

## INOVASI PELAYANAN PUBLIK ELEKTRONIK SISTEM APLIKASI BANTUAN KOTA (SABAKOTA) KOTA TANGERANG

Latifah<sup>1</sup>, Adie Dwiyanto Nurlukman<sup>2</sup>, Ahmad Chumaedy<sup>3</sup>,  
Arif Ginanjar Suryatman<sup>4</sup>  
Universitas Muhammadiyah Tangerang

[latifahkomalasari80@gmail.com](mailto:latifahkomalasari80@gmail.com)<sup>1</sup>, [adiedwivanto@gmail.com](mailto:adiedwivanto@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[memedchumeidy80@gmail.com](mailto:memedchumeidy80@gmail.com)<sup>3</sup>, [Ariedginanjar@gmail.com](mailto:Ariedginanjar@gmail.com)<sup>4</sup>

### ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini mengkaji tentang inovasi pelayanan publik elektronik Sabakota. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Sabakota adalah Sistem Aplikasi Bantuan Kota (Tangerang) elektronik merupakan inovasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang bertujuan mencegah terjadinya permasalahan terkait transparansi dana hibah dan bantuan sosial dan memberikan kemudahan pemohon hibah. Menurut Cook, Matthews, dan Irwin, bidang studi utama yang menerapkan gagasan faktor keberhasilan inovasi adalah Kepemimpinan, Manajemen/Organisasi, Manajemen Risiko, Sumber Daya Manusia, dan Teknologi. Menurut temuan penelitian, inovasi layanan elektronik Sabakota telah beroperasi cukup baik. Pemeriksaan menggunakan kriteria keberhasilan inovatif, seperti, berfungsi sebagai buktinya. Penanggung jawab inovasi layanan Sabakota telah menunjukkan peran, tugas, dan komitmennya dengan baik melalui kepemimpinannya. Strategi kebijakan dan faktor manajemen/ organisasi perbaikan jaringan telah ditangani dengan baik. Elemen manajemen risiko menunjukkan bahwa tantangan implementasi teknis, literasi digital publik yang terbatas, dan kesulitan dalam mengubah kebiasaan pemohon hibah untuk beralih ke sistem elektronik masih ada. Unsur teknologi mengungkapkan bahwa platform tersebut merupakan website yang merupakan bagian dari aplikasi live Tangerang dan memiliki fitur livechat.

Kata Kunci: **Pelayanan, Inovasi, Sabakota**

### ABSTRACT

*The purpose of this study examines the innovation of Sabakota electronic public services. This research uses qualitative descriptive research. Sabakota is an electronic Tangerang City Assistance Application System) is an innovation of the Tangerang City Communication and Informatics Service aimed at preventing problems related to the transparency of grant funds and social assistance and providing convenience for grant applicants. According to Cook, Matthews, and Irwin, the main fields of study that apply the idea of innovation success factors are Leadership, Management/Organization, Risk Management, Human Resources, and Technology. According to the research findings, the innovation of Sabakota electronic services has been operating quite well. The examination uses innovative success criteria, such as, serves as proof of it. The person in charge of Sabakota's service innovation has demonstrated his role, duties and commitment well through his leadership. Policy strategies and management/organizational factors of network improvement have been handled well. The risk management element suggests that the challenges of technical implementation, limited public digital literacy, and difficulties in changing the habit of grant applicants to switch to electronic*

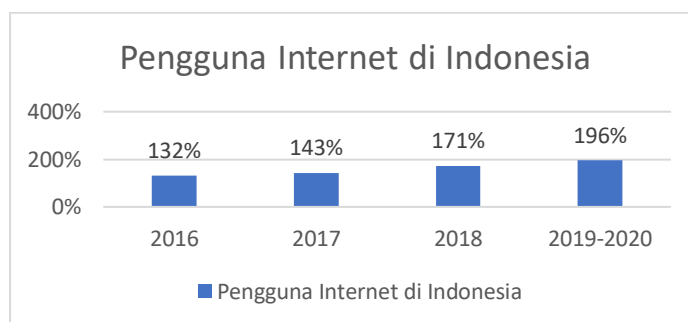
*systems still exist. Elements of technology revealed that the platform is a website that is part of the Tangerang live application and has a live chat feature.*

