

---

ARTICLE

## Koordinasi Antar Diskominfo dengan Disdukcapil Kota Tangerang dalam Aplikasi Tangerang Live

Rafie Muhammad Rizky<sup>1\*</sup>, Dedy Hermawan<sup>2</sup>, Intan Fitri Meutia<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> *Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung*

How to cite: Rizky, R.M, Hermawan, D., Meutia, I.F., (2022) Koordinasi Antar Diskominfo Dengan Disdukcapil Kota Tangerang Dalam Aplikasi Tangerang Live. *Administrativa* (4) 1

---

### Article History

Diterima: 2 Oktober 2021

Ditetapkan: 6 Maret 2022

### Keywords:

*Coordination, Regional Apparatus Organization, Tangerang LIVE*

### Kata Kunci:

*Koordinasi, Organisasi Perangkat Daerah, Tangerang LIVE*

### ABSTRACT

*Technological developments in the industrial revolution 4.0 became an unavoidable and has entered into various sectors of human life. One of these sectors is a government agency, which is in a public service. With the advent of age and technology, governments are striving and demand to provide excellent services by utilizing technological progress. In Indonesia, one of the only places to implement such projects is the city of tangent with a live application. Among the live attacks are many actors who participate in them, communication and information services that have a role as the manager of live peels and occupation and civil registration services that are one of the providers of public services in high-density user intensity. Of course, coordinating must be the main thing to do between the parties. The coordination done has been done according to each side's duties and functions where coordination is viewed by five elements of communication, synchronization, integration, integration, unification, and mechanism.*

### ABSTRAK

Perkembangan teknologi di era revolusi industri 4.0 menjadi suatu hal yang tidak dapat dihindarkan dan telah masuk ke dalam berbagai sektor kehidupan manusia. Salah satu sektor tersebut yakni lembaga pemerintahan, dimana dalam melakukan pelayanan publik. Seiring dengan perkembangan jaman dan teknologi, pemerintah berupaya dan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Di Indonesia, salah satu daerah yang mengimplementasikan hal tersebut yakni Kota Tangerang dengan aplikasi Tangerang LIVE. Dalam aplikasi Tangerang LIVE terdapat banyak aktor yang berpartisipasi di dalamnya diantaranya yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika yang memiliki peran sebagai pengelola aplikasi Tangerang LIVE dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi salah satu penyedia layanan publik dalam aplikasi dengan intensitas pengguna layanan yang cukup padat. Dalam menjalankan program bersama tentu koordinasi merupakan hal utama yang penting untuk dilakukan antara pihak terkait. Koordinasi yang dilakukan berjalan baik sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing pihak dimana koordinasi dilihat dari lima unsur yang terdiri dari komunikasi, sinkronisasi, integrasi, simplifikasi, dan mekanisme.

## A. PENDAHULUAN

Perkembangan bidang teknologi yang sangat pesat di era revolusi industri 4.0 merupakan fenomena yang tidak dapat dihindari dan terus berkembang. Dengan pesatnya perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi membawa perubahan dalam melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan yang dilakukan di berbagai macam sektor, yakni seperti sektor industri, sektor perdagangan, sektor pendidikan, sektor ekonomi, sektor wisata, sektor swasta, dan pemerintahan.

Pemerintah merupakan salah satu organisasi yang juga memanfaatkan teknologi, dimana pemerintah memiliki peran untuk mengelola dan memberikan pelayanan publik yang baik terutama di era revolusi industri 4.0 seperti saat ini. Salah satu cara yang dilakukan oleh pemerintah yaitu dengan cara melakukan development dalam berbagai hal terkait sistem pelayanan publik maupun pengembangan organisasi itu sendiri baik di pusat maupun instansi pemerintahan yang terdapat di daerah guna melaksanakan tugas dan fungsi dengan baik dan sesuai dengan perkembangan jaman di era revolusi industri 4.0 ini.

Contoh bentuk pengembangan dalam instansi atau organisasi pemerintah yaitu melalui reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi dalam perspektif administrasi publik adalah menjalankan reformasi administrasi yang diartikan sebagai sebuah proses untuk meningkatkan proses birokrasi itu sendiri dalam tujuannya meningkatkan pelayanan publik (Haning, 2018: 26) (Faedlulloh, dkk: 2020).

