

BAB V

PEMBAHASAN

5.1. Penerapan *E-Government* pada Aplikasi Tangerang LIVE dalam Meningkatkan Kualitas Informasi Publik di Kota Tangerang

Pemerintah Kota Tangerang memiliki visi yang terwujud dalam konsep LIVE, yaitu *liveable* (layak huni), *investable* (layak investasi), *visitabile* (layak dikunjungi), dan *e-city* (kota digital). Untuk mewujudkan salah satu visinya yaitu *e-city* atau kota pintar, Pemerintah Kota Tangerang telah mengembangkan aplikasi Tangerang LIVE, sebuah platform digital yang dirancang untuk meningkatkan kualitas informasi dan pelayanan publik di Kota Tangerang melalui fitur-fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Hal ini memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik dari pemerintah Kota Tangerang.

Aplikasi Tangerang LIVE memiliki berbagai fitur antaranya 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) yang dimana hal tersebut dinilai telah mewakili setiap bidang yang ada. Sehingga pemerintah dapat mengelola permasalahan yang ada di Kota Tangerang dengan terintegrasi atau terpusat. Namun masih banyak Masyarakat Kota Tangerang

yang belum memahami pentingnya aplikasi Tangerang LIVE sehingga penerapan aplikasi Tangerang LIVE belum optimal dan masif.

Berdasarkan dari hasil penelitian tentang penerapan *e-government* pada Aplikasi Tangerang LIVE dalam meningkatkan kualitas informasi publik di Kota Tangerang. Menggunakan hasil penelitian di atas dengan menganalisis dan melakukan pembahasan terhadap variabel-variabel atau indikator Teori *Electronic Government Service Quality* (E-GovQual) menurut Papadomichelaki dan Mentzas, (2012), membahas hal sebagai berikut:

5.1.1. 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.

Berdasarkan hasil penelitian baik wawancara, observasi dan dokumentasi bahwa terkait fitur-fitur pada aplikasi Tangerang LIVE sudah user friendly atau sebuah istilah yang merujuk pada sesuatu yang mudah dan nyaman untuk digunakan atau dipelajari. Hal ini dikarenakan pada aplikasi Tangerang LIVE di desain menjadi aplikasi yang simpel dan modern dengan menampilkan menu awal dengan kategori menu pelayanan publik, informasi publikasi terkait event kota, siaran pers dan berita kota. Pada setiap kategori menu tersebut, terdapat petunjuk penggunaan pada aplikasi dengan jelas dan mudah sehingga nyaman dan mudah untuk digunakan.

Namun, masih terdapat kekurangan dalam akses aplikasi atau akses sistem. Hal tersebut dikarenakan masih adanya kesulitan sehingga

kurangnya kenyamanan ketika mengakses aplikasi Tangerang LIVE. Kesulitan tersebut lamanya menunggu verifikasi akun. Ketika akun belum diverifikasi maka beberapa fitur seperti, LAKSA (pelayanan pengaduan), Tim sport (Sewa Gor), Pajak dan Retribusi dana layanan publik lainnya yang terdapat pada aplikasi Tangerang LIVE tidak dapat digunakan dikarenakan sistem pada aplikasi belum dapat mengklasifikasikan dengan baik akun sebagai masyarakat Kota Tangerang atau masyarakat luar Kota Tangerang yang mengharuskan operator aplikasi melakukan verifikasi manual secara berkala. Selain itu, tidak adanya notifikasi tahap demi tahap proses awal registrasi akun sampai selesai verifikasi akun. Hal ini membuat kurangnya kenyamanan karena beberapa fitur pada aplikasi belum dapat diakses oleh pengguna sedangkan pengguna ingin menggunakan layanan publik tersebut.

Selanjutnya Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terkait ketersediaan fitur pada aplikasi, ditemukan bahwa beberapa fitur seperti Literasi Digital, Tangerang Belajar pada menu Pendidikan kategori SMA dan SMK, JDIH pada produk Hukum (Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum) tidak tersedia. sehingga menyulitkan pengguna ketika terdapat kendala dalam mengakses aplikasi Tangerang LIVE.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dalam memberikan kemudahan kenyamanan bagi pengguna adalah memberikan transparansi informasi mengenai aplikasi Tangerang LIVE dan pemberian edukasi bagi masyarakat. Dengan melakukan penyebaran informasi yang masif pada setiap media Pemerintah Kota Tangerang dengan mengkoordinasi pada setiap SKPD yang ada di wilayah Kota Tangerang terkait pengertian aplikasi Tangerang LIVE pemahaman penggunaan aplikasi Tangerang LIVE, keunggulan serta manfaat aplikasi Tangerang LIVE, bagaimana cara mendownload aplikasi Tangerang LIVE, langkah-langkah dalam melakukan registrasi aplikasi Tangerang LIVE, apa saja jenis layanan atau fitur yang terdapat pada aplikasi Tangerang LIVE, tata cara penggunaan fitur pada aplikasi

