

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan yang pesat pada teknologi dan lingkungan global merupakan suatu fenomena yang tidak dapat kita hindarkan. Fenomena tersebut juga menuntut tiap-tiap negara untuk menyesuaikan diri agar menjadi pihak yang tidak terbelakang serta mengharapkan terwujudnya efisien dan efektif diberbagai negara di dunia saat ini. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi menuntut perubahan pada pola dan cara dilakukannya kegiatan disegala sektor, industri, perdagangan, terutama pemerintahan. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi didunia semakin meluas, hal ini dapat dilihat tidak hanya diberbagai bidang perdagangan saja, melainkan juga dalam bidang-bidang lain seperti bidang pendidikan, bidang kesehatan, bidang pertahanan dan keamanan negara, sosial dan sebagainya. Teknologi informasi dan komunikasi digunakan karena memiliki kelebihan-kelebihan yang menguntungkan dibandingkan dengan menggunakan cara tradisional dalam melakukan interaksi.

Pemerintah pada tiap tingkatan, menggunakan internet untuk mengirim informasi dan layanan kepada masyarakat, karyawan, dan organisasi bisnis yang berhubungan dengan pekerjaan mereka. *E-Government* mengacu pada penggunaan teknologi aplikasi jaringan dan internet untuk memungkinkan pemerintah berhubungan dengan masyarakat, organisasi bisnis, sektor swasta, dan instansi pemerintah terkait lainnya secara digital, sehingga sifatnya menjadi mempermudah semua pihak (Amiruddin dan Marsuki Ali, 2020).

Dalam perkembangan teknologi modern revolusi industri 4.0 dengan adanya kemajuan teknologi *internet of things* memberikan dampak disegala bidang kehidupan. Menghadapi reformasi birokrasi industri 4.0 dibutuhkan inovasi teknologi untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan publik dan bagi masyarakat ASN itu sendiri serta mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien di instansi pemerintah sehingga terwujudnya *good governance*. Dengan

berkembangnya birokrasi yang ada di Indonesia serta pertumbuhan tuntutan pelayanan penyelenggara negara yang efektif dan efisien, penyederhanaan birokrasi semakin berkurang serta menuntut penyelenggara negara terus berinovasi demi tercapainya tujuan bernegara. Tuntutan penyederhanaan birokrasi menjadi tantangan untuk semua pegawai, dengan adanya penyederhaan ini pegawai diuntut untuk berinovasi sebanyak mungkin dengan mengedepankan etika birokrasi. (Jefri Marzal, 2019).

Tuntutan bagaimana agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan sesuai azas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan percepatan pelayanan kepada masyarakat, membuat birokrasi pemerintahan dituntut untuk terus melakukan langkah langkah inovasi memberikan pelayanan publik yang semakin baik, tidak terkecuali pemerintah itu sendiri akan terancam keberadaanya dengan adanya penyederhanaan birokrasi yang berkualitas akan mendapatkan tempat yang tidak memiliki kualitas/kompetensi akan tersingkirkan secara bertahap. Dewasa ini menuntut ASN harus melakukan gerakan perubahan secara masal mendorong capaian reformasi birokrasi untuk dapat segera terpenuhi dari efek penyederhanaan birokrasi. (M. Ridwan Fathony Dkk, 2021)

E-Government atau sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE), adalah sebuah konsep yang mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintahan untuk meningkatkan interaksi dengan masyarakat, bisnis, dan berbagai pihak lainnya. Melalui *E-Government*, terdapat sejumlah dampak positif yang dapat diperoleh dalam konteks pemerintahan antara lain, pertama, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan penyediaan layanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. Hal ini mencakup kemudahan akses, kualitas, dan efisiensi dalam memberikan layanan. Kedua, *E-Government* memperkuat hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Kolaborasi dan komunikasi yang lebih lancar dapat tercipta melalui platform teknologi. Ketiga, masyarakat diberdayakan melalui akses mudah ke beragam informasi. Informasi yang lebih mudah diperoleh memungkinkan masyarakat untuk membuat keputusan yang lebih cerdas dan tepat. Keempat, *E-Government* membantu mengurangi birokrasi yang sering menjadi penghalang bagi

masyarakat. Proses-proses manual dapat digantikan dengan otomatisasi yang lebih efisien. Kelima, penerapan *E-Government* memiliki dampak pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pegawai pemerintah dapat lebih terampil dalam mengelola teknologi. Keenam, dalam penyelenggaraan pemerintahan, teknologi informasi dianggap sebagai alat "pengotomasi proses," yang dapat mengurangi ketergantungan pada proses manual yang cenderung lambat dan rentan terhadap kesalahan. (Mukhsin, 2020).

