



Layanan Pengaduan Jalan dan Jembatan Dalam Aplikasi SIMANJA (Sistem Informasi Manajemen Jalan dan Jembatan) Dinas Pekerjaan Umum Kota Tangerang Selatan (Studi Penggunaan Layanan Berbasis Sistem Informasi Manajemen Dalam Aplikasi SIMANJA Dinas Pekerjaan Umum Kota Tangerang Selatan)

Herman¹, Muhammad Fatahillah¹, Rijwan Munawan^{1*}, Faria Ruhana¹

¹ Program Studi Magister Terapan Ilmu Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Sumedang, Indonesia

*Corresponding author email: MTSP.40.3498@ipdn.ac.id

Article Info

Article history:

Received May 11, 2024
Approved June 15, 2024

Keywords:

Management Information Systems, Excellent Service, E-Gov, SIMANJA

ABSTRACT

The implementation and arrangement of management information systems in government and public service environments can be realized by optimizing the use of information technology which is increasingly developing with current changes. The use of information technology in an organization is a complete and interconnected unit in its work process as a system. The implementation of services based on management information systems or IT has become the standard in implementing IT-based government (E-Gov). SIMANJA is an Android-based application belonging to the South Tangerang City Public Works (PU) Department which functions as a public complaint service. However, in the application of the service, there is still a lot that needs to be improved, and there are still many people in South Tangerang who are still unfamiliar with the application. This research method uses a qualitative descriptive approach. In obtaining data, researchers used in-depth interview techniques. The results of the research are in six theoretical points where overall the South Tangerang City Public Works Department has implemented the six elements of excellent service in the SIMANJA application, although there is still room for improvement, especially in disseminating the application to the public and fast response.

ABSTRAK

Penerapan dan penataan sistem informasi manajemen dan di lingkungan pemerintahan dan layanan publik dapat terwujud dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi yang semakin berkembang dengan perubahan jaman saat ini. Pemanfaatan teknologi informasi pada suatu organisasi merupakan sebuah kesatuan yang utuh dan saling berhubungan dalam proses kerjanya sebagai suatu sistem. Penerapan pelayanan dengan berbasis Sistem informasi manajemen atau IT menjadi standar dalam menerapkan pemerintahan yang berbasis IT (E-Gov). SIMANJA adalah salah satu aplikasi berbasis android milik Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kota Tangerang Selatan yang berfungsi sebagai

layanan pengaduan masyarakat. Namun dalam pengaplikasian layanannya masih banyak yang perlu diperbaiki, serta masih banyak masyarakat Tangerang Selatan yang masih awam mengenai aplikasi tersebut. Metode penelitian ini adalah menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam memperoleh data, peneliti melakukan dengan teknik wawancara mendalam. Hasil penelitian dimana dalam enam point teori dimana secara keseluruhan Dinas PU Kota Tangerang Selatan telah menerapkan keenam unsur pelayanan prima dalam aplikasi SIMANJA, walaupun masih ada ruang untuk peningkatan, terutama pada sosialisasi aplikasi kepada masyarakat dan respon yang cepat.

Copyright © 2024, The Author(s).

This is an open access article under the CC–BY-SA license



How to cite: Herman, H., Fatahillah, M., Munawan, R., & Ruhana, F. (2024). Layanan Pengaduan Jalan dan Jembatan Dalam Aplikasi SIMANJA (Sistem Informasi Manajemen Jalan dan Jembatan) Dinas Pekerjaan Umum Kota Tangerang Selatan (Studi Penggunaan Layanan Berbasis Sistem Informasi Manajemen Dalam Aplikasi SIMANJA Dinas Pekerjaan Um. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(2). <https://doi.org/10.55681/jige.v5i2.2758>

PENDAHULUAN

Informasi adalah merupakan salah satu sumber daya yang perlu di tata dan dikelola dalam penyelenggaraan pemerintahan. Era globalisasi yang semakin berkembang ini dimana teknologi informasi dan komunikasi menjadi bagian dari gaya hidup manusia. Dimana, teknologi informasi membawa banyak perubahan pada organisasi dan proses bisnis. Teknologi informasi adalah suatu kebutuhan bagi organisasi yang mana membantu kinerja organisasi dan individu (Purnama, 2016).

