

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian, sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan untuk mengkaji penelitian. Dari penelitian terdahulu, peneliti menemukan beberapa judul yang sama seperti judul penelitian ini namun ditempat penelitian yang berbeda. Peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian ini, berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal dan skripsi terkait dengan penelitian yang dilakukan peneliti.

Penelitian pertama berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Melalui dengan Aplikasi Tangerang Gemilang”. Oleh: Bahrul Syaepudin¹, Adie Dwiyanto Nurlukman². Jurnal Pekommas Vol. 7 No. 1, Juni 2022. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode ini menggambarkan kondisi objek atau sebuah keadaan. Hasil dari penelitian, Dalam hal penerapan di daerah pemerintah Kabupaten Tangerang masih banyak hal-hal yang harus dikaji ulang seperti masih adanya aplikasi dari OPD yang belum terintegrasi dengan baik dan hanya bersifat informasi saja bahwa ada aplikasi dinas terkait di dalam aplikasi Tangerang Gemilang. Pada penelitian yang saya teliti lebih fokus pada penerapan *E-Government* dalam kualitas informasi publik dan juga lokus penelitian kota Tangerang yang bertujuan memudahkan Masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik.

Penelitian kedua berjudul “Implementasi Di Kota Tangerang Menjadi Smart City (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live)”. Oleh: Restu Ramadhan¹, Ria Arifianti², Riswanda³. Jurnal Pemikiran dan Penelitian bidang administrasi, sosial, humaniora dan kebijakan publik Vol 2, No 4 (2019). Penelitian ini metode yang digunakan untuk penulisan ini adalah Studi Pustaka. Hasil penelitian, dari hasil observasi mengenai Implementasi di Kota Tangerang menuju *smart city* studi kasus pada Aplikasi Tangerang LIVE adalah implementasi ini belum berjalan dengan

optimal karena masih terdapat beberapa kekurangan. Pada penelitian yang saya teliti lebih fokus pada melihat dan menganalisis penerapan di Kota Tangerang dalam kualitas informasi publik yang bertujuan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik.

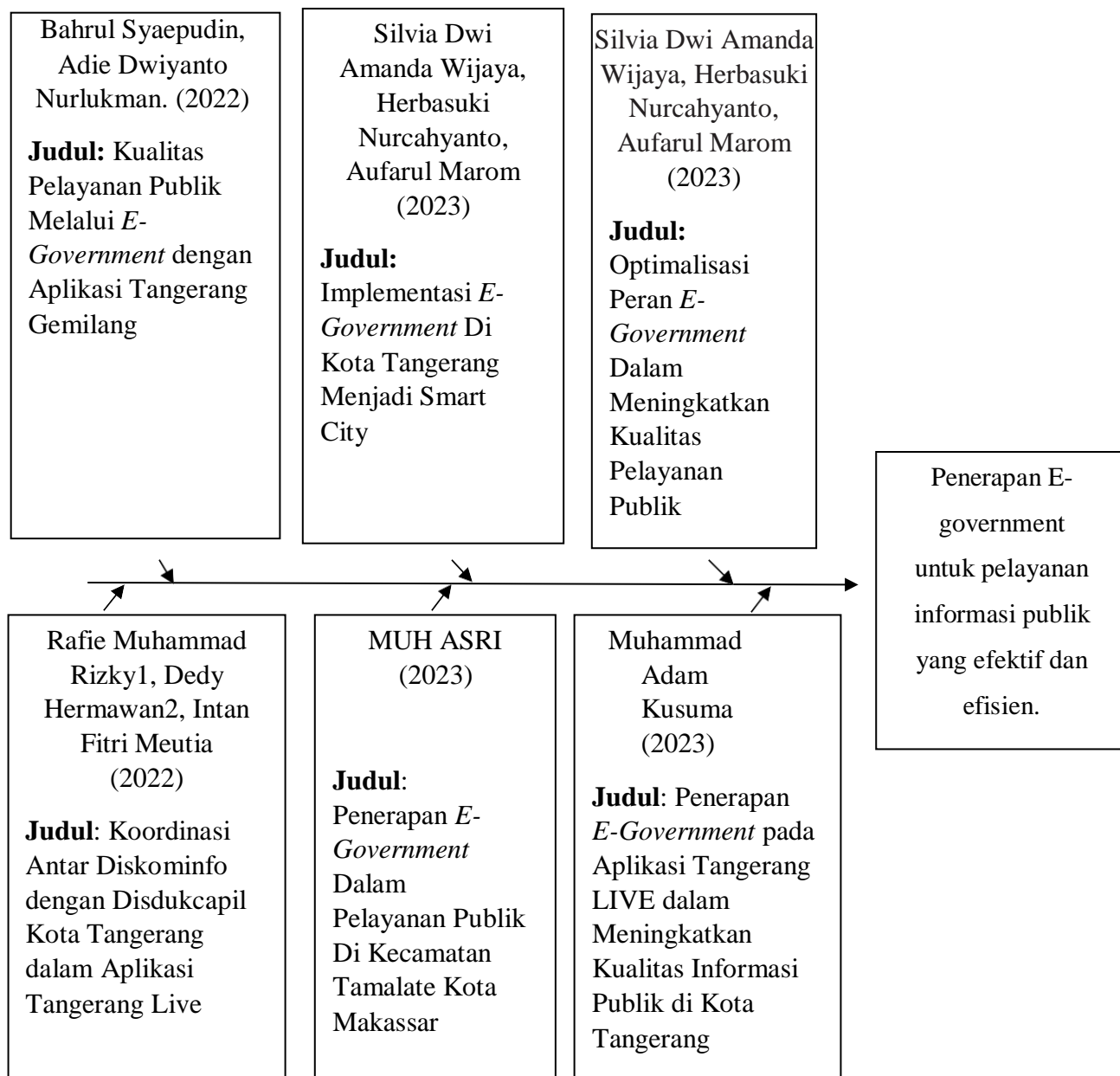
Penelitian ketiga berjudul “Optimalisasi Peran Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”. Oleh Silvia Dwi Amanda Wijaya¹, Herbasuki Nurcahyanto², Aufarul Marom³. Jurnal Administrasi Publik (2023). Penelitian ini dilakukan secara studi pustaka, secara sistematis melalui website sipenduduk.pekanbaru.go.id. Hasil dari penelitian, Pemerintah Kota Pekanbaru terkhusus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam memberikan layanannya telah menerapkan yang terealisasi dalam bentuk website sipenduduk.pekanbaru.go.id. Hal ini seiring dengan adanya pandemi Covid-19 pada awal tahun 2020. Meskipun, website ini telah dibentuk sejak 2019 yang lalu, namun kegunaannya hanya diperuntukkan bagi tim internal. Sejak website sipenduduk.pekanbaru.go.id ini pertama kali diluncurkan serta diperkenalkan oleh masyarakat, tidak terlepas dari beberapa kendala yang terjadi, baik itu yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sampai pada Disdukcapil sendiri sebagai penyedia layanan. Pada penelitian yang saya teliti lebih fokus pada penerapan *E-Government* dalam perspektif kualitas informasi publik untuk melihat dan menganalisis sejauh mana Penerapan *E-Government* di Kota Tangerang yang bertujuan memudahkan Masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik.

