



Penerapan *E-Government* Pada Aplikasi Tangerang *LIVE* Dalam Meningkatkan Kualitas Informasi Publik di Kota Tangerang

Muhammad Adam Kusuma^{1*}, Abdul Rahman²

¹⁻²Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

Alamat: Jl. K.H Ahmad Dahlan, Cirendeui, Kec. Ciputat, Tangerang Selatan 15419

Korespondensi Penulis : kusuma.adam469@gmail.com*

Abstract. *This study aims to analyze the implementation of e-government within the Tangerang LIVE application, an integrated digital platform that consolidates various public service applications of the Tangerang City Government. Although the application is designed to streamline access to public services, challenges remain—particularly in the area of slow information management, which affects service efficiency. The analysis is based on four key e-government indicators: Efficiency, Trust, Reliability, and Citizen Support. Findings reveal that, in terms of efficiency, the application features a user-friendly interface that enhances accessibility, though some technical issues still hinder optimal use. Regarding trust, the application has generally earned positive public perception, though constructive feedback highlights areas for enhancement. From the reliability perspective, despite ongoing performance monitoring, the application has not consistently met expectations in terms of stable and dependable service delivery. Lastly, the citizen support aspect has shown progress through the availability of a helpdesk system; however, improvements are needed in responsiveness and overall effectiveness to better serve users. These findings suggest that while Tangerang LIVE reflects several aspects of successful e-government implementation, continuous improvements—particularly in system performance, responsiveness, and two-way communication—are essential to enhance public information quality and user satisfaction. Strengthening these areas is key to achieving a more transparent, efficient, and citizen-oriented digital government platform.*

Keywords: *E-government Application; Public Service; Quality of Public Information; Tangerang LIVE Application*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan e-government dalam aplikasi Tangerang LIVE, sebuah platform digital terpadu yang menggabungkan berbagai aplikasi layanan publik milik Pemerintah Kota Tangerang. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk mempermudah akses terhadap layanan publik, masih terdapat kendala, khususnya dalam pengelolaan informasi yang lambat, yang berdampak pada efisiensi layanan. Analisis dilakukan berdasarkan empat indikator utama e-government: Efisiensi, Kepercayaan, Keandalan, dan Dukungan Warga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari sisi efisiensi, aplikasi ini memiliki antarmuka yang ramah pengguna sehingga meningkatkan aksesibilitas, meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis yang menghambat pemanfaatan secara optimal. Pada indikator kepercayaan, aplikasi ini secara umum telah memperoleh persepsi positif dari masyarakat, walaupun terdapat masukan konstruktif untuk perbaikan layanan. Dari segi keandalan, meskipun telah dilakukan pemantauan performa, aplikasi belum secara konsisten memenuhi harapan dalam hal stabilitas dan ketahanan layanan. Terakhir, pada aspek dukungan warga, telah tersedia sistem helpdesk sebagai bentuk layanan bantuan, namun diperlukan peningkatan dalam hal kecepatan respon dan efektivitas pelayanan agar lebih optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun Tangerang LIVE telah mencerminkan beberapa aspek keberhasilan penerapan e-government, perbaikan berkelanjutan—khususnya dalam kinerja sistem, responsivitas, dan komunikasi dua arah—sangat penting untuk meningkatkan kualitas informasi publik dan kepuasan pengguna. Penguatan aspek-aspek tersebut menjadi kunci dalam mewujudkan platform pemerintahan digital yang lebih transparan, efisien, dan berorientasi pada masyarakat.

Kata kunci: Aplikasi Tangerang *LIVE*; Kualitas Informasi Publik; Pelayanan Publik.; Penerapan *E-government*

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi dan dinamika lingkungan global yang berlangsung secara cepat merupakan realitas yang tidak dapat dihindari, kondisi ini menuntut setiap negara untuk beradaptasi agar tetap kompetitif dan mampu mencapai efisiensi serta efektivitas dalam

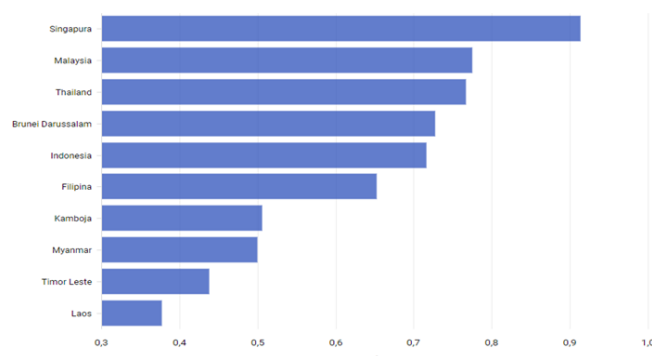
berbagai aspek. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mendorong transformasi signifikan dalam pola operasional di seluruh sektor, termasuk industri, perdagangan, dan pemerintahan. Pemerintah di berbagai tingkatan memanfaatkan internet untuk menyampaikan informasi dan menyediakan layanan kepada masyarakat, aparatur, serta pelaku usaha yang terkait dengan fungsi pemerintahan. Konsep *e-government* merujuk pada pemanfaatan teknologi jaringan dan aplikasi berbasis internet guna memfasilitasi interaksi digital antara pemerintah dengan warga negara, sektor swasta, pelaku usaha, serta antarinstansi pemerintah, dengan tujuan meningkatkan kemudahan akses dan efisiensi pelayanan publik.

