



Pengaruh *E-Government* Tangsel Siaga Terhadap Efektivitas Pelayanan Pengaduan di Tangsel

Silvia Nuraeni*, Shakil Safdar, Dita Aprilia, Fakhuri

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana peran sistem Tangsel Siaga dalam meningkatkan respons dan penyelesaian pengaduan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada populasi pengguna aplikasi Tangsel Siaga. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan regresi linier sederhana dan statistik deskriptif untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel independen dan dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tangsel Siaga memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kinerja layanan pengaduan. Hal ini ditunjukkan melalui respons yang lebih cepat, kemudahan akses, dan transparansi dalam proses tindak lanjut pengaduan. Dapat disimpulkan bahwa penerapan e-Government melalui aplikasi Tangsel Siaga telah menunjukkan kemampuan dalam meningkatkan efisiensi layanan publik, khususnya dalam hal pengaduan masyarakat. Untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi ini, penelitian menyarankan adanya peningkatan sosialisasi dan pelatihan bagi masyarakat.

Kata Kunci: *E-Government*, Tangsel Siaga, Layanan Pengaduan, Efektivitas

DOI:

<https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2585>

*Correspondence: Silvia Nuraeni

Email:

2310413034@mahasiswa.upnvj.ac.id

Received: 22-04-2025

Accepted: 22-05-2025

Published: 22-06-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This study aims to determine how much role the Tangsel Siaga system plays in improving the response and resolution of public complaints. This research uses quantitative methods by sending questionnaires to the population of Tangsel Siaga application users. Then, the data collected was analyzed with simple linear regression and descriptive statistics to identify the relationship between the independent and dependent variables. As the results show, Tangsel Siaga has a positive and significant impact on how well the complaint service functions. This is shown by faster response, ease of access, and transparency of the complaint follow-up process. It can be concluded, the implementation of e-Government through the Tangsel Siaga application has shown the ability to improve the efficiency of public services, especially in terms of public complaints. To maximize the use of the application, this study suggests increased socialization and community training.

Keywords: *E-Government*, Tangsel Siaga, Complaint Service, Effectiveness

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mendorong perubahan mendasar dalam tata kelola pemerintahan di berbagai negara, termasuk Indonesia. Pemanfaatan teknologi digital dalam administrasi pemerintahan, yang dikenal dengan konsep electronic government atau e-government, bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik (Indrajit, 2004). Konsep ini tidak hanya memungkinkan optimalisasi birokrasi, tetapi juga membuka akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengambilan kebijakan, termasuk dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, atau laporan terkait layanan publik. Dwiyanto (2006) menekankan bahwa mewujudkan good governance melalui pelayanan publik

memerlukan transformasi yang komprehensif, termasuk pemanfaatan teknologi digital. Hal ini sejalan dengan konsep e-government yang bertujuan menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik (Prabowo & Azis, 2022).

Konsep E-Government di Indonesia pertama kali diperkenalkan melalui Instruksi Presiden (Inpres) RI No. 6 Tahun 2001. Selanjutnya, pemerintah merumuskan kebijakan serta strategi nasional untuk pengembangan e-Government melalui Inpres RI No. 3 Tahun 2003 (Hutajulu, (2020). Upaya ini kemudian diperkuat melalui Inpres RI No. 12 Tahun 2016 yang menekankan pentingnya penyempurnaan standar pelayanan serta penerapan sistem pelayanan yang lebih inovatif. Setiyaningrum (2015) dalam Rahmadi (2021) menyatakan bahwa salah satu bentuk implementasi e-Government adalah dengan mengembangkan layanan publik berbasis website. Sejak pertama kali diterapkan, implementasi e-Government di Indonesia telah mengalami perkembangan yang signifikan. Namun, sebagai negara berkembang, Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan dalam penerapannya (Kurniawan & Atmojo, 2020). Implementasi e-Government membutuhkan persiapan yang kompleks, seperti biaya yang besar, sumber daya manusia yang kompeten, perencanaan yang matang, waktu pelaksanaan yang panjang, serta risiko kegagalan. Selain itu, partisipasi aktif masyarakat juga menjadi faktor penting dalam memastikan keberhasilan sistem e-Government.