Untuk menyikapi perkembangan teknologi informasi tersebut, maka diperlukan adanya *skill* atau keahlian sumber daya manusia yang handal dan kompetitif. Penguasaan teknologi membawa dampak signifikan pada sistem pemerintahan khususnya dalam penerapan berbasis internet dalam menerapkan manajemen layanan kepada masyarakat. Seiring dengan lajunya gerak pembangunan informasi di era ini, organisasi-organisasi publik seperti pemerintah maupun swasta semakin banyak yang mampu memanfaatkan teknologi informasi baru yang dapat menunjang efektivitas, produktivitas dan efisien mereka (Dompok, Purwanti, & Tukino, 2023). Pemerintah yang memiliki tugas sebagai pelayan masyarakat sudah selayaknya menyediakan layanan yang mudah dan praktis bagi masyarakat. Layanan yang mampu di gunakan oleh masyarakat dengan biaya yang murah namun dengan kualitas layanan yang baik. Agar kegiatan pelayanan dapat berjalan lebih baik di era perkembangan teknologi saat ini, sangat diperlukan suatu sistem yang dapat mengorganisasikan informasi dengan baik dan terstruktur. Maka sudah sewajarnya dalam pelayanan pemerintahan perlu di dukung dengan sistem informasi manajemen agar memudahkan dan mengefisienkan serta menekan biaya.

Saat ini, pemerintah dalam pelayanannya tidak lagi terpaku kepada layanan yang manual, dimana masyarakat datang ke tempat atau dinas terkait. Hampir setiap instansi pemerintahan saat ini sudah beralih dengan memanfaatkan perkembangan dunia IT dalam penyediaan pelayanan. Pelayanan yang disediakan bukan hanya kepada layanan administrasi seperti pembuatan KTP, pembayaran pajak, dan sebagainya, namun juga ada sebagian instansi pemerintahan yang sudah menerapkan sistem layanan dalam hal beberapa jenis pengaduan. Berbicara mengenai sistem layanan pengaduan memang sangat diperlukan bagi instansi pemerintahan yang dari masyarakat sebagai bentuk keterlibatan masyarakat dalam menjalankan

roda pemerintahan. Selain itu juga pemerintah terbantu dalam pengawasan karena di dalamnya masyarakat ikut terlibat partisipasi secara tidak langsung.

Sistem Informasi Manajemen sendiri dimana suatu sistem yang terdiri dari perangkat lunak, *hardware*, data, prosedur, dan personil yang mana terintegrasi dalam menghasilkan informasi yang berguna dan akurat bagi organisasi dalam mengambil keputusan (Yoraeni, et al., 2023). Oleh karena itu, maka diperlukannya suatu sistem manajemen di dalam pemerintahan dalam pelayanan kepada masyarakat. Menurut (Wibowo & Sismoro, 2012: 5) dalam (Dompok, Purwanti, & Tukino, 2023), menyatakan bahwa “sistem adalah suatu kumpulan komponen yang membentuk suatu jaringan kerja yang saling terhubung untuk melakukan suatu kegiatan guna mencapai sasaran tertentu “. Sedangkan sistem menurut Fatta (2007:3) dalam (Alhadi, 2022) dimana adalah sekumpulan objek-objek yang saling berelasi dan berinteraksi serta hubungan antar objek bisa dilihat sebagai satu kesatuan yang dirancang untuk mencapai satu tujuan. Sementara menurut (A. Rapoport, 2004) dalam (Rochaety, 2017) sistem adalah sekumpulan elemen yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan. Adapun informasi itu sendiri adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya (Wijoyo, 2021).

