

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Lokasi / Umum Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kota Tangerang

Kota Tangerang adalah sebuah kota yang terletak di Tatar Pasundan Provinsi Banten, Indonesia. Kota ini terletak tepat di sebelah barat ibu kota negara Indonesia, Jakarta. Kota Tangerang berbatasan dengan Kabupaten Tangerang di sebelah utara dan barat, Kota Tangerang Selatan di sebelah selatan, serta Daerah Khusus Ibukota Jakarta di sebelah timur. Tangerang merupakan kota terbesar di Provinsi Banten serta ketiga terbesar di kawasan Jabodetabek setelah Jakarta dan Bekasi di provinsi Jawa Barat dan dilalui oleh Jalan Nasional Rute.

Tabel 4.1 Luas Daerah Menurut Kecamatan di Kota Tangerang 2020-2022

| Kecamatan | Luas Daerah Menurut Kecamatan di Kota Tangerang | | | | | |
|---|--|--------|--------|------------|--------|--------|
| | Persentase Terhadap Luas Kota Tangerang (Persen) | | | Luas (Km2) | | |
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2020 | 2021 | 2022 |
| Ciledug | 5,33 | 5,33 | 5,33 | 8,77 | 8,77 | 8,77 |
| Larangan | 5,71 | 5,71 | 5,71 | 9,40 | 9,40 | 9,40 |
| Karangtengah | 6,36 | 6,36 | 6,36 | 10,47 | 10,47 | 10,47 |
| Cipondoh | 10,88 | 10,88 | 10,88 | 17,91 | 17,91 | 17,91 |
| Pinang | 13,12 | 13,12 | 13,12 | 21,59 | 21,59 | 21,59 |
| Tangerang | 9,60 | 9,60 | 9,60 | 15,79 | 15,79 | 15,79 |
| Karawaci | 8,19 | 8,19 | 8,19 | 13,48 | 13,48 | 13,48 |
| Jatiuwung | 8,76 | 8,76 | 8,76 | 14,41 | 14,41 | 14,41 |
| Cibodas | 5,84 | 5,84 | 5,84 | 9,61 | 9,61 | 9,61 |
| Periuk | 5,80 | 5,80 | 5,80 | 9,54 | 9,54 | 9,54 |
| Batuceper | 7,04 | 7,04 | 7,04 | 11,58 | 11,58 | 11,58 |
| Neglasari | 9,77 | 9,77 | 9,77 | 16,08 | 16,08 | 16,08 |
| Benda | 3,60 | 3,60 | 3,60 | 5,92 | 5,92 | 5,92 |
| Kota Tangerang | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 164,55 | 164,55 | 164,55 |
| Luas Daerah Menurut Kecamatan di Kota Tangerang | | | | | | |

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

Berdasarkan data di atas, Kota Tangerang memiliki luas wilayah 164,55 km² terdiri atas 13 kecamatan, yang dibagi lagi atas sejumlah 104 kelurahan. Dengan letaknya yang strategis di antara DKI Jakarta, Kota Tangerang Selatan, dan Kabupaten Tangerang, telah menjadi pusat perkembangan yang pesat. Seperti halnya dalam sektor teknologi informasi, kota ini menjadi titik pusat

aliran informasi dan teknologi dari berbagai wilayah sekitarnya. Dukungan infrastruktur transportasi yang terpadu dengan wilayah Jabodetabek, serta akses yang baik, baik secara nasional maupun internasional, menjadikan Kota Tangerang sebagai lokasi yang ideal untuk berkembangnya industri teknologi informasi. Keberadaan Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Pelabuhan Internasional Tanjung Priok, dan Pelabuhan Bojonegara turut menjadi faktor penting dalam meningkatkan konektivitas dan aksesibilitas informasi di kota ini. Dengan demikian, pertumbuhan sektor teknologi informasi di Kota Tangerang menjadi salah satu pendorong utama ekonomi, serta menjadi bagian integral dari perkembangan kota yang maju dan berdaya saing.

4.1.1.1 Visi Kota Tangerang

Visi merupakan arah atau kondisi ideal di masa depan yang ingin dicapai berdasarkan situasi dan kondisi saat ini. Pemerintah Kota Tangerang telah menetapkan visi dan misi merupakan penjabaran dari Visi Walikota Tangerang, yaitu sebagai berikut :

“Terwujudnya Kota Tangerang yang Sejahtera Berakhlaqul Karimah dan Berdaya Saing”

Penjabaran dari Visi Kota Tangerang adalah sebagai berikut :

1. Kota Tangerang Sejahtera

Kota Tangerang yang sejahtera tentu menjadi harapan dan citacita dari semua masyarakat. Kehidupan yang baik itu akan menumbuhkan nilai, derajat dan martabat hidup seseorang. Jika masyarakatnya sejahtera tatanan kehidupan manusia pun akan semakin baik dan berkualitas. Dan jika rakyat sejahtera maka masyarakat tidak lagi menjadi objek tapi subjek yang menerima kehidupan yang makmur dan berkeadilan sesuai amanat Undang-Undang Dasar 1945.

2. Kota Tangerang Berakhlaqul Karimah

Akhlaqul Karimah adalah simbol dari masyarakat Kota Tangerang. Aspek ini bersumber dari sikap dan perilaku akhlak mulia yang dicerminkan melalui kualitas hubungan antara manusia dengan tuhan dan hubungan antar manusia itu sendiri. Akhlak mulia menjadi landasan moral dan etika dalam bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Pemahaman dan pengalaman agama secara benar diharapkan dapat mendukung terwujudnya masyarakat yang religius, demokratis, mandiri, berkualitas sehat jasmani rohani, serta tercukupi kebutuhan material spiritual, sehingga mampu mewujudkan madaniyyah dan hidup menuju negeri yang baldatun toyibatun warobun ghafur.

3. Kota Tangerang Berdaya Saing

Kota berdaya saing adalah kemampuan kota yang unggul dalam berkompetisi untuk mendapatkan sumber daya yang terbatas. Dalam membangun kota, dibutuhkan banyak sumber daya diantaranya sumber daya alam, energi, manusia, sosial, keuangan, dan teknologi. Sedangkan ketersediaan sumber daya merupakan suatu yang langka dan harus diperjuangkan. Oleh karena itu, suatu kota diharapkan mampu berkompetisi dan bersaing dalam memenuhi sumber daya yang dibutuhkan. Mulai dari mengenali kemampuan kekurangan dan kelebihan untuk mengoptimalkan segala potensi yang ada. Sehingga, kota memiliki kemampuan untuk mengantisipasi tantangan dan peluang yang dapat dijadikan modal dasar pembangunan untuk merebutkan ketersediaan sumber daya yang langka tersebut dengan efektif dan efisien.

4.1.1.2 Misi Kota Tangerang

Secara umum, Misi dapat diartikan sebagai suatu rumusan umum mengenai upaya-upaya yang dilaksanakan untuk mewujudkan visi. Berdasarkan pada rumusan Visi Kota Tangerang 2019-2023 tersebut, maka misi yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Bersama membangun kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan mutu pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial dengan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang profesional dan berintegritas.
2. Bersama meningkatkan pembangunan sarana dan prasarana kota yang berkelanjutan, dan berwawasan lingkungan
3. Bersama meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang mandiri dan berkeadilan.