Bagi pemerintah daerah, penerapan e-Government menghadirkan tantangan tersendiri dalam menyediakan layanan publik yang responsif. Kendala-kendala yang dihadapi justru mendorong inovasi dalam pelayanan berbasis elektronik. Menurut Kurniasih (2020) inovasi dapat diartikan sebagai perubahan yang direncanakan melalui penerapan teknologi dan penggunaan perangkat baru dalam aktivitas pemerintahan. Salah satu daerah yang berhasil menerapkan inovasi berbasis teknologi dalam layanan publik adalah Kota Probolinggo. Kota ini diakui sebagai salah satu daerah paling inovatif di Indonesia dan berhasil meraih penghargaan Innovative Government Award (IGA) dari Kementerian Dalam Negeri RI pada tahun 2017. CNN Indonesia (2022) melaporkan bahwa pemerintah terus mendorong digitalisasi pelayanan publik di daerah sebagai bagian dari transformasi digital nasional. Hal ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi untuk pelayanan publik yang lebih baik.

Penghargaan tersebut diberikan sebagai bentuk apresiasi kepada pemerintah daerah yang mampu menghadirkan kebijakan inovatif yang memberikan manfaat nyata bagi masyarakat serta meningkatkan kemandirian daerah. Selain Kota Probolinggo, sembilan kota lainnya yang juga diakui sebagai daerah inovatif adalah Surabaya, Tangerang Selatan, Bontang, Magelang, Surakarta, Makassar, Sawahlunto, Pontianak, dan Yogyakarta. Keberhasilan kota-kota tersebut menunjukkan bahwa inovasi berbasis teknologi dapat menjadi solusi dalam meningkatkan efektivitas layanan publik di era digital. Kota Tangerang Selatan sebagai salah satu daerah perkotaan di Indonesia telah mengadopsi sistem e-government dalam berbagai aspek pelayanan publik. Salah satu implementasi utamanya adalah penyediaan layanan pengaduan masyarakat berbasis digital. Melalui berbagai platform daring, masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan laporan terkait infrastruktur, pelayanan kesehatan, pendidikan, keamanan, dan aspek lainnya yang

berkaitan dengan kesejahteraan publik. Pemerintah Kota Tangerang Selatan telah berupaya meningkatkan efektivitas layanan ini dengan menghadirkan berbagai kanal pengaduan, seperti aplikasi berbasis web, layanan pesan singkat, serta media sosial resmi pemerintah daerah. Penerapan e-Government membuka peluang untuk meningkatkan serta mengoptimalkan interaksi antarinstansi pemerintah, serta hubungan antara pemerintah dengan sektor bisnis dan masyarakat. Interaksi initerwujud melalui pemanfaatan teknologi informasi, yang mengintegrasikan sistem komputer dengan jaringan komunikasi untuk mendukung kolaborasi yang lebih efektif (Usman, 2020).

Namun, meskipun berbagai inisiatif telah dilakukan, efektivitas e-government dalam pelayanan pengaduan masyarakat masih menghadapi sejumlah tantangan. Beberapa masyarakat mengeluhkan kurangnya respons cepat dari instansi terkait, terbatasnya pemahaman masyarakat terhadap cara penggunaan sistem pengaduan daring, serta ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dan realisasi solusi yang diberikan pemerintah. Selain itu, faktor infrastruktur teknologi dan kesiapan sumber daya manusia dalam mengelola aduan masyarakat juga menjadi aspek penting yang perlu dikaji lebih dalam. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh e-government terhadap efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Tangerang Selatan. Dengan memahami sejauhmana penerapan e-government telah berjalan serta faktor-faktor yang mempengaruhinya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan pemerintahan yang lebih responsif dan inovatif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Penerapan e-Government di Kota Tangerang Selatan telah menghadirkan berbagai perubahan dalam sistem pelayanan pengaduan masyarakat. Dengan adanya platform digital seperti SP4N-LAPOR, masyarakat dapat lebih mudah menyampaikan keluhan terkait layanan publik. Namun, bagaimana implementasi E-Government dalam pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Tangerang Selatan? Seberapa besar pengaruh E-Government terhadap efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat? Meskipun E-Government bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai tantangan. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam penerapan layanan pengaduan berbasis E-Government? Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai penggunaan sistem digital masih menjadi kendala utama. Selain itu, keterbatasan infrastruktur teknologi dan kesiapan sumber daya manusia dalam mengelola sistem ini juga berperan dalam menentukan efektivitas pelayanan.