Salah satu bentuk nyata reformasi birokrasi dengan pemanfaatan teknologi yang dilakukan oleh pemerintah salah satunya yaitu melalui program smart city. Menurut Forrester Research dalam (Ramadhan et al., 2020: 144) smart city adalah penggunaan teknologi informasi, komunikasi, dan informatika (TIK) dalam membuat komponen-komponen penting pada infrastruktur dan pelayanan di sebuah kota baik dari sisi administrasi, pendidikan, kesehatan, keselamatan publik, perumahan, transportasi, dan lainnya secara interaktif dan efisien.

Dalam implementasi smart city terdapat perangkat-perangkat yang memiliki tanggung jawab untuk menjalankan perintah dari pemerintah pusat yaitu disebut organisasi perangkat daerah (OPD) (Suaib, 2017: 3). Organisasi perangkat daerah (OPD) adalah pihak yang menjalankan kewenangan yang diberikan pemerintah daerah kepada tiap-tiap instansi yang berada dibawah pemerintah daerah tersebut. Di berbagai belahan dunia, sudah banyak negara-negara yang menerapkan konsep smart city dalam wilayahnya. Di Indonesia, konsep smart city mulai dikembangkan mulai tahun 2017, saat diluncurkannya “Gerakan Menuju 100 Smart City”. Untuk mendukung hal tersebut, terdapat aturan-aturan baru yang menjadi landasan hukum terkait sistem birokrasi yang menggunakan teknologi.

Dalam memperbarui sistem birokrasi, presiden mengeluarkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik. Selain itu, Kementerian Komunikasi dan Informasi juga memberikan perhatian khusus dalam pengembangan smart city dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 13 Tahun 2016 tentang Hasil Pemetaan Urusan Pemerintah Daerah di Bidang Komunikasi dan Informatika, dan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Bidang Komunikasi dan Informatika. Dalam “Gerakan Menuju 100 Smart City” terdapat 24 Kota/Kabupaten yang terpilih, Kota Tangerang menjadi salah satu kota yang terpilih untuk menjalankan program percontohan smart city di Indonesia ([www.kominfo.go.id](http://www.kominfo.go.id), 2020).

Sebelum adanya gerakan tersebut, Kota Tangerang memang sudah mengimplementasikan TIK dalam sistem pelayanan publik. Pada tahun 2016, pemerintah Kota Tangerang sudah meluncurkan aplikasi Tangerang LIVE sebagai wujud dari implementasi smart city. Program smart city dilakukan oleh pemerintah untuk mewujudkan penerapan e-government. Hal tersebut dapat dilihat dari Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2014 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Tangerang Tahun 2014-

2018, dan Peraturan Walikota Nomor 96 Tahun 2014 Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi Kota Tangerang.

Sistem pemerintahan yang berbasis teknologi dikenal dengan istilah e-government. E-government merupakan bentuk penerapan pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi guna meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dengan tujuan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi (Aprianty, 2016: 1590).

Aplikasi Tangerang LIVE merupakan bukti nyata dalam menjalankan e-government yang dilakukan oleh pemerintah daerah guna memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Dalam upaya memberikan pelayanan publik yang prima, pemerintah Kota Tangerang bekerja sama dengan berbagai instansi yang terdapat di Kota Tangerang guna memberikan berbagai macam fitur layanan publik di dalam aplikasi Tangerang LIVE. Instansi tersebut diantaranya yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, Dinas Kesehatan Kota Tangerang, Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Polres Metro Tangerang Kota, dan berbagai pihak lainnya.

Dalam upaya menjalankan program smart city pemerintah Kota Tangerang harus mengedepankan elemen pembangunan smart city. Elemen pembangunan smart city terbagi menjadi enam elemen yaitu smart governance, smart branding, smart economy, smart living, smart society, dan smart environment (Ramadhan et al., 2019: 146). Dari beberapa elemen pembangunan smart city terdapat smart governance yang merupakan bagian dari keilmuan administrasi negara yang membahas tentang pemerintah. Dimana dalam implementasi smart governance tentu diperlukan adanya koordinasi antara instansi terkait baik di pemerintah pusat maupun daerah untuk mencapai keberhasilan dalam mewujudkan tujuan yang selaras.