Namun perlu juga diperhatikan beberapa dampak negatif dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan antara lain, pertama, semakin bebasnya masyarakat dalam mengakses situs pemerintah dapat mempermudah terjadinya tindak kejahatan di dunia maya seperti *cybercrime*. Kedua, biaya infrastruktur yang diperlukan untuk mengembangkan sistem IT dalam pemerintahan cukup besar, yang memerlukan alokasi anggaran yang tepat. Ketiga, ada tantangan akses terbatas ke internet, terutama di daerah pedalaman, yang dapat menghambat sebagian masyarakat dalam mengakses layanan online. Keempat, terkadang masyarakat ragu terhadap kebenaran berita yang dikeluarkan oleh pemerintah, yang bisa menjadi masalah yang mempengaruhi kepercayaan publik. Maka dari itu, dampak positif dan negatif ini membawa sejumlah implikasi yang penting dalam pemerintahan, dengan keuntungan dan tantangan yang harus diperhitungkan dalam pengembangan kebijakan pemerintah. (ITTELKOM, 2018).

Dalam interaksi antara pemerintah dengan swasta dan masyarakat sebagai pengguna layanan, teknologi informasi juga akan membantu mengurangi biaya administrasi, relasi, dan interaksi untuk mekanisme pelayanan publik sehari-hari. Tentu saja, peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru dari interaksi tersebut, misalnya dalam pelayanan perpajakan, akan sangat terbantu dengan digunakannya teknologi informasi (Ridwan, 2022). Melalui *E-Government*, masyarakat juga akan semakin mudah berinteraksi dengan satuan-satuan dalam pemerintahan sehingga tercipta mekanisme kebijakan dan pelayanan publik yang terbuka dan demokratis. Tampak bahwa konsep pengembangan sangat erat kaitannya dengan konsep keterbukaan atau transparansi. Pelayanan publik disebut prima apabila semua informasi yang relevan tentang sistem, prosedur,

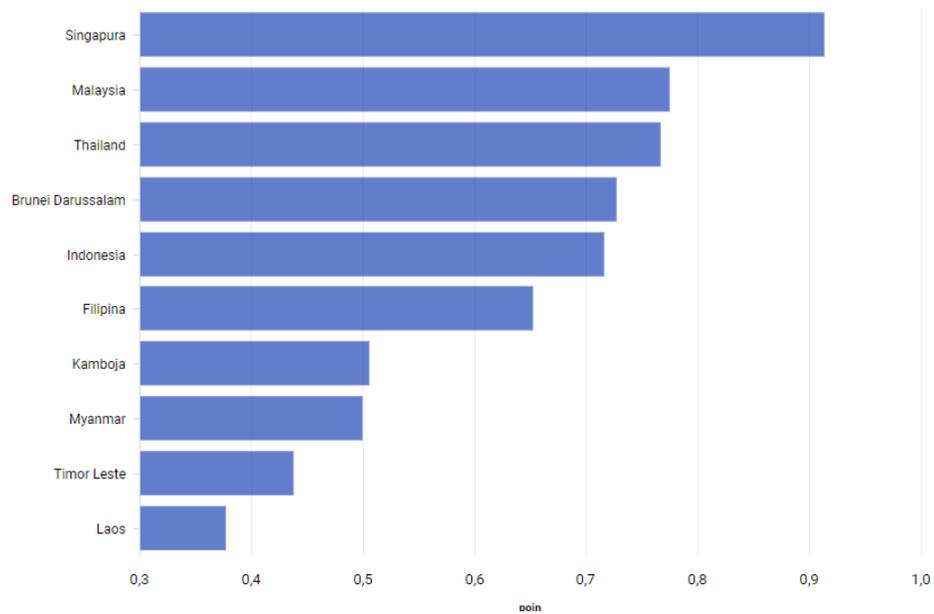
mekanisme serta hak dan kewajiban yang menyangkut pelayanan dapat diperoleh secara bebas dan wajar oleh semua orang. Pada umumnya transparansi menyangkut masalah keterbukaan informasi, sesuatu yang cenderung bersifat timpang di dalam masyarakat. Dalam hal ini informasi itu sendiri dapat dirumuskan sebagai “*resources of knowledge and competence that can be used by individuals for enhancing their economic welfare, political power, or social status*” (Kristianten, 2006). Di dalam masyarakat yang diperintah secara otoriter, transparansi cenderung diabaikan atau dengan sengaja dihambat oleh pihak penguasa.