Keywords: **Service, Innovation, Sabakota**

## PENDAHULUAN

Di era informasi modern seperti sekarang banyak organisasi pemerintah pusat dan daerah yang menciptakan layanan publik dikemas dalam bentuk pemerintahan elektronik. Pemerintah berbasis elektronik diharapkan akan mempermudah penanganan dan penyelesaian sejumlah persoalan, salah satunya soal transparansi uang terkait hibah dan operasional bansos yang dilakukan oleh Kota Tangerang. Untuk itu dibutuhkan suatu inovasi dalam hal pelayanan untuk memperbaiki pengelolaan dana hibah tersebut. Sistem Aplikasi Bantuan Kota Tangerang (SABAKOTA) Sistem aplikasi selektif untuk bantuan kota di Tangerang baik individu atau kelompok oleh pemerintah dalam menunjang urusan pengelolaan pemerintah daerah diajukan oleh seluruh masyarakat Kota Tangerang. Yang sebelumnya urusan penyelenggaraan pemerintah dilakukan secara konvensional sekarang sudah beralih ke teknologi seperti berbasis android, computer dan lain sebagainya. Perkembangan ini sangat cepat membawa berbagai perubahan di segala aspek kehidupan yang biasanya mengerjakan sesuatu dengan konvensional sekarang sudah beralih ke teknologi seperti berbasis android, computer dan lain sebagainya yang berbasis elektronik. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) adalah kata luas yang mengacu pada teknologi informasi dan teknologi komunikasi yang digunakan dalam transmisi informasi. Dengan inspirasi dan dorongan masyarakat untuk terus menciptakan teknologi untuk meningkatkan kehidupan, diharapkan teknologi informasi ini dapat mendukung pekerjaan yang berdampak besar pada perubahan, (Syaputri, 2018).

Perkembangan Teknologi Komunikasi dan Informasi yang kian pesat menghadirkan media baru di masyarakat di antaranya munculnya internet. Indonesia merupakan negara negara yang menggunakan internet dalam penyampaian. Informasi kepada masyarakat. di Indonesia Perkembangan Internet dari tahun ke tahun semakin mengalamikenaikan pada tahun 2020 pengguna internet di Indonesia sampai angka 196,71 Juta Jiwa atau sebanding dengan 3,7%. (APJII, 2020)



*Sumber: (APJII, 2020)*

### **Grafik1. Tabel pengguna internet di Indonesia**

Dari tabel penggunaan internet tersebut jumlah pengguna internet di atas dari setiap tahunnya mengalami kenaikan angka ini mempresentasikan Indonesia semakin intensif dalam menggunakan internet. Namun terkait literasi di dunia internet Indonesia masih dalam posisi sedang masih banyak yang perlu dibenahi agar bisa mengoptimalkan potensi di sektor digital, (Artha Uly, 2022). Dengan hadirnya tren digital ini berbagai negara pun banyak yang memanfaatkan teknologi ini di dalam urusan pemerintahannya salah satunya negara Indonesia. di Indonesia dari banyak daerah yang telah menggunakan sistem ini dalam pelayanan publik sejak Inpres Nomor 3 Tahun 2003 yang meliputi kebijakan dan strategi nasional pertumbuhan *E-Government*. Sebagai pemberi layanan sesuai dengan keperluan masyarakat, (Siti Maryam, 2017). *E-Government* ialah sebutan yang dipakai dalam menunjang berbagai urusan pemerintahan dengan menggunakan teknologi, (Nurdin, 2018).

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, bersih, transparan, bertanggung jawab, berkualitas, dan dapat diandalkan, hal ini sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dalam hal ini Pemerintah telah mengetahui akan adanya potensi serta peluang pemanfaatan teknologi agar dapat mengembangkan pelayanan publik agar efektif dan efisien. TIK, kesiapan, pemahaman, dan Sumber Daya Manusia yang berkualitas diperlukan untuk adopsi E-Government dalam penerapan pemerintahan dan pelayanan publik. Di bidang pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi, Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan departemen yang bertugas menegakkan kesewenang-wenangan daerah berupaya untuk selalu mengembangkan pelayanan di bidang komunikasi dan informasi, dimulai dengan konseling, layanan sosial, dan layanan informasi dan teknologi, (Amalia & Islami, 2021).

**Sabakota** adalah sistem aplikasi bantuan kota Tangerang ialah Program bantuan pemerintah hanya menerima usulan orisinal yang disampaikan oleh anggota masyarakat kota Tangerang, baik orang maupun organisasi. Sabakota Bantuan sosial yang diberikan untuk sementara tidak bersifat tetap, tidak pula mengikat di antaranya yaitu permohonan modal usaha untuk masyarakat yang membutuhkan, Sedangkan hibah bersifat terikat dan inisiatif berkelanjutan Sedangkan hibah yaitu program bantuan dana yang terikat dan berkelanjutan di antaranya program dana hibah yang dibawah oleh sekretariat daerah yang dikhususkan untuk kelompok masyarakat seperti kelompok masyarakat keagamaan dan lain sebagainya. Namun dalam pelaksanaannya Aplikasi ini belum berjalan dengan optimal karena masih rendahnya masyarakat yang menggunakan aplikasi ini, sehingga

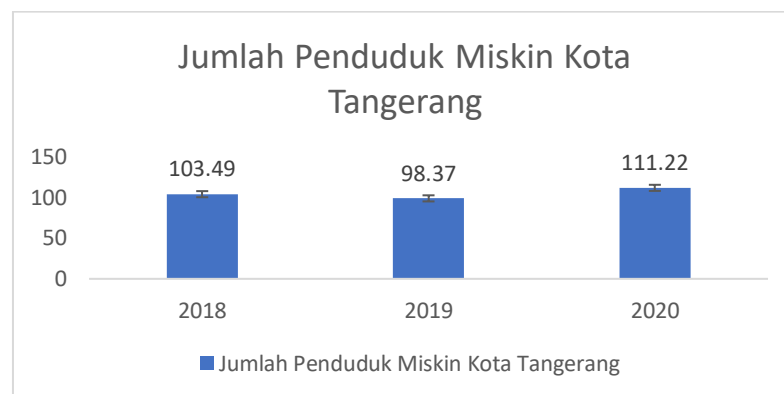
masih banyaknya publik yang belum mengenal keberadaan suatu aplikasi yang disebabkan rendahnya literasi di dunia maya, (Artha Uly, 2022).



