

Implementasi Fitur Laksa Pada Aplikasi Tangerang Live Sebagai Layanan Aspirasi Masyarakat Tangerang

Fitri Susiswani Isbandi¹, Asriyani Sagiyanto^{2*}, Ade Rahmah³, Wulan Apriani⁴,
Ardian Setio Utomo⁵, Dasini⁶

Universitas Muhammadiyah Tangerang^{1,3,6}, Universitas Bina Sarana Informatika², Universitas Sahid⁴,
Sekolah Tinggi Multi Media Yogyakarta⁵

Email: asriyani.avy@bsi.ac.id^{2*}

DOI: <https://doi.org/10.21107/ilkom.v16i1.13218>

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi dan pengelolaan fitur LAKSA pada aplikasi Tangerang Live. Fitur LAKSA merupakan ruang virtual yang disediakan Pemerintah Kota Tangerang dalam menjawab tantangan pelayanan prima kepada masyarakat Kota Tangerang di era siber, khususnya dalam hal penampung saran maupun pengaduan terkait permasalahan yang ada di wilayah Kota Tangerang. Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan perolehan data yang dilakukan dengan observasi, studi lapangan, wawancara mendalam serta studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur LAKSA dalam pengelolaannya bekerja dengan cepat dan terukur, hal ini menjadi kinerja baik Pemerintah Kota Tangerang untuk selalu membangun kredibilitas Pemerintah dan secara langsung dapat membangun citra Kota Tangerang dalam menerapkan E-Government di Pemerintahan Kota Tangerang. Sehingga dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa fitur LAKSA pada aplikasi Tangerang Live berhasil menjadi jembatan penghubung antara masyarakat dengan Pemerintah dalam hal pelayanan. Kesan tidak transparan dan birokrasi yang rumit di mata masyarakat berubah dengan adanya fitur LAKSA ini.

Kata Kunci: Aplikasi, Kota Tangerang, Pengaduan, E-Government, Siber

ABSTRACT

This study aims to determine how the implementation and management of the LAKSA feature on the Tangerang Live application. The LAKSA feature is a virtual space provided by the Tangerang City Government in responding to the challenge of providing excellent service to the people of Tangerang City in the cyber era, especially in terms of accommodating suggestions and complaints related to problems in the Tangerang City area. In this study using a qualitative descriptive method, with data acquisition carried out by observation, field studies, in-depth interviews and literature studies. The results show that the LAKSA feature in its management works quickly and measurably, this is a good performance for the Tangerang City Government to always build the credibility of the Government and can directly build the image of the City of Tangerang in implementing E-Government in the Tangerang City Government, so in this study it can be concluded that the LAKSA feature in the Tangerang Live application has succeeded in becoming a bridge between the community and the government in terms of service. The impression of non-transparent and complicated bureaucracy in the eyes of the public has changed with the LAKSA feature.

Keywords: Applications, Tangerang City, Complaints, E-Government, Cyber

Cite this as :

Isbandi *et al* (2022). Implementasi Fitur Laksa Pada Aplikasi Tangerang Live Sebagai Layanan Aspirasi Masyarakat Tangerang. *Jurnal Komunikasi*, 16(1), 87- doi: <https://doi.org/10.21107/ilkom.v16i1.13118>

Article History :

Received February, 03th 2022,
Accepted March, 16th 2022

PENDAHULUAN

Kemajuan bidang informasi dan teknologi terus melampaui bidang-bidang lain dan mampu menembus berbagai aspek kehidupan manusia, bahkan hampir tidak ada satupun yang tidak terjamah teknologi termasuk bidang-bidang yang erat kaitannya dengan pelayanan publik (Soeherlan, 2019: 42).

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu (Rukayat, 2017: 1). 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.

Dalam konteks *good governance*, pelayanan publik merupakan gerbang utama dalam implementasi reformasi birokrasi Pemerintah, karena di dalam praktik pelayanan publik terdapat ruang dimana birokrasi Pemerintahan dapat berinteraksi secara langsung dengan masyarakat (Hidayah, 2020: 1). Pelayanan publik khususnya yang diselenggarakan oleh Pemerintah sebagai catatan masih jauh dari bentuk ideal pelayanan prima yang tidak dituntut dengan aspek tanggung jawab, daya tanggap dan keterwakilan sesuai dengan tuntutan masyarakat (Wahab dalam Wahyudi, 2015).

Program-program Pemerintah yang sukses dinilai memiliki berbagai macam strategi dan cara untuk mendapatkan pengakuan serta kepercayaan dari masyarakat bahwa Kota Tangerang memang memiliki keunggulan dari daerah-daerah yang ada (Kurnaedi, 2017: 19). Dalam hal ini, Kota Tangerang tidak mau kalah dengan kota-kota maju lainnya, dengan mengeluarkan konsep baru Tangerang Live (Ramadhan, 2019: 147) 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) (Bastian dalam Setiawati, 2021: 13). 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.

Kualitas pelayanan publik memiliki peran yang penting dalam upaya mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat. Pelayanan publik diibaratkan sebagai sebuah proses, dimana ada orang yang dilayani, melayani dan jenis dari pelayanan yang diberikan (Wakhid, 2017: 54). Meskipun secara umum pelayanan publik di Kota Tangerang dinilai sudah baik, namun masih terdapat permasalahan-permasalahan yang seringkali dikeluhkan masyarakat seperti pelayanan yang lambat, prosedur yang berbelit-belit, serta biaya yang tidak jelas (Hidayat, 2021: 49).