Tuntutan terhadap pelayanan publik yang cepat, mudah, dan terjangkau menuntut birokrasi pemerintahan untuk terus berinovasi dalam peningkatan kualitas layanan. Percepatan pelayanan menjadi indikator utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif. Dalam konteks penyederhanaan birokrasi, hanya lembaga atau individu yang memiliki kompetensi dan kualitas layanan tinggi yang akan bertahan, sedangkan yang tidak mampu beradaptasi secara bertahap akan tersisih dari sistem pelayanan publik yang modern.

E-government atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik. Konsep ini memberikan sejumlah dampak positif, antara lain: peningkatan aksesibilitas dan mutu layanan publik, penguatan relasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor bisnis melalui komunikasi digital, serta pemberdayaan warga melalui keterbukaan informasi. Selain itu, *E-government* mendorong efisiensi birokrasi melalui otomatisasi proses administrasi dan meningkatkan kompetensi aparatur negara dalam pengelolaan layanan berbasis teknologi. Teknologi ini juga berfungsi sebagai alat pengotomasi proses untuk meminimalisir ketergantungan pada metode manual yang lambat dan rawan kesalahan.

Akan tetapi dalam penerapan teknologi informasi dan komunikasi di ruang lingkup pemerintahan juga menimbulkan sejumlah tantangan yang perlu dihadapi secara bersama yaitu terbukanya akses masyarakat terhadap situs pemerintah meningkatkan risiko kejahatan siber (*cybercrime*). Selanjutnya dalam pengembangan infrastruktur digital memerlukan investasi besar, sehingga membutuhkan perencanaan anggaran yang efektif. Kemudian masih adanya keterbatasan akses internet di wilayah terpencil menjadi hambatan dalam pemerataan layanan publik digital dan masih adanya keraguan masyarakat terhadap kredibilitas informasi resmi pemerintah dapat melemahkan kepercayaan publik. Oleh karena itu, pengembangan *E-government* harus mempertimbangkan dampak positif dan negatif secara seimbang agar kebijakan yang dihasilkan lebih adaptif dan inklusif.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pemerintahan telah diwujudkan melalui berbagai program seperti *e-government*, *e-Learning*, dan *e-Commerce*. Meskipun efektivitasnya sangat dipengaruhi oleh jaringan internet dan perkembangan perangkat lunak, TIK memiliki peran strategis dalam mendukung prinsip *good governance*, khususnya dalam mendorong transparansi dan partisipasi publik. Penerapan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik memperkuat upaya tersebut. Namun, keberhasilannya sangat bergantung pada komitmen pengelola pemerintahan serta partisipasi aktif masyarakat agar *good governance* dapat diwujudkan secara nyata, bukan sekadar wacana.



Gambar 1. Ranking Negara dengan Sistem *E-government* Terbaik di Asia Tenggara Pada Tahun 2022

Sumber: Databoks.katadata.co.id

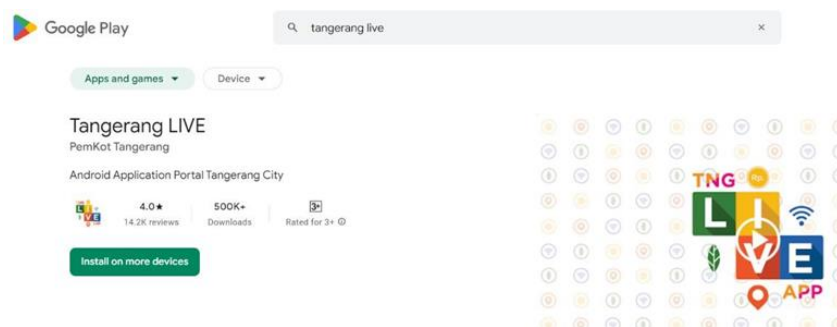
Berdasarkan laporan United Nations *E-government* Survey 2022, Indonesia memperoleh skor *E-government* Development Index (EGDI) sebesar 0,7160 dari skala maksimal 1. Skor ini menempatkan Indonesia pada peringkat ke-5 di Asia Tenggara dan ke-77 secara global. Penilaian EGDI didasarkan pada tiga komponen utama, yakni Online Service Index (OSI) yang mengukur cakupan dan kualitas layanan daring, Telecommunication Infrastructure Index (TII) yang mencerminkan kondisi infrastruktur digital, serta Human Capital Index (HCI) yang menilai kualitas sumber daya manusia dalam pemanfaatan teknologi informasi.

Dalam konteks implementasi pelayanan publik, pemanfaatan teknologi informasi melalui *e-government* memberikan sejumlah manfaat signifikan, di antaranya peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Manfaat tersebut mencakup: (1) perbaikan kualitas layanan pemerintah kepada para pemangku kepentingan, terutama dalam efektivitas dan efisiensi di berbagai sektor; (2) peningkatan transparansi, kontrol, serta akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan; (3) pengurangan biaya administratif dan biaya interaksi antara pemerintah dan stakeholder; (4) peluang peningkatan pendapatan negara

melalui interaksi digital; serta (5) pembentukan masyarakat yang responsif terhadap dinamika global, dengan partisipasi aktif dalam pengambilan kebijakan publik secara inklusif dan demokratis.