Sumber : (APJII, 2016)

**Gambar 1 perilaku pengguna internet di Indonesia**

Dari data tersebut menunjukkan 129,2 juta lebih pengguna internet di Indonesia banyak mengakses media sosial dan yang paling rendah diakses yaitu layanan publik, artinya konsen masyarakat masih rendah dalam mengakses pelayanan publik dengan menggunakan konsep digital. Angka kemiskinan di Kota Tangerang pun semakin bertambah, pada tahun 2022 sebanyak 134,24 ribu jiwa dibandingkan pada tahun sebelumnya sebanyak 118,220 jiwa. Kenaikan angka kemiskinan itu diduga terjadi akibat pandemi covid-19 akibat pengurangan tenaga kerja dan lain sebagainya.



Sumber : (Statistik, 2022)

**Tabel 2. Jumlah penduduk miskin di Kota Tangerang**

Meningkatnya jumlah orang miskin di Kota Tangerang harus membuat pemerintah lebih teliti dalam memberikan pelayanan terkait penyaluran bantuan. Di sisi

lain, seiring dengan meningkatnya infrastruktur dan pembangunan di wilayah Kota Tangerang, masyarakat harus memiliki andil dalam pelaksanaannya. Hal ini berperan penting dalam pencapaian inisiatif pembangunan Pemkot Tangerang karena masyarakat dilibatkan dalam pelaksanaannya. Program yang disarankan untuk membiayai kegiatan hibah dan bansos merupakan salah satu proyek yang membutuhkan masukan masyarakat untuk dapat dicapai di Kota Tangerang yang bernama “**SABAKOTA**”. Sabakota Kota Tangerang Mengenal perubahan Peraturan Walikota Nomor 21 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pemberian dan Bantuan Sosial, yang berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 23 Tahun 2018. Suatu Inovasi pastinya dinantikan memiliki pengaruh yang mengasih perubahan, dalam hal kebutuhan administratif, akan tetapi meskipun Program Sabakota ini banyak kelebihan namun masih terdapat beberapa Kendala dalam pelaksanaan penyelenggaraan penyaluran hibah bansos melalui elektronik yang lebih dikenal dengan nama SABAKOTA ini sering berjalan tidak lancar. Permasalahan yang sering terjadi seperti kurangnya pengetahuan mengenai Cara Kerja Sabakota itu sendiri seperti pengetahuan Kriteria yang layak menerima bantuan dan tidak layak untuk dibantu oleh program SABAKOTA, (Dede Hidayat, 2021).

Selain itu pada aplikasi atau *website* Sabakota masih ditemukannya halaman *not found* saat sedang mengakses, atau login (Bayu Setiawan ulasan Play store) seperti penolakan pada saat melakukan pengajuan bantuan, penyaluran hibah dan bantuan sosial yang sangat disayangkan bahwa permasalahan penyaluran bantuan sosial kepada masyarakat yang paling terpinggirkan, tertinggal, dan terpinggirkan tidak ada penyelesaiannya karena distribusi dana dan bantuan sosial yang tidak merata di banyak tempat, (Linda Alata, ulasan playstore)

Selanjutnya permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan pemberian hibah yaitu tidak adanya kejelasan waktu yang diberikan terkait pencairan dana tersebut akibatnya hal ini membuat pelayanan masyarakat terhambat dan menimbulkan keluhan di masyarakat seperti masih adanya berkas *pending* yang belum disetujui pihak terkait, sehingga layanan masyarakat terhambat. Artinya sosialisasi terkait aplikasi yang diberikan oleh pemerintah belum mencakup secara keseluruhan sehingga menimbulkan ketidakjelasan prosedur dalam penggunaan aplikasi minimnya Informasi terkait jenis dan mekanisme hibansos yang mudah dijangkau oleh masyarakat dalam penggunaan aplikasi tersebut, (Yuniar Nurkholifah, ulasan youtube 2021). Belum semua lapisan masyarakat memahami mekanisme pengajuan permohonan hibansos masih dianggap rumit dan sulit di pahami, (Abdie Ibrahim 2021).