Dirilisnya Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda atau biasa disebut dengan fitur LAKSA adalah cara Pemerintah Kota Tangerang dalam melayani aspirasi dan pengaduan masyarakat Kota Tangerang yang dinilai memberikan respon yang cepat. Hal yang menarik dari Fitur LAKSA, yakni masyarakat tidak perlu melakukan login namun langsung mencari akun @LAKSA, dan hanya dengan menggunakan *smartphone* saja. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi ini menjadikan birokrasi tanpa batas (*Paperless organization*) yang memberikan wajah baru yang tidak lagi secara tegas mengikuti garis hirarki (Rohayatin, 2017: 24).

Pada aplikasi LAKSA ini masyarakat dapat menyampaikan saran maupun pengaduan terkait infrastruktur, pelayanan Pemerintah, keamanan dan hal-hal lainnya seputar wilayah Kota Tangerang. Selain itu adanya tampilan infografis di setiap minggunya sebagai upaya transparansi informasi untuk menunjukkan adanya ukuran pencapaian kinerja yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang. Berikut contoh infografis dalam layanan aplikasi LAKSA.



Gambar 1 Infografis LAKSA

Hal ini merupakan inovasi baru yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang dalam menangani komplain atau pengaduan serta menjadi wadah aspirasi masyarakat yang dilakukan secara sistem elektronik. Upaya ini memudahkan masyarakat dalam mengetahui aduan dan penanganan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang baik yang sudah selesai maupun yang sedang di tangani.

Pelayanan aspirasi dan aduan dalam fitur LAKSA ini merupakan bagian dari upaya penyelenggaraan Elektronik *Government* atau kini umum disebut dengan istilah '*E-Government*' yang dilaksanakan dan menjadi salah satu program dari Pemerintah Kota Tangerang. Seperti apa yang dikatakan oleh Kristanto (2018: 2) bahwa pada dasarnya praktik pada penyelenggaraan Elektronik *Government* yaitu sangat erat kaitannya dengan teknologi internet. Dalam hal ini yang dilakukan oleh Pemerintah di masing-masing daerah untuk menyampaikan informasi dan menjadi bentuk *service excellent* untuk masyarakatnya, menjadi hal yang memberikan kemudahan pada urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan urusan Pemerintahan. Hal tersebut diatur pada Keppres No. 20 Tahun 2006 menyebutkan bahwa *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyelenggaraan Pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas.

Aplikasi Tangerang Live sendiri hingga kini sudah diunduh lebih dari 50 ribu pengguna, jumlah tersebut dinilai sudah mulai menunjukkan peningkatan jika dibandingkan pada tahun pertama peluncuran. Peningkatan tersebut dipengaruhi oleh kualitas layanan yang tersedia di dalam aplikasi serta sosialisasi yang terus dilakukan oleh Pemerintah Kota

Tangerang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Tholok, 2019: 122).

Dalam sebuah jurnal Komunikasi Media dan Informatika, Trisani (2018: 166) berpendapat bahwa mengenai implementasi Elektronik *Government* atau *E-Government* berarti adalah bentuk manajemen informasi dan komunikasi yang berkelanjutan dan berkesinambungan dalam mendapatkan pemahaman dan dukungan dari publik berkenaan dengan program dan kebijakan yang dilakukan oleh Pemerintah.

Pelaksanaan Elektronik *Government* atau *E-Government* tentunya akan mewujudkan ‘*Good Governance*’ atau kinerja Pemerintahan yang baik. Dalam hal ini dikatakan oleh Setiawan (2013: 197) pada Jurnal Kajian Komunikasi yang menyatakan bahwa mengenai prinsip-prinsip dari *good governance* tidak akan terwujud tanpa adanya bentuk kepedulian Pemerintah daerah untuk menyadari bahwa selama ini Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyampaikan informasi penyelenggaraan Pemerintah kepada publiknya. Prinsip lain dalam menjalankan *good governance* perlu adanya ruang publik, untuk dilibatkan guna mendukung dan melegitimasi program yang dijalankan oleh Pemerintah Daerah, dalam memonitor berbagai pelaksanaan yang telah di kerjakan.

Subiakto dalam Trisnani (2018: 166) mengatakan bahwa saat ini kemajuan teknologi informasi telah menjadi suatu keharusan yang dikerjakan oleh bidang Hubungan Masyarakat atau Humas untuk mendapatkan pelayanan kepada publiknya yang lebih baik di era digital pada saat sekarang ini. Adanya transformasi bahwa media sosial menggeser media massa serta cara setiap orang berkomunikasi telah mengarah ke ranah digital, termasuk cara

orang mendapatkan informasi dari *government public relations* pun ikut menuju pada era digital. Dimana secara konseptual terdapat tiga macam saluran atau media komunikasi yaitu saluran antar pribadi, media massa dan forum media yang dimaksudkan untuk menggabungkan keunggulan-keunggulan yang dimiliki oleh saluran antar pribadi dan media massa (Prasanti, 2018: 15).