Penelitian keempat berjudul “Koordinasi Antar Diskominfo dengan Disdukcapil Kota Tangerang dalam Aplikasi Tangerang Live”. Oleh Rafie Muhammad Rizky¹, Dedy Hermawan², Intan Fitri Meutia³. Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik Volume 4 (1) 2022. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah koordinasi yang dilakukan antara organisasi perangkat daerah (OPD) yang terdapat dalam Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dalam implementasi aplikasi Tangerang LIVE guna meningkatkan pelayanan prima yang berbasis

teknologi berjalan dengan baik. Pada penelitian yang saya teliti lebih fokus pada penerapan Kota Tangerang yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tangerang dan Masyarakat.

Penelitian kelima berjudul “Penerapan Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Tamalate Kota Makassar”. Oleh MUH ASRI. Skripsi Ilmu Administrasi Negara (2023). Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian untuk mendeskripsikan peristiwa, perilaku orang atau suatu keadaan pada tempat tertentu secara rinci dalam bentuk narasi. Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, masing-masing elemen tersebut terbukti sangat berarti mempengaruhi *E-Government* Jadi Penting untuk menilai sejauh mana bermanfaat bagi masyarakat. Yang di nanti adalah implementasi *E-Government* dapat di implementasikan dengan benar (Oktavia, 2020). Kunci suksesnya penerapan di Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Terletak pada manfaat bagi masyarakat dengan hadirnya pelayanan online. Kehadiran sangat di inginkan oleh masyarakat bisa di akses dimana saja dan kapan saja di tengah new normal covid-19 agar masyarakat tidak perlu antri di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar yang disinyalir bisa menyebabkan terjadinya cluster baru covid-19 dan meminimalisir penularan covid-19. Pada penelitian yang saya teliti lebih fokus pada penerapan dalam kualitas informasi publik yang bertujuan memudahkan Masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik dan juga lokus penelitian berada di kota Tangerang.

Gambar 2.1 Diagram Fishbone



Sumber: Data Olahan Peneliti, 2023

Dari kelima penelitian terdahulu terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang saat ini sedang diteliti. Persamaan penelitian ini terdapat pada penelitian mengenai penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Selain itu persamaannya lainnya terletak pada metode penelitian yang digunakan, metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Perbedaan

penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada teori yang digunakan yaitu 4 dimensi penilaian *E-Government* menurut Papadomichelaki dan Mentzas (2012). Selain itu, dalam Penelitian sebelumnya hanya menjelaskan stake holder selaku pembuat program sedangkan pada penelitian ini berfokus pada kedua belah pihak yaitu stake holder selaku pembuat program dan masyarakat selaku penerima layanan informasi publik dan pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada tahun 2024.

2.2. Kajian Teori

2.2.1. Konsep *E-Government*

E-Government merupakan gambaran sebuah sistem informasi yang dibangun oleh sub sistem sosial dan sub sistem teknis (sistem sosio-teknis) di mana kombinasi antara sub sistem sosial meliputi berbagai disiplin ilmu diluar bidang ilmu teknik (*non-engineering*) dengan sub sistem teknis dari bidang ilmu teknik (*engineering*) menurut Avison and Fitzgerald (dalam Napitupulu, dkk, 2020:7). Menurut Idrus dan Zakiya (dalam Napitupulu, dkk, 2020:48) terdapat dua hal dalam pendefinisian *E-Government*: pertama, bagaimana teknologi informasi ini digunakan, yaitu sebagai alat bantu, dan yang kedua adalah kebermanfaatan dari internet itu sendiri yang dapat berguna untuk membentuk pemerintahan agar lebih efisien dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif.