Selanjutnya unit pengelolaan pengaduan SABAKOTA masih belum optimal seperti masih banyaknya masyarakat yang mengeluhkan alur pendaftaran yang rumit dan cenderung berlarut seperti NIK sudah terdaftar padahal belum mengajukan bantuan, (Diana Stt, ulasan playstore 2021). Masyarakat yang ingin mendapatkan akses keluhan

pun seringkali mengalami kesulitan. Kurangnya kontrol dan pengawasan sehingga menyebabkan pelaksanaan hibansos tidak efektif dan tidak efisien. Aplikasi tersebut terdapat di salah satu layanan Tangerang Live yang sudah diunduh oleh warga Kota Tangerang sebanyak kurang lebih 500 ribu dari jumlah penduduk Kota Tangerang 2,185 juta jiwa, (Statistik, 2022). Namun pasalnya aplikasi Sabakota saat ini masih banyak keluhan seperti kendala saat login upload dokumen yang diperlukan (Utami Nisa, ulasan PlayStore 2021).

Maka dari itu peneliti terdorong untuk melakukan penelitian ini, yang tentunya sangat bermanfaat bagi masyarakat yang membutuhkan. Keteratarikan ini berawal dari kenyataan bahwa peneliti terdorong untuk melakukan penelitian dengan rumusan dengan rumusan masalah bagaimana Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Pada Program Sabakota Kota Tangerang dalam mengembangkan Aplikasi Sabakota Kota Tangerang melalui Sosial media. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan inovasi layanan berbasis aplikasi Sistem Bantuan Kota Tangerang (SABAKOTA) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Inovasi pelayanan publik**

Keragaman layanan publik mendukung pengembangan layanan baru. Serbuan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan masyarakat dapat dikaitkan dengan pelayanan yang inovatif, (Mirnasari, 2013). Inovasi dalam arti luas tidak selalu mengacu pada barang berwujud; itu juga bisa merujuk pada konsep, prosedur, atau item fisik yang memengaruhi cara orang memandang produk, (Putra, 2018). Perubahan yang dilakukan bisa dalam bentuk penerapan atau penetapan yang salah satu dari strategi pemerintah dalam meningkatkan kepercayaan publik serta memberikan kepuasan terhadap masyarakat dari bagain strategi pemerintah. Ini adalah bagian dari rencana pemerintah untuk meningkatkan kepercayaan publik serta memberikan kepuasan terhadap masyarakat, (Anggraeny, 2013).

### ***E – Government***

Istilah *E-Government* merupakan penerapan teknologi komunikasi dan informasi di bidang pemerintahan, (Sosiawan, 2015). Sistem komprehensif yang memanfaatkan teknologi dan media di dalam pelaksanaannya, (Somantri & Hasta, 2017). Menurut Keppres Nomor 20 Tahun 2006 E-Government adalah proses pemerintahahan agar dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi serta akutabilitas melalui pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi.. Hal ini diterapkan dengan tujuan agar hubungan masyarakat atau pelaku bisnis dengan pemerintah bisa berlangsung dengan efektif, efisien dan ekonomis, (Oktavya, 2015). Inovasi Pelayanan publik bukanlah suatu kebutuhan yang bisa dipuaskan hanya dengan niat, apalagi sesuatu yang terjadi begitu saja. Keberhasilannya tergantung pada beberapa hal. Inovasi pemerintah



akan sulit terwujud tanpa komponen-komponen ini. Untuk mengamankan ketersediaannya, penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor ini.

Menurut Cook, Matthews, dan Irwin, komponen-komponen tersebut meliputi kepemimpinan (Leadership), yang menunjukkan bahwa pemimpin memiliki fungsi dan tanggung jawab vital sebagai jantung organisasi, (Firmansyah, 2018). Faktor-Faktor tersebut antara lain kepemimpinan (*Leadership*), artinya pemimpin Sebagai motor penggerak sebuah organisasi, pemimpin memiliki fungsi dan kewajiban yang sangat penting dalam mendorong pengembangan ide-ide inovatif. Manajemen Menetapkan visi, tujuan, Identitas dan budaya organisasi sangat dipengaruhi oleh strategi dan prinsip-prinsip organisasi, sebagaimana dimaknai oleh (Management/Organization), dalam hal ini Cook, Matthew, dan Irwin.. Selanjutnya yaitu Manajemen Resiko (Risk Management), artinya fitur mendasar dari proses inovasi. Kemampuan sumber daya manusia, atau potensi sumber daya manusia yang terampil dan berpengetahuan luas dalam domain yang diperlukan untuk mengatasi daya saing pasar dan yang terakhir Teknologi (Teknology) artinya Cook, Matthew, dan Irwin menganggap situasi ini berarti bahwa menggunakan kemajuan teknis dapat mempermudah akses informasi yang diperlukan, (Fadilla, 2016).

#### **METODE PENELITIAN**

Dalam melakukan penelitian tentang Inovasi Pelayanan Publik Pada Program Sabakota Kota Tangerang. Metode penelitian adalah kualitatif deskriptif. Moleong menegaskan bahwa tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif karena informasi bersifat deskriptif dan berasal dari sumber seperti dokumen dan kata-kata.dan tulisan yang berasal dari informan atau sumber yang diteliti dan dapat dipercaya kebenarannya. Teknik *purposive* digunakan oleh peneliti untuk memilih subjek penelitian. Dalam penentuan informan yang peneliti gunakan. Hal ini dikarenakan peneliti memilih sumber data yang peneliti anggap sesuai dengan objek penelitian yang peneliti angkat.