Pengertian sistem informasi itu sendiri dimana menurut (Tukino, 2016: 70) dalam (Dompok, Purwanti, & Tukino, 2023), bahwa sistem informasi merupakan kumpulan dari komponen-komponen dalam suatu perusahaan atau organisasi yang saling berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi. Sementara Menurut Stoner dalam (Abdulloh, 2020), sistem informasi manajemen adalah sebuah metode formal dimana untuk menyediakan informasi yang akurat dan tepat pada waktu yang diperlukan dalam memudahkan proses pengambilan keputusan, dan memungkinkan fungsi-fungsi dari manajemen seperti perencanaan, pengendalian, dan operasional organisasi dapat dilaksanakan secara efektif.

Sistem informasi manajemen yang baik dimana sistem informasi yang mampu menyeimbangkan biaya dan manfaat yang akan diperoleh. Yang mana sistem informasi yang menghemat biaya, meningkatkan pendapatan dan informasi yang sangat bermanfaat (Rusdiana & Irfan, 2014). Misalnya yang saat ini sudah berjalan seperti layanan pengaduan masyarakat berbasis *sms* yang sekarang sudah beralih ke sistem *whatsapp*, absensi online (*e-absensi*), laporan kinerja SKPD (*e-laporan*), persuratan (*e-office*) yang mana semua layanan tersebut ter-*publish* pada *web* induk pemerintah daerah, sekaligus bisa digunakan sebagai alat untuk *monitoring* dan evaluasi kinerja dilingkup pemerintahan tingkat satuan kerja perangkat daerah (SKPD).

Seperti halnya yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum Kota Tangerang Selatan, dimana tugas pokoknya fungsinya adalah salah satunya dalam pengelolaan dan penyediaan akses atau infrastruktur. Dalam menjalankan tugasnya, Dinas Pekerjaan Umum Kota Tangerang Selatan tidak bisa bekerja sendirian, namun mengikutsertakan masyarakat dalam menjalankan tugasnya. Dimana dalam mengawasi serta menata infrastruktur khususnya dalam bidang jalan dan jembatan yang menjadi target terpenting, Dinas Pekerjaan Umum Kota Tangerang selatan membuat suatu aplikasi yang mana aplikasi tersebut diberi nama SIMANJA yang mana kepanjangan dari Sistem Informasi Manajemen Jalan dan Jembatan. Aplikasi ini dibuat yang mana sebagai tuntutan dalam pemanfaatan internet yang semakin berkembang dan juga didorong dengan adanya UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah, pemerintah daerah dapat melakukan inovasi.

Inovasi disini dimana dimaksudkan adalah dalam semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Dalam menciptakan inovasi sendiri pemerintah daerah mengacu kepada prinsip peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas pelayanan, tidak ada konflik kepentingan, berorientasi pada kepentingan umum, dilakukan secara terbuka, memenuhi nilai-nilai kepatutan, dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya. Selain itu, aplikasi ini juga dibuat untuk menampung pengaduan bagi warga masyarakat Kota Tangerang Selatan yang ingin mengadukan kerusakan jalan maupun jembatan di lingkungannya. Selain itu, aplikasi ini juga menyediakan layanan dalam *memonitoring* jalan-jalan dan jembatan yang ada di wilayah Kota Tangerang Selatan. Alasan dibuatnya aplikasi SIMANJA ini dikarenakan pemerintah Kota Tangerang Selatan tidak bisa sepenuhnya mengontrol keadaan jalan dan jembatan yang ada di wilayah Tangerang Selatan, dimana perlu juga adanya dukungan dan kerja sama dari masyarakat dalam mengontrol segala infrastruktur dalam hal ini jalan dan jembatan agar antara dinas dengan masyarakat terjalin dua arah.