E-Government: merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam lingkup pemerintahan, dengan tujuan efisien dan efektif dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sehingga memudahkan dalam mengakses informasi dari pemerintah. Adapun manfaat dengan menerapkannya antaralain;

1. Menganut sistem fleksibilitas, artinya informasi dapat diakses dimana saja dan kapan saja, tanpa tergantung jam operasional kantor.

2. Adanya keterbukaan (transparansi) antara pemerintah, pelaku bisnis, maupun masyarakat secara umum.
3. Menciptakan kemandirian bagi masyarakat dalam memperoleh informasi yang diinginkan.
4. Mengefisiensikan pelaksanaan pemerintahan tanpa harus mengadakan sistem komunikasi secara langsung (tatap muka)

Kelebihan dari teknologi informasi dan komunikasi ini adalah dalam hal kecepatan, kemudahan dan biaya yang tergolong lebih murah. maka dari itu teknologi informasi dan komunikasi diterapkan dalam berbagai bidang kehidupan manusia. Kaitannya dalam hal ini, pemerintah adalah pengurus harian dari suatu negara dan juga sebagai pemberi layanan kepada masyarakat. 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.

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*. Selain itu, merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru seperti:

1. G2C (Government to Citizen), penyampaian layanan publik oleh pemerintah ke masyarakat
2. G2B (Government to Business), layanan transaksi elektronik antara pemerintah dan pelaku bisnis
3. G2G (Government to Government), layanan pertukaran informasi secara online antara institusi pemerintahan dalam suatu daerah.

Sedangkan konsep yang diusung oleh EZ Gov, selaku konsultan dalam penerapan memiliki pengertian penyederhanaan praktik pemerintah dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, dimana pengertian tersebut dapat dibagi menjadi dua, yakni:

1. Online Service, yakni pemerintah menjalankan fungsinya ke masyarakat maupun kepada pelaku bisnis dan pelayanan yang diberikan lebih sederhana dan mudah kepada pihak yang terkait.
2. Government Operations, yakni kegiatan yang dilakukan oleh pegawai pemerintah seperti electronic procurement, manajemen dokumen berbasis web, formulir elektronik dan hal-hal lain yang dapat disederhanakan dengan penggunaan internet.

Sehingga peran pemerintah dalam hal ini Kota Tangerang berfokus kepada meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang berbasis *online service* dan juga *government operations* agar kemudahan yang diinginkan bisa di capai, sehingga masyarakat akan terasa lebih terbantu dalam memenuhi kebutuhannya masing-masing.

1. Tujuan Penerapan

Dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, dalam hal ini bertujuan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, antara lain:

1. Membentuk suatu informasi jaringan dan kegiatan pelayanan publik dengan kualitas dan cakupan yang dapat dipenuhi oleh seluruh masyarakat dan dapat diakses di setiap wilayah setiap saat, tanpa batas waktu dengan biaya yang wajar bagi masyarakat.
2. Menjalin hubungan yang interaktif dengan dunia usaha untuk, meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan,

mempercepat kemampuan menghadapi perubahan dan, persaingan perdagangan internasional.

3. Membangun mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga negara serta, menyediakan sarana dialog publik bagi masyarakat untuk, berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Terwujudnya sistem pengelolaan dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memudahkan transaksi dan pelayanan antara instansi pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Manfaat penerapan seharusnya di rasakan oleh masyarakat luas sistem apapun dibangun jika manfaatnya tidak dapat dirasakan oleh masyarakat, maka cita-cita itu tidak akan menjadi kenyataan tata pemerintahan yang baik tidak akan tersalurkan seperti, yang terjadi komunikasi yang buruk antara pemerintah daerah dengan masyarakat tentang cara menggunakan kolaborasi teknologi yang umum digunakan. Hal ini biasanya dilakukan untuk menemukan inovasi wawasan baru ke dalam konvergensi teknologi (penggabungan atau pengintegrasian media-media yang ada) seperti, pengaruh kepemimpinan politik yang kuat akan mendorong munculnya perubahan dalam jika perubahan ini terus diabaikan, penggunaan akan menjadi kurang optimal. Ada faktor yang mempengaruhi kesuksesan implementasi *E-Government*. Masing-masing elemen tersebut terbukti sangat berarti mempengaruhi Jadi Penting untuk menilai sejauh mana bermanfaat bagi masyarakat. Yang di nanti adalah implementasi dapat di implementasikan dengan benar (Oktavia, 2020).

Pelayanan publik berbasis dapat memudahkan warga untuk mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Kelengkapan dan keterbukaan informasi yang dapat diakses akan mendorong terciptanya *good governance* dalam pemerintahan dengan

meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. juga dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi birokrasi, meningkatkan kreativitas dan inovasi, baik dari pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat. Penerapan pada pelayanan publik dapat meningkatkan kemudahan dan efisiensi. Misalnya, sistem LPSE (Layanan Pengadaan Barang/Jasa Elektronik) terbukti sangat efektif. Adopsi layanan berbasis di pemerintahan juga telah mampu membawa manfaat dalam hal efisiensi dan produktivitas. Berdasarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2009 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, pemerintah harus mampu memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat, yaitu:

1. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah Indonesia, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif
2. Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar, sehingga pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan Negara. (Juliarso, 2019).