Maka dari itu dalam penerapan nilai-nilai *e-government* harus selaras dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* yang mengatakan bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*E-government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Melihat hal tersebut Pemerintah Daerah tingkat Provinsi dan Kota berlomba-lomba untuk membuat sebuah sistem penerapan *E-government* di wilayahnya masing-masing, seperti pada Pemerintah Kota Tangerang yang memiliki VISI “Terwujudnya kota tangerang yang maju, mandiri, dinamis, dan sejahtera dengan masyarakat yang berakhlakul karimah”, pemerintah ingin menjadikan Kota Tangerang *smart city* atau kota pintar yang direalisasikan dengan dituangkan dalam sebuah konsep Tangerang *LIVE*, yang merupakan kepanjangan dari *LIVEable* (Layak Huni), *Investable* (Layak Investasi), *Visitable* (Layak Dikunjungi), dan *E-City* (Kota Digital). Melalui Tangerang *LIVE*, pemerintah Kota Tangerang kembangkan program-program ke dalam beberapa indikator, yaitu *Smart Environment*, *Smart Government*, *Smart Economy*, *Smart People*, *Smart Living*, dan *Smart Mobility*.

Berdasarkan Peraturan Walikota Kota Tangerang Tahun 2014 Nomor 96 tentang Rencana Teknologi Informasi dan Komunikasi, serta Peraturan Walikota Tahun 2016 Nomor 2 mengenai Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi, untuk mewujudkan pelaksanaan *E-government* yang terarah, terpadu, sistematis, dan tepat sasaran, diperlukan pengaturan yang jelas terkait pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Pada 21 September 2023, Pemerintah Kota Tangerang menerima penghargaan atas digitalisasi tata kota. Di bawah kepemimpinan Wali Kota Arief R. Wismansyah, transformasi digital terus didorong, baik dalam penguatan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) maupun implementasi smart city. Kota Tangerang menjadi pionir dalam penerapan smart city dalam program gerakan menuju 100 smart city di Indonesia. Pengembangan smart city di Tangerang fokus pada pemenuhan layanan bagi masyarakat, terbukti dengan banyaknya aplikasi yang dibangun pemerintah kota untuk mengatasi berbagai masalah di masyarakat.



Gambar 2. Jumlah Pengguna Aplikasi Tangerang *LIVE* Pada Tahun 2023

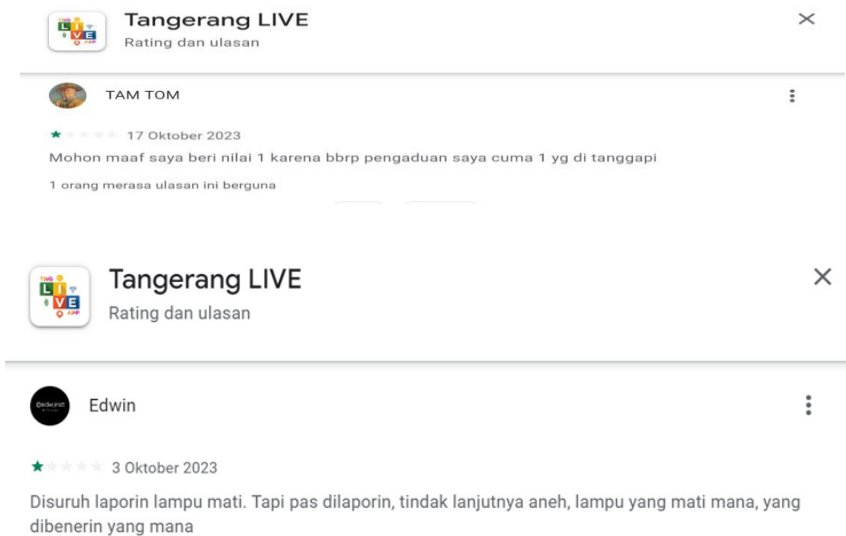
Sumber: Google Playstore 2023

Berdasarkan data pada tahun 2023, aplikasi Tangerang *LIVE* baru diunduh oleh 500.000 pengguna, sementara jumlah penduduk Kota Tangerang pada 2022 mencapai 1.930.556 orang. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Tangerang *LIVE* belum mencakup seluruh masyarakat Kota Tangerang. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya upaya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.



Gambar 3. Ulasan Pengguna Aplikasi Terkait Kendala Akses Sumber: Google Playstore 2023

Selanjutnya terdapat masalah yang dihadapi oleh masyarakat terkait aplikasi Tangerang *LIVE* adalah kesulitan dalam mengakses layanan. Hal ini disampaikan dalam ulasan pengguna pada Google Play Store. Pengguna @dini yuliansyah yang menulis ulasan pada 19 Januari 2024 mengungkapkan bahwa meskipun akun sudah terdaftar, ia tidak dapat mengakses fitur PBB. Begitu pula dengan ulasan dari @andri budiarto pada 5 Oktober 2023, yang menyatakan bahwa fitur e-rapor untuk melihat laporan nilai siswa tidak dapat dibuka, dengan keterangan "data tidak ditemukan." Masalah ini menghambat proses pelayanan informasi publik melalui aplikasi Tangerang *LIVE*.