Dalam pemerintahan, teknologi informasi dan komunikasi sendiri telah ada dengan berbagai macam program seperti: *E-Government, E-learning, E-commerce*. Walaupun kontennya sendiri sangat bergantung pada penetrasi akses ke internet dan inovasi-inovasi baru software. Teknologi informasi dan komunikasi dapat memainkan peranan yang besar di dalam mendukung *good governance* melalui transparansi dan partisipasi masyarakat. Berlakunya Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik telah memberi ketegasan dalam hal ini. Dan ini sangat tergantung kepada pengelola pemerintahan dan peran aktif masyarakatnya sehingga *good governance* ini bisa direalisasikan dan bukan hanya sekedar mitos belaka. (Etin Indrayani, 2020)

Dalam penyampaian informasi pada masyarakat dengan berbagai latar belakang dan karakteristik, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi adalah salah satu cara dalam meningkatkan dialog antar pemerintah dengan masyarakat. Baik itu dalam proses pelayanan administrasi maupun pelayanan publik guna membentuk pemerintahan yang lebih transparan. Hal ini juga bisa menawarkan potensi partisipasi masyarakat yang lebih luas untuk ikut serta dalam proses pembangunan daerah, terutama tingkat kota. (Muhammad Fazil, Awaluddin Arifin, 2019)

Sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Prinsip utama dalam pemanfaatan teknologi informasi yang membantu meningkatkan hubungan antara masyarakat dengan pemerintah dan *stakeholders* lainnya, sehingga muncul model-model seperti pemerintah ke pemerintah (G2G), pemerintah ke masyarakat (G2C), pemerintah ke bisnis (G2B) dan lain sebagainya (Ibad dan Lolita, 2020).

Gambar 1.1 Pemingkatan Negara Dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Alias Terbaik Di Asia Tenggara Pada Tahun 2022



Sumber: databoks.katadata.co.id, 2023

Menurut laporan Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) bertajuk “Survey 2022”, Indonesia memiliki skor pengembangan (EGDI) sebesar 0.7160 poin dari 1 poin. Skor tersebut menempatkan Indonesia berada di peringkat ke-5 di Asia Tenggara dan ke-77 di dunia. PBB dalam survei ini menggunakan metodologi berdasarkan tiga pilar utama. Pertama, cakupan dan kualitas layanan online dikuantifikasi sebagai *Online Service Index (OSI)*. Kedua, status indeks infrastruktur telekomunikasi atau Indeks Infrastruktur Telekomunikasi (TII). Ketiga, manusia yang melekat modal atau *Human Capital Index (HCI)*.

Dalam penerapannya, manfaat yang diperoleh dari dalam kaitannya dengan pelayanan publik, diantaranya efektifitas dan efisiensi dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, meningkatkan optimalisasi pelayanan. memiliki manfaat yang diperoleh, antara lain adalah (1) memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektifitas dan efisien di berbagai bidang kehidupan bernegara; (2) meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan

Pemerintahan; (3) mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan intereaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder-nya untuk keperluan aktivitasnya sehari-hari; (4) memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan; (5) menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada dan memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis. (Indrajit, 2006).

Penerapan harus selaras dengan regulasi yang ada maka dari itu dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*E-Government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. dan didukung pula oleh regulasi yang terkait seperti Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, bahwa keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik dan pengelolaan informasi publik merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan masyarakat informasi serta Peraturan Pemerintah No. 61 tahun 2010 tentang Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, Dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik, seluruh jajaran pejabat publik harus menjadi lebih transparan, bertanggung jawab, dan berorientasi pada pelayanan rakyat yang sebaik-baiknya karena pelaksanaan keterbukaan informasi publik bukan semata-mata tugas pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID) saja, tetapi menjadi tugas badan publik beserta seluruh sumber daya manusianya. Dengan demikian pelaksanaan keterbukaan informasi publik diharapkan dapat mendorong penyelenggaraan kehidupan berbangsa dan bernegara menjadi lebih demokratis. Berdasarkan regulasi tersebut, *E-Government* ditujukan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan

informasi elektronik dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan. *E-Government* merupakan upaya dalam membentuk sistem pemerintah menjadi lebih bersih dan transparan dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