2. Jenis layanan *E-Government*

Jenis layanan secara default, layanan pemerintah disediakan untuk kelompok pengguna yang berbeda. Berbagai jenis layanan dan mengkategorikannya ke dalam empat jenis utama yang berbeda, antara lain yaitu:

1. *Government to Citizens (G2C)*: Memungkinkan semua layanan pemerintah yang dibutuhkan warga sejak mereka lahir sampai akhir serta penyampaian layanan pemerintah yang lebih baik dan interaksi komunikasi antara individu dan pemerintah.

2. *Government to Business (G2B)*: ini adalah interaksi antara entitas pemerintah dan sektor bisnis dari industri, perusahaan dan komersial untuk semua kegiatan yang terkait dengan swasta.
3. *Government to Government (G2G)*: ini kebanyakan terjadi antara internal pemerintah dan entitas. mengatakan bahwa ini adalah interaksi antara karyawan dan departemen lokal dengan entitas mereka dan yang lainnya mengatakan bahwa ini adalah hubungan antara entitas pemerintah.
4. *Government-to-Employee (G2E)*: ini adalah hubungan antara karyawan dan entitas mereka untuk meningkatkan hasil Ini adalah layanan internal entitas kepada karyawan untuk memfasilitasi dan mengambil informasi karyawan yang diperlukan seperti pelatihan, informasi pribadi, cuti, layanan, pendidikan dan sosial.
5. *Government to Nonprofit (G2N)*: kelompok layanan ini diberikan kepada badan amal, komite, dan organisasi nirlaba .(Al-Shuaili et al., 2019).

3. Elemen Pendukung Pengembangan *E-Government*

Menurut buku elektronik government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet Dan Teknologi Informasi 2006: Richardus Eko Indradit: hal 13, ada beberapa element sukses pengembangan elektronik government yaitu Support, Capacity, dan Value.

1. *Support*

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-Government*. Tanpa adanya unsur "*political will*" ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya

birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen “*top down*”, maka jelas dukungan implementasi program *e-government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para pembatunya – Menteri) sebelum merambat ke level-level di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya).

Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal sebagai berikut:

- Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan.
- Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral;
- Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus.
- Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

2. *Value*

Pada elemen ini, membahas mengenai nilai manfaat yang diperoleh dari berbagai pihak dengan adanya penerapan ini termasuk mereka yang berkepentingan (*demand side*). Oleh karena itu, pemerintah harus melihat pertimbangan apa yang

menjadi prioritas dalam pembangunan dan pengembangan untuk mencapai manfaat yang dirasakan oleh masyarakat.

Berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi layanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan . Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut; dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *E-Government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk itulah maka pemerintah harus benar- benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *E-Government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar- benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *E-Government*.

3. *Capacity*

Capacity merupakan kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” *e-government* terkait menjadi kenyataan. elemen dimana terdapat kemampuan pemerintah dalam mewujudkan yang telah direncanakan. Terdapat 3 hal yang setidaknya dimiliki oleh pemerintah, yaitu:

1. Ketersediaan sumber daya manusia yang mumpuni dalam mengelola dan mengkses teknologi dan informasi agar sesuai dengan apa yang menjadi harapan.
2. Sumber daya finansial termasuk pada segi anggaran dan pengalokasian dana.

3. Infrastruktur yang memadai untuk mencapai keberhasilan penerapan *E-Government*

4. Faktor Penghambat Pengembangan di Indonesia.

Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan Kumorotomo (2008), yaitu masalah pokok aplikasi terletak pada masalah pengembangan infrastruktur, kepemimpinan dan budaya masyarakat.

1. Infrastruktur Pada proses pengembangan *E-Government*, infrastruktur merupakan unsur yang sangat krusial termasuk diantaranya, yaitu ketersediaan teknologi. Adanya infrastruktur yang memadai akan mendukung pengembangan *E-Government* sehingga layanan yang diberikan berjalan dengan optimal dan tidak terjadi ketimpangan.
2. Kepemimpinan Penerapan sistem layanan online ini tidak terjadi apabila tidak adanya dukungan baik dari pimpinan pusat, daerah maupun organisasi, adanya dukungan dari pimpinan pusat, daerah ataupun organisasi berarti sistem tersebut dapat berjalan sesuai dengan kesepakatan dan peraturan terkait. Dukungan dari pimpinan tersebut berupa alokasi anggaran, pembentukan peraturan hingga konsistensi dan komitmen dalam menyukseskan penerapan *E-Government*.
3. Budaya Adanya peralihan sistem yang semula berbasis offline menjadi online yang sangat mendasar tetapi memerlukan komitmen perubahan yang kuat adalah faktor budaya jajaran pemerintah di Indonesia sebenarnya cukup mudah dalam memperoleh akses teknologi, dan tidak kurang juga banyak pemimpin yang punya visi pengembangan layanan secara elektronik. Namun masalahnya adalah bahwa pemanfaatan sering terbentur dengan faktor budaya masyarakat yang memang kurang mendukung. Faktor budaya di antara para birokrat dalam lembaga

pemerintah inilah yang seringkali mengakibatkan kurangnya kesadaran dan penghargaan terhadap pentingnya *E-Government*.