Berdasarkan uraian di atas aplikasi Tangerang LIVE merupakan perwujudan dari program smart city khususnya dalam elemen smart governance, oleh karena itu peneliti tertarik untuk menjadikan aplikasi tersebut sebagai objek penelitian dilihat dari sisi koordinasi karena berdasarkan pemaparan diatas, dapat dilihat bahwa terdapat berbagai pihak yang terlibat dalam aplikasi Tangerang LIVE salah satunya yaitu DISDUKCAPIL sebagai dinas dengan intensitas pelayanan publik dan kunjungan yang tinggi dengan DISKOMINFO sebagai pihak yang menyediakan serta menjalankan fitur layanan yang ada di dalam aplikasi tersebut. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait koordinasi antara DISDUKCAPIL dengan DISKOMINFO yang menaungi aplikasi tersebut dengan mengangkat judul penelitian "Koordinasi Antar Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dalam Mewujudkan Tangerang "Smart Cities" (Studi Pada Aplikasi Tangerang LIVE).

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Penelitian ini mengkaji tentang koordinasi yang dilakukan oleh instansi pemerintah daerah yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dalam menjalankan sebuah program bersama yaitu aplikasi Tangerang LIVE. Dalam melakukan sebuah penelitian tentu peneliti membutuhkan penelitian terdahulu untuk memberikan gambaran penelitian dan menambah wawasan terkait teori yang dibutuhkan dalam penelitian serupa. Dalam penelitian terdahulu, peneliti mencari penelitian yang memiliki tema yang relevan dengan judul penelitian peneliti. Peneliti telah melakukan beberapa kajian penelitian terdahulu yang memiliki topik serupa yaitu mengenai koordinasi antar instansi. Berikut penelitian terdahulu dalam penelitian ini diantaranya yaitu:

Pertama, penelitian yang dilakukan Asri B dan Ade Fatahilah (2019) yang berjudul Koordinasi Pemerintahan dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Penduduk Rentan di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. Penelitian tersebut memiliki tujuan untuk memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mengetahui tertib administrasi penduduk, dan mengetahui hasil kerja dari proses mewujudkannya tertib administrasi. Kemudian penelitian berfokus untuk menganalisis bagaimana koordinasi pemerintahan dalam mewujudkan tertib administrasi penduduk rentan di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah, menganalisis hambatan-hambatan yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pendataan kependudukan terhadap anak jalanan gelandangan dan pengemis di Kota Palu, dan menganalisis upaya-upaya apa yang dilakukan Organisasi Perangkat Daerah dalam mengatasi hambatan tersebut.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Dwi Safitri, Moh. Taufik Hidayat, dan Moh. Sutarjo (2018) yang berjudul Koordinasi Bidang Penanganan Fakir Miskin dengan Tenaga Kerja Sosial Kecamatan dan Desa dalam Program Rehabilitasi Sosial Keluarga Berumah Tidak Layak Huni di Dinas Sosial Kabupaten Cirebon. Penelitian tersebut memiliki tujuan untuk memberikan gambaran mengenai koordinasi antara bidang penanganan fakir miskin dengan tenaga kesejahteraan sosial kecamatan dan desa dalam program rehabilitasi sosial keluarga berumah tidak layak huni di Dinas Sosial Kabupaten Cirebon, mengetahui unsur-unsur koordinasi yang mempengaruhi program bantuan sosial bagi keluarga berumah tidak layak huni, mengetahui hambatan-hambatan dalam program bantuan sosial bagi keluarga berumah tidak layak huni, dan mengetahui upaya yang telah dilakukan dalam program bantuan sosial bagi keluarga berumah tidak layak huni.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dilihat bahwa terdapat berbagai perbedaan yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian terdahulu. Perbedaan tersebut diantaranya yaitu perbedaan fokus penelitian, lokasi, subjek, dan objek yang diteliti. Penelitian ini berjudul "Koordinasi Antar Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dalam Mewujudkan Tangerang "Smart Cities" (Studi Pada Aplikasi Tangerang LIVE). Penelitian berfokus pada koordinasi yang dilakukan antar dinas dengan menggunakan unsur koordinasi menurut Sulistyowati dalam Safitri, et al (2018) yang terdiri dari komunikasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, dan mekanisme. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana proses koordinasi yang dilakukan dilihat dari kelima unsur koordinasi tersebut.