Gambar 4. Ulasan Pengguna Aplikasi Terkait Fitur Pengaduan LAKSA

Sumber: Google Playstore 2023

Berdasarkan ulasan pengguna aplikasi Tangerang *LIVE*, terdapat keluhan terkait kurangnya tindak lanjut pada laporan pengaduan yang masuk. Pengguna @Edwin pada 3 Oktober 2023 mengeluhkan bahwa laporan mengenai lampu mati tidak ditindaklanjuti sesuai harapan. Ulasan lainnya datang dari pengguna @TAM TOM pada 17 Oktober 2023 yang menyatakan bahwa hanya satu dari beberapa laporan pengaduan yang ditanggapi dan ditindaklanjuti, menyebabkan ketidakpuasan terhadap layanan pengaduan melalui fitur LAKSA di aplikasi. Hal ini berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap pemerintah Kota Tangerang dan penggunaan aplikasi Tangerang *LIVE*, serta berdampak pada persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Maka dari itu dapat dilihat bahwa masih terdapat sebagian Masyarakat yang sulit untuk mengakses aplikasi Tangerang *LIVE* dan ditemukan adanya keterlambatan dalam memberikan respon serta Tindakan terhadap laporan serta aduan dari Masyarakat. Berdasarkan latar belakang diatas, maka dari itu peneliti ingin mengetahui mengenai penerapan dalam meningkatkan kualitas informasi publik yang bertujuan memudahkan Masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Pada kesempatan ini akan membahas

“Penerapan pada Aplikasi Tangerang *LIVE* dalam Meningkatkan Kualitas Informasi Publik di Kota Tangerang”.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep *E-government*

E-government adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungan kepada masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait menuju *good government World Bank*. Dalam menjalankan tugas dan wewenang tersebut, pemerintah memerlukan semua informasi yang ada dan kemudian akan digunakan untuk menjalankan fungsinya, seperti perencanaan pembuatan kebijakan, administrasi negara, dan sebagainya.

Adapun manfaat dengan menerapkannya antara lain:

1. Fleksibilitas Akses Informasi

Sistem *e-government* memungkinkan akses informasi secara fleksibel, tanpa terikat pada waktu dan lokasi tertentu, sehingga tidak bergantung pada jam operasional instansi.

2. Transparansi Pemerintahan

Implementasi *e-government* mendorong terwujudnya transparansi dalam hubungan antara pemerintah, sektor bisnis, dan masyarakat luas.

3. Pemberdayaan Masyarakat

Masyarakat memperoleh kemandirian dalam mengakses informasi publik secara mandiri tanpa ketergantungan pada perantara.

4. Efisiensi Komunikasi Pemerintahan

E-government meningkatkan efisiensi administratif melalui pengurangan interaksi tatap muka, dengan menggantinya melalui sistem komunikasi berbasis digital.

Berdasarkan manfaat tersebut maka selaras dengan konsep *E-government* yang dikeluarkan oleh EZ Gov, selaku konsultan dalam implementasi *e-government*, konsep ini dimaknai sebagai upaya penyederhanaan proses pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Definisi tersebut mencakup dua aspek utama, yaitu:

1. Online Service

Merujuk pada penyediaan layanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat dan pelaku usaha secara daring, dengan tujuan menyederhanakan dan mempermudah proses interaksi dan pelayanan.

2. Government Operations

Mengacu pada digitalisasi aktivitas internal pemerintahan seperti pengadaan barang dan jasa secara elektronik (e-procurement), manajemen dokumen berbasis web, serta penggunaan formulir elektronik, yang keseluruhannya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional melalui pemanfaatan teknologi internet.

Dengan demikian, Pemerintah Kota Tangerang berperan dalam mengembangkan layanan berbasis *online service* dan *government operations* guna meningkatkan kemudahan akses serta kualitas pelayanan publik. Fokus ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih cepat, efisien, dan responsif, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih adaptif terhadap tuntutan era digital serta mampu mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pemerintahan.

Dimensi-dimensi *E-government*

Menurut Papadomichelaki dan Mentzas, (2012) menyatakan bahwa isu e-service quality (E-GovQual) yang banyak di gunakan mengikuti perkembangan pelayanan khususnya secara elektronik tidak hanya berlaku pada lingkungan bisnis namun juga sektor pemerintahan, khususnya untuk meningkatkan layanan *E-government* kepada publik. Dalam melakukan penilaian terhadap Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Terdapat Empat kriteria utama yang dikenal sebagai E-Govqual atau 4 dimensi *E-government* menjadi pokok penting, antara lain:

- a. *Efficiency* (efisiensi): Kemudahan bagi masyarakat untuk bisa mengakses layanan berbasis online.
- b. *Trust* (kepercayaan): Kepercayaan masyarakat terhadap *E-government* mengenai kebebasan dari risiko bahaya atau keraguan selama proses layanan secara online.
- c. *Reliability* (keandalan): Sebagai kepercayaan masyarakat terhadap E- Government mengenai layanan pengiriman yang benar dan tepat waktu. Istilah meliputi fungsi teknis yang benar (aksesibilitas dan ketersediaan) dan layanan yang akurasinya sangat *menjanjikan*.
- d. *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat): Bantuan yang diberikan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat dalam pencarian informasi.