2.2.2. Dimensi-Dimensi *E-Government*

Menurut Mohammed Ateeq Alanezi, Ahmed Kamil, dan Shuib Basri (2010) menyatakan bahwa merujuk pada sejauh mana suatu portal pemerintah elektronik dapat efektif dalam menyediakan layanan yang kompeten untuk mendukung kebutuhan masyarakat, dunia bisnis, dan lembaga-lembaga dalam menjalankan administrasi pemerintahan mereka.

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:

1. *Efficiency* (efisiensi): Kemudahan bagi masyarakat untuk bisa mengakses layanan berbasis online.
2. *Trust* (kepercayaan): Kepercayaan masyarakat terhadap *E-Government* mengenai kebebasan dari risiko bahaya atau keraguan selama proses layanan secara online.
3. *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 akurasiya sangat menjanjikan.

4. *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat): Bantuan yang diberikan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat dalam pencarian informasi.

Menurut Booz Allen dan Hamilton dalam Indrajit (2005:43-44), terdapat lima dimensi dalam *Balanced E-Government scorecard* sebagai alat ukur kinerja pemerintahan yang menerapkan yang masing-masing dijabarkan dalam berbagai kriteria secara lebih detail, antara lain yaitu:

1. Dimensi Manfaat, berhubungan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut.
2. Dimensi Manfaat, berhubungan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut.
3. Dimensi Partisipasi, ini berhubungan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan.
4. Dimensi Transparansi, apakah pemerintah dalam hal ini ,mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparansi dalam pemerintahan.
5. Dimensi Manajemen Perubahan, ini terkait dengan proses implementasi apakah ada proses review yang jelas dan dikelola dengan baik.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) menyatakan bahwa model Kualitas pelayanan berbasis *E-Government* ini adalah model yang paling komprehensif dan integratif, karena dimensinya relevan dan secara menyeluruh memenuhi kebutuhan untuk mengevaluasi kualitas penerapan *E-Government*.

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.

memiliki banyak manfaat, guna menunjang peningkatan kualitas informasi publik. Misuraca (2007:2) menyebutkan bahwa, terdapat tiga dimensi dalam melihat manfaat dari penerapan *E-Government*, yaitu dimensi, ekonomi, sosial, dan pemerintahan.

1. Dimensi ekonomi. Dalam hal ekonomi, manfaat di antaranya yaitu mengurangi biaya transaksi untuk kapasitas yang lebih baik dengan target pelayanan, peningkatan cakupan dan kualitas penyampaian pelayanan, meningkatkan kapasitas

respon dalam mengatasi permasalahan isu-isu kemiskinan dan meningkatkan pendapatan.

2. Dimensi sosial. Dalam hal sosial, manfaat cukup beragam mulai dari penciptaan lapangan kerja di sektor ketiga, peningkatan sistem pendidikan dan kesehatan, penargetan yang lebih baik atas pelayanan pemerintah, peningkatan kapasitas dalam penyediaan keselamatan dan keamanan. Pada banyak kasus manfaat-manfaat ini dapat dievaluasi dalam istilah-istilah politik dan dapat dikuantifikasi dalam istilah keuangan.
3. Dimensi pemerintahan. Dalam hal pemerintahan, manfaat dapat meningkatkan tercapainya *good governance* dalam hal peningkatan keterbukaan, transparansi, akuntabel atau demokratis dibandingkan pemerintahan yang konvensional. juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga dapat mengokohkan sistem demokrasi yang ada.

2.2.3. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Maka pelayanan publik merupakan kewajiban pihak penyelenggara dimana untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan, sehingga kebutuhan yang di inginkan dapat segera di berikan sesuai kebutuhannya masing-masing. Dan publik adalah sekelompok orang yang memiliki minat atau nilai bersama dalam situasi tersebut kepentingan atau nilai-nilai khusus mereka dapat bertindak sesuka hati. Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan Publik adalah

sekelompok orang/individu memiliki minat dan hobi yang sama satu sama lain (Suandi, 2019).

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dan dalam pasal 7 menyebutkan bahwa Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik. Maka dari itu, pelayanan publik ini sangat penting untuk memenuhi kebutuhan layanan, aksesibilitas informasi dan transparansi dalam penyediaan layanan publik bagi setiap warga negara dan penduduk oleh penyelenggara pelayanan publik.

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

Menurut Paimin Napitupulu (2007:8) secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang prima, tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

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.