Tangerang LIVE dan nomor telfon serta alamat untuk menangani pengaduan. Hal tersebut dilakukan untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengakses aplikasi Tangerang LIVE karena masyarakat telah mengetahui dan memahami mengenai aplikasi Tangerang LIVE.

Dari segi efisiensi dapat terlihat bahwa aplikasi tangerang LIVE telah menunjukkan kemudahan dan kenyamanan akses khususnya dengan membuat desain aplikasi yang user friendly, simpel dan modern. Namun efisiensi pada aplikasi Tangerang LIVE masih ditemukannya sistem yang belum mendukung untuk akses yang lebih nyaman seperti ketersediaan fitur yang seharusnya ada namun tidak ada, lalu tidak adanya notifikasi verifikasi akun sehingga pengguna tidak mengetahui waktu verifikasi akun selesai. Hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Tangerang LIVE menurun setiap saatnya.

Maka dari itu pemerintah Kota Tangerang dapat melakukan penambahan fitur notifikasi progres pada aplikasi Tangerang LIVE akan meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna. Fitur ini akan memberi tahu pengguna tentang status verifikasi akun mereka secara real-time, sehingga mereka tidak perlu menebak atau terus-menerus memeriksa aplikasi. Notifikasi ini dapat mencakup informasi tentang setiap tahap verifikasi, seperti "Dokumen sedang ditinjau," "Verifikasi hampir selesai," atau "Akun Anda telah diverifikasi." Dengan demikian, pengguna akan merasa lebih terinformasi dan yakin bahwa proses sedang berlangsung, mengurangi frustrasi dan meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. Selain itu, bekerja sama dengan media lokal dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang aplikasi Tangerang LIVE. Media lokal, seperti media sosial yang dikelola masyarakat yaitu AboutTNG, stasiun radio, dan saluran televisi, memiliki jangkauan yang luas dan dipercaya oleh masyarakat setempat. Dengan memanfaatkan platform ini, informasi mengenai manfaat, fitur, dan cara penggunaan aplikasi dapat disebarakan secara lebih efisien dan efektif.

Kerja sama ini juga bisa mencakup publikasi artikel, iklan layanan masyarakat, dan segmen khusus di acara radio atau televisi yang menjelaskan tentang aplikasi. Melalui pendekatan ini, masyarakat akan lebih terbantu dalam memahami aplikasi Tangerang LIVE, yang pada akhirnya dapat meningkatkan tingkat pemanfaatan dan kepuasan pengguna.

5.1.2. 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.

Berdasarkan hasil penelitian baik wawancara, observasi dan dokumentasi bahwa terkait kecepatan pelayanan pada aplikasi Tangerang LIVE, Dinas komunikasi dan informatika Kota Tangerang telah berupaya membuat sistem pelayanan terintegrasi pada satu aplikasi. Mekanisme birokrasi pelayanannya ialah menempatkan Dinas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang sebagai penyambung lidah dari Masyarakat ke dinas atau SKPD terkait yang berkaitan dengan jenis pelayanan yang di butuhkan oleh Masyarakat. Ketika aplikasi Tangerang LIVE menerima pelayanan masuk, aplikasi akan meneruskan ke data base SKPD terkait untuk di proses pelayanannya. Dengan begitu, masyarakat dapat terhubung langsung dengan dinas atau SKPD terkait dengan aplikasi Tangerang LIVE. Sehingga dalam beberapa kasus, kecepatan pelayanan aplikasi dapat disebabkan oleh SKPD terkait yang kurang responsif menanggapi pelayanan publik tersebut yang hal tersebut dapat menyebabkan tingkat