4.1.2 Gambaran Umum Dinas Kominfo Kota Tangerang

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Dalam regulasi tersebut Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang termasuk dalam klasifikasi Dinas tipe A. Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Komunikasi dan Informatika, Kota Tangerang menyelenggarakan fungsi dan wewenang yaitu pengelolaan informasi dan komunikasi publik pemerintah daerah, pengelolaan *E-Government* di lingkup Pemerintah Kota Tangerang, penyelenggaraan statistik sektoral di lingkup Pemerintah Kota Tangerang, dan pelaksanaan tugas yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Sesuai dengan Peraturan Walikota Tangerang Nomor 128 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 141 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika, persandian dan statistik berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan sesuai dengan visi, misi dan program Wali Kota sebagaimana dijabarkan dalam rencana pembangunan jangka menengah daerah.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang menjadi garda terdepan dalam memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan pelayanan publik. Dengan berkembangnya teknologi informasi, Dinas Komunikasi dan Informatika berperan dalam menyediakan layanan pemerintahan yang lebih efisien kepada masyarakat, meningkatkan keterlibatan dengan dunia usaha dan industri, serta memberdayakan masyarakat melalui akses yang lebih cepat dan efisien terhadap informasi. Hingga saat ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang telah berhasil mengembangkan sebanyak 150 aplikasi yang beragam, sebagai wujud komitmen dalam memperbaiki kualitas layanan publik. Upaya terus dilakukan untuk mengubah paradigma masyarakat dari penggunaan layanan publik konvensional menjadi penggunaan teknologi informasi sebagai sarana utama dalam mengakses layanan publik. Untuk terus meningkatkan pelayanan publik, upaya yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika adalah merubah paradigma masyarakat yang dahulu untuk mengurus kebutuhan layanan publik masih secara konvensional, saat ini sudah beralih dengan menggunakan atau memanfaatkan teknologi informasi. Pembangunan aplikasi Tangerang Live adalah salah satu wujud untuk merubah paradigma masyarakat tersebut.

4.1.2.1 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang berdasarkan Perda Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan perangkat daerah, ditindaklanjuti Peraturan Walikota Tangerang Nomor 128 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Nomor 141 tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika, adalah sebagai berikut :

- 1) Kepala Dinas**
- 2) Sekretariat**

Sekretariat memiliki tugas pokok menyelenggarakan kegiatan di bidang administrasi umum, keuangan dan perencanaan. Selain itu fungsi sekretariat, yaitu :

- 1) Penatausahaan urusan umum.
- 2) Penatausahaan urusan kepegawaian.
- 3) Penatausahaan urusan keuangan.
- 4) Pengkoordinasian dalam penyusunan perencanaan dinas.
- 5) Pengkoordinasian pelaksanaan tugas bidang dan UPT di lingkungan dinas.

Sekretariat terdiri dari 3 (Tiga) Sub Bagian :

- 1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Sekretariat di bidang administrasi umum dan administrasi kepegawaian
- 2) Sub Bagian Perencanaan
Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Sekretariat di bidang perencanaan program, evaluasi dan pelaporan
- 3) Sub Bagian Keuangan
Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Sekretariat di bidang administrasi keuangan;

3) Bidang Sarana Dan Prasarana Tik Dan Persandian

Bidang Sarana Dan Prasarana Tik Dan Persandian memiliki tugas pokok menyelenggarakan sebagian tugas Dinas dalam lingkup fasilitasi dibidang sarana dan prasarana TIK dan Persandian. Selain itu, fungsi Bidang Sarana Dan Prasarana Tik Dan Persandian, yaitu :

- 1) Penyelenggaraan infrastruktur internet dan data center
- 2) Penyelenggaraan tata kelola TIK
- 3) Penyelenggaraan keamanan informasi dan persandian

Bidang Sarana dan Prasarana TIK dan Persandian terdiri atas 3 seksi yaitu :

1) Seksi Internet dan Data Center

Mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dan fungsi bidang sarana dan prasarana TIK dan persandian yang berkenaan dengan infrastruktur internet dan data center.

2) Seksi Tata Kelola TIK

Mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dan fungsi bidang sarana dan prasarana TIK dan persandian yang berkenaan dengan tata kelola TIK.

3) Seksi Keamanan Informasi dan Persandian

Mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dan fungsi bidang sarana dan prasarana TIK dan persandian yang berkenaan dengan keamanan informasi dan persandian.

4) Bidang Statistik dan Pemberdayaan TIK

Bidang Statistik dan Pemberdayaan TIK memiliki tugas pokok menyelenggarakan sebagian tugas Dinas dalam lingkup fasilitasi di bidang Statistik dan pemberdayaan TIK. Selain itu, fungsi Bidang Sarana Dan Prasarana Tik Dan Persandian, yaitu:

1) Penyelenggaraan survey dan akuisisi data

2) Penyelenggaraan pengelolaan dan publikasi data dan statistic

3) Penyelenggaraan pemberdayaan TIK.

Bidang Statistik dan Pemberdayaan TIK terdiri atas 3 seksi yaitu :

1) Seksi Survey dan Akuisisi Data

Mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dan fungsi bidang statistik dan pemberdayaan TIK yang berkenaan dengan survey dan akuisisi data.

2) Seksi Pengelolaan dan Publikasi Data dan Statistik

Mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dan fungsi bidang statistik dan pemberdayaan TIK yang berkenaan dengan Pengelolaan dan Publikasi Data dan Statistik.

3) Seksi Pemberdayaan TIK

Mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dan fungsi bidang statistik dan pemberdayaan TIK yang berkenaan dengan Pemberdayaan TIK.

5) Bidang Pengembangan *E-Government*

Bidang Pengembangan *E-Government* memiliki tugas pokok menyelenggarakan sebagian tugas Dinas dalam lingkup fasilitasi di bidang pengembangan aplikasi *E-Government*. Selain itu, fungsi Bidang Pengembangan *E-Government*, yaitu:

- 1) Penyelenggaraan pengembangan dan integrasi aplikasi manajemen pemerintahan
- 2) Penyelenggaraan pengembangan dan integrasi aplikasi layanan publik
- 3) Penyelenggaraan pemeliharaan dan implementasi aplikasi.

Bidang Pengembangan *E-Government* terdiri atas 3 seksi yaitu:

1) Seksi Pengembangan dan Integrasi Aplikasi Manajemen Pemerintahan

Mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dan fungsi bidang pengembangan *E-Government* yang berkenaan dengan pengembangan dan integrasi aplikasi manajemen pemerintahan.

2) Seksi Pengembangan dan Integrasi Aplikasi Layanan Publik

Mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dan fungsi bidang pengembangan *E-Government* yang berkenaan dengan pengembangan dan integrasi aplikasi layanan publik.

3) Seksi Pemeliharaan dan Implementasi Aplikasi

Mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dan fungsi bidang pengembangan *E-Government* yang berkenaan dengan Pemeliharaan dan Implementasi Aplikasi.

6) Bidang Diseminasi Informasi dan Komunikasi Publik

Bidang Diseminasi Informasi dan Komunikasi Publik memiliki tugas pokok menyelenggarakan sebagian tugas Dinas dalam lingkup fasilitasi di bidang diseminasi informasi dan komunikasi publik. Selain itu, fungsi Bidang Diseminasi Informasi dan Komunikasi Publik, yaitu:

- 1) Penyelenggaraan diseminasi informasi media melalui elektronik
- 2) Penyelenggaraan diseminasi informasi melalui media cetak
- 3) Penyelenggaraan pengembangan dan kemitraan komunikasi publik.

Bidang Diseminasi Informasi dan Komunikasi Publik terdiri atas 3 seksi yaitu:

1) Seksi Diseminasi Informasi Media Elektronik

Melaksanakan sebagian tugas dan fungsi bidang diseminasi informasi dan komunikasi publik yang berkenaan dengan diseminasi informasi media elektronik.

2) Seksi Diseminasi Informasi Media Cetak

Melaksanakan sebagian tugas dan fungsi bidang diseminasi informasi dan komunikasi publik yang berkenaan dengan diseminasi informasi media cetak.

- 3) Seksi Pengembangan dan Kemitraan Komunikasi Publik
Melaksanakan sebagian tugas dan fungsi bidang diseminasi informasi dan komunikasi publik yang berkenaan dengan Pengembangan dan Kemitraan Komunikasi Publik.