Karakteristik model layanan pemerintah yang berfokus pada pelanggan, sebagai berikut:

1. lebih fokus tentang kegiatan pendukung untuk mengembangkan lingkungan yang kondusif kegiatan pengabdian Masyarakat
2. fokus pada pemberdayaan Masyarakat
3. fokus pada pencapaian visi, misi, tujuan, tujuan dan hasil (*outcome*).
4. fokus pada kebutuhan dan keinginan Masyarakat
5. dalam beberapa kasus, lembaga pendanaan layanan juga berperan dalam akuisisi pendapatan layanan
6. fokus pada prediksi masalah layanan
7. mendukung desentralisasi penyebaran layanan

Berdasarkan deskripsi di atas, maka model *customer driven goverment* adalah model pelayanan pengguna tempat umum memainkan peran yang terdepan dan sebagai hal yang terpenting dari mengelola satu atau lebih layanan populer dengan istilah "menetapkan pelanggan di kursi pengemudi" (Fachruddin, 2018). Dan untuk menentukan kualitas pelayanan publik ada beberapa atribut yang perlu diperhatikan, antara lain :

- a. Ketetapan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan, yaitu meliputi bebas dari kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan.
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan lainnya seperti ruang tempat pelayanan, ketersediaan informasi dan lain-lain.
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruangan tunggu ber ac, kebersihan dan lain-lain. (Agung Kurniawan, 2005).

2.2.4. Keterbukaan Informasi Publik

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) pada 30 April 2010 merupakan momentum penting dalam mendorong keterbukaan di Indonesia, termasuk Perguruan Tinggi sebagai lembaga publik secara khusus Institut Seni Indonesia Padangpanjang. UU ini telah memberikan landasan hukum terhadap hak setiap orang untuk memperoleh Informasi Publik, dimana setiap Badan Publik mempunyai kewajiban dalam menyediakan dan melayani permohonan informasi publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana.

Sejak terjadinya Reformasi pada tahun 1998, Indonesia telah mengalami perubahan signifikan dalam pemerintahan. Dari latar belakang pemerintahan yang tertutup dan penuh kerahasiaan, upaya perbaikan terus dilakukan menuju pemerintahan yang lebih baik. Salah satu langkah konkret dalam arah ini adalah mendorong keterbukaan informasi publik, yang diwujudkan melalui UU No. 14 Tahun 2008. Menurut Erlina Hasan (2010:118), semangat keterbukaan dalam masyarakat dikatalis oleh kemajuan sistem komunikasi dan informasi. Masyarakat kini dengan mudah mengakses berbagai informasi, terutama terkait bidang pemerintahan, dari berbagai belahan dunia. Hal ini secara tidak langsung membuka mata dan telinga masyarakat terhadap bagaimana negara lain mengelola dan memajukan kesejahteraan masyarakatnya.

Erlina Hasan (2010) juga menekankan bahwa hak untuk mendapatkan informasi adalah hak asasi manusia. Keterbukaan informasi publik dianggap sebagai ciri penting dari negara yang baik, dan perannya sangat vital dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap segala hal yang berdampak pada kepentingan publik. Pengelolaan informasi publik dipandang sebagai salah satu upaya untuk mengembangkan masyarakat informasi. Dalam konteks Indonesia, UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menjadi landasan hukum yang mengatur hak masyarakat untuk memperoleh informasi dari instansi pemerintah. Undang-undang ini memberikan landasan hukum bagi keterbukaan informasi sebagai sarana penting untuk meningkatkan akuntabilitas pemerintah, memberdayakan masyarakat, dan mendukung partisipasi publik dalam proses pembuatan keputusan.

Pengertian informasi publik menurut menurut M. Hapiz (2021:13) “Adanya keterbukaan data yang baik kepada masyarakat secara umum merupakan salah satu metode dalam mengefektifkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara. Keuntungan serupa juga akan dirasakan dalam pengelolaan badan publik lainnya dan untuk semua yang mempengaruhi kepentingan umum. Lagi pula, penatausahaan data publik merupakan salah satu upaya untuk menumbuhkan masyarakat data. Masyarakat data mengacu pada suatu keadaan atau keadaan di mana pekerjaan inovasi data ternyata sangat penting dalam mendukung perubahan sosial dan moneter di mata publik”.

Informasi sudah bagaikan darah yang mengalir di dalam tubuh suatu organisasi. Sehingga informasi merupakan salah satu bentuk sumber daya utama yang menjadi pengontrol yang digunakan pemerintah untuk mengendalikan lembaga publik dalam mencapai tujuannya. Mengingat hal tersebut badan publik sebagai penyedia informasi

seyogianya memberikan informasi yang berkualitas kepada pengguna informasi, informasi yang berkualitas senantiasa akan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Akurat. Berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan bagi penerima informasi. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksud. Apabila dalam penyampaian informasi terjadi gangguan (noise) yang dapat merubah atau merusak isi dari informasi tersebut maka informasi yang akan diberikan harus meliputi:
 1. Lengkap, artinya informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kelengkapan yang baik karena bila informasi yang dihasilkan sebagian-sebagian akan mempengaruhi dalam pengambilan keputusan.
 2. Benar, artinya informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kebenaran dan akurat.
 3. Aman, artinya informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki keamanan dan tidak membahayakan salah satu pihak.
- b. Tepat waktu, informasi yang diterima harus tepat pada waktunya, sebab informasi yang usang (terlambat) tidak mempunyai nilai yang baik, sehingga bila digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan akan dapat berakibat fatal. Sehingga diperlukan teknologi-teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengolah dan mengirimkan suatu informasi.
- c. Relevan, informasi harus mempunyai manfaat bagi si penerima. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang atau lembaga tertentu dengan yang lainnya berbeda. Misalnya informasi mengenai identitas peserta lelang kurang relevan disampaikan kepada peserta lelang yang lainnya hal ini akan menimbulkan kecurangan dalam pelaksanaan lelang tersebut sehingga informasi tersebut tidak perlu diberikan.