Di dalam aplikasi LAKSA, terdapat praktik 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 melakukan pelayanan prima kepada masyarakat. Primarni (2015: 3) mengatakan bahwa berkaitan dengan fungsi serta peran penting *public relations* di Indonesia baik di organisasi, perusahaan dan lingkup Pemerintahan masih beragam dan sebagian besar belum berada pada peran yang dinilai strategis. Bahkan belum banyak organisasi yang menempatkan *public relations* sebagai bagian dari fungsi manajemen dan menempatkan pada posisi dominan dalam membantu memberikan rekomendasi pada pengambilan keputusan. Lebih lanjut Primarni (2015: 3) menyimpulkan bahwa peran *public relations* adalah bagian dari fungsi manajerial sebuah organisasi yang memiliki peran membangun dan melakukan manajemen komunikasi yang sifatnya *two-way communication* antara organisasi dengan publiknya dan sebaliknya, dalam upaya mendapatkan pemahaman, penerimaan, kepercayaan dan dukungan dari publiknya.

Pemanfaatan teknologi dalam aplikasi fitur LAKSA menjadi bagian dari pendekatan *cyber public relations*, yang merupakan bagian dari inisiatif *public*

relations yang menggunakan media internet (Onggo dalam Yumikosari, 2017: 59). Media internet dalam hal ini adalah dibuatnya aplikasi fitur LAKSA yang juga menjadi implementasi aktivitas utama *public relations* dilapangan, seperti dikatakan Ruslan (Dalam Yumikosari, 2017: 60) meliputi:

1. Adanya evaluasi sikap atau opini publik
2. Menelaah kembali segala bentuk kebijakan dan prosedur organisasi/perusahaan dengan kepentingan publiknya
3. Melakukan perencanaan serta melakukan kegiatan kehumasan

Berdasarkan uraian dari aktivitas tersebut, mengatasi keluhan atau *handling complaint* juga menjadi bagian dari tugas serta fungsi *public relations*, dalam hal ini aplikasi fitur LAKSA adalah sarana yang dapat digunakan oleh masyarakat Kota Tangerang dalam menyampaikan keluhannya dan perlu ditanggapi secara cepat dan tepat agar memberikan reputasi dan opini yang baik oleh Pemerintah di mata masyarakat serta memberikan kepuasan bagi masyarakat terhadap kinerja Pemerintah. Kotler dalam Megawati (2018: 250) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan atau dalam hal ini publik adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membuat perbandingan antara kinerja yang diharapkan dengan kinerja yang diperoleh, pelanggan atau publik yang menyampaikan keluhannya dan diberikan penyelesaian yang cepat sehingga tingkat kepuasannya lebih tinggi daripada pelanggan yang tidak menyampaikan keluhannya, namun biasanya pelanggan tersebut tidak merasakan adanya kepuasan jika penanganan keluhan yang diajukan tidak mendapat tanggapan yang sesuai harapan.

Penangan keluhan yang baik menjadi salah satu aspek dalam pelayanan prima, menurut Prasetyawati yang dikutip Putra (Dalam Puspitasari, 2019: 31) mengatakan bahwa sebenarnya pelayanan prima atau

service of excellence adalah upaya terbaik semaksimal mungkin yang bisa diberikan sehingga dapat memenuhi kebutuhan sesuai keinginan pengguna, pelanggan atau publik. Karena sesungguhnya inti dari pelayanan prima atau *service of excellence* adalah kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Lebih lanjut Simamora dalam Puspitasari (2019: 31) mengatakan juga bahwa pelayanan prima menjadi salah satu bukti yang memiliki peran penting dalam sebuah sistem yang tengah dijalankan suatu organisasi berkaitan dengan kualitas, baik itu dalam lingkup kualitas hidup maupun kualitas produk. Dalam hal ini artinya semakin tinggi kualitas pelayanan, maka akan semakin rendah tingkat keraguan yang mungkin timbul pada masyarakat dalam pengambilan keputusan (Simamora dalam Puspitasari, 2019: 31).

Dengan kondisi tersebut diharapkan penelitian ini bukan hanya sekedar mengetahui bagaimana implementasi dan pengelolaan fitur LAKSA, melainkan juga ingin mengetahui bagaimana teknik menanggapi pesan atau pengaduan yang masuk pada fitur LAKSA, hambatan apa saja yg dialami dalam menanggapi pesan atau pengaduan yang masuk dalam fitur LAKSA serta menjadi bentuk media interaksi baru dalam upaya menjaga hubungan dan opini yang baik antara Pemerintah Kota Tangerang dan masyarakatnya khususnya dalam hal menampung saran maupun pengaduan terkait permasalahan yang ada di wilayah Kota Tangerang.

Unsur kebaruan dari penelitian ini melihat bagaimana sosialisasi serta implementasi *E-Government* yang digunakan oleh Pemerintah Kota Tangerang dalam menggunakan aplikasi pada fitur LAKSA yang dinilai mudah diakses dan digunakan oleh masyarakat, dimana hal tersebut selama ini menjadi kendala tersulit dalam penerapan *E-Government*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yang merupakan penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terperinci yang diperoleh dari sumber informan (Fadli, 2021: 35).