kepercayaan menggunakan aplikasi Tangerang LIVE menurun dikarenakan Aplikasi Tangerang LIVE tidak mampu memenuhi keyakinan publik dalam memenuhi kebutuhan layanan yang dibutuhkan masyarakat Kota Tangerang. Namun, dalam penerapannya masih saja memakan waktu yang lama dalam memberikan respon kepada masyarakat khususnya fitur Pengaduan LAKSA dan Helpdesk sehingga membuat masyarakat mengalami ketidakpuasan jika harus menggunakan layanan pada aplikasi Tangerang LIVE. Selain itu, terdapat ketidakakuratan informasi pada aplikasi terkait penyewaan GOR yang menyebabkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Sebagai contoh, dalam aplikasi tertera bahwa GOR memiliki penjaga yang siap membantu, namun kenyataannya tidak ada penjaga yang tersedia di lokasi GOR tersebut. Ketidakcocokan antara informasi yang disajikan dalam aplikasi dengan kondisi sebenarnya di lapangan ini menimbulkan kekecewaan di kalangan pengguna. Mereka merasa tidak mendapatkan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan, yang pada akhirnya membuat masyarakat ragu untuk menggunakan aplikasi Tangerang LIVE untuk keperluan serupa di masa mendatang. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan dan akurasi informasi dalam aplikasi sangat penting untuk mempertahankan kepercayaan dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu Pemerintah harus memperkuat koordinasi antara Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dengan berbagai SKPD untuk memantau dan mengevaluasi secara berkala terhadap kinerja pelayanan pada aplikasi Tangerang LIVE untuk mengidentifikasi hambatan atau kendala yang mungkin muncul, sehingga dapat segera diatasi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang disediakan.

Selanjutnya Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terkait keamanan dan privasi data pada aplikasi, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang menjamin melindungi privasi dan data pengguna. Hal ini didasarkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) Persandian yang diterapkan oleh Tim Keamanan dan Informasi Persandian

(KIP). SOP ini mengatur berbagai aspek keamanan informasi untuk memastikan bahwa data pengguna terlindungi dengan baik. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang menekankan bahwa jika terjadi insiden keamanan, tim KIP akan segera menangani masalah tersebut sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hal tersebut menunjukkan komitmen pemerintah kota terhadap perlindungan data dan privasi pengguna, serta memberikan jaminan bahwa mekanisme keamanan yang ada sudah memadai untuk menangani potensi ancaman. Dengan demikian, pengguna dapat merasa lebih aman dan percaya terhadap penggunaan aplikasi ini, karena mereka tahu bahwa ada tim khusus yang siap menanggulangi masalah keamanan informasi.

Namun, masih terdapat keraguan di kalangan masyarakat mengenai potensi penyalahgunaan data oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Kekhawatiran ini mencakup kemungkinan bahwa data pribadi pengguna dapat diakses oleh oknum yang tidak berwenang, yang menimbulkan rasa takut akan privasi mereka yang tersebar. Selain itu, terdapat ketakutan bahwa informasi pribadi yang seharusnya terlindungi justru dapat dilihat oleh orang lain, meningkatkan risiko teror atau intimidasi. Keraguan ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk menjamin keamanan, persepsi dan kepercayaan masyarakat terhadap perlindungan privasi masih perlu diperkuat. Hal ini penting untuk diperhatikan oleh pengelola aplikasi agar dapat meningkatkan transparansi dan komunikasi mengenai langkah-langkah keamanan yang telah diimplementasikan, serta memberikan jaminan tambahan untuk mengurangi kekhawatiran tersebut. Oleh karena itu, pemerintah Kota Tangerang perlu menyediakan fitur yang memungkinkan pengguna untuk mengelola izin data mereka. Dengan demikian, pengguna akan memiliki kendali penuh atas informasi pribadi yang mereka bagikan. Selain itu, pemberitahuan aktif juga harus disertakan untuk memberitahu pengguna tentang setiap akses atau perubahan data yang mencurigakan, sehingga mereka dapat segera mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk

melindungi privasi mereka. Dengan adanya kedua fitur tersebut, diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap keamanan data pada aplikasi Tangerang LIVE.