7) UPT Pengelola Ruang Kendali Kota

UPT Pengelola Ruang Kendali Kota merupakan fasilitas Ruang Kendali untuk mengelola serta menerima aspirasi dan laporan masyarakat, memudahkan Kepada Daerah dalam pengambilan keputusan, menugaskan, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengontrol Kota Tangerang dalam mewujudkan Tangerang LIVE (*Liveable*: layak huni, *Investable*: layak investasi, *Visitable*: layak dikunjungi dan *E-City*: kota cerdas).

UPT Pengelola Ruang Kendali Kota memiliki fungsi dan tugas yaitu:

- 1) Penyelenggaraan Pelayanan Informasi, Pelayanan Tanggap Darurat dan Pelayanan Pengaduan Masyarakat,
- 2) Penyelenggaraan pelayanan informasi eksekutif.
- 3) Pengelolaan administrasi operasional UPT. Pengelola Ruang Kendali Kota.

Dalam melaksanakan kegiatannya, Tangerang Live Room memiliki Susunan Organisasi yang terdiri dari, Kepala UPT; Sub Bagian Tata Usaha dan Kelompok Jabatan fungsional.

Berikut adalah bagan struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang



Sumber: diskominfo.tangerangkota.go.id, 2024

4.1.3 Gambaran Umum Aplikasi Tangerang Live

Seiring dengan semakin meningkatnya perkembangan teknologi informatika yang dapat dimanfaatkan guna mendukung penyelenggaraan pembangunan di Kota Tangerang, perlu adanya pendampingan sehingga pemanfaatannya dapat lebih optimal antara lain dengan melaksanakan kegiatan

Pembinaan dan Sosialisasi Situs Informasi Layanan Publik Kepada Perangkat Daerah, Fasilitasi Penerapan dan Pemanfaatan TIK, Bimtek/Workshop TIK Kepada Masyarakat Kota Tangerang, dan Pembinaan dan Pengembangan Kelompok Informasi Masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri Kepemerintahan Yang Baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Disadari bahwa kebijakan pendayagunaan aparatur negara khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, senantiasa harus memperhatikan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berada dalam suasana reformasi, demokratisasi, desentralisasi, otonomi daerah dan penegakan HAM, termasuk antisipasi terhadap kemajuan Iptek.

Pada konsep yang digunakan pemerintah Kota Tangerang sendiri yaitu kata *Live* yang merupakan singkatan dari *Liveable*, *Investable*, *Visitable* dan *E-city*. Peneliti melalui observasi melihat program kerja “Tangerang Live” yang yakni yang memiliki arti layak huni, layak investasi, layak dikunjungi, dan kota pintar. Program ini bertujuan menciptakan kota layak huni dengan mengedepankan beberapa program yaitu pada bidang kesehatan, transportasi publik, pariwisata. Selanjutnya “*Investable* atau layak investasi”, yaitu kota yang memberikan fasilitas bisnis, industri dan layanan jasa. Pada akronim “*Visitable*” memiliki pengertian kota yang layak di kunjungi yaitu kota yang memiliki beberapa destinasi wisata yang masih terus dikembangkan. Lalu, kata “*E-city*” atau smart city, yaitu program yang mengedepankan akses komunikasi yang baik, cepat, dan pintar (*smart*). Salah satu implementasi *E-city* dari visi LIVE Kota Tangerang tersebut adalah dengan meluncurkan aplikasi Tangerang Live. Aplikasi Tangerang Live adalah aplikasi berbasis android yang menyediakan layanan daring untuk membantu masyarakat dalam pelayanan publik seperti kependudukan, pendidikan, serta akses kesehatan yang ada di Tangerang. Aplikasi Tangerang Live ini diluncurkan oleh Pemerintah Kota Tangerang pada hari rabu tanggal 17 agustus 2016 (<https://tangerangkota.go.id>, 2016) sebagai bentuk pelaksanaan dari pelayanan publik yang optimal sesuai dengan yang tertuang dalam Peraturan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang

menyatakan “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”

Dengan memanfaatkan aplikasi Tangerang Live, masyarakat dapat mengurus beberapa layanan publik secara online, mulai dari layanan pengaduan melalui aplikasi Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda (LAKSA), Layanan Perizinan (Perizinan), Layanan informasi (*E-News*, *E-Paper*, event kota, JDIH, Abang Jawara , Tim sport), Layanan Transportasi (*e-Transport*), Layanan Kesehatan (Simpati RS, Info Covid-19, Vaksinasi), Layanan Ekonomi (Segar, Pajak dan Retribusi, Pasar Online), Layanan Islami (ayo zakat, jadwal sholat, masjid terdekat), Layanan Ketenagakerjaan (Tangerang cakap kerja), Layanan Pendidikan (Tangerang belajar, Literasi Digital), Layanan Statistik (Kota Tangerang dalam angka, kecamatan dalam angka, produk domestik regional bruto), Layanan Antrian (antrian online), Layanan RT RW (pengantar RT RW) Layanan Darurat (ambulan gratis, 119, mobil jenazah gratis), Layanan pengaduan melalui aplikasi LAKSA akan secara cepat direspon oleh petugas yang ada di ruang pusat kendali kota (*command center*) untuk diteruskan kepada petugas yang ada dilapangan dengan memilih topik pengaduan.

4.2 Hasil Penelitian

Aplikasi Tangerang LIVE merupakan sebuah portal pemerintah Kota Tangerang di bawah naungan Dinas Komunikasi dan Informatika yang dirilis pada tahun 2016. Aplikasi ini harus di install melalui Google Play Store untuk dapat menggunakan layanan-layanan yang tersedia. Tujuan dari aplikasi Tangerang LIVE yaitu untuk menyediakan berbagai layanan masyarakat secara online agar lebih praktis dan efisien. Aplikasi ini juga memiliki fungsi dan tugas yaitu sebagai pelayanan informasi, pelayanan tanggap darurat, pelayanan pengaduan masyarakat, memberikan pertimbangan kebijakan pada pimpinan serta melakukan sosialisasi terhadap program Kota Tangerang (Danzel, 2023).

Dalam upaya mengetahui Penerapan *E-Government* pada Aplikasi Tangerang LIVE dalam Meningkatkan Kualitas Informasi Publik di Kota Tangerang, Peneliti menggunakan Teori *Electronic Government Service Quality (E-GovQual)* oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012) dengan Empat kriteria utama menjadi pokok penting penilaian, antara lain:

- 1) *Efficiency* (Efisiensi)
- 2) *Trust* (kepercayaan)
- 3) *Reliability* (keandalan)
- 4) *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat)

Dalam Aplikasi Tangerang LIVE, Pemerintah kota Tangerang berupaya menyediakan berbagai layanan publik dan informasi secara lebih cepat, mudah dan cerdas dengan mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu aplikasi yang sebelumnya terpisah sehingga masyarakat merasa kebingungan dalam memakai layanan publik Pemerintah kota tangerang.

“Aplikasi Tangerang Live ini merupakan aplikasi yang terintegrasi dari semua produk aplikasi yang dikeluarkan oleh pemerintah kota Tangerang yang khusus melayani kebutuhan pelayanan publik Masyarakat kota Tangerang agar pengelolaan pelayanan publiknya juga lebih mudah” (Wawancara dengan informan 1 sebagai Kepala Bidang Pengembangan *E-Government* Dinas Komunikasi dan Informatika pada tanggal 19 maret 2024 pukul 13.40 WIB).

Kota Tangerang Memiliki 1,95 Juta Penduduk yang terdiri dari 13 Kecamatan. Berdasarkan hasil observasi dashboard Aplikasi Tangerang Live oleh dinas komunikasi dan informatika kota Tangerang, pengguna terverifikasi Dari berjumlah 527.444 pengguna terdiri dari 3 kecamatan pengguna aplikasi Tangerang live terverifikasi terbanyak yaitu Karawaci sebanyak 4.185 pengguna, Cipondoh sebanyak 3.670 pengguna, Tangerang sebanyak 3.474 pengguna dan lainnya dari berbagai kecamatan di Kota Tangerang dan masyarakat luar Kota Tangerang. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Tangerang LIVE belum masif dan menyeluruh dalam penerapannya.