Penelitian ini juga coba mendeskripsikan dari suatu kejadian peristiwa, tetapi tidak mencari atau menggambarkan kausalitas antar variabel, dan juga tidak menguji hipotesis, atau membuat suatu prediksi. Tipe atau sifat yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif terhadap data-data yang diperoleh di lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan dari fakta atau karakteristik secara sistematis suatu populasi di wilayah tertentu secara lebih faktual dan unsur kecermatan dalam pengamatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan meneliti masalah yang masih belum jelas atau remang-remang, ataupun untuk dapat memberikan suatu pemahaman berkaitan dengan makna dibalik data yang teramati, karena pada umumnya suatu gejala sosial seringkali sulit untuk dipahami karena dinamika dan perubahan yang terjadi begitu cepat dan berdasarkan dari apa yang diucapkan dan dilakukan orang.

Selain itu juga untuk bisa memahami interaksi sosial yang terjadi dan kompleks yang hanya dapat diterjemahkan jika peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan berperan aktif melalui proses wawancara mendalam pada objek interaksi sosial tersebut. Sehingga diharapkan akan diperoleh pola-pola hubungan yang dapat dijelaskan. Penggambaran suatu peristiwa kualitatif dicirikan dengan proses deduktif yang lebih

pada penekanan makna-makna dari setiap peristiwa (Kaharuddin, 2021: 2)

Secara sederhana dapat dimengerti bahwa penelitian ini hanya terbatas pada usaha mengungkapkan suatu permasalahan atau keadaan dari peristiwa secara alami (Natural), serta bersifat mengungkapkan fakta berdasarkan hasil penelitian tersebut yang memberikan penekanan pada gambaran yang bersifat objektif mengenai suatu keadaan yang sebenarnya dari objek yang dikaji. Hasil studi penelitian ini bersifat deskriptif. Dari gambaran yang diberikan akan memberikan penekanan dari berbagai segi secara kualitatif dan juga melakukan proses *in depth interview*.

Terdapat 2 jenis sumber data yang digunakan pada penelitian ini. Pertama, data primer dimana peneliti melakukan wawancara mendalam kepada 1 orang Informan selaku Operator fitur LAKSA, karena dinilai yang mengetahui secara menyeluruh mengenai pengelolaan fitur LAKSA. Selain itu juga wawancara dilakukan untuk mengetahui bagaimana Pemerintah Kota Tangerang dalam pengelolaan aplikasi Tangerang Live sebagai bentuk layanan aspirasi masyarakat dengan studi kasus deskriptif kualitatif pada fitur LAKSA. Kedua, data sekunder diperoleh dari kegiatan hasil pengamatan serta mendokumentasikan untuk melengkapi data yang dibutuhkan pada penelitian ini.

Data yang berhasil dihimpun akan dianalisa secara deskriptif, kemudian dilakukan analisis data secara sistematis untuk memudahkan dalam memberikan pemahaman dan pengambilan kesimpulan. Kesimpulan yang diberikan dibuat dengan jelas agar diharapkan dapat dikembalikan langsung kepada data yang diperoleh. Setelah melakukan penelitian dan memperoleh informasi melalui wawancara dengan Informan, maka akan dijabarkan

suatu analisa yang mendalam dan sejalan dengan tujuan penelitian Ini. Kemudian dari hasil wawancara tersebut akan dijadikan acuan dan digunakan untuk menjawab permasalahan dan mengambil kesimpulan dari penelitian ini.

Triangulasi yang digunakan di dalam penelitian ini adalah triangulasi dengan sumber, melalui waktu dan alat yang berbeda untuk membandingkan hasil pengamatan dengan hasil yang diperoleh dari wawancara dengan Informan mengenai topik penelitian. Untuk kemudian selanjutnya peneliti juga akan membandingkan hasil wawancara dengan data sekunder yang diperoleh. Dalam triangulasi sumber data ini, peneliti akan meminta masukan, rekomendasi dan pertimbangan kepada pihak yang memiliki kepentingan dan berhubungan erat dengan objek penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Era *cyberspace* seperti sekarang ini pada dasarnya menyediakan apa yang disebut sebagai *public space* secara digital. Dimana karakteristik *public space* atau dengan menyebutnya sebagai *virtual space*, bisa dimaknai baik sebagai sesuatu yang umum atau sifatnya pribadi, antarbudaya atau lintas bahasa, hingga pada publik yang terkontrol atau yang bebas. Realitas diruang siber menjadikan internet sebagai ruang terbuka bagi siapa saja untuk berinteraksi atau sekedar mengkontruksi diri. Di era *cyberspace* ini diberi kemudahan untuk saling terkoneksi, namun rentan terhadap persoalan.

Era *cyberspace* memungkinkan siapa saja untuk berbicara atau mendistribusikan informasi, terlepas itu informasi yang valid, atau sekedar berita bohong ataupun rumor. Untuk itulah media interaktif yang berbasis jaringan internet di tahun 2021 ini menjadi media *mainstream* yang umum

digunakan masyarakat terutama masyarakat urban. Sebut saja media sosial atau jejaring sosial seperti Facebook, Twitter, Instagram, Line, Pinterest, Bigo, TikTok, WhatsApp dan lain sebagainya, kini menjadi *platform* media yang digunakan untuk mempublikasi konten seperti profil, aktivitas, *live streaming* atau bahkan pendapat pengguna, juga sebagai media yang memberikan ruang komunikasi dan interaksi dalam jejaring sosial diruang siber.