Selanjutnya Berdasarkan Hasil Observasi oleh peneliti, ditemukan Penilaian masyarakat terhadap aplikasi Tangerang LIVE di Google Playstore menunjukkan bahwa aplikasi tersebut sangat membantu bagi masyarakat Kota Tangerang, mencerminkan bahwa aplikasi ini telah memberikan manfaat nyata. Namun dengan catatan untuk peningkatan fitur, seperti keberadaan fitur antrian online yang sebelumnya ada namun kini tidak, menandakan bahwa masih ada area di mana aplikasi ini dapat ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya. Lebih jauh lagi, adanya masukan dan saran dari pengguna dalam ulasan Google Playstore menunjukkan bahwa pengguna mengharapkan perbaikan dan peningkatan yang berkelanjutan. Untuk mengatasi hal ini, pengelola aplikasi perlu mengambil pendekatan proaktif dalam mendengarkan umpan balik dari pengguna, melakukan evaluasi terhadap kebutuhan dan harapan mereka, serta mengimplementasikan perbaikan yang diperlukan secara tepat waktu. Dengan demikian, upaya ini akan tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan, tetapi juga memperkuat tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi Tangerang LIVE sebagai platform yang bermanfaat dalam memenuhi kebutuhan informasi dan layanan mereka.

5.1.3. *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.

Berdasarkan hasil penelitian baik wawancara, observasi dan dokumentasi bahwa terkait keandalan sistem pada aplikasi Tangerang LIVE belum sepenuhnya optimal. Meskipun Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang menggunakan teknologi analitik untuk memantau kinerja aplikasi secara terus-menerus, masih terjadi kejadian *force close* atau tidak dapat membuka aplikasi setelah pembaruan. Masalah teknis ini menyoroti pentingnya melakukan pengujian lebih mendalam sebelum merilis pembaruan untuk memastikan stabilitas aplikasi di berbagai perangkat. Selain itu, kebijakan SOP yang komprehensif telah diterapkan untuk menangani gangguan teknis, mencakup identifikasi masalah, penanganan darurat, pemulihan sistem, serta komunikasi dengan pengguna. Namun, meskipun kebijakan ini ada, penerapan di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat masalah seperti, *force close* atau tidak dapat dibuka setelah dilakukan pembaruan ke versi terbaru. Masalah ini terjadi pada semua jenis handphone, menunjukkan adanya ketidakstabilan dan potensi bug dalam sistem yang memerlukan perhatian serius. Dampak dari masalah ini sangat merugikan pengguna karena mereka menjadi frustrasi ketika aplikasi tiba-tiba berhenti bekerja. Akibatnya, kepuasan pengguna terhadap aplikasi menurun, bahkan pengguna menjadi enggan untuk menggunakan aplikasi yang tidak stabil dan tidak dapat diandalkan. Untuk mengatasi masalah ini, pengembang aplikasi perlu meningkatkan proses pengujian sebelum merilis pembaruan, termasuk pengujian kompatibilitas dengan berbagai jenis perangkat dan sistem operasi. Uji coba beban juga diperlukan untuk memastikan aplikasi dapat menangani sejumlah besar data dan pengguna tanpa mengalami masalah. Selain itu, kesulitan dalam mengklasifikasikan pengguna, seperti tidak terdaftarnya warga asli Tangerang sebagai

penduduk kota dalam sistem aplikasi, menunjukkan bahwa masih perlunya untuk meningkatkan akurasi data dan algoritma yang digunakan. Untuk mengatasi ini, Dinas Komunikasi dan Informasi dapat melakukan verifikasi dan sinkronisasi data antara aplikasi Tangerang LIVE dan *database* kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Langkah ini memastikan bahwa data yang digunakan oleh aplikasi selalu diperbarui dan akurat.

Selanjutnya Berdasarkan Hasil Observasi oleh peneliti Hasil observasi mengenai pembaruan dan pemeliharaan sistem aplikasi Tangerang LIVE menunjukkan bahwa frekuensi pembaruan yang tidak konsisten menjadi indikasi masalah dalam manajemen pemeliharaan sistem. Pembaruan yang dilakukan dua kali dalam satu bulan kemudian tidak dilakukan secara teratur di bulan lainnya menimbulkan ketidakpastian dan berpotensi mengurangi kepercayaan pengguna terhadap keandalan aplikasi. Pembaruan yang tidak teratur dapat menyebabkan aplikasi rentan terhadap bug dan masalah teknis lainnya yang tidak terdeteksi dan tidak ditangani tepat waktu. Masalah teknis yang dibiarkan tanpa pembaruan rutin dapat memperburuk performa aplikasi dan menyebabkan kegagalan sistem yang lebih sering. Dengan ketidakonsistenan pembaruan ini pula dapat menciptakan ketidakpastian di kalangan pengguna. Jika pengguna tidak tahu kapan pembaruan berikutnya akan dilakukan, mereka mungkin merasa aplikasi tidak dikelola dengan baik dan tidak dapat diandalkan, yang akhirnya mengurangi kepercayaan mereka terhadap aplikasi.