Saat ini, kota-kota di Indonesia telah menerapkan *E-Government* dan menjadi dambaan sebagai solusi dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di perkotaan, seperti peningkatan jumlah penduduk, penurunan kualitas pelayanan, penumpukan sampah, kemacetan lalu lintas, peningkatan angka kriminalitas dan masalah-masalah sosial lainnya. Dikutip dari laman resmi Dinkominfo Kota Tangerang Selatan (9 September 2020), dalam menyelenggarakan pelayanan publik pemerintah pusat dan daerah terus mengalami perbaikan-perbaikan agar terciptanya pelayanan publik yang baik dan berkualitas dan juga *Elektronik Government (E-Government)* saat ini menjadi topik populer, setiap daerah mengimplementasikan dengan caranya masing-masing seperti Kota Tangerang Selatan salah satunya yaitu adanya aplikasi SIARAN. Aplikasi SIARAN adalah aplikasi yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tangsel yang bertujuan untuk turut melibatkan masyarakat dalam membangun Kota Tangerang Selatan menjadi kota yang aman dan nyaman bagi seluruh warganya, memudahkan pemerintah kota dalam memantau wilayah-wilayah yang ada di Kota Tangerang Selatan serta dapat dengan mudah mengetahui berbagai keluhan yang ada di lapangan. Melalui platform Siaran Tangsel, penduduk memiliki kemampuan untuk mengirimkan aduan terkait peristiwa yang terjadi di sekitar wilayah Tangerang Selatan. Oleh sebab itu, pengadu harus berlokasi di dalam wilayah Kota Tangerang Selatan. Jenis keluhan yang dapat diajukan mencakup masalah kemacetan, kebersihan, banjir, layanan publik, parkir ilegal, infrastruktur, fasilitas umum, dan permasalahan lainnya. Warga dapat melaporkan insiden-ini dalam bentuk gambar atau video yang diambil secara langsung melalui aplikasi tersebut, menjadikan laporan yang diterima berupa informasi real-time yang tidak dapat diunggah dari galeri perangkat. Hal ini dilakukan untuk mengurangi risiko pengaduan palsu. Cara penggunaan aplikasi ini hanya dengan mengunduh di playstore yang ada di android

dan app store yang tersedia di IOS. Dengan tagline 3L yaitu Lihat-Lapor-Lega diharapkan masyarakat dapat turut andil dalam perbaikan Kota Tangerang Selatan.

Sama halnya pada daerah Kabupaten Tangerang yang saat ini sudah menerapkan sistem *E-Government* sebagai bentuk reformasi birokrasi pelayanan publik. Tentunya dalam hal mempermudah pelayanan dan pelaporan masyarakat serta mempermudah pekerjaan tenaga kerja yang bergerak di instansi pemerintah Kabupaten Tangerang, maka dari itu pemerintah membuat website <https://tangerangkab.go.id/> yang didalamnya terdapat informasi terkait profil, berita, informasi publik, pengaduan dan lain sebagainya, sistem informasi yang bisa diakses oleh masyarakat luas, jika melihat pengguna internet di kabupaten Tangerang hanya 5,2 persen dari total penduduk yang mencapai tiga juta jiwa dan masih rendahnya penggunaan internet mencapai 90 persen di Kabupaten Tangerang ini menjadi salah satu faktor penghambat pemerintah dalam menjalankan aplikasi *E-Government*. Tentunya butuh usaha keras untuk terus memberikan sosialisasi kepada masyarakat Kabupaten Tangerang agar pelaksanaan di Kabupaten Tangerang berjalan dengan efektif dan efisien. Sebagai upaya keseriusan pihak pemerintah daerah Kabupaten Tangerang dalam menjalankan pelayanan publik berbasis elektronik, Kabupaten Tangerang juga menyediakan beberapa jenis aplikasi yang bisa diakses di menu sistem informasi baik secara langsung melalui website Organisasi Perangkat Daerah atau bisa mendownload aplikasi Tangerang Gemilang tersebut melalui Playstore. (Mardiani, 2014).

Salah satu Pemerintah Kota di Provinsi Jawa Barat, Pemerintah Kota Bandung juga terus berinovasi menghadirkan layanan bagi masyarakat, salah satunya lewat aplikasi Bandung Sadayana. Aplikasi ini berperan sebagai wadah literasi digital dan kolaborasi masyarakat Kota Bandung, Keuntungan untuk masyarakat (dengan menggunakan aplikasi ini) ialah dapat dengan mudah menikmati semua layanan dalam satu platform dan dapat berperan aktif mewujudkan Bandung Smart City dengan kreativitas dan inovasi masing-masing. Ada lima fitur utama dalam aplikasi ini, antara lain: *Citizen Journalism (Bandung Smart City Forum)*, *WhatsApp bot*, *Event*, *Smart Food*, dan *Smart Form*. Selain itu, ada pula fitur pendukung yang terintegrasi dengan berbagai layanan digital pemerintah, *start-up* di Kota Bandung

Bandung dan instansi lainnya seperti layanan kependudukan, perizinan, perpajakan, CCTV, stok darah PMI, harga pangan PD Pasar, open data, informasi Covid-19, JDIH, BPOM, tourism, LAPOR!, Call Center 112. (Dini Yustiani, 2022).