Fenomena ini ditanggapi serius oleh Pemerintah lokal, sebut saja Pemerintah Kota Tangerang, didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kota Tangerang membuat aplikasi Tangerang Live, bertujuan untuk memudahkan masyarakat Tangerang dalam mengakses segala informasi dan mendapatkan pelayanan publik hanya dengan satu genggaman. Salah satu cara Pemerintah Kota Tangerang didalam mengakomodir serta mengontrol informasi di ruang siber. Publik khususnya masyarakat Kota Tangerang, diberikan ruang virtual untuk menyampaikan keluh kesahnya atau mencari solusi dari permasalahan dengan layanan kotak suara digital atau di sebut juga dengan Fitur LAKSA (Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda) yang merupakan bagian dari aplikasi Tangerang Live, milik Pemerintah Kota Tangerang yang merupakan wujud nyata keseriusan Pemerintah Kota Tangerang dalam menanggapi segala pengaduan yang ada dan dalam upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Fitur yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Tangerang ini merupakan fitur atau aplikasi yang bisa di akses langsung oleh Masyarakat. Fitur LAKSA diresmikan sehari setelah peresmian Tangerang Live Room yakni pada tanggal 29 Februari 2016

dengan proses yang panjang dan melalui beberapa tahap pengembangan sejak tahun 2013. Fitur LAKSA sudah terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) dan Sistem Informasi Petugas Lapangan (SIGAP). Untuk mendaftar dan masuk kedalam fitur ini diperlukan data yang akurat sesuai dengan data pada Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Fitur LAKSA merupakan sarana penghubung antara masyarakat Kota Tangerang dengan Pemerintah Kota Tangerang, dimana melalui fitur ini masyarakat bisa menyampaikan aspirasi, pesan maupun pengaduan terkait permasalahan yang terjadi di wilayah Kota Tangerang. Dimana di dalam prosesnya fitur LAKSA dapat berjalan baik dan cepat karena ada peran dari petugas atau operator yang bertanggung jawab melakukan pengelolaan aplikasi fitur LAKSA dan di dalam mengelola pengaduan yang masuk, bentuk skema pengaduan melalui fitur LAKSA, dapat diakses melalui aplikasi Instagram LAKSA.



Gambar 2

Halaman Muka Instagram LAKSA

Upaya pemanfaatan media baru oleh Pemerintah untuk bersinergi dengan

masyarakat dilakukan dengan inovasi teknologi informasi dan komunikasi. Seperti pada penelitian Wahyu Hidayat (2021) yang melihat adanya aplikasi Tangerang LIVE memberikan keuntungan relatif bagi Pemerintah dan masyarakat, aplikasi ini juga dinilai memiliki kesesuaian dengan infrastruktur yang tersedia, aplikasi ini juga memiliki tingkat kerumitan karena berkaitan dengan pemanfaatan teknologi, aplikasi ini juga telah dinilai layak dan terus mengalami pembaharuan serta hasil yang diharapkan dari adanya aplikasi Tangerang LIVE dapat langsung dirasakan masyarakat.

Selain itu hasil penelitian Fidellis Wato Tholok, Sonny Santosa dan Suhendar Janamarta (2019), hasil penelitian dengan menggunakan pendekatan teori skala SERVQUAL menunjukkan bahwa rata-rata nilai kualitas layanan situs pada aplikasi Tangerang LIVE memiliki dampak yang cukup signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi, disisi lain layanan dasar yang dimiliki aplikasi Tangerang LIVE memiliki dampak cukup signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi yang berimplikasi pada peningkatan kualitas layanan jasa itu sendiri.

Seperti halnya dalam mengakses aplikasi Tangerang LIVE, masyarakat bisa memulainya dengan membuka akun Instagram @LAKSA, dilanjutkan dengan masuk ke profil LAKSA kemudian masyarakat bisa memilih fitur *link* yang ada di bawah foto profil @LAKSA, masyarakat selanjutnya diarahkan ke linktr.ee/kotatangerang/. Kemudian untuk langkah berikutnya tampilan layar pada gawai akan terbuka menu yang bisa menghubungkan masyarakat pada *link* pengaduan langsung. Masyarakat bisa memilih *link* pengaduan melalui Instagram, Twitter, WhatsApp, TikTok, Facebook, atau langsung ke *website*.



Gambar 3 Linktree Pengaduan Instagram LAKSA

Pelayanan dan pengelolaan fitur LAKSA ini diupayakan semaksimal mungkin demi terjalinnya hubungan baik dan membina kepercayaan masyarakat Kota Tangerang kepada Pemerintah Kota Tangerang. Karena permasalahan bisa datang dan diadukan kapanpun dan dimanapun oleh masyarakat maka diperlukannya peran operator yang juga siap melayani setiap saat atau 24 jam setiap harinya. Karena dalam aplikasi fitur ini, penentu keberhasilan dan efektifitas fitur LAKSA salah satunya adalah peran operator dalam mengelola fitur LAKSA itu sendiri. Pelayanan fitur LAKSA optimal di 24 jam sehari selama 7 hari dalam seminggu. Adanya pembagian tugas dan jam kerja di sesuaikan dan dibagi menjadi beberapa *shifting* yang jelas, sehingga memaksimalkan dan mengoptimalkan penanganan pengaduan yang disampaikan masyarakat.