Aplikasi Tangerang Live memiliki 8 kategori menu layanan, termasuk 51 aplikasi yang langsung tersedia untuk Masyarakat untuk memudahkan akses layanan publik yang ada. Antara lain sebagai berikut:

1. Layanan Darurat 119

Layanan nomor tunggal panggilan darurat 112 merupakan layanan panggilan tunggal terpadu hasil kerjasama pemerintah pusat dengan pemerintah daerah untuk pelayanan kecelakaan darurat seperti kebakaran, ambulans, dan keamanan. Layanan darurat 112 ini terintegrasi dengan operator seluler dan penyelenggara lokal sehingga dapat diakses secara gratis.

2. Layanan Ekonomi

Dalam layanan ekonomi terdapat menu Segar (Sistem Informasi Harga Pasar) merupakan layanan yang memuat informasi tentang daftar pasar dan daftar harga per komoditas, layanan ini bersinergi dengan PD Pasar, Disperindag dan Diskominfo. Pajak dan Retribusi merupakan layanan yang dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang diantaranya cek informasi tagihan PBB dan BPHTB dan cek status pelayanan PBB dan BPHTB

3. Layanan Informasi

Dalam layanan informasi terbagi menjadi beberapa yaitu,

- a. *E-News*: berisikan informasi tentang pemerintahan Kota Tangerang, seperti kegiatan Walikota, Wakil Walikota, Sekda, program Dinas, dan instansi terkait lainnya. Dalam *E-News* terbagi menjadi empat berita yaitu berita kota, berita OPD, berita TNI dan berita POLRI.
- b. *E-Paper*: koran digital milik pemerintah Kota Tangerang yang berisikan Koran Benteng, LIVE Magazine dan Buletin Kota Tangerang.
- c. Event Kota: berisikan event yang akan diselenggarakan dan sudah selesai oleh Kota Tangerang.

- d. JDIH: memuat jaringan dokumentasi dan informasi hukum Kota Tangerang yang berisikan produk hukum Kota Tangerang, produk hukum Banten, produk hukum pusat dan konsultasi dan bantuan hukum.
 - e. Tangerang *City Gallery* merupakan layanan untuk mengunjungi *Citty Gallery* yang dimana ada banyak informasi tentang Kota Tangerang baik tentang sejarah, tentang wilayah-wilayahnya, serta ada juga video-video dan berita-berita tentang Kota Tangerang.
 - f. Abang Jawara merupakan aplikasi yang memudahkan masyarakat yang ingin menggunakan layanan bus wisata Jalan - Jalan Wisata Rakyat (Jawara) untuk berkeliling Kota Tangerang.
 - g. Tim Sport merupakan layanan peminjaman / penyewaan Fasilitas GOR atau Gelanggang Olahraga (Gedung Olahraga) guna masyarakat beraktivitas dan berolahraga disana.
4. Layanan Islami
- Layanan Islami merupakan Layanan terkait informasi Jadwal Sholat, informasi masjid terdekat serta informasi dan pembayaran ZAKAT dari Baznas Kota Tangerang
5. Layanan Kesehatan
- Layanan-layanan yang terdapat pada layanan kesehatan, antarlain ialah:
- a. Simpati RS (Sistem Informasi Tempat Tidur Rumah Sakit) : sistem yang menyediakan informasi kesediaan tempat tidur berdasarkan kelas di setiap rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.
 - b. Konsultasi dokter (SIP-KM): coming soon
 - c. Ambulan gratis: layanan panggilan ambulans gratis
 - d. Layanan 119: layanan kegawatdaruratan medik.

e. Fasilitas RSUD Kota Tangerang: memuat informasi fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh RSUD Kota Tangerang.

6. Layanan Ketenagakerjaan

Layanan ketenagakerjaan merupakan layanan yang berisikan informasi lowongan pekerjaan yang disediakan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang. Pada halaman berikut adalah tampilan pada layanan ketenagakerjaan. Berikut adalah penjelasan dari jenis-jenis layanan ketenagakerjaan:

- a. Lowongan kerja: memuat informasi lowongan pekerja dengan berbagai kategori dan Pendidikan.
- b. Daftar kartu kuning.
- c. Job fair.

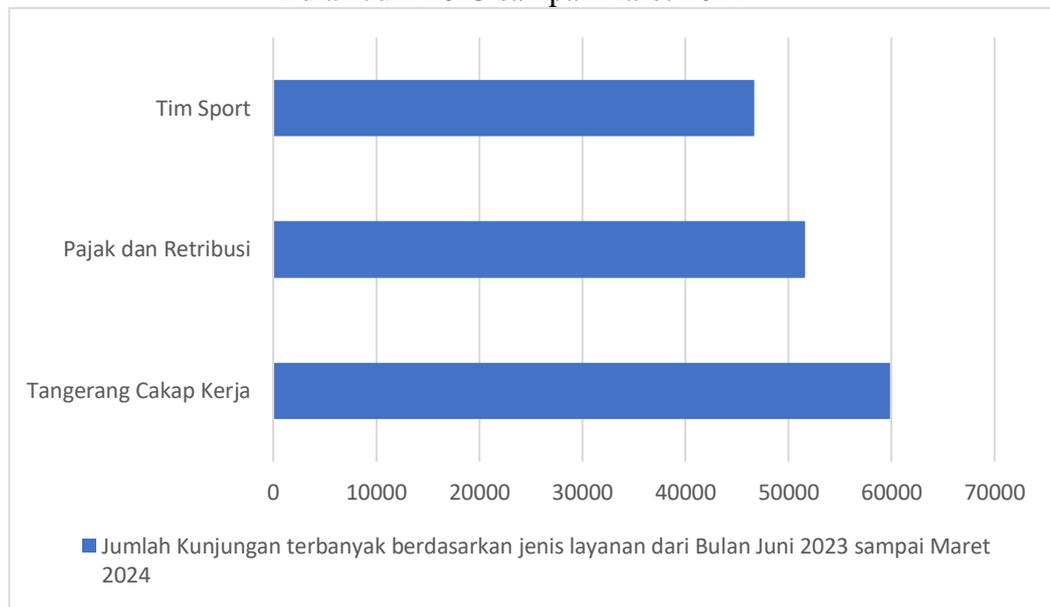
7. Layanan Pendidikan

Layanan pendidikan adalah layanan yang bertujuan untuk mendukung siswa dan siswi dalam proses pembelajaran mereka di sekolah. Layanan ini mencakup berbagai aspek yang membantu meningkatkan kualitas pendidikan dan aksesibilitas informasi Pendidikan. Seperti menyediakan Bahan Ajar tambahan.

8. Layanan Pengaduan

Layanan pengaduan merupakan suatu media untuk masyarakat menyampaikan keluhannya melalui LAKSA (Laporan Aspirasi Kotak Saran Anda). LAKSA memiliki fungsi untuk menerima laporan dari masyarakat yang masuk sehingga dapat direspon cepat oleh Dinas terkait. Masyarakat dapat menyampaikan laporan seperti macet, banjir, penumpukan sampah, jalan rusak atau lainnya terkait pelayanan masyarakat. Operator Tangerang LIVE Room akan langsung menghubungi petugas dilapangan untuk menindaklanjutinya secara langsung. Apabila telah selesai, maka akan difoto dan disampaikan untuk bisa diketahui oleh pelapor. Pada halaman selanjutnya adalah tampilan LAKSA di aplikasi Tangerang LIVE.

