

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang penerapan *E-Government* pada aplikasi Tangerang LIVE dalam meningkatkan kualitas informasi publik di Kota Tangerang, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini telah berjalan dengan semestinya namun belum secara optimal, dilihat indikator Teori *Electronic Government Service Quality (E-GovQual)* oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012) telah memenuhi standar dari setiap dimensi penilaian *Electronic Government Service Quality* dengan menunjukkan beberapa upaya signifikan dalam penerapannya, sebagai berikut:hoi

1. *Efficiency* (Efisiensi)

Aplikasi Tangerang LIVE telah menunjukkan kemudahan dan kenyamanan akses khususnya pada tampilan atau *user interface* aplikasi yang *user friendly*, simpel dan modern. Namun masih ditemukannya sistem yang belum mendukung untuk akses yang lebih nyaman seperti ketersediaan fitur yang seharusnya ada namun tidak ada, lalu tidak adanya notifikasi verifikasi akun sehingga pengguna tidak mengetahui waktu verifikasi akun selesai.

2. *Trust* (Kepercayaan)

Aplikasi Tangerang LIVE telah mendapatkan kepercayaan masyarakat melalui integrasi layanan dan perlindungan privasi pengguna dengan catatan aplikasi Tangerang LIVE mendapatkan banyak masukan dan saran dari pengguna aplikasi di ulasan google playstore. Masih terdapat beberapa masalah yang mengurangi kepercayaan masyarakat, masalah ini mencakup kekhawatiran masyarakat berkaitan dengan kecepatan pelayanan informasi publik pada aplikasi dan juga terhadap privasi dan keamanan data mereka.

### 3. *Realibility* (Keandalan)

Aplikasi Tangerang LIVE masih belum mencapai tingkat optimal. Meskipun telah dilakukan upaya dalam menerapkan kebijakan SOP mengatasi masalah keandalan sistem, masih terjadi masalah teknis seperti akurasi informasi data yang kurang *up to date* dalam menyediakan informasi pekerjaan pada layanan Tangcakup kerja, kesulitan dalam mengklasifikasikan identitas pengguna sehingga menyulitkan pengguna dalam mengakses layanan publik.

### 4. *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat)

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

## 6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dengan hasil penelitian yang diperoleh, ada beberapa masukan yang disarankan agar penerapan Aplikasi Tangerang LIVE dapat terus berjalan dengan Optimal, yakni:

1. Bekerja sama dengan media lokal dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang aplikasi Tangerang LIVE.
2. Pemerintah 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.
3. Pemerintah Kota Tangerang perlu untuk meningkatkan responsivitas dalam layanan Helpdesk, penting sekali untuk memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan waktu operasionalnya menjadi 24 jam.