Aplikasi SIMANJA juga menjadi salah satu bentuk pelayanan dalam bidang aduan dan informasi kepada masyarakat dalam penerapan *e-government* dan menjadi tahapan dalam penyediaan pelayanan publik yang prima. Pelayanan prima sendiri dimana bentuk pelayanan publik yang bisa dikatakan pelayanan yang sangat baik atau terbaik sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan organisasi pemerintahan yang mampu memuaskan masyarakat yang dilayani. Pelayanan publik (Kurniawan, 2005:25) dalam (Meirinawati & Prabawati, 2015) merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Aplikasi ini juga dibuat dengan melihat keprihatinan di Kota Tangerang Selatan yang mana Kota yang baru terbentuk pada tahun 2008 silam dan belum sepenuhnya berubah. Awal berdirinya Kota Tangerang Selatan sampai dengan berjalannya sekian tahun, dinas-dinas atau SKPD yang ada di Kota Tangerang Selatan belum memiliki situs *website*, sehingga membuat masyarakat kesulitan dalam mendapatkan informasi. Akhirnya di bawah inisiatif Bapak Imanudin mulai membuat suatu aplikasi berbasis laman web. Namun seiring berjalannya waktu, mulai terpikir untuk menyederhanakan layanan aduan berupa aplikasi *mobile* yang bisa dijangkau oleh masyarakat dengan berbasis android. Namun sayangnya, ide ini sempat mengalami beberapa penolakan dari OPD (Organisasi Perangkat Daerah) setempat bahkan dari Kepala Dinas PU sendiri. Beliau terus memperjuangkan bagaimana caranya ide aplikasi tersebut dapat diterima. Dengan mengacu kepada Permen PU Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang, serat dengan adanya instruksi dari Walikota Tangerang Selatan bahwa dalam salah satu isinya semua OPD yang ada di Kota Tangerang Selatan harus berbasis *e-Gov*, ini menjadi jalan dalam menerapkan ide aplikasi SIMANJA. Akhirnya pada tahun 2015 aplikasi SIMANJA resmi dipublikasikan kepada masyarakat.

Aplikasi ini memiliki *rating* cukup bagus dengan perolehan *rating* 4,7 bintang, serta respon dari masyarakat pun cukup beragam. Namun sayangnya ada sebagian masyarakat Kota Tangerang Selatan yang tidak mengetahui aplikasi ini. Dari hasil data kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat dengan berbagai profesi dan dari berbagai Kecamatan yang ada di Kota Tangerang Selatan, dari enam orang responden hanya dua responden yang mengetahui aplikasi SIMANJA tersebut, sisanya tidak mengetahui adanya aplikasi SIMANJA. Dua orang

yang mengetahui aplikasi tersebut pun bahkan tidak memiliki aplikasi SIMANJA di *handphone*-nya.

Sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, dimana ada beberapa pembagian kewenangan seperti kewenangan Pemerintah Pusat, Kewenangan Pemerintah Provinsi, dan mana kewenangan Pemerintahan Kabupaten/Kota. Bagi Pemerintahan Kabupaten/Kota, dimana kriteria urusannya meliputi : 1) Urusan Pemerintahan yang lokasinya dalam Daerah kabupaten/kota; 2) Urusan Pemerintahan yang penggunaannya dalam Daerah kabupaten/kota; 3) Urusan Pemerintahan yang manfaat atau dampak negatifnya hanya dalam Daerah kabupaten/kota; dan/atau; 4) Urusan Pemerintahan yang penggunaan sumber dayanya lebih efisien apabila dilakukan oleh Daerah kabupaten/kota. Adapun kewenangannya diantaranya : 1) Perencanaan dan pengendalian pembangunan; 2) Perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang; 3) Penyediaan sarana dan prasarana; 4) Pelayanan administrasi, dan masih banyak lagi.

Pemerintah Kota Tangerang Selatan sendiri sebagai bagian dari pemerintahan daerah memiliki kewenangan yang sama dengan daerah-daerah yang lain. Dengan adanya UU ini, memberi ruang kepada pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam pembangunan daerahnya. Adapun masalah aplikasi SIMANJA yang menjadi ranahnya pemerintahan Kota Tangerang Selatan di bawah Dinas PU yang mana mengurus hal jalan dan jembatan, maka urusan jalan mana yang menjadi kewenangan Dinas PU. Sementara kita ketahui bersama bahwa status jalan ada empat, dimana : 1) Status jalan Nasional termasuk jalan tol; 2) Status jalan Provinsi; 3) Status jalan kota; 4) Status jalan lingkungan.