#### **HASIL PEMBAHASAN**

##### ***Leadership* (Kepemimpinan)**

Secara umum, kepemimpinan adalah kapasitas untuk meyakinkan orang lain untuk mengambil tindakan tertentu untuk memenuhi tujuan yang telah ditentukan Slamet dalam (Sahadi et al., 2020). Pemimpin menjadi salah satu indicator keberhasilan inovasi, bagaimana peran, berkenaan pelaksanaan inovasi yang dapat dilihat dari tanggung jawab, komitmen seorang pemimpin, (Syahputra & Meirinawati, 2018). Artinya menjadi keharusan seorang atasan dan membantu anggotanya dengan ide dan bimbingan agar dapat melaksanakan suatu inovasi. Jika tidak ada yang bertanggung jawab atas inovasi di bawah pemimpin, inovasi tidak akan berhasil, (Atmojo &

Meirinawati,2019). Dalam hal ini, Inovasi pelayanan publik elektronik SABAKOTA terdapat penanggung jawab yang diserahkan kepada Kepala Bidang Pengembangan E-Government. Penanggung jawab bertugas dalam menyelenggarakan sebagian tugas dinas dalam lingkup memfasilitasi di bidang pengembangan e-government di Diskominfo Kota Tangerang. Peran pemimpin atau Pembina dalam inovasi layanan Sabakota di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang ini adalah membina staf dari layanan Sabakota tersebut, pemimpin mengawasi dan perkembangan layanan.

Bahwa dalam Inovasi Pelayanan SABAKOTA tidak lepas dari peran dan tanggung jawab seorang pemimpin, terbukti dengan meningkatnya jumlah Pemohon Hibah di tahun 2022 mencapai 160 dari tahun sebelumnya yang hanya berjumlah 140 pemohon. Apabila masyarakat pelaku usaha mikro, kecil menengah (UMKM) yang ingin mengajukan bantuan melalui website [sabakota.tangerangkota.go.id](http://sabakota.tangerangkota.go.id). Tim layanan Sabakota berdedikasi untuk mengedukasi masyarakat tentang inovasi layanan Sabakota seluas mungkin. Di kota Tangerang Kota Tangerang. Namun, hal ini belum mencakup keseluruhan, dikarenakan masih adanya masyarakat yang belum tahu terkait keberadaan aplikasi ini serta belum memahami cara penggunaan cara kerja aplikasi sabakota tersebut.

#### ***Manajemen/Organizati on (Manajemen Organsasi)***

Baik manajemen maupun organisasi sama pentingnya. Kehadiran organisasi menyediakan forum bagi manajemen. Tetapi manajemen juga mendefinisikan bagaimana organisasi bergerak dan bernafas. Ini menyiratkan bahwa manajemen sangat penting untuk operasi organisasi dan bahwa manajemen hanya dapat dicapai di dalam organisasi, (H.Muhammad, n.d.2013). Maka dari itu, untuk mencapai tujuan, harus ada divisi dan struktur yang jelas dalam organisasi, yang terkait dengan manajemen.

Pada Indikator ini manajemen serta strategi kebijakan yang dilaksanakan Strategi kebijakan yang dipilih dalam inovasi pelayanan publik elektronik Sistem Aplikasi Bantuan Kota Tangerang (SABAKOTA) ini yaitu memperkenalkan SABAKOTA kepada masyarakat dengan cara melakukan Sosialisasi. Untuk memastikan keberhasilan inovasi, peningkatan jaringan juga dilakukan selain Strategi Kebijakan. Selain itu, jaringan inovasi sedang ditingkatkan Diskominfo dan Secretariat Daerah Kota Tangerang dengan cara kerjasama dengan pihak lain seperti bagian umum, bagian keuangan Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, termasuk pelaksanaan pengadaan barang. Dinas Komunikasi dan informatika Kota Tangerang hanya terkait aplikasinya saja .karena setiap Program yang ada di aplikasi sabakota memiliki penanggung jawabnya masing-masing dalam hal pemberian dana hibah.

#### ***Risk Management (Manajemen Risiko)***

Manajemen risiko adalah elemen selanjutnya untuk memberikan kepada manajemen (termasuk staf perusahaan) jaminan yang wajar bahwa semua potensi risiko



terhadap maksud dan tujuan perusahaan telah diidentifikasi dan dikelola dengan cara yang sesuai dengan jumlah risiko yang diambil, manajemen risiko adalah prosedur yang sistematis dan berkelanjutan oleh perusahaan, (Hery, 2015). Dalam hal ini, Manajemen Risiko disimpulkan sebagai penilaian dan pengukuran pengelolaan risiko yang terjadi agar suatu inovasi dapat berjalan dan berkembang, (Choiriyah & Fanida, 2018).