Sebagai salah satu kota yang mengambil peran utama dalam perkembangan *Smart City*, Kota Bogor telah menghasilkan berbagai inovasi, salah satunya adalah inovasi dalam penyediaan layanan publik. Salah satu bentuk inovasi ini adalah penciptaan aplikasi yang disebut Sistem Informasi Berbagi Aduan Saran, atau yang dikenal dengan SiBadra. SiBadra merupakan alat komunikasi bagi warga Kota Bogor yang bertujuan untuk mempermudah mereka dalam mengungkapkan keluhan, memberikan saran, mengajukan pengaduan, dan meminta layanan darurat kepada Pemerintah Kota Bogor secara instan. Lewat aplikasi SiBadra, masyarakat dapat mengawasi status pengaduan dan aspirasi yang telah mereka ajukan, dan juga berkomunikasi secara langsung dengan pihak pemerintah Kota Bogor. Aplikasi ini dapat diunduh tanpa biaya oleh semua warga melalui *platform Google Play Store*. (Diya Meyfrylinda, 2020).

Saat ini, Kota Tangerang merupakan salah satu kota yang menerapkan konsep untuk menyelesaikan permasalahan kota serta meningkatkan tata kelola kota. Kota Tangerang yang merupakan salah satu kota penyangga Ibu Kota DKI Jakarta tentu harus mampu menopang, terutama dalam hal lonjakan jumlah penduduk. Lonjakan jumlah penduduk DKI Jakarta yang migrasi ke Kota Tangerang menyebabkan pertumbuhan jumlah penduduk di Kota Tangerang melaju begitu tinggi yang kini jumlah penduduk Kota Tangerang mencapai 2 juta jiwa yang membuat Kota Tangerang maskin padat, seperti yang terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Data Jumlah Penduduk Kota Tangerang Tahun 2020-2022

Kecamatan	Penduduk (ribu)	Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun 2020–2022
(1)	(2)	(3)
1. Ciledug	168 670	1,56
2. Larangan	166 900	0,45
3. Karang Tengah	118 409	0,33
4. Cipondoh	256 392	1,87
5. Pinang	185 342	1,64
6. Tangerang	155 094	0,46
7. Karawaci	188 124	1,15
8. Jatiuwung	102 650	0,33
9. Cibodas	149 093	0,70
10. Periuk	144 208	1,29
11. Batuceper	92 868	0,51
12. Neglasari	118 692	1,56
13. Benda	84 114	0,40
Kota Tangerang	1 930 556	1,05

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tangerang, 2023

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa jumlah penduduk Kota Tangerang mencapai 1,93 juta orang pada tahun 2022. Hal ini menunjukkan bahwa seiring meningkatnya jumlah penduduk, dalam pengelolaan tata kota harus didukung dengan teknologi informasi dan komunikasi atau sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) untuk memberikan kemudahan dalam proses pelayanan, sehingga dalam proses pelayanan tidak lagi memerlukan waktu yang begitu lama. Oleh karena itu pemerintah Kota Tangerang mengeluarkan konsep baru Tangerang LIVE yang bertujuan dengan menjadikan Kota Tangerang sebagai *smart city* atau kota pintar untuk mewujudkan kota yang semakin maju dan sejahtera, kota yang mampu memberikan kenyamanan bagi masyarakatnya terutama dalam hal pelayanan dengan menyediakan fasilitas, sarana dan prasarana, memberikan kenyamanan bagi masyarakatnya dalam berinteraksi dengan sesamanya.

Pemerintah Kota Tangerang dengan mengusung 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*. (Restu Ramadhan Dkk, 2019)