## **Reformasi Birokrasi**

Reformasi birokrasi Menurut Sedarmayanti dalam Rohman dan Hardianto (2019: 10) yaitu sebagai upaya sistematis, terpadu, menyeluruh, dan memiliki tujuan untuk mencapai terlaksananya tata kelola pemerintahan yang baik. Sementara itu, berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi, mendefinisikan reformasi birokrasi sebagai perubahan besar dalam paradigma dan tata kelola pemerintahan bangsa dan negara Indonesia (Faedlulloh, dkk: 2021). Berdasarkan definisi-definisi tersebut, maka reformasi birokrasi dapat diartikan sebagai upaya perubahan yang dilakukan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas sistem manajemen organisasi secara internal maupun eksternal baik kepada masyarakat ataupun pihak swasta.

## **E-Government**

Menurut Intruksi Presiden Nomor 3 tahun 2001 e- government didefinisikan sebagai upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien dimana pengembangan e-government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

Maka, e- government dapat diartikan sebagai proses digitalisasi sistem pemerintahan baik layanan ataupun lainnya yang dilakukan pemerintah dengan memanfaatkan teknologi dalam berbagai aspek.

### **Smart City**

Smart city Menurut Hasibuan dan Sulaiman (2019: 127) sedang menjadi trend di Indonesia, bukan hanya sebagai bentuk gengsi untuk disebut sebagai kota cerdas, namun smart city adalah sebuah langkah yang hebat dalam upaya untuk memajukan kota dalam suatu negara dengan basis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dirancang sedemikian rupa untuk kepentingan masyarakat, terutama dalam pengelolaan sumber daya agar efisien dan efektif. Dalam smart city terdapat berbagai elemen pembangunan yakni smart governance, smart branding, smart economy, smart living, smart society, dan smart environment.

### **Koordinasi**

Menurut Hartono (2016: 6) koordinasi dapat dilihat dari dua sisi yaitu normatif dan fungsional. Jika dilihat dari segi normatif diartikan sebagai kewenangan untuk menggerakkan, menyerasikan, menyelaraskan, dan menyeimbangkan kegiatan- kegiatan yang spesifik atau berbeda-beda, agar semuanya terarah pada pencapaian tujuan tertentu pada saat yang telah ditetapkan, sedangkan dari sudut fungsional, koordinasi dilakukan guna mengurangi dampak negatif spesialisasi dan mengefektifkan pembagian kerja. Koordinasi dapat diartikan sebagai suatu usaha yang mampu menyelaraskan pelaksanaan tugas ataupun kegiatan dalam suatu organisasi yang dilakukan oleh pihak-pihak dalam organisasi yang sederajat untuk mencapai suatu tujuan dengan kesepakatan masing-masing. Menurut Sulistyowati dalam Safitri et al., (2018: 173) dalam koordinasi terdapat unsur-unsur yang terdiri dari komunikasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, dan mekanisme.

### **Pelayanan Prima**

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang mampu memberikan kelebihan melampaui harapan (Silvia, 2018: 4). Berdasarkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan prima adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan bentuk pelayanan prima. Berdasarkan definisi tersebut, maka pelayanan prima dapat diartikan sebagai pelayanan yang sangat baik yang mengutamakan kepuasan pelanggan dan memberikan kesan yang baik di benak pelanggan (masyarakat). Adapun tujuan dari pelayanan prima yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat, acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan, dan acuan untuk pelayanan, pelanggan atau stakeholders dalam kegiatan pelayanan (Mukarom, 2015: 150).