Menurut Syamsuddin Haris (2005:58), salah satu karakteristik utama dalam *good governance* adalah keterbukaan. Karakteristik ini selaras dengan semangat zaman yang kini cenderung terbuka secara menyeluruh, terutama sebagai hasil dari revolusi informasi. Konsep keterbukaan tersebut melibatkan seluruh aspek aktivitas yang terkait dengan kepentingan publik, mulai dari tahapan pengambilan keputusan, penggunaan dana-dana, hingga proses evaluasi. Dalam konteks *good governance*, keterbukaan menjadi prinsip kunci yang menciptakan lingkungan di mana masyarakat dapat memiliki akses dan pemahaman yang lebih baik terhadap kebijakan dan keputusan yang diambil oleh pemerintah. Dengan demikian, keterbukaan menjadi landasan untuk memastikan akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat yang lebih aktif dalam proses pemerintahan.

Tujuan diundangkannya Keterbukaan Informasi Publik adalah meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik dilingkungan badan publik, mengembangkan sistem penyediaan pelayanan informasi secara cepat, mudah dan wajar serta mengembangkan sistem dokumentasi yang baik untuk penyediaan dan penyimpanan informasi publik secara efektif dan efisien. Disamping itu tujuannya sesuai undang-undang adalah :

1. Menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik dan proses pengambilan keputusan publik serta alasan pengambilan keputusan publik.
2. Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik.
3. Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan badan publik yang baik.

4. Mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik yaitu transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan.
5. Mengetahui alasan kebijakan publik yang mempengaruhi hajat hidup orang banyak.
6. Mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa.
7. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi diligkungan badan publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Dengan diundangkannya Keterbukaan Informasi Publik, tujuan utamanya adalah 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 publik

Dengan demikian, keberadaan keterbukaan informasi publik menjadi aspek integral dalam pemerintahan, terutama dalam menyediakan informasi publik yang memiliki kualitas unggul. Transparansi ini memiliki manfaat besar bagi negara dan masyarakatnya. Masyarakat dapat dengan jelas melihat bagaimana negara menyediakan informasi yang terperinci, sehingga kepentingan publik dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dengan memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses, pemerintah menciptakan lingkungan yang mendukung keadilan, kesetaraan, dan partisipasi aktif masyarakat. Oleh karena itu, keterbukaan informasi publik bukan hanya sebuah prinsip, tetapi juga merupakan instrumen efektif untuk membangun masyarakat yang lebih demokratis dan bertanggung jawab.

2.3. Kerangka Berfikir

Penelitian ini akan membahas mengenai penerapan pada aplikasi Tangerang LIVE dalam meningkatkan kualitas informasi publik di Kota Tangerang yang menjelaskan bahwa bagaimana pengelolaan data terpadu melalui penerapan e-government mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman, sehingga mampu menyediakan pelayanan publik yang optimal bagi warga masyarakat dengan efektivitas dan efisiensi yang tinggi. Penerapan e-government menjanjikan solusi yang relevan dalam penyediaan layanan administratif tanpa memerlukan kehadiran fisik di kantor pemerintah atau lembaga publik terkait. Selain itu, pendekatan ini memungkinkan akses yang lebih mudah dan dapat dijangkau kapan saja serta di mana saja.

Pada penelitian ini pula, untuk memperjelas pelaksanaan dari sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) diperlukan pisau analisis dengan menggunakan indikator dari 4 dimensi penilaian *E-Government* menurut Papadomichelaki dan Mentzas (2012) yang terdiri dari: *efficiency* (efisiensi), *trust* (kepercayaan), *reliability* (keandalan), *citizen support* (dukungan masyarakat). Adapun yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah mengenai analisis penerapan *E-Government* pada aplikasi Tangerang LIVE dalam meningkatkan kualitas informasi publik di Kota Tangerang, sebagai berikut:

Dari indikator untuk mengetahui penerapan Terdapat Empat kriteria utama yang dikenal sebagai *E-Govqual* atau 4 dimensi *E-Government* menjadi pokok penting, antara lain :

1. *Efficiency* (efisiensi)

Efisiensi merupakan tingkat kesuksesan dari sebuah layanan *e-government* yang mengacu pada seberapa mudahnya dalam menggunakan layanan *e-government*. Apabila tingkat efisiensi tinggi, maka pengguna akan sering menggunakan layanan *e-government* untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Efisiensi yang dimaksud adalah kemudahan dalam mengakses aplikasi Tangerang LIVE mulai dari tampilan fitur pada aplikasi, bagaimana aplikasi mudah dan nyaman digunakan dan kesesuaian pemberian layanan aplikasi.

2. *Trust* (kepercayaan)

Kepercayaan merupakan keyakinan masyarakat terhadap *e-government* mengenai kebebasan dari risiko bahaya atau keraguan selama proses layanan secara online. Apabila kepercayaan sudah timbul antara masyarakat dan pemerintah kota, maka usaha untuk membina hubungan kerjasama akan lebih mudah dalam keberhasilan penerapan *e-government*. Kepercayaan yang dimaksud adalah kepercayaan dalam menggunakan layanan pada aplikasi Tangerang LIVE mulai dari seberapa yakin masyarakat dalam proses pelayanan, apakah aplikasi sudah melindungi privasi penggunadalam menggunakan layanan.