Gambar 4.2 Jumlah Kunjungan terbanyak berdasarkan jenis layanan dari Bulan Juni 2023 sampai Maret 2024



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, 2023

Berdasarkan dashboard jumlah pengguna layanan dari bulan Juni 2023 – Januari 2024 jenis layanan yang sering digunakan Masyarakat adalah Tangerang cakup kerja dengan jumlah kunjungan sebanyak 59.865 kunjungan, Pajak dan retribusi sebanyak 51.592 kunjungan, dan Gorsewa 46.660 kunjungan. Mengingat jumlah kunjungan ke jenis layanan yang paling banyak dikunjungi, dapat disimpulkan bahwa masyarakat menggunakan aplikasi Tangerang LIVE untuk memenuhi kebutuhan yang dianggap penting. Seperti Tangerang cakup kerja untuk mencari informasi pekerjaan, Pajak dan Retribusi untuk melihat dan membayar pajak, Gorsewa untuk menyewa lapangan olahraga.

Hasil penelitian ini merupakan suatu pembahasan dan analisis berupa data dan fakta yang ada di lapangan, serta disesuaikan dengan teori *Electronic Government Service Quality (E-GovQual)* oleh Papadomichelaki dan Mentzas, (2012) dengan Empat kriteria utama menjadi pokok penting penilaian, antara lain:

4.2.1. *Efficiency (Efisiensi)*

Menurut Papadomichelaki dan Mentzas, (2012). 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.

Menurut Informan 1 (satu) sebagai Kepala Bidang Pengembangan *E-Government* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang telah melakukan upaya memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna aplikasi Tangerang LIVE terus melakukan pengembangan fitur secara keseluruhan. Sebagaimana dapat dilihat dari pernyataan kepada informan 1 (satu) sebagai Kepala Bidang Pengembangan *E-Government*, beliau menjelaskan bahwa:

“Sudah tentunya, kami selalu mengusahakan untuk membantu Masyarakat khususnya Masyarakat pengguna baru aplikasi untuk mendapatkan akses yang cepat dan mudah dengan memberikan panduan pada halaman utama aplikasi dan di menu profile” (Wawancara dengan informan 1 sebagai Kepala Bidang Pengembangan *E-Government* Dinas Komunikasi dan Informatika pada tanggal 19 maret 2024 pukul 13.40 WIB).

Hal ini Senada dengan pendapat informan 2 dan 3 mengenai kenyamanan dan kemudahan dalam mengakses aplikasi Tangerang LIVE yang sudah memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan akses layanan publik yang di sampaikan oleh informan 3, berikut pernyataannya:

“Dalam halaman utama saat aplikasi dibuka, informasi terkait prosedur pelayanan publik kami buat sering muncul agar Masyarakat juga memudahkan mengakses layanan publik pemkot” (Wawancara dengan informan 1 sebagai Kepala Tim

Pemeliharaan dan Implementasi Aplikasi Dinas Komunikasi dan Informatika pada tanggal 19 maret 2024 pukul 16.00 WIB).

Kemudahan lain yang diberikan oleh aplikasi Tangerang LIVE yaitu adanya informasi yang diberikan sesuai dan singkat serta memberikan menu pilihan ketika di halaman utama aplikasi dan juga icon yang minimalis sehingga pengguna langsung memahami pelayanan yang dibutuhkan. sebagaimana disampaikan oleh informan 1 sebagai berikut:

“Dalam *User Interface* Aplikasi, dengan memilih icon menu yang minimalis dan sesuai dengan menu aplikasi, pemilihan nama pada menu aplikasi dan pengkategorian menu sesuai pelayanan publik yang dibutuhkan itu cukup agar Masyarakat tidak bingung dalam memilih menu pelayanan publik sesuai urgensinya mereka” (Wawancara dengan informan 1 sebagai Kepala Bidang Pengembangan *E-Government* Dinas Komunikasi dan Informatika pada tanggal 19 maret 2024 pukul 13.40 WIB).

Selanjutnya dalam terus meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang selalu berupaya mensosialisasikan penggunaan aplikasi dan informasi layanan publik secara masif di media sosial resmi pemerintah kota. sebagaimana disampaikan oleh informan 1 sebagai berikut:

“Kami selalu memberikan sosialisasi terkait panduan penggunaan aplikasi dan pemberitaan yang masif di kanal kami, youtube Tangerang tv, Instagram SKPD Pemkot.” (Wawancara dengan informan 1 sebagai Kepala Bidang Pengembangan *E-Government* Dinas Komunikasi dan Informatika pada tanggal 19 maret 2024 pukul 13.40 WIB).

Selanjutnya dilakukan wawancara mengenai kemudahan penggunaan dalam mengakses aplikasi Tangerang LIVE. Berdasarkan hasil wawancara dengan 6 (enam) orang Masyarakat Kota Tangerang Pengguna aplikasi Tangerang LIVE menyatakan hal yang berbeda yang dimana Masyarakat merasa ada beberapa fitur yang tidak bisa di

akses. sebagaimana pernyataan informan 5 dan 8 yang di ungkapkan oleh informan 8 yaitu sebagai berikut:

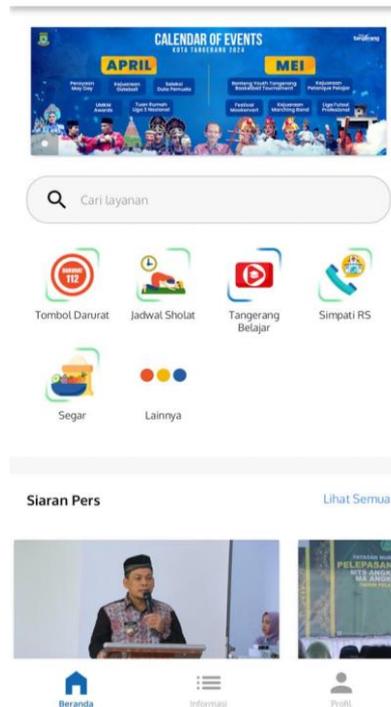
“Waktu itu anak saya pernah mas akses fitur Tangerang Belajar, dan disana ada kategori Pendidikan materi kelas 12 smk MTK, tapi pas diklik sama anak saya malah terdapat “data tidak ditemukan”. (Wawancara dengan informan 8 sebagai Masyarakat Kota Tangerang pengguna Aplikasi Tangerang LIVE pada tanggal 10 Mei 2024).

Namun menurut informan 6 dalam mengakses aplikasi tangerang live sudah mudah untuk digunakan untuk mengakses layanan pemerintah, beliau menyatakan bahwa:

“Ya, aplikasi ini memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan informasi pemerintah.” (Wawancara dengan informan 6 sebagai Masyarakat Kota Tangerang pengguna Aplikasi Tangerang LIVE pada tanggal 23 April 2024).