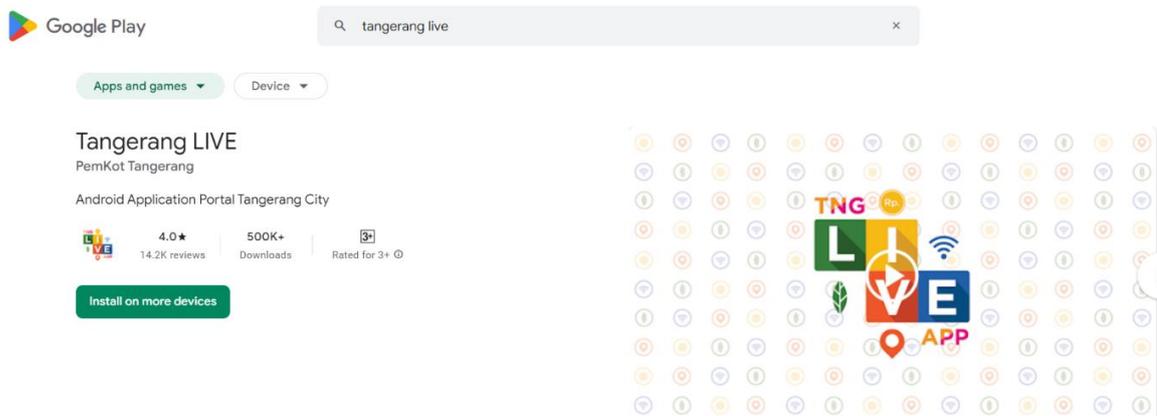
Berdasarkan Peraturan Walikota Kota Tangerang Tahun 2014 Nomor 96 mengenai rencana teknologi informasi dan komunikasi dan dikembangkan melalui Peraturan Walikota Kota Tangerang Tahun 2016 Nomor 2 mengenai Pemanfaatan Teknologi informasi dan komunikasi, bahwa untuk mewujudkan pelaksanaan E-Government yang terarah, terpadu, sistematis dan tepat sasaran, perlu pengaturan mengenai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi itu sendiri. Pemerintah Kota Tangerang meluncurkannya sebuah portal aplikasi yang bernama Tangerang LIVE (Liveable, memiliki arti yaitu Pemerintah Kota Tangerang ingin menjadikan Kota Tangerang sebagai kota yang layak untuk dihuni oleh masyarakatnya. *Investable*, yang memiliki arti yaitu Pemerintah Kota Tangerang ingin menjadikan Kota Tangerang sebagai kota primadona bagi para investor, dengan memanfaatkan teknologi komunikasi. *Visitable*, yang memiliki arti yaitu Pemerintah Kota Tangerang ingin menjadikan Kota Tangerang sebagai kota wisata yang dapat dikunjungi melalui daya tarik yang dimiliki oleh Kota Tangerang, dan *E-city* yaitu sebagai konsep awal pemerintah Kota Tangerang yang ingin menjadikan Kota Tangerang sebagai kota cerdas berbasis elektronik. Terbentuknya aplikasi Tangerang LIVE, pemerintah Kota Tangerang merealisasikan sebuah konsep Tangerang LIVE, konsep ini dibentuk untuk mewujudkan konsep kota pintar atau *e-city*.

Pada tanggal 21 September 2023, Pemerintah Kota Tangerang mendapatkan penghargaan mengenai digitalisasi tata kota. Di bawah kepemimpinan Wali Kota Tangerang, Arief R. Wismansyah, transformasi digital di Kota Tangerang baik dalam rangka penguatan sistem pemerintah berbasis elektronik (SPBE), maupun implementasi konsep *smart city* terus dipacu. Pemerintah Kota Tangerang merupakan salah satu pionir dalam penerapan konsep *Smart City* (Kota Cerdas) dalam program gerakan menuju 100 *smart city* di pemerintah Kota dan Kabupaten

di Indonesia. Pengembangan *smart city* di Kota Tangerang berorientasi pada pemenuhan layanan kepada masyarakat, sehingga tidak heran bila sampai saat ini banyak sekali aplikasi yang telah dibangun oleh pemerintah Kota Tangerang dalam rangka menyelesaikan setiap tantangan dan persoalan yang ada di masyarakat. (Rizky Adha Mahendra Dkk, 2023).

Dengan aplikasi Tangerang LIVE, pemerintah Kota Tangerang dapat mengintegrasikan berbagai aplikasi yang ada, sehingga masyarakat cukup mengakses aplikasi Tangerang LIVE untuk mendapatkan berbagai informasi seputar Kota Tangerang yang berguna untuk memudahkan masyarakat dalam mencari dan mengakses seperti layanan informasi, darurat, pengaduan (LAKSA), perizinan, kesehatan, pariwisata, islami, pendidikan, kesejahteraan rakyat, lingkungan, antrian, RT/RW, kependudukan, ketenagakerjaan, hingga layanan transportasi di Kota Tangerang (Rizka dan Widya Nur, 2021).