Peran praktisi *public relations* Pemerintah Kota Tangerang dalam menjalankan fungsi dan tugasnya salah satunya yaitu mengelola aplikasi fitur LAKSA (Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda) ini merupakan bentuk

pengembangan pelaksanaan kinerja *public relations* secara *online* maka perlu menjadi perhatian, pengaduan yang masuk harus ditanggapi dengan baik, tepat dan cepat, karena apabila penanganan pengaduan yang masuk tidak maksimal itu akan berpengaruh kepada kepercayaan dan kepuasan dari masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Kota Tangerang serta mempengaruhi citra dan reputasi Pemerintah Kota Tangerang itu sendiri.

Peran yang dijalankan oleh operator fitur LAKSA merupakan bagian tugas dari *public relations* dalam bentuk elektronik yang bisa disebut *E-Public Relations* atau *Cyber Public Relations*. Di era saat ini peran *public relations* memang dituntut lebih dibandingkan era *public relations* sebelumnya, terlebih dengan adanya kemajuan teknologi maka jaringan *public relations* untuk menjangkau khalayak atau publik salah satunya melalui media interaktif pengadaan dan penggunaan aplikasi Tangerang Live khususnya fitur LAKSA ini yang juga merupakan wujud dari implementasi *Cyber Public Relations* dari Pemerintah Kota Tangerang untuk menjaga hubungan baik dan menjaga kepercayaan antara Masyarakat Kota Tangerang dengan Pemerintah Kota Tangerang.

Baik maupun buruknya pengelolaan fitur LAKSA ini sangat menentukan bagaimana citra Pemerintah Kota Tangerang di mata masyarakat Kota Tangerang. Melalui Fitur LAKSA, Pemerintah Kota Tangerang juga di uji kredibilitasnya didalam upaya menanggapi berbagai bentuk aduan dari masyarakat Kota Tangerang, dimana citra Pemerintah Kota Tangerang dapat terbentuk dari reputasinya didalam pengelolaan fitur LAKSA ini. Fitur LAKSA dapat diibartkan sebagai jendela awal, untuk membuka akses yang seluas-luasnya dan interaksi

kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi dan menampung segala aduan yang dirasakan masyarakat.

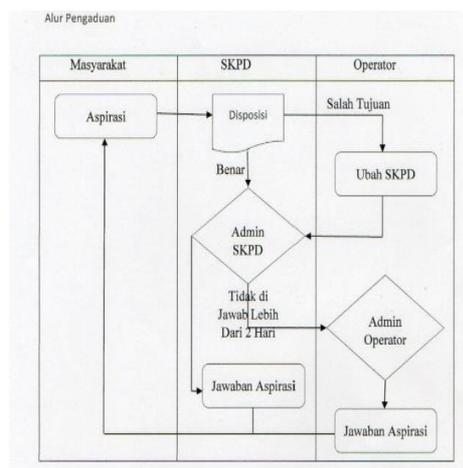
Dalam mengembangkan citra korporasi dalam hal ini citra Pemerintah Kota Tangerang, citra korporasi dibentuk dan dibangun dalam jangka waktu yang panjang dan melibatkan *stakeholder*, sehingga menjaga kepercayaan publik menjadi begitu penting bila ingin membangun citra sesuai visi misi korporasi. Dengan adanya fitur LAKSA ini dapat menjadi jembatan penghubung untuk lebih mendekatkan Pemerintah Kota Tangerang dengan masyarakat Kota Tangerang.

Temuan dilapangan masyarakat Kota Tangerang dapat mengetahui tindak lanjut dari pengaduan yang telah di tanggapi oleh Pemerintah Kota Tangerang. Dimana dalam hal ini Pemerintah Kota Tangerang melalui akun Instagram @LAKSA selalu melakukan pembaharuan tentang laporan pengaduan yang telah ditanggapi, dalam bentuk infografis, yang dilaporkan secara berkala kepada masyarakat hampir di setiap harinya. Di dalam infografis tersebut berisikan tema-tema pengaduan terbanyak pada pekan tersebut, saluran sosial media terbanyak yang dipakai oleh masyarakat untuk melakukan pengaduan dan hasil pengaduan yang telah diselesaikan.



Gambar 4 Infografis Laporan Pengaduan Di Instagram LAKSA

Pengelola fitur LAKSA dalam menanggapi pengaduan, melewati proses bertahap. Pengelola sudah memiliki *Standard Operation Procedure (SOP)* atau aturan baku yang tertulis dalam alur pengelolaan aduan dari masyarakat, dimulai dari tahap aduan masuk atau pesan masuk, berlanjut penerimaan pesan oleh operator, ada beberapa tahapan klasifikasi secara sistem terkait tema aduan, selanjutnya operator akan meneruskan aduan tersebut kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait. Adapula tahapan pengklarifikasian dari kejelasan permasalahan kepada pihak yang mengadu sebelum ditindak lanjuti oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).