Menurut Tatik Suryani (2013:254), Dalam peningkatan Kualitas pelayanan berbasis E-

Government dapat diukur dengan indikator:

1. *Design website*: Website yang bermutu adalah yang dalam desainnya memudahkan interaksi dengan pelanggan. Disalin dengan tampilan yang menarik juga merupakan daya tarik penting yang akan mempengaruhi pembelian melalui internet.
2. *Reliabilitas*: reliabilitas dinilai dari kemampuan website dalam memberikan informasi dan ketepatan dalam pengisian, respon yang tepat dan cepat, menjaga informasi personal secara aman.
3. *Ketanggapan*: Pelanggan mengharapkan pihak toko/perusahaan yang melakukan pembelian melalui online cepat tanggap jika ada masalah-masalah yang disampaikan oleh pelanggan. Pelanggan biasanya menilai ketanggapan ini kecepatan navigasi, menelusuri informasi, kesempatan untuk bertanya dan dalam menerima jawaban.
4. *Kepercayaan*: Kepercayaan ditunjukkan dari keyakinan pelanggan untuk menerima kerentanan dari belanja online dalam memenuhi harapannya.
5. *Personalisasi*: Personalisasi mencakup layanan yang memungkinkan pelanggan memperoleh perhatian dan berdialog dengan perusahaan.

Konsep Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan warga negara dan penduduk atas barang, jasa, serta/atau layanan administratif yang diselenggarakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Selanjutnya, Pasal 7 mengatur bahwa sistem informasi pelayanan publik mencakup proses penyimpanan, pengelolaan, dan penyampaian informasi antara penyelenggara layanan dengan masyarakat, baik secara lisan, tulisan Latin, huruf Braille, bahasa gambar, maupun bahasa lokal, yang disampaikan secara manual atau elektronik. Oleh karena itu, pelayanan publik tidak hanya berperan sebagai bentuk pemenuhan hak warga negara, tetapi juga sebagai instrumen penting dalam menjamin akses informasi dan transparansi, guna menciptakan layanan yang inklusif, akuntabel, dan responsif.

Pelayanan pada prinsipnya adalah rangkaian kegiatan atau rangkaian kegiatan, yang dilakukan secara berurutan oleh seorang individu, sekelompok orang, atau suatu organisasi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu. Untuk mempersiapkan atau mendukung kemaslahatan orang lain, atau untuk bertemu dengan masyarakat luas (Erna Setijaningrum 2021). Oleh karena itu, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan yang memenuhi (menyediakan) kebutuhan individu atau masyarakat yang berkepentingan dengan

satu organisasi, mengikuti aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan.

Menurut AKAI, (2021) pelayanan publik atau public service adalah pelayanan publik atau pelayanan publik, baik berupa barang publik maupun pelayanan publik, yang dapat didefinisikan sebagai segala bentuk pelayanan yang secara fundamental bertanggung jawab dan pemerintahan dijalankan oleh Instansi pemerintah berada di jantung daerah dan lingkungan, sedangkan badan usaha milik negara atau daerah melayani kebutuhan masyarakat dan berada dalam kerangka pelaksanaan ketentuan hukum dan peraturan.

Keterbukaan Informasi Publik

Syamsuddin Haris mengatakan bahwa keterbukaan adalah pondasi utama dalam membangun sistem pemerintahan yang baik atau good governance. Dalam era digital saat ini, prinsip keterbukaan semakin penting karena masyarakat memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap transparansi pemerintah. Akses terhadap informasi publik memungkinkan masyarakat untuk memahami, mengawasi, dan bahkan turut serta dalam proses pengambilan keputusan. Ini juga memperkuat rasa kepercayaan antara pemerintah dan warganya, karena keterbukaan menjadi jembatan menuju akuntabilitas dan kolaborasi yang sehat. Maka, dalam implementasi *E-government*, prinsip ini harus senantiasa dipegang teguh agar transformasi digital benar-benar berdampak positif terhadap kualitas demokrasi dan pelayanan publik.

Tujuan diundangkannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) selain untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di lingkungan badan publik, juga mencakup beberapa tujuan utama sebagaimana tercantum dalam Pasal 3 UU KIP, yaitu:

- a. Menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik.
- b. Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik.
- c. Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan badan publik yang baik.
- d. Mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yakni yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel, serta dapat dipertanggungjawabkan.
- e. Mengetahui alasan kebijakan publik yang memengaruhi hajat hidup orang banyak.