## **C. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yaitu dimana data penelitian berupa kata-kata dan gambar yang diperoleh dari proses wawancara (Ahmad, 2015: 53) dengan pendekatan kualitatif. Kemudian teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk teknik keabsahan data menggunakan teknik perpanjangan pengamatan dan triangulasi. Fokus

penelitian dalam penelitian ini yaitu koordinasi antar dinas dilihat dari unsur komunikasi, sinkronisasi, integrasi, simplifikasi, dan mekanisme.

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada era revolusi industri 4.0, perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK) meningkat secara pesat. Dengan pesatnya perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi membawa perubahan pada berbagai macam aspek salah satunya yaitu pemanfaatan perkembangan teknologi dalam melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan baik pekerjaan secara individu maupun organisasi. Adanya perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi tersebut tentu turut ikut mengubah pola hidup manusia pada saat ini. Dimana pada saat ini teknologi menjadi suatu kebutuhan dalam menjalani aktivitas sehari-hari, hal ini dapat dilihat bahwa tiap individu saat ini memiliki smartphone yang digunakan hampir setiap hari untuk menunjang aktivitas yang dilakukannya.

Adanya kondisi tersebut, pemerintah berupaya untuk melakukan sebuah perubahan dalam sistem birokrasi, atau dikenal dengan istilah reformasi birokrasi. Menurut Haning (2018: 26) reformasi birokrasi dalam perspektif administrasi publik adalah menjalankan reformasi administrasi yang diartikan sebagai sebuah proses untuk meningkatkan proses birokrasi itu sendiri dalam tujuannya meningkatkan pelayanan publik. Hal tersebut dapat dilihat dari dikeluarkannya beberapa peraturan terkait pemanfaatan teknologi diantaranya yaitu Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik, peraturan tersebut merupakan dukungan dan komitmen dari Presiden kepada instansi pemerintah seluruh Indonesia untuk memberi pelayanan kepada masyarakat secara elektronik. Tidak hanya peraturan presiden, Kementerian Dalam Negeri juga mengeluarkan Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 98 tahun 2018 tentang sistem informasi pembangunan daerah, kemudian diperkuat oleh Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2019 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik.

Tidak hanya peraturan dari pemerintah pusat, Dalam Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2014 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Tangerang tahun 2014-2018 yang berisi tentang arahan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang untuk mengembangkan sistem pelayanan publik. Salah satu bentuk yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang yaitu dengan membuat aplikasi Tangerang LIVE dan bekerja sama dengan instansi-instansi layanan lainnya yang berada di dalam wilayah Kota Tangerang.

Aplikasi Tangerang LIVE, merupakan aplikasi all in one yang di dalamnya terdapat berbagai macam layanan dari berbagai dinas yang ada di Kota Tangerang dan informasi publik untuk masyarakat Kota Tangerang. Awal mula, terciptanya aplikasi Tangerang LIVE karena terinspirasi dari aplikasi gojek yang merupakan layanan transportasi online yang ramai diperbincangkan dan mempermudah masyarakat untuk menggunakan transportasi. Hal tersebut, menjadi gambaran untuk dapat menciptakan aplikasi serupa namun memiliki fungsi yang berbeda yakni untuk kepentingan pelayanan publik dan meningkatkan kualitas pelayanan baik dari segi waktu serta mengikuti perkembangan jaman.

Salah satu layanan publik yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat yakni adalah layanan kependudukan. Layanan kependudukan berada di bawah naungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dimana dalam dinas tersebut memiliki fungsi untuk memberikan layanan kependudukan seperti pembuatan kartu tanda pengenal (KTP), kartu keluarga (KK), akta lahir, akta kematian, dan layanan kependudukan lainnya. Dalam menjalankan aplikasi Tangerang LIVE, Dinas Komunikasi dan Informatika dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentu perlu melakukan koordinasi dalam menjalankan pekerjaan terkait. Dalam sebuah kerja sama antar organisasi, koordinasi tentu bukanlah hal yang asing dan menjadi aspek yang penting.