Gambar 5 Standard Operation Procedure (SOP) Alur Pengaduan Fitur LAKSA

Ada beberapa permasalahan yang menjadi temuan di lapangan, hal ini terkait masyarakat dalam proses aduan di fitur LAKSA tidak langsung menuju Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait, tetapi berdasarkan *hashtag* topik pengaduan, seperti misalnya jalan rusak, atau jalan macet. Tapi ada kalanya juga meskipun sudah seperti itu masih ada isi pengaduan yang tidak sesuai dengan

hashtag, sehingga dalam hal ini operator yang akan menyaring dan memperbaiki. Selain itu sering juga ditemukan pengaduan masuk yang tidak sesuai dengan ketentuan, seperti wilayah permasalahan bukan berada di sekitar wilayah Kota Tangerang, hal ini bisa terjadi karena aplikasi Tangerang Live juga bisa diakses oleh masyarakat luar selain masyarakat Kota Tangerang. Apabila ada yang salah, maka pihak operator memberikan edukasi kepada pelapor bahwa masalah yang dilaporkan itu bukan termasuk wilayah Kota Tangerang atau bukan termasuk wewenang Kota Tangerang dalam menindaklanjuti, sehingga tidak dapat dilanjutkan ke Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang terkait.

Hambatan yang terjadi dan dialami dalam menanggapi pesan atau pengaduan yang masuk pada fitur LAKSA, lebih kepada hal-hal yang bersifat teknis, termasuk pengoperasian sebuah sistem, baik terkait dari *software*, *hardware* itu sendiri maupun saat menangani pesan yang masuk dari masyarakat. Berdasarkan hasil temuan dilapangan yang peneliti lakukan, hambatan terkait *software* sendiri terbilang jarang sekali terjadi, sebagaimana yang dikatakan oleh Informan 1 selaku operator fitur LAKSA yang menyatakan,

“Kecuali ketika server down atau sedang maintenance atau perbaikan dan pembaharuan sistem, masyarakat terkadang tidak bisa log in beberapa saat dan itu pun jarang sekali terjadi”.

Hambatan lainnya yang berhubungan dengan penanganan pengaduan tergantung berat atau ringannya permasalahan yang diajukan, misalnya permasalahan yang disampaikan itu berat, Pemerintah Kota Tangerang tentunya perlu waktu untuk

menindaklanjuti, contohnya seperti yang diungkapkan oleh Informan 1,

“Untuk permasalahan yang sifatnya kecil atau dirasa tidak berat seperti jalan berlubang, kemacetan, itu bisa langsung ditindaklanjuti. Tapi untuk yang berat misal jembatan roboh juga keterbatasan anggaran, akan butuh waktu yang lama dalam prosesnya”.

Sosialisai fitur LAKSA kepada masyarakat Kota Tangerang terus dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang melalui berbagai cara, baik secara langsung maupun melalui media cetak seperti *banner*, *billboard*, cetak dan elektronik. Bahkan tidak jarang Walikota Tangerang Arief R. Wismansyah turun tangan sendiri untuk ikut mensosialisasikan fitur LAKSA kepada masyarakat dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan di wilayah Kota Tangerang. Hal ini juga dituliskan pada kanal berita Metrobanten.co.id pada 27 Februari 2019 yang memberitakan bahwa aplikasi fitur LAKSA telah banyak diduplikasi oleh Kota dan Kabupaten lain yang mengadakan kerjasama dengan Kota Tangerang. Karena dinilai bentuk aplikasi dengan fitur seperti LAKSA adalah sarana yang disediakan oleh Pemerintah bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembangunan dengan memberikan masukan serta saran. Selain itu juga dalam rangka memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi terutama di era keterbukaan dan transparansi informasi.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fitri Setiawati, Ahmad Murodi dan Pri Utami (2021) menunjukkan hasil bahwa implementasi program aplikasi Tangerang LIVE dan fitur LAKSA yang terdapat di dalamnya dinilai baik dalam pelaksanaannya karena sudah melalui tahapan perencanaan yang sesuai ketentuan. Hanya saja, penelitian ini

melihat dalam tahapan perumusan program belum melibatkan semua pimpinan dan pemangku kepentingan. Selain itu proses evaluasi juga belum dilakukan sesuai ketentuan sehingga hal ini perlu dilakukan secara menyeluruh terhadap program yang dijalankan. Sedangkan untuk tahap sosialisasi, dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah masih terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara menyeluruh, dan pada tanggapan masyarakat setelah mengetahui dan menggunakan aplikasi ini berharap agar Pemerintah dapat terus mempertahankan fitur layanannya, karena sudah pada tingkat yang cukup tinggi mengenai kepuasan masyarakat sebagai pengguna

PENUTUP

Simpulan

Mengekspos aktivitas diri sedang mengkonsumsi brand premium atau mengasosiasikan diri dengan brand terkenal di media social merupakan ritual yang “wajib dilakukan”. Bagi kalangan muda, hal tersebut menjadi sebuah keharusan yang bisa juga dimanfaatkan untuk meningkatkan status sosial mereka. Menampilkan produk brand terkenal seperti Starbucks akan membantu mereka dalam upaya menempatkan diri diantara teman-teman pergaulan mereka. Meskipun terdapat perbedaan dalam cara menyampaikannya (obyek media), namun semua narasumber (baik wanita maupun pria) menginginkan hal yang sama, yaitu eksistensi diri sebagai orang kelas atas.