- f. Mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa.
- g. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan badan publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Maka dari itu Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di lingkungan badan publik. Ini mencakup pengembangan sistem penyediaan pelayanan informasi yang cepat, mudah, dan wajar, serta pengembangan sistem dokumentasi yang efektif dan efisien untuk penyediaan dan penyimpanan informasi public

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode ini digunakan untuk memecahkan permasalahan penelitian dengan cara menguraikan, menafsirkan, dan menggambarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan secara mendalam dan apa adanya. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana penerapan *e-government* melalui aplikasi Tangerang *LIVE* dalam meningkatkan kualitas informasi publik di Kota Tangerang. Data yang diperoleh melalui hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang berkaitan dengan penerapan *e-government* pada aplikasi Tangerang *LIVE*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efficiency (Efisiensi)

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, fitur-fitur pada aplikasi Tangerang *LIVE* dinilai *user friendly*, karena memiliki desain yang simpel dan modern. Menu pelayanan publik, informasi kota, dan berita ditampilkan secara jelas dengan petunjuk penggunaan yang mudah dipahami, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan. Namun, masih terdapat kekurangan dalam akses aplikasi Tangerang *LIVE*, khususnya pada proses verifikasi akun yang lambat dan dilakukan secara manual. Hal ini menyebabkan beberapa fitur seperti LAKSA, Tim Sport, dan layanan pajak tidak bisa diakses sebelum verifikasi selesai. Selain itu, tidak adanya notifikasi progres verifikasi juga mengurangi kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, ditemukan bahwa beberapa fitur seperti Literasi Digital, Tangerang Belajar (SMA/SMK), dan JDIH belum tersedia di aplikasi

Tangerang *LIVE*, sehingga menyulitkan pengguna saat menghadapi kendala akses informasi. Salah satu upaya yang dilakukan Pemerintah Daerah melalui Dinas Kominfo Kota Tangerang dengan melakukan peningkatan kenyamanan pengguna aplikasi Tangerang *LIVE* dengan memberikan edukasi dan transparansi informasi secara masif. Edukasi mencakup pemahaman penggunaan, keunggulan, fitur, cara registrasi dan pengaduan, serta disebarluaskan melalui media resmi dan koordinasi antar SKPD agar masyarakat lebih memahami dan mudah mengakses aplikasi tersebut.

Kemudian dari segi efisiensi, aplikasi Tangerang *LIVE* sudah dirancang user friendly, simpel, dan modern. Namun, masih terdapat kendala seperti fitur yang belum tersedia dan tidak adanya notifikasi verifikasi akun. Hal ini mengurangi kenyamanan pengguna dan dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi. Maka dari itu untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan, Pemerintah Kota Tangerang dapat menambahkan fitur notifikasi progres verifikasi akun di aplikasi Tangerang *LIVE*. Notifikasi ini akan memberi informasi real-time seperti "Dokumen ditinjau" hingga "Akun terverifikasi", sehingga pengguna lebih terinformasi dan tidak perlu menebak statusnya. Selain itu, kerja sama dengan media lokal seperti *AboutTNG*, radio, dan televisi dapat membantu menyosialisasikan manfaat dan penggunaan aplikasi secara lebih luas dan efektif. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman, pemanfaatan, dan kepuasan masyarakat terhadap aplikasi.

Trust (Kepercayaan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Tangerang *LIVE* telah mengintegrasikan layanan publik dalam satu sistem dan menempatkan Dinas Kominfo sebagai penghubung ke SKPD terkait, kecepatan pelayanan masih terkendala. Respons lambat dari SKPD, terutama pada fitur LAKSA dan Helpdesk, serta informasi yang tidak akurat seperti ketersediaan penjaga GOR, menurunkan kepercayaan masyarakat. Hal ini menunjukkan pentingnya akurasi informasi dan responsivitas pelayanan. Oleh karena itu, perlu adanya penguatan koordinasi dan evaluasi rutin antara Dinas Kominfo dan SKPD agar kualitas pelayanan melalui aplikasi dapat ditingkatkan dan kepercayaan masyarakat tetap terjaga.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mendapatkan informasi terkait keamanan dan privasi data pada aplikasi, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang menjamin perlindungan data pengguna melalui Standar Operasional Prosedur

(SOP) Persandian yang diterapkan oleh Tim Keamanan dan Informasi Persandian (KIP). SOP ini mengatur berbagai aspek keamanan untuk memastikan data pengguna terlindungi. Dinas Kominfo juga menegaskan bahwa jika terjadi insiden keamanan, tim KIP akan segera menangani masalah sesuai prosedur. Hal ini menunjukkan komitmen pemerintah Kota Tangerang dalam menjaga privasi dan keamanan data, memberi jaminan kepada pengguna bahwa mekanisme keamanan aplikasi sudah memadai untuk menghadapi potensi ancaman, sehingga pengguna dapat merasa lebih aman dan percaya. Namun, masih terdapat keraguan di kalangan masyarakat mengenai potensi penyalahgunaan data oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Kekhawatiran ini mencakup kemungkinan bahwa data pribadi pengguna dapat diakses oleh oknum yang tidak berwenang, yang menimbulkan rasa takut akan privasi mereka yang tersebar. Selain itu, ada ketakutan bahwa informasi pribadi yang seharusnya terlindungi dapat dilihat oleh orang lain, meningkatkan risiko teror atau intimidasi. Meskipun ada upaya untuk menjamin keamanan, persepsi dan kepercayaan masyarakat terhadap perlindungan privasi masih perlu diperkuat.

Untuk mengatasi hal ini, pemerintah Kota Tangerang perlu menyediakan fitur yang memungkinkan pengguna mengelola izin data mereka. Fitur ini akan memberi pengguna kendali penuh atas informasi pribadi yang mereka bagikan. Selain itu, pemberitahuan aktif mengenai setiap akses atau perubahan data yang mencurigakan perlu disertakan, sehingga pengguna dapat segera mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk melindungi privasi mereka.