Metodologi

Dalam penelitian ini, proses analisis data dilakukan secara bertahap dan bersifat kualitatif. Setelah data terkumpul melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti mulai membaca dan menelaah keseluruhan informasi yang diperoleh untuk menemukan pola, makna, dan hubungan antar data. Data dari wawancara dengan aparatur pemerintah dan masyarakat dibandingkan dan dikaji untuk melihat bagaimana persepsi serta pengalaman dari dua sisi yang berbeda dalam penyedia layanan dan pengguna layanan. Langkah awal analisis dilakukan dengan mengorganisasi data. Semua hasil wawancara,

catatan observasi, dan dokumen diklasifikasikan berdasarkan tema atau topik yang muncul, seperti efektivitas layanan, kendala teknis, serta persepsi terhadap transparansi. Setelah itu, peneliti melakukan reduksi data, yaitu memilih informasi yang paling relevan dan penting untuk menjawab fokus penelitian, sembari menyisihkan data yang tidak berkaitan langsung.

Selanjutnya, data yang sudah diringkas dianalisis secara mendalam dengan mencari keterkaitan antar temuan. Misalnya, jika masyarakat mengeluhkan respon yang lambat, maka data dari wawancara dengan pegawai pemerintah digunakan untuk melihat apa penyebabnya—apakah karena keterbatasan personel, sistem yang sedang bermasalah, atau koordinasi antar instansi yang belum optimal. Dengan cara ini, peneliti bisa membangun pemahaman yang utuh dan seimbang dari dua perspektif. Tahap terakhir adalah penyimpulan, di mana semua temuan yang sudah dianalisis dirangkum untuk menjawab pertanyaan penelitian. Peneliti juga mencermati apakah sistem e-government seperti SP4N-LAPOR benar-benar mampu mendorong pelayanan yang lebih cepat dan transparan, atau justru masih menyisakan banyak tantangan di tingkat pelaksanaan. Melalui pendekatan ini, analisis data tidak hanya berhenti pada menggambarkan fakta, tetapi juga berupaya memahami konteks di balik fakta tersebut—mengapa hal itu terjadi, bagaimana dampaknya, dan apa yang bisa diperbaiki. Proses ini memungkinkan peneliti menyampaikan hasil yang tidak sekadar deskriptif, tetapi juga reflektif dan kritis terhadap realitas pelayanan publik digital di Kota Tangerang Selatan.

Hasil dan Pembahasan

Sistem Tangsel Siaga ada sejak tahun 2018 sebagai bentuk layanan pengaduan dan keluhan masyarakat, baik dalam kasus darurat maupun non-darurat. Pada awalnya, sistem ini menggunakan kartu prabayar seperti kartu XL, Indosat, dan Simpati untuk mengakses layanan Tangsel siaga. Namun, penggunaan sistem berbasis kartu ini menimbulkan berbagai masalah, seperti gangguan jaringan, sinyal yang tidak stabil, serta masalah server yang sering kali adanya hambatan kelancaran layanan. Dengan adanya E-Government, Tangsel Siaga kini dapat menampung berbagai laporan dan keluhan dari masyarakat di Tangerang Selatan.