Koordinasi tersebut dilakukan guna mencapai tujuan dari program itu sendiri. Menurut Safitri et al., (2018: 171) tujuan koordinasi diantaranya yaitu untuk mengarahkan dan menyatukan semua tindakan serta pemikiran ke arah tercapainya sasaran, untuk menjuruskan keterampilan spesialis ke arah sasaran, untuk menghindari kekosongan dan tumpang-tindih pekerjaan, untuk menghindari kekacauan dan penyimpangan tugas dari sasaran, untuk mengintegrasikan tindakan ke arah sasaran, dan untuk menghindari tindakan overlapping (pekerjaan yang tumpang tindih) dari sasaran atau target.

Koordinasi yang dilakukan antar dinas termasuk ke dalam koordinasi ekstern dimana koordinasi dilakukan antar anggota yang berasal dari instansi yang berbeda (Dinas Komunikasi dan Informatika dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil). Sedangkan, dilihat dari arahnya koordinasi yang dilakukan termasuk ke dalam koordinasi horisontal yaitu koordinasi dilakukan antar anggota yang berasal dari tingkat hierarki yang sama antar organisasi yang sederajat, hal ini dikarenakan DISDUKCAPIL dan DISKOMINFO merupakan dua instansi yang memiliki tingkat hierarki yang sederajat. Berikut hasil penelitian terkait koordinasi yang dilakukan antara kedua dinas tersebut dilihat dari unsur-unsur:

### **Komunikasi**

Komunikasi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh minimal 2 orang atau organisasi untuk saling bertukar informasi, mengutarakan pendapatnya dalam menyampaikan ide dan gagasan dalam menjalankan program bersama. Dalam proses komunikasi yang dilakukan antar dinas kependudukan dan pencatatan sipil dengan dinas komunikasi dan informatika berdasarkan hasil wawancara diperoleh hasil bahwa proses komunikasi guna melakukan koordinasi berjalan dengan baik.

Proses komunikasi dilakukan dengan cara formal terkait aplikasi Tangerang LIVE serta komunikasi dilakukan dengan dua cara yakni langsung dan tidak langsung. Pada komunikasi langsung yang dilakukan melalui kegiatan agenda rapat evaluasi yang dilakukan secara rutin dan dihadiri oleh perwakilan masing-masing dinas beserta beberapa pihak dari pemerintahan. Kemudian untuk komunikasi tidak langsung menggunakan media internet salah satunya yaitu dengan cara komunikasi menggunakan aplikasi whatsapp atau via telepon seluler antar pegawai DISKOMINFO dengan DISDUKCAPIL terkait sistem aplikasi Tangerang LIVE.

Dengan adanya proses komunikasi yang dilakukan secara rutin dan baik proses koordinasi yang dilakukan antara kedua dinas tersebut berjalan dengan efektif dikarenakan tiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berada di dalamnya saling bertukar informasi terkait program aplikasi Tangerang LIVE misalnya seperti diskusi terkait layanan layanan yang harus dikembangkan maupun ditiadakan berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan bersama.

### **Integrasi**

Integrasi adalah proses penyatuan unsur yang terdiri lebih dari dua unsur berbeda dan ingin melakukan kerjasama sehingga menjadi satu kesatuan. Dimana kesatuan tersebut berupa tindakan dan pikiran dalam melakukan pekerjaan yang memiliki tujuan yang sama. Proses integrasi yang dilakukan antara kedua dinas tersebut didasari dengan adanya standar operasional prosedur (SOP) yang telah dibuat dan disepakati bersama agar tindakan-tindakan yang dilakukan antara OPD di antara kedua dinas tersebut dinas dijalankan dengan selaras guna mencapai tujuan program Tangerang LIVE, contoh dari integrasi yang dilakukan yakni seperti menjamin keamanan data yang disebarakan antara kedua dinas tersebut. Dengan

adanya integrasi tersebut, aktivitas- aktivitas kerja yang dijalankan sesuai dengan aturan yang ada sehingga program tersebut berjalan dengan baik dan jelas.