Sebelum kemajuan teknologi seperti saat ini, eksistensi diri hanya bisa dilakukan oleh mereka yang “menguasai” teknologi tinggi media massa, atau melalui kekuasaan nyata atas suatu kelompok riil. Namun saat ini, dengan kemandirian teknologi yang sangat mudah diakses oleh siapa saja, siapapun dapat menampilkan eksistensi diri hanya dengan sekedar ‘bermain’ secara

aktif di dunia virtual. Semua mudah dilakukan dan mudah didistribusikan.

Fitur LAKSA merupakan ruang virtual yang dihadirkan oleh Pemerintah Kota Tangerang, dimana dalam fitur Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda (LAKSA) dalam bentuk virtual ini merupakan jembatan penghubung bagi Pemerintah Kota Tangerang kepada Masyarakat Kota Tangerang untuk menampung segala aspirasi dan pengaduan secara langsung tanpa melalui proses birokrasi yang panjang. Citra dan reputasi Pemerintah yang selama ini selalu dikaitkan dengan ketidaktransparanan dan proses birokrasi yang berbelit, cenderung lambat kini berubah wajah dengan adanya fitur LAKSA ini.

Fitur LAKSA yang merupakan sistem berbasis E-Government milik Pemerintah Kota Tangerang yang terintegrasi dengan Tangerang Live, juga merupakan bentuk ‘Image Building’ yang sedang dibangun oleh Pemerintah Kota Tangerang. Tidak hanya didukung dengan kemudahan akses untuk menyampaikan pengaduan dan aspirasi, aplikasi fitur LAKSA dalam prosesnya bekerja dengan cepat dan terukur, hal ini menjadi itikad baik Pemerintah Kota Tangerang untuk selalu membangun kredibilitas Pemerintah dan secara langsung dapat menciptakan ‘Image Building’ Kota Tangerang dalam menjawab tantangan di era cyber.

Daftar Pustaka

- Fadli, Muhammad Rijal. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. Humanika: Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum, 21(1), 33-54
- Hidayah, Dasep Dodi. (2020). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya).

- Dinamika: Jurnal Ilmiah Administrasi Negara, 7(1), 28-34
- Hidayat, Wahyu. (2021). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang. *Studia Administrasi: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 3(2), 48-57
- Kaharuddin. (2021). Kualitatif: Ciri dan Karakter Sebagai Metodologi. *Equilibrium: Jurnal Pendidikan*, IX(1), 1-8
- Kristanto, Yuliana. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan E-Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Laport Hendi). *Journal Of Public Administration and Local Governance*, 2(1), 1-11
- Kurnaedi, Didi. (2017). Penerapan 'Live' Smart City Tangerang. *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 8(1), 18-28
- Megawati. (2018). Complaint Handling (Studi Kasus Strategi Penanganan Keluhan Hotel The Rinra Makassar 2018). *Jurnal Komunikasi KAREBA*, 7(2), 249-255
- Metrobanten.co.id. (2019). Aplikasi LAKSA, Merespon Cepat Pengaduan Masyarakat.
<https://metrobanten.co.id/aplikasi-laksa-merespon-cepat-pengaduan-masyarakat/> diakses pada 5 Juli 2022
- Prasanti, Ditha. (2018). Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan. *Jurnal Lontar*, 6(1), 13-21
- Primarni, Amie. (2015). Reposisi Peran dan Fungsi Strategis Public Relations Dalam Organisasi Pendidikan. *Jurnal Lentera Komunikasi*, 1(1), 1-20
- Puspitasari, Fantika Febry. (2019). Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(1), 30-36
- Ramadhan, Restu, Ria A., Riswanda. (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
- Rohayatin, Titin. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabu*, 1(1), 22-36
- Rukayat, Yayat. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2(XI), 1-10
- Setiawan, Agus, Dadang S., Jimi N. M. (2013). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik (Analisis Kritis Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Di Pemerintahan Kota Bandung Kepada Warga Kota). *Jurnal Kajian Komunikasi*, 1(2), 196-205
- Setiawati, F. (2021). Implementasi Kebijakan Program Tangerang Live Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kota Tangerang. *Pelita: Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah*, 21(1), 13-37
- Soeherlan, Lalan S. (2019). Penguatan Kapasitas Sumber Daya Manusia Bidang Administrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Dialogika Manajemen dan Administrasi*, 1(1), 42-52

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta

Tholok, Fidelis W., Sonny S., Suhendar J. (2019). Studi Ketertarikan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Tangerang Live (Pendekatan Pada Teori Skala SERVQUAL). *Primanomics: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 17(2), 120-129

Trisnani. (2018). Implementasi E-Government Public Relations Sebagai Peningkatan Pelayanan Informasi Publik, Dilingkungan Pemerintah Daerah Di Jawa Timur dan Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika*, 7(3), 165-175

Wahyudi, Muhtar, Surokim. (2015) Modeling For Public Sphere Optimization At Local Commercial Radio Program To Enhance Public's Accesibility and Participation For Public Services In Indonesia. *Communication Sphere*, 1(1), 75-81

Wakhid, Ali Abdul. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 13(1), 53-59

Yumikosari, Melati A., Hadi P. (2017). Strategi Cyber Public Relations Website E-Marketplace (Studi Deskriptif Pada Website E-Marketplace Jual Beli Hasil Laut PasarLaut.com). *Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran dan Penelitian*, 3(1), 57-65