Gambar 1.2 Jumlah Pengguna aplikasi Tangerang LIVE pada tahun 2023

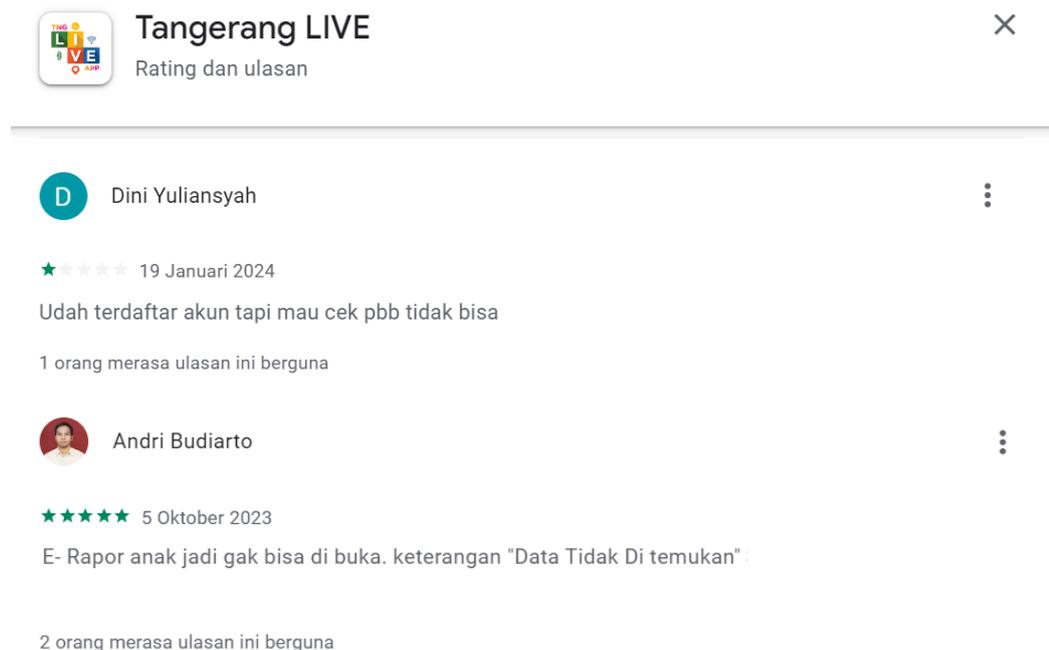


Sumber: Google Playstore, 2023

Berdasarkan jumlah pengguna aplikasi Tangerang LIVE, dilihat bahwa pengguna aplikasi tangerang live hanya 500.000 orang yang telah mengunduh aplikasi Tangerang Live hingga tahun 2023, sementara jumlah penduduk Kota Tangerang pada tahun 2022 yang mencapai 1.930.556 orang sehingga penggunaan aplikasi Tangerang LIVE belum mencakup total keseluruhan masyarakat Kota Tangerang. salah satu penyebabnya ialah kurangnya upaya sosialisasi yang

dilakukan oleh pihak pemerintah Kota Tangerang, khususnya oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang (Wahyu Hidayat, 2021).

Gambar 1.3 Ulasan Pengguna Aplikasi terkait kendala akses

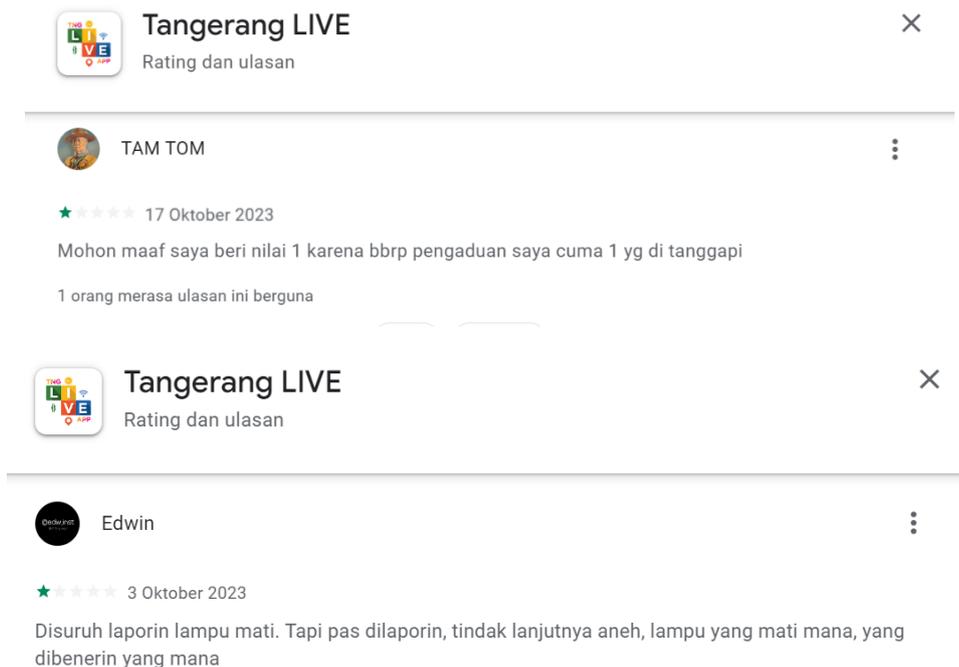


Sumber: Google Playstore, 2023

Adapun permasalahan lain yang dikemukakan oleh masyarakat adalah kesulitan mengakses layanan Tangerang LIVE. Individu yang merasa bahwa sistem mudah digunakan, maka individu tersebut akan menggunakannya, begitu sebaliknya apabila individu merasa bahwa sistem tidak mudah digunakan maka individu tersebut tidak akan menggunakannya (Jogiyanto,2007) dalam (Kumala et al., 2020). Berdasarkan data dari ulasan pengguna Aplikasi tangerang LIVE pada google play store dari pengguna @dini yuliansyah yang ditulis pada tanggal 19 januari 2024 menyatakan bahwa akun miliknya sudah terdaftar dan ketika ingin melakukan akses pada fitur PBB, dan ternyata tidak bisa dibuka. Ulasan lain dari pengguna @andri budiarto yang ditulis pada tanggal 05 oktober 2023 menyatakan bahwa fitur e-rapor pada aplikasi untuk melihat laporan nilai belajar siswa sekolah tidak dapat dibuka sehingga dapat menghambat dalam proses pelayanan infomasi publik. “e-rapor

anak jadi gak bisa dibuka. Keterangan data tidak ditemukan”. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mengalami kesulitan untuk mengakses layanan pada aplikasi Tangerang LIVE pada halaman Aplikasi.