Dengan kedua fitur ini, diharapkan kepercayaan pengguna terhadap keamanan data pada aplikasi Tangerang *LIVE* dapat meningkat, dan masyarakat merasa lebih aman saat menggunakan aplikasi.

Realibility (Keandalan)

Berdasarkan hasil penelitian, baik wawancara, observasi, maupun dokumentasi, terkait keandalan sistem pada aplikasi Tangerang *LIVE*, ditemukan beberapa kendala yang mempengaruhi kinerja aplikasi. Meskipun Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang menggunakan teknologi analitik untuk memantau kinerja aplikasi, masih ada masalah teknis seperti *force close* atau aplikasi yang tidak dapat dibuka setelah pembaruan. Ini menunjukkan bahwa pengujian sistem sebelum pembaruan perlu lebih mendalam untuk memastikan aplikasi berjalan stabil di berbagai perangkat.

Selanjutnya kebijakan SOP yang diterapkan sudah mencakup identifikasi masalah,

penanganan darurat, pemulihan sistem, dan komunikasi dengan pengguna. Namun, masalah *force close* yang terjadi pada semua jenis handphone setelah pembaruan menunjukkan adanya potensi bug atau ketidakstabilan sistem yang memerlukan perhatian lebih. Masalah ini sangat merugikan pengguna karena menyebabkan frustrasi dan menurunkan kepuasan mereka terhadap aplikasi. Untuk mengatasi masalah ini, pengembang aplikasi perlu memperkuat proses pengujian, termasuk pengujian kompatibilitas dengan berbagai perangkat dan sistem operasi, serta uji coba beban untuk memastikan aplikasi dapat menangani sejumlah besar data dan pengguna tanpa kendala.

Selain itu, kesulitan dalam mengklasifikasikan pengguna, seperti tidak terdaftarnya warga asli Tangerang dalam sistem aplikasi, menunjukkan pentingnya peningkatan akurasi data dan algoritma. Dinas Komunikasi dan Informatika perlu bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) untuk memastikan sinkronisasi dan pembaruan data kependudukan, agar data yang digunakan oleh aplikasi selalu akurat dan *up-to-date*. Dengan demikian, pengguna dapat merasa lebih yakin dan nyaman dalam menggunakan aplikasi Tangerang *LIVE*.

Hasil observasi menunjukkan bahwa pembaruan aplikasi Tangerang *LIVE* yang tidak konsisten dapat menurunkan kepercayaan pengguna. Pembaruan yang tidak teratur berpotensi menyebabkan aplikasi rentan terhadap bug dan masalah teknis yang tidak tertangani, sehingga mengurangi keandalan aplikasi. Ketidakpastian mengenai waktu pembaruan juga menciptakan kesan bahwa aplikasi tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu, pembaruan yang rutin dan terjadwal, serta transparansi informasi kepada pengguna, sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan dan performa aplikasi.

Citizen Support (Dukungan Masyarakat)

Berdasarkan hasil penelitian, layanan dukungan masyarakat pada aplikasi Tangerang *LIVE*, seperti fitur Helpdesk, sudah ada tetapi belum optimal, perlu adanya fitur Helpdesk memungkinkan pengguna menghubungi kontak WhatsApp *Customer Services* untuk mendapatkan bantuan. Namun, responsifitas layanan Helpdesk terhambat karena tidak beroperasi 24 jam, dan admin tidak selalu dapat memberikan jawaban cepat. Selain itu, terdapat masalah dengan nomor WhatsApp yang tidak terdaftar, menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, Pemerintah Kota Tangerang perlu

meningkatkan responsivitas layanan Helpdesk, memperpanjang waktu operasionalnya menjadi 24 jam, dan memastikan nomor WhatsApp yang digunakan terdaftar dengan benar.

Berdasarkan hasil wawancara, strategi Pemerintah Kota Tangerang dalam meningkatkan kualitas informasi dan pelayanan publik melalui aplikasi Tangerang *LIVE* dilakukan dengan mengadakan survei kepuasan masyarakat setiap tahun. Survei ini menggunakan kuesioner untuk mengevaluasi kinerja aplikasi dan menampung aspirasi, seperti usulan fitur baru. Hasil survei dijadikan dasar dalam pembaruan aplikasi. Meski begitu, efektivitas strategi ini tergantung pada seberapa cepat dan tepat pemerintah menindaklanjuti masukan tersebut. Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, disarankan agar Pemerintah Kota Tangerang memperluas jangkauan survei, termasuk dengan melibatkan masyarakat secara langsung dalam proses evaluasi dan pengembangan aplikasi. Ini akan meningkatkan rasa dilibatkan masyarakat serta memastikan layanan lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Aplikasi Tangerang *LIVE* telah menunjukkan kemudahan dan kenyamanan akses khususnya pada tampilan atau *user interface* aplikasi yang *user friendly*, simpel dan modern. Namun masih ditemukannya sistem yang belum mendukung untuk akses yang lebih nyaman seperti ketersediaan fitur yang seharusnya ada namun tidak ada, lalu tidak adanya notifikasi verifikasi akun sehingga pengguna tidak mengetahui waktu verifikasi akun selesai.
2. Aplikasi Tangerang *LIVE* telah mendapatkan kepercayaan masyarakat melalui integrasi layanan dan perlindungan privasi pengguna dengan catatan aplikasi Tangerang *LIVE* mendapatkan banyak masukan dan saran dari pengguna aplikasi di ulasan google playstore. Masih terdapat beberapa masalah yang mengurangi kepercayaan masyarakat, masalah ini mencakup kekhawatiran masyarakat berkaitan dengan kecepatan pelayanan informasi publik pada aplikasi dan juga terhadap privasi dan keamanan data mereka.
3. Aplikasi Tangerang *LIVE* masih belum mencapai tingkat optimal. Meskipun telah dilakukan upaya dalam menerapkan kebijakan SOP mengatasi masalah keandalan sistem, masih terjadi masalah teknis seperti akurasi informasi data yang kurang *up to date* dalam menyediakan informasi pekerjaan pada layanan Tangcap kerja, kesulitan dalam mengklasifikasikan identitas pengguna sehingga menyulitkan pengguna dalam