Gambar 4.3 Halaman Utama Aplikasi Tangerang LIVE

Tangerang LIVE



Sumber: Aplikasi Tangerang LIVE, 2024

Berdasarkan gambar diatas memperlihatkan tampilan fitur pada aplikasi Tangerang LIVE yang *user friendly*. Tampilan user interface yang menampilkan desain yang sederhana mulai dari pada saat login aplikasi Tangerang LIVE sampai masuk ke tampilan fitur dapat dengan mudah dimengerti oleh user karena pada tampilan menu utama sudah menampilkan keseluruhan fitur sehingga memudahkan mencari fitur yang dibutuhkan. Hai ini menunjukkan bahwa adanya kesesuaian antara hasil wawancara antara informan 1 dan 6 dengan hasil observasi terkait kemudahan dan kenyamanan. Aplikasi Tangerang LIVE juga dapat diakses pada perangkat apapun baik yang menggunakan sistem Android ataupun sistem iOS yang dapat diunduh secara gratis melalui *Google Playstore* dan *AppStore*. Aplikasi Tangerang LIVE secara keseluruhan sudah memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan layanan

publik. Meskipun beberapa fitur telah tersedia, masih terdapat sejumlah layanan yang belum optimal dalam penyediaan fiturnya. Sebagai contoh, layanan pendidikan hanya menampilkan informasi berupa materi pembelajaran. Seharusnya, layanan ini dapat mencakup berbagai aspek lain seperti informasi zonasi sekolah, nilai rapor siswa, layanan pindah sekolah, dan lain-lain. Keterbatasan ini menunjukkan bahwa layanan pendidikan pada aplikasi ini masih kurang komprehensif dan belum memenuhi seluruh kebutuhan pengguna. Selain itu, pada layanan tim sport ditemukan bahwa fitur event masih dalam tahap pengembangan. Keterlambatan dalam pengembangan fitur ini dapat menghambat pengguna dalam mendapatkan informasi terkini dan partisipasi dalam berbagai kegiatan olahraga yang diselenggarakan. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada ruang yang signifikan untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut pada aplikasi Tangerang LIVE.

4.2.2. Trust (Kepercayaan)

Menurut Papadomichelaki dan Mentzas, (2012). 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 pengguna dalam menggunakan layanan.

Terkait bagaimana tingkat kepercayaan aplikasi Tangerang LIVE, Menurut Informan 1 (satu) sebagai Kepala Bidang Pengembangan *E-Government* Diskominfo Kota Tangerang menyatakan bahwa setiap informasi apapun selalu diteruskan kepada SKPD terkait untuk

diselesaikan layanan yang diterima. Sebagaimana dapat dilihat dari pernyataan kepada informan 1 (satu) sebagai Kepala Bidang Pengembangan *E-Government*, beliau menjelaskan bahwa:

“Informasi yang diterima akan diteruskan ke SKPD terkait dan sebaliknya. pada aplikasi Tangerang live ini, menu Setiap pelayanan publik sudah di kategorikan sesuai dengan SKPD terkait. Khusus di menu LAKSA, Masyarakat memilih jenis pengaduan dengan menggunakan taggar pengaduan.” (Wawancara dengan dengan Informan 1 sebagai Kepala Bidang Pengembangan *E-Government* Dinas Komunikasi dan Informatika pada tanggal 19 maret 2024 pukul 13.40 WIB).

Selain itu, Menurut informan 1 meyakini bahwa aplikasi Tangerang live sudah terpercaya dalam menjamin masalah keandalan aplikasi khusus nya untuk melindungi privasi pengguna dalam SOP persandian yang dikelola oleh Tim KIP (Keamanan Dan Informasi Persandian), beliau menyatakan sebagai berikut:

“Standar keamanan informasi sudah diatur dalam SOP Persandian oleh tim keamanan dan informasi persandian, jadi jika terjadi sesuatu hal akan ditangani oleh tim KIP itu.” (Wawancara dengan Informan 1 sebagai Kepala Bidang Pengembangan *E-Government* Dinas Komunikasi dan Informatika pada tanggal 19 maret 2024 pukul 13.40 WIB).

Sedangkan menurut Masyarakat bahwa aplikasi Tangerang LIVE belum dapat dikatakan cepat dalam melayani informasi pelayanan khususnya di fitur pengaduan dan Helpdesk. hal tersebut disampaikan oleh informan 9 sebagai berikut:

“Saya pernah melakukan pengaduan terkait kemacetan di jl moh toha panarub, itu saya tungguin seharian kok gak ada tanggapan yah mas. Sebenarnya ini aplikasi berguna gak ya buat pengaduan.” (Wawancara dengan Informan 9 sebagai Masyarakat Kota Tangerang pengguna Aplikasi Tangerang LIVE pada tanggal 10 Mei 2024).

Adapun pernyataan informan 6 sebagai berikut:

“Pada saat itu, saya menggunakan aplikasi Tangerang live kemudian helpdesk (BOT) diarahkan ke helpdesk Kembali. Dan ternyata *Helpdesk* ini tidak 24 jam, pas saya WA Ceklis 1. Seharusnya pelayanan (*Helpdesk*) itu 24 jam.” (Wawancara dengan Informan 6 sebagai Masyarakat Kota Tangerang pengguna Aplikasi Tangerang LIVE pada tanggal 23 April 2024).

Selanjutnya mengenai akurasi dalam penggunaan aplikasi tangerang live sebagaimana di ungkapkan informan 4 menyatakan sebagai berikut:

“Saat saya coba mau sewa lapangan badminton jam 7 malam, datang kurang 15 kondisi gor sepi gelap, penjaga tidak ada di TKP. Waktu terbuang sia sia 30 menit buat nunggu penjaga yang tidak tau Dimana. Jadi aplikasi kurang terpercaya buat dipake.” (Wawancara dengan Informan 4 sebagai Masyarakat Kota Tangerang pengguna Aplikasi Tangerang LIVE pada tanggal 23 April 2024).

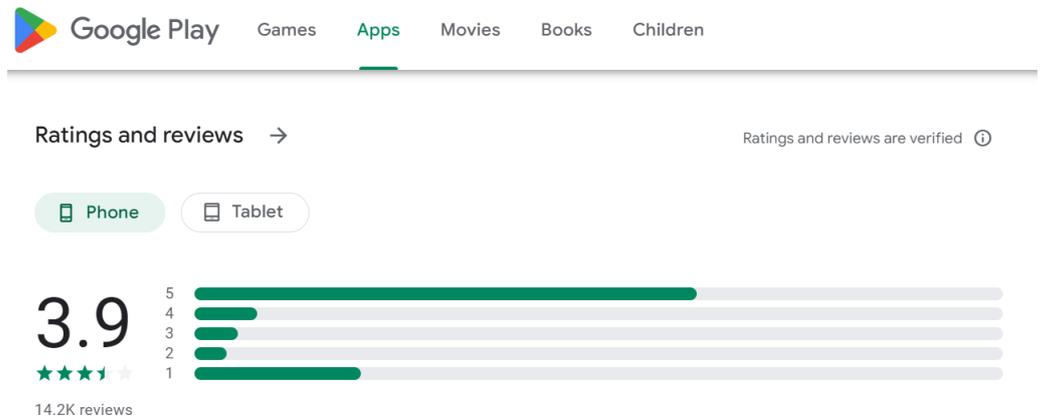
Selain itu menurut informan 5 dan 8, aplikasi ini di khawatirkan masih belum bisa menjaga privasi dan data masyarakat, mereka khawatir informasi data mereka akan bocor saat menggunakan aplikasi, sebagaimana di nyatakan oleh informan 8 sebagai berikut :

“Saya baru download mas, tapi saya takut mas apakah data kita yang dimasukkan seperti NIK, KTP nantinya tidak disalah gunakan oleh pihak lain” (Wawancara dengan Informan 8 sebagai Masyarakat Kota Tangerang pengguna Aplikasi Tangerang LIVE pada tanggal 10 Mei 2024).

Dan adapun pernyataan informan 5 sebagai berikut:

“Setiap kontribusi laporan/complain tidak bisa menjaga privasi pelapor, padahal sudah tertera privasi pelapor dilindungi. Jadi saya kirim laporan / *complain* itu ternyata bisa dilihat oleh semua orang, kalo gitu kan saya jadi takut di teror” (Wawancara dengan Informan 5 sebagai Masyarakat Kota Tangerang pengguna Aplikasi Tangerang LIVE pada tanggal 23 April 2024).