Jalan yang menjadi kewenangan Dinas PU khususnya adalah jalan yang berstatus Jalan Kota dan Jalan Lingkungan. Kedua status jalan ini yang mana menjadi fokus dalam aplikasi SIMANJA. Apabila ada masyarakat yang melaporkan atau mengadukan kerusakan jalan sementara jalan itu statusnya Jalan Provinsi, maka aduan tersebut tetap ditampung dan direspon oleh Dinas PU, serta diberi arahan kepada masyarakat bahwa status jalan tersebut merupakan jalan Provinsi yang menjadi tanggung jawab pemerintah provinsi. Namun tetap, Dinas PU akan membantu melaporkan kepada Bina Marga Provinsi untuk ditindak lanjuti. Sementara itu, layanan aduan yang akan direspon hanya terbatas dilihat dari segi kerusakan jalan dan jembatan. Perbaikan ataupun respon aduan perbaikan jalan ini hanya pada kerusakan yang sifatnya ringan. Perbaikan pun hanya sebatas pada penambalan apabila ada jalan yang berlubang. Sementara apabila jalan yang sifat rusaknya parah, maka akan di bahas dengan pihak-pihak lain dalam Musrembang.

METODE

Metode yang digunakan penulis adalah dengan metode kualitatif yang bertujuan untuk memahami obyek yang diteliti secara mendalam. Bertujuan untuk mengembangkan konsep sensitivitas pada masalah yang dihadapi, menerangkan realitas yang berkaitan dengan penelusuran teori dari bawah (*grounded theory*) dan mengembangkan pemahaman akan satu atau lebih dari fenomena yang dihadapi. Adapun pendekatan yang penulis gunakan adalah pendekatan deskriptif, dimana pendekatan deskriptif adalah sebuah pendekatan yang mencoba untuk menjelaskan penggunaan bahasa secara aktual di lapangan, dengan kata lain, penggunaan bahasa berdasarkan siapa yang menuturkannya. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai layanan dalam aplikasi SIMANJA Dinas PU Kota Tangerang Selatan dalam layanan aduan jalan dan

jembatan secara mendalam dan komprehensif. Selain itu dalam memperoleh data dilakukan dengan teknik/metode wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penulisan ini, penulis membahas dengan menggunakan pendekatan teori Pelayanan Publik yang dikaitkan dengan hasil penelitian dalam pelayanan Di Dinas PU Kota Tangerang Selatan dalam aplikasi SIMANJA, dimana menurut Barata (2004: 31) pelayanan prima (*service excellent*) terdiri dari enam unsur pokok diantaranya :

1. Kemampuan

Mereka mampu membuat suatu aplikasi yang berbasis android dengan biaya yang tidak terlalu mahal namun sangat berguna dan bermanfaat. Kemampuan dalam bersaing yang mana OPD yang lain belum memiliki aplikasi serupa, namun Dinas PU ini sudah lebih dulu membuat aplikasi yang membantu dalam melayani masyarakat secara tidak langsung. Dalam pembuatannya, seperti yang disampaikan oleh Kasi Data dan Informasi pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Tangerang Selatan Bapak Imanudin, tidak terlalu banyak melibatkan pihak-pihak terkait, hanya saja melibatkan beberapa orang saja dan staf-stafnya, sehingga tidak terlalu banyak memakan biaya. Ide datang dari pihak Dinas PU sendiri, dan selebihnya dibantu oleh ahli IT, namun masih dalam wilayah kerja Dinas PU Kota Tangerang Selatan.

Dengan adanya aplikasi ini, dinas terkait mampu menyelesaikan permasalahan yang berhubungan pada perbaikan fasilitas dan akses berupa jalan salah satunya. Berikut tabel data kerusakan jalan yang ada di Kota Tangerang Selatan periode tahun 2015-2020.