Seiring berjalanya waktu, adanya transformasi besar dengan konsep E-Government di Tangerang Selatan. Pada tahun 2023, sistem Tangsel Siaga bertransformasi dengan bekerja sama dengan Kominfo Pusat. Migrasi sistem ini ke platform berbasis cloud menghilangkan masalah yang sebelumnya ada, seperti gangguan jaringan dan masalah server yang sering terjadi. Dengan sistem cloud, kapasitas layanan menjadi lebih besar, sehingga pengaduan masyarakat dapat diproses lebih cepat dan efektif. Di tahun 2024, pemerintah semakin gencar melakukan sosialisasi untuk mengenalkan Tangsel Siaga kepada masyarakat. Tujuannya agar warga lebih teredukasi dan tahu cara menghubungi layanan darurat, seperti nomor 112, jika terjadi keadaan yang mengancam keselamatan. Nomor 112 merupakan nomor darurat tunggal yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk meminta bantuan dalam situasi darurat, seperti kebakaran, kecelakaan, kerusakan,

atau kejahatan dan masalah lainnya. Layanan 112 juga bebas pulsa, sehingga memudahkan siapa saja untuk menghubunginya tanpa biaya.

Seiring dengan kebijakan dari pemerintah, nomor 112 dan nomor WhatsApp kini menjadi saluran pengaduan darurat dan non-darurat di Tangerang Selatan. Dengan adanya kebijakan ini, masyarakat dapat menghubungi Tangsel Siaga lebih mudah melalui dua saluran tersebut. Aplikasi SP4N LAPOR hanya digunakan oleh operator khusus yang tersebar di berbagai lokasi. Operator ini berhubungan langsung dengan dinas terkait, seperti Damkar, polisi, Dinas Kesehatan, Satpol PP, dan lainnya. Masyarakat bisa berinteraksi langsung dengan nomor 112 untuk melaporkan keluhan atau meminta bantuan, dan operator akan segera menghubungi mereka dengan instansi terkait. Tangerang Selatan memiliki banyak daerah padat penduduk, seperti Ciputat dan Pamulang, yang membuat jumlah laporan dari masyarakat cukup tinggi. Misalnya, jika ada seorang warga yang membakar sampah dan mengganggu warga sekitar, laporan tersebut akan diterima oleh Tangsel Siaga. Tim akan memberikan edukasi kepada pelapor untuk menghubungi RT/RW agar masalah dapat segera ditangani. Jika masalah tersebut tidak bisa diselesaikan oleh pihak RT/RW, Tangsel Siaga akan menghubungi Dinas Lingkungan Hidup untuk menangani masalah tersebut lebih lanjut. Jika ada laporan darurat, seperti butuh ambulance, Tangsel Siaga akan segera menghubungi instansi terkait, seperti Dinas Kesehatan, untuk menangani situasi tersebut secepat mungkin.

Namun, meskipun sistem ini sudah cukup efektif, masih ada beberapa kendala yang perlu diperbaiki. Beberapa masalah yang sering dihadapi adalah sulitnya dihubungi, gangguan sinyal, kesulitan dalam menghubungi pihak terkait, dan gangguan server. Selain itu, meskipun masyarakat sudah banyak yang teredukasi, ada sebagian yang masih menginginkan layanan yang serba cepat tanpa memahami proses yang ada. Secara keseluruhan, meskipun Tangsel Siaga sudah mengalami banyak kemajuan, masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk membuat layanan pengaduan masyarakat ini semakin responsif dan efektif.



Gambar 1. (Website SP4AN LAPOR) <https://surl.li/ehvbjf>



Gambar 2. (Platform Instagram TangselSiaga) <https://surl.li/jrsjik>

Simpulan

Penerapan sistem *Tangsel Siaga* di Kota Tangerang Selatan menjadi contoh konkret transformasi pelayanan publik berbasis digital. Pemanfaatan teknologi cloud serta kanal pengaduan seperti WhatsApp dan layanan 112 menunjukkan peningkatan akses dan kecepatan respons terhadap laporan warga. Hal ini menandakan bahwa digitalisasi mampu memperkuat tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka dan responsif. Namun, efektivitas sistem ini masih menghadapi sejumlah tantangan, terutama terkait gangguan teknis, keterbatasan SDM, serta rendahnya literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan *e-Government* tak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kesiapan organisasi dan edukasi publik yang berkelanjutan. Ke depan, perlu dilakukan riset lanjutan yang fokus pada pengalaman pengguna serta efektivitas antar kanal pelaporan. Secara praktis, pemerintah perlu meningkatkan kapasitas petugas, memperluas sosialisasi, dan memperkuat kolaborasi antarinstansi agar sistem seperti *Tangsel Siaga* semakin adaptif dan inklusif.