Gambar 4.4 Rating Aplikasi Tangerang LIVE di Google Playstore



Sumber: Google Playstore, 2024

Berdasarkan gambar diatas terlihat bahwa rating ulasan pengguna aplikasi Tangerang LIVE sebesar 3,9 dari 5 bintang dari 14.207 penilaian pada Google Playstore. Rating ini berada di atas rata-rata, menunjukkan adanya kepuasan dari sebagian pengguna. Seperti yang diungkapkan oleh akun bernama Paolo Kamaldini, ia mengatakan “Sangat membantu aplikasi ini untuk masyarakat Kota Tangerang, saya harap agar aplikasi ini lebih di tingkatkan lagi, soal nya sebelumnya ada fitur untuk antrian online, mengapa sekarang tidak ada”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 6 orang pengguna aplikasi Tangerang LIVE mengeluhkan hal yang sama, yaitu khawatir pelayanan informasi yang diberikan tidak sesuai dengan yang tertera di aplikasi. Namun berdasarkan hasil observasi menunjukkan adanya kepuasan pengguna aplikasi dengan catatan aplikasi Tangerang LIVE mendapatkan banyak masukan dan saran dari pengguna aplikasi di ulasan google playstore. Hal ini menunjukkan aplikasi Tangerang LIVE masih perlu di perbaiki dan kembangkan agar tingkat kepercayaan publik menggunakan aplikasi terus meningkat.

4.2.3. *Reliability (Keandalan)*

Menurut Papadomichelaki dan Mentzas, (2012). 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.

Terkait bagaimana keandalan aplikasi Tangerang LIVE, menurut informan 3 menyatakan bahwa dinas komunikasi dan informatika menggunakan teknologi analitik dengan dashboard dan telah menyiapkan tim untuk memantau jalannya penerapan aplikasi sehingga setiap ada potensi gangguan akan dapat di pantau dengan baik. Informasi ini diperoleh dari hasil wawancara dengan informan 3 yang menyatakan bahwa:

“Kami menggunakan teknologi analitik (*Dashboard*) untuk memantau kinerja aplikasi Tangerang LIVE secara terus-menerus. Dengan analitik ini, kami dapat mengidentifikasi dan memperbaiki potensi masalah sebelum menjadi gangguan serius. Selain itu, kami juga menerima masukan dan feedback dari masyarakat untuk terus meningkatkan keandalan layanan informasi yang kami sediakan” (Wawancara dengan Informan 3 sebagai Kepala Tim Pemeliharaan dan Implementasi Aplikasi Dinas Komunikasi dan Informatika pada tanggal 19 maret 2024 pukul 16.00 WIB).

Selain itu menurut informan 1 dan 2, Dinas komunikasi dan informatika Kota Tangerang telah menetapkan kebijakan untuk mengatasi masalah keandalan sistem pada aplikasi tangerang live dengan menyiapkan SOP terkait langkah langkah yang harus diambil ketika terjadi gangguan pada sistem. sebagaimana yang diungkapkan oleh informan 1 sebagai berikut:

“Ya, Dinas Kominfo Kota Tangerang telah menetapkan kebijakan dan prosedur yang komprehensif untuk mengatasi masalah keandalan teknis dalam aplikasi Tangerang LIVE. Kami memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mendetail mengenai langkah-langkah yang harus diambil ketika terjadi gangguan teknis. SOP ini mencakup identifikasi masalah, penanganan darurat, dan pemulihan sistem, serta komunikasi dengan pengguna tentang status gangguan dan estimasi waktu pemulihan.” (Wawancara dengan Informan 1 sebagai Kepala Bidang Pengembangan *E-Government* Dinas Komunikasi dan Informatika pada tanggal 19 maret 2024 pukul 13.40 WIB).

Selain itu pula menurut informan 3. Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Tangerang telah melakukan pengembangan SDM terhadap tim teknis dalam mengelola aplikasi dengan mengadakan workshop dan pelatihan sehingga dapat dipastikan segala masalah teknis pada sistem dapat teratasi dengan baik. sebagaimana diungkapkan oleh informan 3 sebagai berikut:

“Selain kebijakan internal, kami juga berkomitmen untuk terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan tim tekniskami melalui pelatihan dan workshop. Kami mengikuti perkembangan teknologi terbaru dan menerapkan praktik terbaik industri untuk memastikan bahwa kami siap mengatasi segala jenis masalah teknis yang mungkin terjadi.” (Wawancara dengan Informan 3 sebagai Kepala Tim Pemeliharaan dan Implementasi Aplikasi Dinas Komunikasi dan Informatika pada tanggal 19 maret 2024 pukul 16.00 WIB).

Selanjutnya menurut informan 5, aplikasi Tangerang Live pada fitur Tangcakup kerja belum mencakup semua pihak dan tiak ada pembaruan lowongan pekerjaan. Sebagaimana yang dinyatakan oleh informan 5 sebagai berikut:

“Dalam Aplikasi Tangerang LIVE ada fitur Tangcakup kerja, namun pemerintah kota tangerang tidak mencakup merangkul semua pihak, hanya dari BLK saja dan itupun lowongannya itu saja.” (Wawancara dengan Informan 5 sebagai masyarakat Kota Tangerang pengguna Aplikasi Tangerang LIVE pada tanggal 23 April 2024).

Selain itu menurut informan 7, Aplikasi Tangerang Live hanya memungkinkan masyarakat untuk login pada 1 handphone saja untuk 1 akun. menurutnya hal ini menjadi masalah tersendiri untuknya dikarenakan akunnya masih terlogin pada handphone lamanya. sebagaimana dinyatakan oleh 7 sebagai berikut:

“HP saya waktu itu rusak mas, Cuma pas saya login lagi di hp lainnya tidak bisa karna satu akun satu KTP, jadi saya ga bisa login lagi karna akun saya masih login di hp lama.” (Wawancara dengan Informan 7 sebagai Masyarakat Kota Tangerang pengguna Aplikasi Tangerang LIVE pada tanggal 23 April 2024).

Maka dari itu kebijakan login yang membatasi satu akun untuk satu perangkat menimbulkan kesulitan bagi pengguna yang kehilangan akses ke perangkat lama mereka. Hal ini wajar untuk melindungi pengguna dari pihak yang tidak bertanggung jawab menggunakan akun pengguna lebih dari 1 perangkat.

Selain itu menurut informan 4, aplikasi Tangerang LIVE belum dapat membaca sistem dengan baik terkait klasifikasi Masyarakat Kota Tangerang dengan non Masyarakat Kota Tangerang. sebagaimana dinyatakan oleh informan 4 sebagai berikut:

“Menurut saya belum belum akurat karna pas saya mau bikin kartu kuning itu saya di aplikasi tidak terdaftar sebagai KTP kota Tangerang, padahal jelas jelas saya warga asli sini ktp juga.” (Wawancara dengan Informan 4 sebagai Masyarakat Kota

Tangerang pengguna Aplikasi Tangerang LIVE pada tanggal 23 April 2024).

Tabel 4.2 Riwayat Update aplikasi Tangerang LIVE

| Versi Aplikasi | Tanggal Pembaruan | Keterangan |
|-----------------------|--------------------------|---|
| 6.2.7 | 04 April 2024 | Fixed bugs and implemented dynamic themes |
| 6.2.6 | 11 Maret 2024 | tema ramadhan dan peningkatan performa |
| 6.2.5 | 29 Januari 2024 | mengenai tema HUT Kota Tangerang |
| 6.2.4 | 24 juli 2023 | perbaiki bugs dan peningkatan performa aplikasi |
| 6.2.3 | 15 juli 2023 | perbaiki bugs dan peningkatan performa aplikasi |
| 6.2.3 | 31 Desember 2021 | Perbaiki bugs dan peningkatan performa aplikasi |
| 6.2.3 | 09 Desember 2021 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Penambahan fitur Jobfair, Tangerang Belajar, Simpati RS, Segar, Kartu Kuning, JDIH, Si Abang, Jadwal Sholat, Vaksin, Layanan Statistik, Siaran Pers 2. Notifikasi 3. Pencarian layanan 4. Peningkatan performa aplikasi |

Sumber: Appstore, 2024

Berdasarkan gambar diatas terlihat pembaruan sistem dilakukan mengalami jeda yang panjang dari versi 6.2.4 ke 6.2.5 yang berlangsung 6 bulan, lalu dilanjut dengan versi 6.2.6 yang hanya memperbarui tema pada aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa frekuensi pembaruan dan pemeliharaan sistem mengalami ketidakonsistenan dalam pemeliharaan dan pembaruan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap penggunaan aplikasi Tangerang LIVE dengan 6 (enam) orang masyarakat pengguna aplikasi menyampaikan hal yang sama yaitu adanya masalah teknis dalam mengakses aplikasi. Berdasarkan hasil

observasi, Hal tersebut dikarenakan manajemen pemeliharaan sistem tidak konsisten menyebabkan potensi masalah sistem sering terjadi.