Tabel 1. Data Jalan Tiap Kecamatan di Kota Tangerang Selatan
Panjang Jalan Menurut Kondisi Jalan (km)

Kecamatan	Rusak Berat		Rusak Ringan		Rusak Sedang		Baik	
	2015	2020	2015	2020	2015	2020	2015	2020
Setu	0,00	-	1,00	-	4 890,00	-	18 587,00	-
Serpong	0,00	-	1 320,00	-	7 880,00	-	42 921,00	-
Pamulang	0,00	-	1 205,00	-	19 220,00	-	65 228,00	-
Ciputat	0,00	-	1 180,00	-	9 981,00	-	45 084,00	-
Ciputat Timur	0,00	-	1,00	-	7 709,00	-	50 801,00	-
Pondok Aren	0,00	-	2 440,00	-	16 160,00	-	77 603,00	-
Serpong Utara	0,00	-	1,00	-	4 605,00	-	27 125,00	-
Kota Tangerang Selatan	0,00	702,00	7 870,00	3 767,00	70 445,00	5 862,00	327 349,00	374 357,00

Sumber : Dinas PU Kota Tangerang Selatan, diolah peneliti (2024)

2. Sikap

Dalam hal ini, penulis membahas sikap dari para pegawai yang ada di Dinas PU Kota Tangerang Selatan, dimana hasil observasi penulis, dapat dirasakan sikap yang diberikan oleh mereka para pegawai sangat ramah dan terbuka. Ketika sampai di depan *post* penjagaan atau meja tamu, penulis langsung disambut oleh petugas penjaga (satpam) dan bertanya apakah ia bisa membantu. Selain itu, ketika penulis dihadapkan dengan Bapak Imanudin selaku Kasi Data Dan Informasi Dinas PU Kota Tangerang Selatan sekaligus yang punya ide dalam pembuatan aplikasi SIMANJA, kesan yang penulis dapatkan adalah melayani dengan ramah, tidak membuat jenuh ataupun terkesan mengganggu, dan bahkan sangat perhatian dengan

sempat-sempatnya memesan makanan dan minuman. Adapun jika dalam menyikapi laporan terkait aplikasi SIMANJA, penulis dapat mengambil kesimpulan dari hasil wawancara dan melihat dari beberapa testimoni, dimana sikap dalam menyikapi laporan pengaduan masyarakat sangat cepat dalam merespon. Apabila ada aduan 19 dari masyarakat pihak Dinas PU Kota Tangerang Selatan akan langsung merespon kiriman tersebut dan apabila laporan atau pengaduan tersebut sesuai dengan tugas dan pekerjaan Dinas PU, maka akan segera menghubungi pihak Bina Marga untuk segera memperbaiki dan bertindak.

3. Penampilan

Dalam hal kaitannya dengan penampilan di Dinas PU Kota Tangerang Selatan, penulis hanya ingin membahas dari segi kode etik penampilan pakaian pada saat kerja. Saat penulis melaksanakan observasi langsung pada hari Kamis, dimana hari Kamis mewajibkan para karyawan yang ada di OPD Kota Tangerang Selatan untuk menggunakan baju batik khas Kota Tangerang. Dari penelusuran penulis kepada instansi-instansi lain yang ada di wilayah Kota Tangerang Selatan, hanya Dinas PU Kota Tangerang Selatan yang semua karyawannya memakai baju batik khas Kota Tangerang Selatan. Sementara saat penulis berkunjung ke Kantor Kebangsaan dan Politik (Kesbangpol) Kota Tangerang Selatan serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dan Transmigrasi serta Dinas Lingkungan Hidup, banyak karyawannya yang memakai batik biasa bukan batik khas Kota Tangerang Selatan.

4. Perhatian

Kaitannya dengan perhatian yang diberikan oleh Dinas PU Kota Tangerang Selatan dalam melayani masyarakat, terbukti dengan menggagas suatu aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam melaporkan dan mengadukan apabila menemui kerusakan jalan dan jembatan di lingkungannya. Selain itu, perhatian yang ditunjukkan juga dengan cepat merespon aduan masyarakat yang masuk di aplikasi SIMANJA tersebut. Apabila ada jenis aduan yang tidak sesuai dengan tugas dan ranah kerja Dinas PU, maka akan diarahkan bahwa tugas untuk menyelesaikan masalah tersebut adalah dinas lain dan sebagainya. Apapun pesan yang masuk dalam aplikasi SIMANJA tetap akan ditampung dan direspon oleh pihak Dinas PU Kota Tangerang Selatan. Dengan aduan dan laporan dari masyarakat ini terkait dengan kerusakan jalan dan jembatan memberi perhatian khusus bagi Dinas PU Kota Tangerang Selatan dalam memperhatikan infrastruktur khususnya jalan dan jembatan.