Pada penelitian ini, terkait permasalahan yang terjadi yaitu kesulitan masyarakat terkait perubahan yang berganti secara elektronik dikarenakan sebelumnya pelayanan dilakukan manual, seperti yang dikeluhkan oleh pengaju hibah terkait permasalahan teknis minimnya pengetahuan dan juga kerumitan cara kerja Sabakota. Untuk mengatasi hal itu Diskominfo dan Sekretariat daerah Kota Tangerang dengan cara melakukan sosialisasi dilaksanakan bertahap dan penguatan regulasi. Sedangkan terkait keluhan serta kesulitan cara kerja Sabakota diatasi gunakan fitur obrolan langsung, seperti yang dinyatakan. Fitur yang terhubung ke administrator admin Sabakota untuk agar bisa berkomunikasi dengan cara pemohon dapat memberikan pertanyaan terkait kendala maupun saran yang dilakukan pada jam kerja kantor.

#### ***Human Capital (Kemampuan Sumber Daya)***

Kapasitas sumber daya juga berdampak pada keberhasilan inovasi. Sumber daya memiliki peran penting dalam organisasi, Sumber daya memiliki peran penting dalam Organisasi, (Ruhana, 2012). Sumber daya merupakan salah satu Fokus penting yang berkaitan erat dengan kemampuan pelaksana dalam melaksanakan kebijakan tersebut sesuai dengan arahan yang ada, (Nuraini & Prathama, 2022). Pegawai dengan pengetahuan yang komprehensif akan lebih mampu dan kompeten, yang akan mempercepat adopsi inovasi, (Fadilla, 2016). Pada penelitian ini pelayanan SABAKOTA memiliki 1 tenaga ahli dan 1 programmer bertanggung jawab untuk memastikan kualitas layanan. Dua staf tersebut dipegang oleh staf yang telah memiliki keahlian sesuai bidangnya. 1 programmer memegang beberapa aplikasi tidak hanya SABAKOTA dan jumlah seluruh aplikasi mencapai 190 dari jumlah pegawai yang hanya sekitar 30 orang yang terdiri dari Tenaga ahli Non PNS untuk didisposisikan sebagai programmer dalam membangun aplikasi untuk menjadi web programmer, sistem analisis, pengelola jaringan dan server, sehingga dalam proses inovasi sistem aplikasi bantuan sabakota dibentuk sebuah tim mengelola sabakota yang sesuai dengan bidang yang dibutuhkan. Namun terkait SDM yang statusnya sebagai pegawai negeri sipil di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Tangerang masih belum memadai, terdapat hanya ada beberapa saja Sumber Daya Manusia yang statusnya sebagai pegawai negeri sipil itupun tidak mencukupi untuk pembangunan aplikasi apabila programernya dari pegawai negeri sipil.

Dalam hal ini, Sumber daya Manusia yang ada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Tangerang meskipun memenuhi standar kualitas, namun jumlah

tersebut dianggap tidak mencukupi atau di bawah standar. Apabila jumlah staff tidak memadai maka kebijakan tidak akan berhasil karena jumlah sumber daya yang tidak memadai akan berjalan memakan waktu yang lama bisa berbulan-bulan dalam penyelesaiannya dan ini di rasa sangat tidak efektif, (Oktamia & Fauziah, 2018).

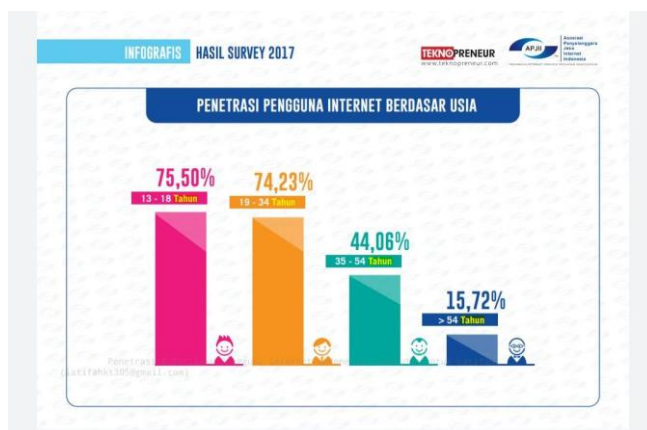
### Teknologi

Keberhasilan inovasi selanjutnya yaitu teknologi yang menjadi unsure utama dalam pelaksanaannya, Fontana dalam (Sari, 2014) yang menerangkan bahwa keberhasilan suatu inovasi transformasi cara yang lama input lalu dikombinasi dengan cara yang baru menjadi output (teknologi) yang bisa menghasilkan suatu perubahan. Selanjutnya, (Sartika, 2015) menyebutkan bahwa inovasi teknologi dalam proses layanan agar lebih efektif serta memberikan keunggulan kompetitif. Hal tersebut menjadi penting untuk sebuah organisasi agar dapat bertahan dengan cara mengikuti perkembangan teknologi, (Choiriyah & Fanida, 2018).