### **Sinkronisasi**

Sinkronisasi adalah suatu usaha untuk menyelaraskan kegiatan-kegiatan pada tiap unit kerja guna mencapai keserasian dalam pelaksanaan tugas. Dalam koordinasi, sinkronisasi merupakan salah satu hal yang penting karena dalam koordinasi biasanya terdiri lebih dari satu pihak. Proses sinkronisasi yang dilakukan antara DISDUKCAPIL dengan DiSKOMINFO yaitu salah satunya yakni adanya Standar Operasional Prosedur.

Pada dasarnya kedua dinas tersebut bergerak di bidang yang berbeda sehingga menyebabkan sinkronisasi menjadi lebih mudah dilakukan. Hal ini sudah ditetapkan sedari awal aplikasi dibuat bahwa DISKOMINFO memiliki tugas sebagai pihak yang menciptakan dan mengembangkan aplikasi sedangkan DISDUKCAPIL sebagai pihak yang menyediakan data kependudukan dan memberikan pelayanan melalui aplikasi. Oleh karena itu, dengan sinkronisasi yang berjalan dengan baik tersebut maka tidak terdapat pekerjaan yang tumpang tindih atau duplikasi kerja. Ketika sinkronisasi sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan pembagian tugas masing- masing, tiap dinas dapat fokus mengembangkan atau meningkatkan kinerjanya sesuai dengan bidang masing-masing guna mencapai tujuan bersama pada aplikasi Tangerang LIVE yakni sebagai aplikasi penyedia informasi dan pelayanan publik yang mudah diakses.

### **Simplifikasi**

Simplifikasi merupakan proses penerapan yang dilakukan oleh setiap OPD yang melakukan koordinasi menggunakan akal sehat dan terorganisir dan dapat dengan mudah mencarjikan keluar dalam memecahkan masalah dan menjalankan pekerjaannya. Simplifikasi yang dilakukan adalah dengan cara memperpendek alur pelayanan karena adanya aplikasi dimana proses pendaftaran dapat dilakukan dengan jarak jauh menggunakan smartphone sehingga berdampak pada penyederhanaan proses kerja dimana para petugas DUKCAPIL tidak perlu membuka pendaftaran terkecuali untuk masyarakat lansia dan belum melek teknologi. Dengan adanya simplifikasi tersebut membuat pelayanan menjadi lebih cepat dari segi waktu dan biaya karena masyarakat tidak harus melakukan pendaftaran di kantor dukcapil. Juga, mempermudah pekerjaan pegawai yang ada karena sebagian masyarakat sudah melakukan pendaftaran online.

### **Mekanisme**

Mekanisme merupakan unsur koordinasi yang berkaitan dengan penyesuaian cara kerja baik dari standarisasi prosedur kerja, keluaran kerja, serta keterampilan kerja dalam menjalankan suatu program bersama. Mekanisme yang dilakukan dalam koordinasi antara DISKOMINFO dan DISDUKCAPIL yaitu seperti penyesuaian kerja yang dilakukan oleh DISDUKCAPIL yang sebelumnya melakukan kerja secara offline sekarang melakukan pekerjaan secara online dengan adanya perubahan sistem kerja yang dilakukan maka ada perubahan standarisasi. Dengan terpenuhinya unsur mekanisme, maka koordinasi yang dilakukan berjalan dengan baik karena tiap-tiap opd sudah beradaptasi dengan beberapa mekanisme kerja yang berubah setelah adanya aplikasi Tangerang LIVE.

Berdasarkan prinsip-prinsip tersebut, dalam menjalankan aplikasi pelayanan publik kepuasan masyarakat menjadi hal yang sangat penting. Untuk mengoptimalkan kinerja pada sumber daya manusia yang terdapat pada dinas terkait, aktivitas pekerjaan dalam melakukan pelayanan harus berorientasi pada kepuasan masyarakat. Sebagai contoh, kurangnya jenis layanan publik yang tersedia dalam aplikasi, dengan adanya prinsip kompetisi dalam layanan publik maka akan terus memacu dalam menciptakan berbagai jenis layanan lainnya hingga

mencapai kepuasan pengguna dan pelayanan yang prima. Kemudian, untuk kurangnya sosialisasi terkait aplikasi diperlukan adanya indikator kinerja seperti target pengguna layanan dalam sebulan ataupun setahun sehingga dapat terus memantau pengguna dan meningkatkan target sebelumnya.