Daftar Pustaka

- Astuti, D. (2023). Efektivitas Aplikasi LAPOR dalam Pelayanan Publik di Kota Depok. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Nusantara*, 4(1), 22–30.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Haris, S. (2020). Penguatan Pemerintahan Digital dan Transparansi di Era Industri 4.0. *Jurnal Administrasi Negara*, 10(3), 145–158.
- Inpres RI No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Irawan, A. (2021). Evaluasi Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Berbasis Aplikasi. *Jurnal Teknologi Informasi & Komunikasi dalam Pendidikan*, 5(2), 133–140.
- Indrajit, R. E. (2004). *E-Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Iqbal, M. (2021). Analisa Kualitas Pelayanan Publik Poli Umum Era New Normal Di Puskesmas Kecamatan Ciracas Tahun 2021. In *Skripsi*.

- Jayyidan, A. (2022). Peran Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Bantul Dalam Optimalisasi Layanan Pengaduan Online Lapo!-Sp4n Di Kabupaten Bantul. *Institut Pemerintahan Dalam Negeri*, 7(1).
- Kurniasih, T. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Transformasi Pemerintahan*, 5(1), 10-22.
- Kompas.com. (2023, Januari 12). "Tangsel Siaga, Aplikasi Aduan Berbasis Digital Diluncurkan Pemkot Tangerang Selatan <https://www.kompas.com/>
- Maulana, I., & Suryani, D. (2021). Efektivitas Aplikasi SP4N-LAPOR dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Politik*, 2(1), 45-54.
- Maghfira, A. Y. (78-82). "Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Penanganan Pandemi Covid-19 di Kecamatan Serpong Utara Kota Tangerang Selatan." . *Journal of Education Technology Information Social Sciences and Health* 1.1 , 2023.
- Achmadi, M. (2021). Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital. In <https://Ombudsman.Go.Id/>
- Nurhadi, T. (2022). Teknologi dan Partisipasi Masyarakat dalam Pemerintahan Daerah. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 9(3), 200–214.
- Nugroho, R. (2013). *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- OECD. (2020). *Digital Government Review of Indonesia: Towards a Data-driven Public Sector*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/7c53afe0-en>
- Prabowo, R. & Azis, I. (2022). E-Government dan Transparansi Pelayanan Publik. *Jurnal Tata Kelola dan Administrasi Negara*, 6(2), 77–88.
- Rahardjo, B. (2016). *Cyber Law Indonesia: Perlindungan Hukum di Dunia Maya*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Saleh, A. M. (2021). Komunikasi Pelayanan Publik. In *Strategi Komunikasi dalam Pelaksanaan Pelayanan prima pada Institusi Pemerintah*.
- Saphira, A. (2019). Kebijakan Tangsel Smart City Melalui Penggunaan Aplikasi Siaran di Kota Tangerang Selatan. *Repository.Uinjkt.Ac.Id*.
- Sapraji, S. (2023). Implementasi Smart City di Kota Tangerang Selatan Banten. *Jurnal Ilmu Sosial* <https://doi.org/10.15408/jisi.v4i2.37124> *Indonesia (JISI)*, 4(2).
- Suradi, T. N. (2021). Peranan Kawasan Siaga Bencana dalam Meningkatkan Kesiapsiagaan Masyarakat ...
- Setjaningrum, E. (2009). "Inovasi Pelayanan Publik." .
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Wahyudi, R. (2020). Implementasi E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Era Digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 112-123.
- Yelli Diani, & Kurniawan, T. (2023). *Open Government Indonesia (Ogi) In Corruption Eradication: A Literature Study. Governabilitas (Jurnal Ilmu Pemerintahan* 4(1).<https://doi.org/10.47431/governabilitas.v4i1.256>.
- Yulianto, E. (2019). Peran Komunikasi Digital dalam Pelayanan Pemerintah. *Jurnal Komunikasi Pemerintahan*, 3(1), 51–64.

CNN Indonesia. (2022, November 2). "Pemerintah Dorong Digitalisasi Pelayanan Publik di Daerah." Retrieved from <https://www.cnnindonesia.com/>