5. Tindakan

Tindakan yang dilakukan oleh Dinas PU Kota Tangerang Selatan dalam menyikapi isi aduan dan laporan bertindak cepat, dimana apabila aduan dan laporan tersebut sesuai dengan tugas dan bidang kerjanya, maka akan langsung bertindak dengan menyampaikan kepada Bina Marga untuk segera melakukan pekerjaan. Tindakan yang dilakukan sangat memuaskan para pelapor, dimana hal ini diungkapkan oleh salah seorang warga yang bernama Eko Hermawan dalam testimoninya, dimana Eko ini melaporkan mengenai jalan yang rusak. Lalu ia melaporkan melalui aplikasi SIMANJA ini, dan berapa lama dari dinas terkait melakukan tindakan survei langsung ke lapangan dan meninjau jalan tersebut serta melakukan koordinasi dengan pihak pelapor. Namun dari segi tindakan dalam mensosialisasikan aplikasi SIMANJA masih kurang, dimana terlihat dari masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui aplikasi tersebut. dan ini menjadi satu catatan agar dalam pengenalan kepada masyarakat perlu dilakukan tindakan yang lebih baik lagi.

6. Tanggungjawab

Tanggung jawab di sini dimana antara Dinas PU dengan masyarakat masing-masing memiliki tanggung jawab. Dimana Dinas PU sendiri bertanggung jawab dalam merespon aduan masyarakat dan melaksanakan pengecekan dan perbaikan dari aduan tersebut. Serta bertanggung jawab dalam melayani masyarakat yang melakukan aduan, dan menjawab aduan tersebut serta menjelaskan jika status jalan yang diadukan bukan bagian dari tugas Dinas PU Kota Tangerang Selatan.

KESIMPULAN

Aplikasi SIMANJA dibuat dalam rangka mempermudah Dinas PU Kota Tangerang Selatan dalam memonitoring fasilitas-fasilitas terutama jalan dan jembatan yang di wilayah Kota Tangerang Selatan. Aplikasi ini adalah suatu aplikasi layanan pengaduan bagi masyarakat Kota Tangerang Selatan yang ingin mengadukan kerusakan jalan maupun jembatan di lingkungannya. Selain itu, aplikasi ini juga memiliki modul atau fitur Layanan Informasi berupa informasi berupa jalan dan jembatan, serta informasi seputar kegiatan Dinas PU Kota Tangerang Selatan.

