layanan Aspirasi Masyarakat Tangerang. *Jurnal Komunikasi*, 16(1), 87–100.
<https://doi.org/10.21107/Ilkom.V16i1.13218>
- Jia, L., Hall, D., & Song, J. (2015). The Conceptualization Of Data-Driven Decision Making Capability. *2015 Americas Conference On Information Systems, Amcis 2015, July*.
- Pratama, Y.T., & Maring, P. (2022). Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat Melalui Aplikasi Tangerang Live. *Pantarei*, 6(1).
- Ramadhan, R., Arifianti, R., & Riswanda, R. (2019). Implementasi E-Government Di Kota Tangerang Menjadi Smart City (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live). *Responsive Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 2(4), 140–156.

STUDIA ADMINISTRASI

Setiawati, F. (2021). Implementasi Kebijakan Program Tangerang Live Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kota Tangerang. *Pelita: Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, 21(1), 13–37.

Sugiyono, P. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta, Cv.