Hal itu terjadi pula pada layanan Sabakota yakni suatu layanan dari hasil inovasi teknologi. Layanan tersebut dilakukan secara elektronik menggunakan situs *website* dan aplikasi. melalui Tangerang LIVE. Aplikasi Sabakota Kota Tangerang awalnya lahir dari Komisi Pemberantas Korupsi (KPK), agar diminta menggunakan aplikasi untuk proses pengajuan hibah, aplikasi sabilungan dari Pemkot Bandung kemudian di refleksi di Pemerintah Kota Tangerang dengan menggunakan informasi berbasis web dengan alamat [sabakota.tangerangkota.go.id](http://sabakota.tangerangkota.go.id) selain berbasis web masyarakat juga bisa melakukan pengajuan melalui aplikasi tangerang Live. Bahasa pemrogramannya untuk yang berbasis web memakai php sedangkan yang melalui tangerang live memakai java kemudian data basenya msql.



Keunggulan Inovasi pelayanan SABAKOTA dibandingkan dengan pelayanan secara manual tentunya berbeda yaitu dari aspek teknologi sabakota menyuguhkan layanan bersifat elektronik yang bertujuan memudahkan pemohon hibah dan bantuan sosial dalam hal pengajuan dan penerimaan tanpa terikat jam kerja kantor di setiap waktu dan tempat pengajuan. Pemohon hibah dan bantuan sosial cukup menggunakan *smartphone* yang memiliki akses untuk pengajuan. Namun masih terdapat keluhan di masyarakat pada aplikasi ini seperti masih terjadinya sistem error dan tidak ramah pada masyarakat awam. Yang selama ini didominasi dengan warga muslim artinya pengajuan dana hibah untuk pondok pesantren, majlis talim, dan lain sebagainya yang mayoritasnya ibu-ibu atau bapak-bapak yang masih awam terkait penggunaan teknologi



Sumber (APJII, 2017)

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis tentang inovasi pelayanan elektronik SABAKOTA Pemerintah Kota Tangerang telah memperhatikan beberapa faktor acuan untuk Inovasi Pelayanan tersebut, maka dari itu disimpulkan bahwa pelayanan ini sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan jumlah dari pemohon semakin meningkat tiap tahunnya, Meskipun terdapat kendala-kendala dalam pelaksanaannya. Pada aspek kepemimpinan tidak lepas dari tugas dan komitmen dalam inovasi layanan elektronik Sabakota, termasuk tanggung jawab manajemen dan organisasi. dibuktikan dengan peningkatan jaringan inovatif dan strategi kebijakan ketiga manajemen resiko ditunjukkan dalam mengelola resiko atau kendala-kendala yang terjadi dapat dicapai secara memadai dan tidak akan terulang di masa depan, keempat kemampuan sumber daya manusia inovasi pada layanan Sabakota ini sudah memiliki kemampuan yang baik walaupun dari segi kuantitas masih belum memadai. Selanjutnya yaitu teknologi, teknologi yang digunakan

menggunakan webstie atau aplikasi untuk melakukan promohonan dan mengecek sejauh mana perkembangan data yang diajukan.

Selain itu, akademisi telah memberikan sejumlah peningkatan prospektif yang mereka sarankan, Perlu adanya pemberian pemahaman dan edukasi kepada masyarakat Kota Tangerang agar semua elemen masyarakat paham akan penggunaan aplikasi sabakota tersebut, karena tidak seluruh elemen masyarakat Kota Tangerang belum mengetahui akan adanya sabakota ini, Untuk mengurangi kemungkinan kesalahan aplikasi, sistem aplikasi Sabakota perlu terus ditingkatkan. layanan yang seringkali dikeluhkan saat pengajuan dan Ditingkatkan kembali dalam mengupayakan penerapan e-government dalam bentuk aplikasi sabakota agar segala informasi maupun layanan yang diberikan dapat dirasakan masyarakat Kota Tangerang. Pemerintah daerah bisa menggunakan fitur notifikasi pada aplikasi sabakota, agar segala macam informasi program-program bantuan yang sedang dibuka dapat diketahui masyarakat Kota Tangerang secara cepat

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, A., & Islami, L. (2021). Peran Dinas Komunikasi dan Informatika. *PANTAREI*, 05(02).
- Anggraeny, C. (2013). *Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. 1*, 9.
- APJII. (2017). *Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indoensia 2017*. teknopreneur.com.
- APJII. (2020). *Penetrasi Pengguna Internet Indonesia 2019-2020*. Indonesia Survey Cneter.
- Artha Uly, Y. (2022). *Meski Terus Tumbuh, Sektor Digital Masih Punya Banyak PR*. KOMPAS.com. <https://www.kompas.com/>
- Atmojo, A. B. T., & Meirinawati.5tgh (2019). Inovasi Layanan Angkutan Cerdas Sekolah(ACS) Berbasis Aplikasi Di Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo *Publika*, 7(4), Article 4. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/27556>
- Choiriyah, S. B. A., & Fanida, E. H. (2018). Inovasi Pelayanan E-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Berbasis Elektronik) Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pajak Daerah Kota Surabaya. *Publika*, 6(4), Article 4. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/23169>
- Fadilla, A. N. (2016). Inovasi Layanan Informasi Perkara Gerbsng Pesan Singkat (GPS) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Agama Mojokerto. *Publika*, 4(10), Article 10. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/17226>