Gambar 1.4 Ulasan Pengguna Aplikasi terkait fitur Pengaduan LAKSA



Sumber: Google Playstore, 2023

Berdasarkan data dari ulasan pengguna Aplikasi tangerang LIVE dari pengguna @Edwin yang ditulis pada tanggal 03 oktober 2023 menyatakan bahwa laporan pengaduan lampu mati tidak tindak lanjut semestinya sesuai laporan yang masuk ke aplikasi. Ulasan lain dari pengguna @TAM TOM yang ditulis pada tanggal 17 Oktober 2023 menyatakan bahwa dari beberapa laporan pengaduan yang masuk ke aplikasi, hanya 1 yang di tanggapi dan di tindak lanjut sehingga membuat masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan pengaduan di fitur LAKSA aplikasi Tangerang LIVE. Hal tersebut berdampak pada kepercayaan publik terhadap pemerintah kota dapat menurun dalam penggunaan aplikasi Tangerang LIVE maupun terhadap pemerintah itu sendiri.

Maka dari itu, aplikasi Tangerang Live dalam memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat masih ditemukan berbagai permasalahan, salah satu permasalahannya yaitu bahwa sebagian masyarakat kesulitan dalam mengakses aplikasi Tangerang LIVE, lambatnya respon tindak lanjut pada SKPD Terkait.

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”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka identifikasi masalah dri penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya Sosialisasi Terkait Adanya Aplikasi Tangerang LIVE
2. Masih Rendahnya Pengetahuan Masyarakat Terkait Aplikasi Tangerang LIVE
3. Masih Sulitnya Mengakses Layanan Informasi Pada Aplikasi Tangerang LIVE
4. Seringnya Server Down Saat Menggunakan Aplikasi Tangerang LIVE
5. Masih Lambatnya Dalam Pengelolaan Informasi Untuk di Tindak Lanjut Ke Dinas Terkait

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, perlu adanya pembatasan masalah agar terdapat arah dan lebih fokus pada pokok permasalahan yang diangkat, pembatasan dalam penelitian kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi dan fleksibilitas masalah yang akan dipecahkan, selain juga faktor keterbatasan tenaga, dana dan waktu (Sugiyono, 2015). Ruang lingkup penelitian ini dibatasi dengan judul penelitian **“Penerapan *E-Government* pada Aplikasi Tangerang LIVE dalam Meningkatkan Kualitas Informasi Publik di Kota Tangerang”**.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang diambil adalah “Bagaimana Penerapan *E-Government* pada Aplikasi Tangerang LIVE dalam Meningkatkan Kualitas Informasi Publik di Kota Tangerang?”.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis “Penerapan *E-Government* pada Aplikasi Tangerang LIVE dalam Meningkatkan Kualitas Informasi Publik di Kota Tangerang”.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut, maka peneliti:

1. Manfaat Teoritis

Sumbangan bagi Ilmu Administrasi Publik, pada teori bidang *E-Government* dan pelayanan publik. serta memberikan gambaran mengenai penerapan aplikasi tangerang live di kota tangerang.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dalam melakukan penerapan *E-Government* terutama dalam penerapan Aplikasi Tangerang LIVE dan sebagai referensi data tambahan bagi peneliti lainnya yang tertarik pada bidang kajian ini.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang diambil adalah “Bagaimana Penerapan *E-Government* pada Aplikasi Tangerang LIVE dalam Meningkatkan Kualitas Informasi Publik di Kota Tangerang?”.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis “Penerapan *E-Government* pada Aplikasi Tangerang LIVE dalam Meningkatkan Kualitas Informasi Publik di Kota Tangerang”.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut, maka peneliti:

1. Manfaat Teoritis

Sumbangan bagi Ilmu Administrasi Publik, pada teori bidang *E-Government* dan pelayanan publik. serta memberikan gambaran mengenai penerapan aplikasi tangerang live di kota tangerang.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dalam melakukan penerapan *E-Government* terutama dalam penerapan Aplikasi Tangerang LIVE dan sebagai referensi data tambahan bagi peneliti lainnya yang tertarik pada bidang kajian ini.