4.2.4. *Citizen Support (Dukungan Masyarakat)*

Menurut Papadomichelaki dan Mentzas, (2012). 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 telepon, *e-mail*, pesan dan sebagainya sehingga memudahkan masyarakat menggunakan layanan tersebut.

Dalam Aplikasi Tangerang LIVE sudah disediakan menu bantuan, yaitu Helpdesk berupa fitur aplikasi yang meneruskan ke Whatsapp resmi Pemerintah Kota Tangerang apabila mengalami kendala dalam menggunakan Aplikasi Tangerang LIVE. Sebagaimana dijelaskan oleh Informan 3, Sebagai berikut:

“Jika Masyarakat menemukan kesulitan ngakses aplikasi kami sudah siapkan layanan helpdesk agar Masyarakat juga nyaman dalam menggunakan layanan publik pemkot.” (Wawancara dengan Informan 3 sebagai Kepala Tim Pemeliharaan dan Implementasi Aplikasi Dinas Komunikasi dan Informatika pada tanggal 19 maret 2024 pukul 16.00 WIB).

Hal sejalan seperti yang disampaikan informan 2, yaitu sebagai berikut:

“Biasanya untuk masyarakat yang kesulitan menggunakan aplikasi atau pengaduan gitu ada help desk yang siap bantu.” (Wawancara dengan Informan 2 sebagai Kepala Tim Pengembangan dan Integrasi Aplikasi LP Dinas Komunikasi dan Informatika pada tanggal 19 maret 2024 pukul 14.40 WIB).

Namun dalam penerapannya menurut informan 4 dan 5 masih lambat nya respon dari admin Helpdesk sehingga membuat fitur

helpdesk ini belum dapat dikatakan optimal, sebagaimana dinyatakan oleh informan 5 sebagai berikut:

“Pelayanan Helpdesk (CS) di aplikasi sangat lambat, Tidak ada respon sama sekali disaat butuh bantuan” (Wawancara dengan Informan 5 sebagai Masyarakat Kota Tangerang pengguna Aplikasi Tangerang LIVE pada tanggal 23 April 2024).

Selain itu, menurut informan 6 dan 7 fitur helpdesk pada Aplikasi Tangerang Live memiliki banyak pengarahannya sehingga masyarakat tidak terlalu terbantu dengan adanya fitur helpdesk ini. sebagaimana yang di nyatakan oleh informan 7 sebagai berikut:

“Saya pernah coba fitur Helpdesk aplikasi untuk mengurus dokumen KTP, nah itu saling lempar sana sini untuk dari aplikasi ke whatsapp pemkot terus ke whatsapp dukcapil. Pas di teruskan, Whatsapp dukcapil gak ada atau belum ada keterangannya belum ada WA nya.” (Wawancara dengan Informan 7 sebagai Masyarakat Kota Tangerang pengguna Aplikasi Tangerang LIVE pada tanggal 23 April 2024).

Selain itu juga, menurut informan 8, fitur help desk ini menggunakan bot atau AI yang memungkinkan fitur ini berinteraksi dengan pengguna dengan otomatis sehingga sudah tersistematis. namun dalam penerapannya fitur helpdesk dengan bot/ AI ini justru menyulitkan masyarakat dikarenakan tidak adanya ruang untuk masyarakat berinteraksi dengan pemerintah melainkan dengan bot/AI. informasi ini di dapat oleh pernyataan informan 8 sebagai berikut:

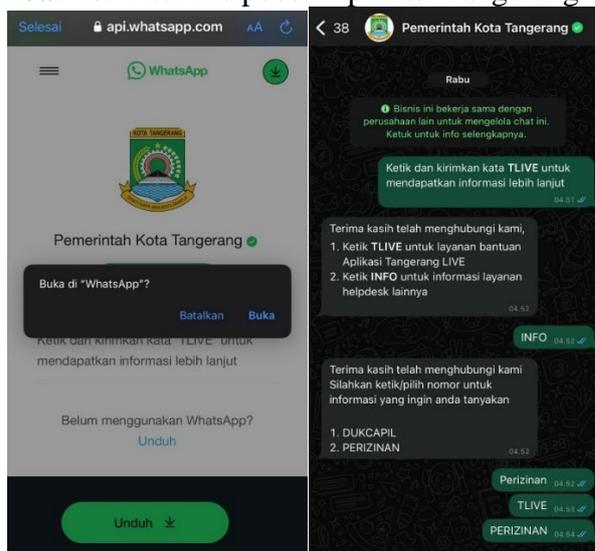
“Helpdesk Aplikasi itu pake Bot WA, Jadi pas saya mau urus dokumen saya ga bisa ngobrol langsung sama CS nya jadinya Solusi dari permasalahan saya ga kejawab.” (Wawancara dengan Informan 8 sebagai Masyarakat Kota Tangerang pengguna Aplikasi Tangerang LIVE pada tanggal 10 Mei 2024).

Selain itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Setiap tahunnya meninjau jalannya penerapan aplikasi dengan melakukan survey Kepuasan Masyarakat untuk menjadi bahan

Evaluasi dan Aspirasi Masyarakat kepada pemerintah kota Tangerang khusus nya aplikasi Tangerang LIVE untuk perbaikan aplikasi yang lebih baik lagi, sebagaimana dijelaskan oleh informan 1 sebagai berikut:

“Setiap tahun kami melakukan survei kepuasan masyarakat untuk menilai kinerja aplikasi tangerang live dengan menyebarkan form kuesioner kepada masyarakat, ada yang minta layanan ini dibuatkan layanan itu dibuatkan, kami akan buat.” (Wawancara dengan Informan 1 sebagai Kepala Bidang Pengembangan *E-Government* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang pada tanggal 19 maret 2024 pukul 13.40 WIB).

Gambar 4.5 Fitur Helpdesk Aplikasi Tangerang LIVE



Sumber: Whatsapp Resmi Pemerintah Kota Tangerang, 2024

Berdasarkan gambar diatas terlihat adanya fitur Helpdesk pada aplikasi yang dapat diakses pada bagian menu profil ada menu bantuan. Ketika menu bantuan di buka maka pesan akan diteruskan ke Whatsapp resmi pemerintah Kota Tangerang. Maka dari itu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang pada aplikasi Tangerang LIVE telah berupaya untuk memberikan dukungan masyarakat agar masyarakat mendapatkan informasi lebih mudah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 (tiga) informan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang menyampaikan bahwa masyarakat yang mengalami kendala aplikasi dapat menghubungi kontak resmi Pemerintah Kota Tangerang melalui fitur *helpdesk* dan juga dari hasil observasi memperlihatkan bahwa dalam aplikasi Tangerang LIVE telah mempunyai ketersediaan dukungan masyarakat melalui fitur *helpdesk*. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan dengan 6 (enam) orang masyarakat pengguna aplikasi menyampaikan hal yang berbeda yaitu fitur helpdesk tidak responsif. Hal ini menunjukkan bahwa dalam ketersediaan fitur dukungan masyarakat sudah tersedia, namun belum optimal dalam penerapannya.