- Firmansyah, R. R. (2018). Inovasi Pelayanan E-MASTER di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur. *Publika*, 6(3), Article 3. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/22856>
- Hermawan, H. (2018). *Metode Kualitatif untuk Riset Pariwisata*. INA-Rxiv. <https://doi.org/10.31227/osf.io/nyvug>
- Hery. (2015). *Analisis Kinerja Manajemen—Hery, SE - Google Buku*. [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=gIFJDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=analisis+kinerja+manajemen&ots=EeXzWN3ZsA&sig=TAWCKhHbNr zLZHrpRBo1hkOrJbY&redir\\_esc=y#v=onepage&q=analisis%20kinerja%20manajemen&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=gIFJDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=analisis+kinerja+manajemen&ots=EeXzWN3ZsA&sig=TAWCKhHbNr zLZHrpRBo1hkOrJbY&redir_esc=y#v=onepage&q=analisis%20kinerja%20manajemen&f=false)
- H.Muhammad, R. (n.d.). *Manajemen Organisasi*. Cv. Pusdikra Mitra Jaya.
- Junaidi, R., & Susanti, F. (2019). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja PegawaiI Pada UPTD Baltekkomdik Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat*. INA-Rxiv. <https://doi.org/10.31227/osf.io/bzq75>
- Mirnasari, R. M. (2013). *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. 1*, 15.
- Nuraini, R. E., & Prathama, A. (2022). Implementasi Program Asuransi Usaha Tani Padi (AUTP) Di Kecamatan Kedungpring Kabupaten Lamongan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(3), Article 3. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i3.354>
- Nurdin, A. H. M. (2018). Menuju Pemerintahan Terbuka (Open Government) Melalui Penereapan Government. *Jurnal MP (Manajemen Pemerintahan)*, 1–17.
- Oktamia, D. S., & Fauziah, N. M. (2018). Implementasi Kebijakan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. *JMAN Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara*, 2(1), Article 1.
- Oktavya, A. A. (2015). *Penerapan (Elektronik Government ) e-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang*. 3, 15.
- Putra, R. M. D. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health di Kota Surabaya)* [PhD Thesis]. Universitas Airlangga.
- Ruhana, I. (2012). Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia VS Daya Saing Global. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(1), Article 1. <https://profit.ub.ac.id/index.php/profit/article/view/134>
- Sahadi, S., Taufiq, O. H., & Wardani, A. K. (2020). Karakter Kepemimpinan Ideal Dalam Organisasi. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 6(3), Article 3. <https://doi.org/10.25157/moderat.v6i3.3990>



- Sari, M. A. P. (2014). Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya (Public Services Innovationnin Regional Board Of Investment And Integrated Services (BPMPT) AtKubu Raya Regency). *Jurnal Borneo Administrator*, 10(2), Article 2. <https://doi.org/10.24258/jba.v10i2.174>
- Sartika, D. (2015). Inovasi Organisasi Dan Kinerja Organisasi: Studi Kasus Pada Pusat Kajian Dan Pendidikan Dan Pelatihan Aparatur III Lembaga Administrasi Negara *Jurnal Borneo Administrator*, 11(2), Article 2. <https://doi.org/10.24258/jba.v11i2.196>
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *JIPSI - Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi Unikom*, Vol.06. <http://jipsi.fisip.unikom.ac.id/jurnal/mewujudkan-good-governance.40>
- Somantri, O., & Hasta, I. D. (2017). Implementasi e-Government Pada Kelurahan Pesurungan Lor Kota Tegal Berbasis Service Oriented Architecture (SOA). *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.30591/jpit.v2i1.437>
- Sosiawan, E. A. (2015). Evaluasi Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Daerah Di Indonesia: Prespektif Content Dan Manajemen. *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)*, 1(5), Article 5. <http://103.23.20.161/index.php/semnasif/article/view/759>
- Statistik, B. pular. (2022). *Badan Pusat Statistik*. <https://tangerangkota.bps.go.id/pencarian.html?searching=2022&yt1=Cari>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syahputra, D., & Meirinawati. (2018). Inovasi Aplikasi E-Smart Samsat Jatim Di Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) Kepolisian Daerah Jawa Timur. *Publika*, 6(8), Article 8. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/24502>
- Syaputri, I. K. (2018). Internet Case: Mengkaji Makna Cyberbullying. *Jurnal Ilmiah Syi'ar*, 18(1), 39. <https://doi.org/10.29300/syr.v18i1.1569>
- Ulfa, E. F. (2016). Inovasi Layanan Samsat Walk Thru Sebagai Wujud Pelayanan Prima Di Kantor Bersama Samsat Mojokerto. *Publika*, 4(8). <https://doi.org/10.26740/publika.v4n8.p%p>