## **E. KESIMPULAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah koordinasi yang dilakukan antara organisasi perangkat daerah (OPD) yang terdapat dalam Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dalam implementasi aplikasi Tangerang LIVE guna meningkatkan pelayanan prima yang berbasis teknologi berjalan dengan baik.

Koordinasi yang dilakukan dalam proses kerja sama tersebut berjalan dengan baik dilihat dari unsur koordinasi yang meliputi komunikasi, integritas, sinkronisasi, simplikasi, dan mekanisme. Penelitian menemukan bahwa koordinasi berjalan dengan baik karena adanya proses-proses seperti komunikasi yang rutin dan intens antar kedua dinas, adanya standar operasional prosedur yang jelas dalam menjalankan program, sinkronisasi data yang baik, proses kerja yang lebih sederhana, dan mekanisme pelayanan yang jelas. Adanya koordinasi yang berjalan baik dalam mengimplementasikan aplikasi Tangerang LIVE maka program dapat berjalan dengan baik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan efisien baik dari segi waktu, tenaga, maupun biaya.

## **REFERENSI**

- Ahmad, J. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media. Diakses melalui aplikasi IPUSNAS pada tanggal 30 Juli 2021 pukul 23:00 WIB.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E- Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1589-1602.
- Asri, B., & Fatahilah, A. (2019). Koordinasi Pemerintahan Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Penduduk Rentan Di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Registratie*, 61-78.
- Faedlulloh, D., Maarif, S., Meutia, I. F., & Yulianti, D. (2020). Birokrasi dan Revolusi Industri 4.0: Mencegah Smart ASN menjadi Mitos dalam Agenda Reformasi Birokrasi Indonesia. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(3), 313-336.
- Faedlulloh, D., Yulianto, Y., & Karmilasari, V. (2021). A Structural and Mindset Bureaucratic Reform Agenda for Jokowi's Second Term. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Bisnis & Birokrasi*, 27(2), 67-76.
- Haning, M. T. (2018). Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 25-37.
- Hartono, A. (2016). Koordinasi antar Lembaga dan Stakeholder dalam Pengembangan Taman Bacaan Masyarakat (Studi Kasus: Taman Flora dan Taman Ekspresi di Kota Surabaya). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4(3).
- Hasibuan, A., & Sulaiman, O. K. (2019). Smart city, konsep kota cerdas sebagai alternatif penyelesaian masalah perkotaan kabupaten/kota, di kota-kota besar Provinsi Sumatera Utara. *Buletin Utama Teknik*, 14(2), 127-135.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- 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.  
<https://doi.org/10.24198/responsive.v2i3.260>
- Rohman, A., & Trihardianto, W. T. (2019). Reformasi Birokrasi dan Good Governance. Malang: Intrans Publishing.
- Safitri, D., Hidayat, M. T., & Sutarjo, M. (2018). Koordinasi Bidang Penanganan Fakir Miskin dengan Tenaga Kerja Sosial Kecamatan dan Desa Dalam Program Rehabilitasi Sosial Keluarga Berumah Tidak Layak Huni Di Dinas Sosial Kabupaten Cirebon. *Jurnal Ilmiah Publika*, 6(2).<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33603/publika.v6i2.1554>.
- Silvia, F. (2018). Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II. Doctoral Dissertation, Universitas Negeri Makassar.
- Suaib, S. Pembentukan Dan Penataan Organisasi Perangkat Daerah. *Katalogis*, 5(7).

### **Peraturan Pemerintah dan Kebijakan Instansi**

- Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2001 Tentang E-Government
- Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah
- Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 98 Tahun 2018 Tentang Sistem Informasi Pembangunan Daerah
- Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Walikota Nomor 96 Tahun 2014 Tentang Rencana Induk Teknologi Dan Komunikasi Kota Tangerang Tahun 2015-2018
- Rencana Strategis (Renstra) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Tahun 2014- 2018

### **Sumber Internet**

- Kominfo. [www.kominfo.go.id](http://www.kominfo.go.id), diakses pada tanggal 26 September 2020 pukul 19:27 WIB.