3. *Reliability* (keandalan)

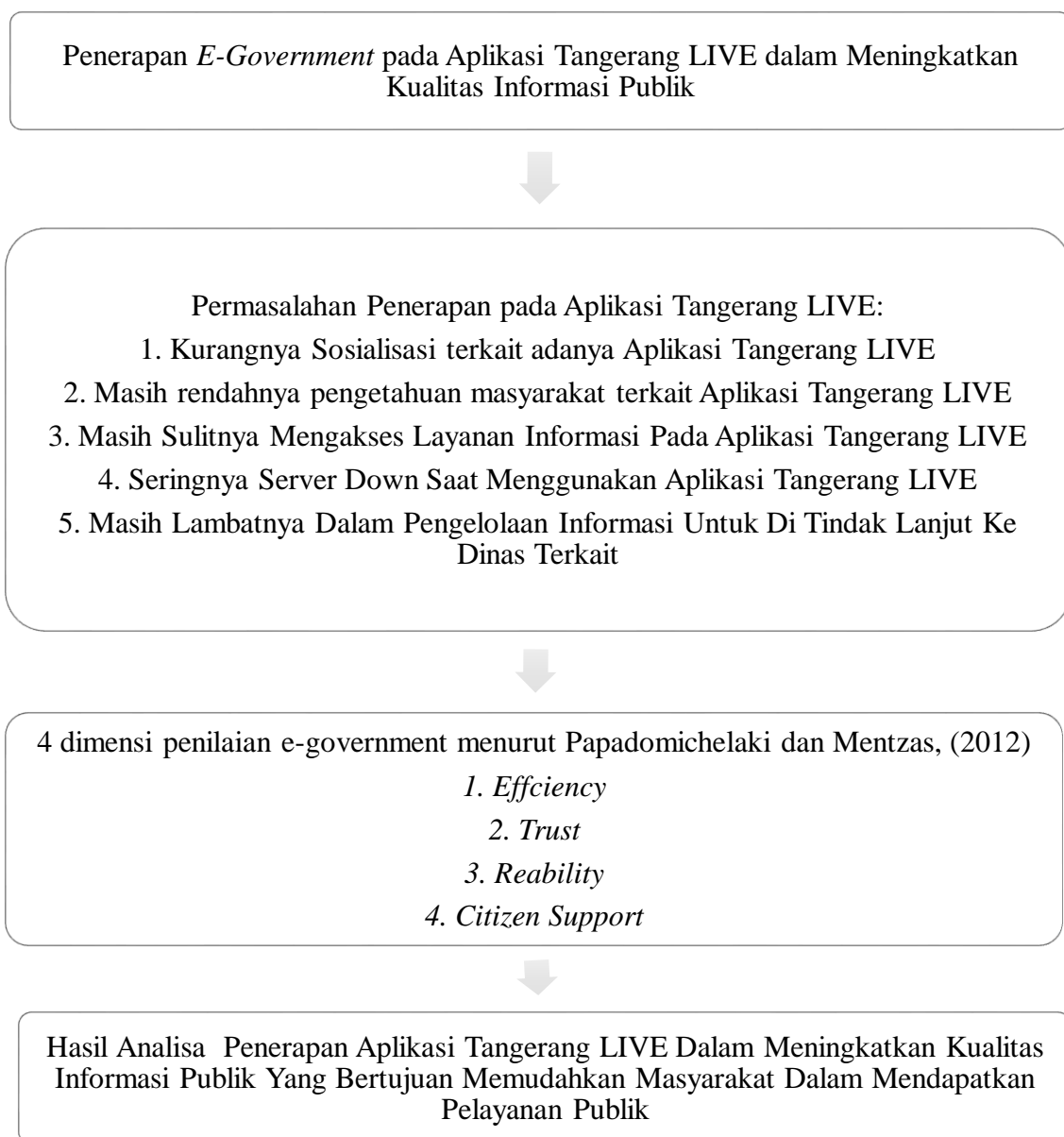
Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan tiap waktu. Apabila aplikasi memiliki resiko rendah untuk mengalami kendala sistem teknis maupun non teknis, maka aplikasi telah layak digunakan sehingga masyarakat puas dengan layanan publik yang diberikan. Keandalan yang dimaksud adalah ketahanan sistem informasi Aplikasi Tangerang LIVE dari kerusakan dan kesalahan mulai dari bagaimana akurasi pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, kerusakan dan kesalahan yang sering terjadi dan strategi solusi dari kendala teknis maupun non teknis.

4. *Citizen support* (dukungan masyarakat)

Dukungan masyarakat merupakan bantuan yang diberikan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat dalam pencarian informasi.

Apabila dukungan masyarakat tersedia maka dapat memudahkan masyarakat dalam mencari informasi atau layanan yang dibutuhkan, seperti adanya panduan, halaman bantuan, serta tersedianya saluran komunikasi di dalam aplikasi seperti telpon, *e-mail*, pesan dan sebagainya sehingga memudahkan masyarakat menggunakan layanan tersebut.

Gambar 2.2 Kerangka Berfikir



Sumber: Data olahan peneliti, 2024