mengakses layanan publik.

4. Aplikasi Tangerang *LIVE* telah menunjukkan ketersediaan fitur layanan bantuan seperti layanan *Helpdesk* sehingga dapat dalam mencari informasi atau layanan yang dibutuhkan. Namun layanan *Helpdesk* belum responsif dalam menanggapi permintaan kendala aplikasi dari masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Amalia, A. R. S. (2022). Efektivitas aplikasi Tangerang LIVE pada layanan informasi dalam meningkatkan pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang (Skripsi tidak diterbitkan).
- Amiruddin, M. A. (2020). Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung di Desa Tongke-Tongke Kecamatan Sinjai Timur Kabupaten Sinjai.
- Asri, M. (2023). Penerapan e-government dalam pelayanan publik di Kecamatan Tamalate Kota Makassar.
- Aulia, R. (2019). Strategi komunikasi Pemerintah Kota Tangerang via aplikasi Tangerang LIVE dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat di Kota Tangerang.
- Bahrul Syaepudin, & Nurlukman, A. D. (2022). Kualitas pelayanan publik melalui e-government dengan Tangerang Gemilang.
- Danzel, S. (2023, Mei 11). Pemkot Tangerang permudah layanan masyarakat lewat ekosistem digital. DetikNews. <https://news.detik.com/berita/d-6475168/pemkot-tangerang-permudah-layanan-masyarakat-lewat-ekosistem-digital>
- Dhea Amelia, Indrayati, I., & Lestari, F. (2020). Kajian kesiapan Kota Tangerang dalam menerapkan konsep smart city.
- Dinkominfo Kota Tangsel. (2023, September 29). Aplikasi Siaran Tangsel, jembatan antara warga dan Pemkot Tangsel. Diskominfo Tangsel. <https://diskominfo.tangerangselatankota.go.id/main/kegiatan/view/16>
- Humairoh, E. (2022). Implementasi pelayanan melalui penerapan program Smart Kampung menurut Peraturan Bupati No.18 Tahun 2016 (Studi kasus di Desa Pakistaji Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi).
- Indrajit, R. E. (2006). Electronic government: Konsep pelayanan publik berbasis internet dan teknologi informasi. APTIKOM.
- Indrayani, E. (2020). E-government: Konsep, implementasi dan perkembangannya di Indonesia. LPP Balai Insan Cendekia.
- Ismail. (2022). Penerapan pelayanan publik di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare.
- Jefri Marzal. (2024, Agustus 2). Revolusi industri 4.0, bagaimana meresponnya? Universitas Jambi. <https://www.unja.ac.id/revolusi-industri-4-0-bagaimana-meresponnya/>
- Jogiyanto. (2007). Model kesuksesan sistem informasi. Andi.

- Kristianten. (2006). *Transparansi anggaran pemerintah*. Rineka Cipta.
- Lailatul Mursyidah, & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen pelayanan publik*. UMSIDA Press.
- Mahendra, R. A., Ernes, Y., & Anggrainy, F. C. (2023, September 23). Unggul dalam digitalisasi tata kota, Pemkot Tangerang raih detikcom Awards. DetikNews. <https://news.detik.com/berita/d-6943078/unggul-dalam-digitalisasi-tata-kota-pemkot-tangerang-raih-detikcom-awards>
- Mardiani, D. (2014). *Pemakai internet di Kabupaten Tangerang rendah*.
- Moch Prima Fauzi. (2023). Walkot Tangerang raih detikcom awards: Mudah-mudahan ada terobosan baru.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan pelayanan publik*. UNPAD Press.
- Ridwan Fathony, M., dkk. (2021). *Pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Bandung*.
- Semiawan, C. R. (2010). *Metode penelitian kualitatif: Jenis, karakteristik dan keunggulannya*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian administratif*. Alfabeta.
- Syam, K. M., & Halim, A. (2014). *Akuntansi sektor publik: Teori, konsep, dan aplikasi* (Edisi 2). Salemba Empat.
- Tangerang Pos. (2023, September 23). Detikcom Awards 2023 anugerahi Kota Tangerang atas capaian digitalisasi tata kota. Tangerang Pos. <https://tangerangpos.id/detikcom-awards-2023-anugerahi-kota-tangerang-atas-capaian-digitalisasi-tata-kota/>