5.1.4. *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

telpon, *e-mail*, pesan dan sebagainya sehingga memudahkan masyarakat menggunakan layanan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian baik wawancara, observasi dan dokumentasi bahwa terkait ketersediaannya layanan dukungan masyarakat pada aplikasi Tangerang LIVE. Dalam Aplikasi Tangerang LIVE sudah tersedia fitur tersebut, yaitu Layanan *Helpdesk*. Dalam *Helpdesk* aplikasi Tangerang LIVE terdapat menu bantuan seperti Whatsapp Pemerintah Kota Tangerang yang dapat dihubungi oleh pengguna aplikasi apabila mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi. Whatsapp Pemerintah Kota Tangerang melayani pengguna aplikasi menggunakan bantuan BOT/AI atau sistem robot yang terautomatisasi dengan cara mengikuti Langkah-langkah yang sudah tertera sesuai informasi yang dibutuhkan sehingga masyarakat dapat memudahkan Masyarakat mendapatkan informasi jika mengalami kendala dalam aplikasi. Namun, dalam penerapan layanan *Helpdesk* ini dinilai masih lambat dalam merespon permasalahan-permasalahan pengguna aplikasi dikarenakan *Helpdesk* ini tidak beroperasi selama 24 jam sehingga admin *Helpdesk* tidak dapat merespon permasalahan dengan cepat dan memberikan bantuan kepada masyarakat yang lebih intens yang pada akhirnya dapat berdampak pada penurunan tingkat kepuasan masyarakat terkait penggunaan layanan *helpdesk* yang kurang responsif. Selain itu, didalam *helpdesk* tersebut memiliki *Whatsapp* lainnya dan saat dibuka ada keterangan *Whatsapp* tidak tersedia. Hal ini dikarenakan nomor pada *whatsapp* tersebut belum di daftarkan. Sehingga membuat masyarakat tidak mendapatkan solusi yang konkrit dari permasalahan aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa terkait penerapan *helpdesk* aplikasi Tangerang LIVE dapat dikatakan belum optimal sehingga masyarakat belum dapat merasakan dengan bantuan layanan informasi dari pemerintah kepada masyarakat sepenuhnya. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Tangerang perlu untuk meningkatkan responsivitas dan ketersediaan layanan *Helpdesk*, penting sekali untuk memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan waktu

operasionalnya menjadi 24 jam. Hal ini akan memastikan bahwa pengguna mendapatkan bantuan yang cepat dan efisien saat menghadapi masalah atau pertanyaan terkait aplikasi. Selain itu, perlu dilakukan pembenahan pada proses registrasi dan penggunaan beberapa Whatsapp resmi terkait aplikasi Tangerang LIVE dalam *Helpdesk*, seperti memastikan nomor *Whatsapp* yang tersedia sudah terdaftar dengan benar dan memberikan informasi yang jelas kepada pengguna tentang ketersediaan layanan.

Dan juga Berdasarkan hasil penelitian dengan wawancara terkait strategi Pemerintah Kota Tangerang dalam meningkatkan kualitas informasi dan pelayanan publik pada aplikasi Tangerang LIVE di Kota Tangerang bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang melakukan survei kepuasan masyarakat setiap tahun untuk mengevaluasi dan mengumpulkan aspirasi terkait aplikasi Tangerang LIVE. Proses ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas aplikasi berdasarkan masukan masyarakat. Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada masyarakat untuk menilai kinerja aplikasi dan mengidentifikasi kebutuhan layanan baru. Permintaan masyarakat, seperti penambahan fitur atau layanan baru, kemudian diakomodasi dalam pembaruan aplikasi. Hal ini menunjukkan upaya pemerintah untuk responsif dan aspiratif terhadap kebutuhan masyarakat, tergantung pada seberapa baik masukan tersebut diterapkan dan seberapa cepat perbaikan dilakukan. Selain itu, untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses perbaikan dan pengembangan aplikasi yang lebih efektif, Pemerintah Kota Tangerang juga perlu memperluas jangkauan survei dengan mendengarkan aspirasi dan evaluasi secara langsung kepada masyarakat. Dengan ini masyarakat merasa dirinya dilibatkan dalam proses pembaruan dan evaluasi aplikasi, pemerintah juga dapat memastikan bahwa perubahan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna, sehingga meningkatkan kualitas layanan dan tingkat kepuasan secara keseluruhan.