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 mengenai Pemerintahan Daerah memberikan keleluasaan kepada daerah-daerah dalam memperbaiki kualitas pelayanan dan menerapkan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik atau berbasis internet (*e-Gov*). Dilihat dan dikaitkan dengan teori Pelayanan Publik khususnya pelayanan prima dari Barata (2004: 31), maka dapat disimpulkan bahwa 1) Kemampuan yang dimiliki oleh Dinas PU Kota Tangerang Selatan bisa dikatakan sudah maksimal, dimana mampu membuat suatu aplikasi layanan aduan berbasis android tanpa menghabiskan anggaran yang cukup besar, serta memberikan dampak yang signifikan terhadap jalan dan jembatan yang ada di wilayah Kota Tangerang Selatan. 2) Sikap (*attitude*) yang ditunjukkan oleh Dinas PU Kota Tangerang Selatan cukup memuaskan. Sikap yang ramah dalam melayani dan merespon dengan baik laporan masyarakat dalam aplikasi SIMANJA sehingga tidak memberi harapan yang tidak kunjung jadi terhadap masyarakat. 3) Penampilan (*appearance*) para karyawan yang ada di Dinas PU Kota Tangerang Selatan cukup rapi dan berkesan, dimana berpakaian rapi dan sesuai kode etik yang berlaku di wilayah pemerintahan Kota Tangerang Selatan. 4) Perhatian yang diberikan oleh Dinas PU Kota Tangerang Selatan khususnya dalam merespon laporan masyarakat berjalan baik dan cepat respon. Atas beberapa testimoni masyarakat Kota Tangerang Selatan memberikan gambaran bahwa perhatian dalam menyikapi isi laporan masyarakat cukup baik. 5) Tindakan dalam merespon isi laporan gerak cepat, artinya apabila ada laporan kerusakan jalan atau jembatan yang sesuai dengan ranah tugas dan pekerjaan Dinas PU, maka akan segera bertindak dengan menghubungi Bina Marga untuk segera memperbaiki. Adapun jika isi laporannya tidak sesuai dengan tupoksi Dinas PU Kota Tangerang Selatan, maka tindakan yang dilakukan adalah mengarahkan kepada masyarakat selaku pelapor untuk melaporkan kepada dinas terkait. Namun dari segi sosialisasi pengenalan aplikasi SIMANJA masih kurang, hal ini terlihat dari hasil kuesioner kepada masyarakat yang sebagian masih tidak mengetahui aplikasi ini. 6) Tanggung jawab Dinas PU Kota Tangerang Selatan sudah cukup bagus, namun masih ada beberapa poin yang perlu diperbaiki, seperti masih lambatnya dalam merespon aduan, serta masih ada beberapa *spot* jalan yang masih rusak walaupun bukan kerusakan yang parah, khususnya wilayah Pamulang dan sekitarnya yang mana itu status jalan tanggung jawab kota Tangerang Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhadi, B. I. (2022). Sistem Informasi Manajemen (SIM) Sebagai Sarana Pencapaian E-Government. *Jurnal Stie Semarang*, 14(2), 184-195. <https://doi.org/10.33747/stiesmg.v14i2.564>
- Barata, A. A. (2003). *Pengertian Dan Konsep Pelayanan Prima*. Jakarta: Alex Media Komputindo.
- Dompak, T., Purwanti, A., & Tukino. (2023). *E-Government : Sistem Informasi Manajemen Pemerintahan*. Nganjuk: Cv. Dewa Publishing.
- Handayani, Andalas, F., & Nur, M. I. (2019). Implementasi Good Governance Di Indonesia. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 11(1):1–11. <https://doi:10.15575/jpan.v11i1.7631>
- Ilyas, Husin, Syarif, A., & Netty. (2012). Fungsi Pemerintahan Dalam Rangka Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*, 14(2), 47-56.
- Karniawati, N., Rahmadani, R. (2011). Analisis Kebijakan Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) (Suatu Studi Pada Biro Kepegawaian Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat). *Majalah Ilmiah Unikom* 7(2), 233–248.
- Marwiyah, S., Busthomi, A.N., & Dwi Septian, E. (2023). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PROBOLINGGO TAHUN 2021-2024 (STUDY KASUS PADA UNIT PENINGKATAN KUALIATAS PELAYANAN PUBLIK). *JISIP UNJA (Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jambi)*, 7(1), 70-81.
- Meirinawati, Prabawati, I. (2015). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45-54.
- Moenir. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurlia. (2018). Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent. *Meraja Journal*, 1(2), 17-30. <https://doi.org/10.33080/mrj.v1i2.9>
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor : 01/PRT/M/2014 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang
- Pratikno, -. (2005). 'Good Governance' dan 'Governability'. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(3), 231-248. <http://dx.doi.org/10.22146/jsp.11043>
- Prianto, A. (2011). Good Governance dan Formasi Kebijakan Publik Neo-Liberal. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 1-10. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i1.11>
- Purnama, C. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*. Mojokerto: Insan Global.
- Rochaety, E. (2017). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rusdiana, & Irfan, M. (2014). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Cv Pustaka Setia.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Wahyudin Rahman, L. S. (2022). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada.
- Wijoyo, H. (2021). *Sistem Informasi Manajemen*. Solok: Insan Cendekia Mandiri.
- Yoraeni, A., Handayani, P., Rakhmah, S. N., Siregar, J., Afghani, D. Y., Rianto, H., Nurrohman, A. (2023). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Pt. Scifintech Andrew Wijaya.