

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

Skripsi, Juli 2024

MUHAMMAD ADAM KUSUMA

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* PADA APLIKASI TANGERANG LIVE
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS INFORMASI PUBLIK DI KOTA
TANGERANG**

ABSTRAK

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. Dalam penerapannya, aplikasi Tangerang LIVE masih terdapat banyak permasalahan salah satunya, masih lambatnya dalam pengelolaan informasi untuk di tindak lanjut ke dinas terkait. Tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis tentang bagaimana penerapan *e-government* pada aplikasi Tangerang LIVE dalam meningkatkan kualitas informasi publik di Kota Tangerang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan teori Papadomichelaki dan Mentzas. Hasil penelitian pada indikator *Efficiency*, aplikasi Tangerang LIVE sudah menunjukkan upaya signifikan dalam desain user-friendly dan penyediaan informasi melalui fitur-fitur yang jelas, namun masih menghadapi beberapa kendala teknis yang menurunkan efisiensi dan kenyamanan pengguna. Mengenai Indikator *Trust*, Aplikasi Tangerang LIVE telah mendapatkan kepercayaan masyarakat melalui integrasi layanan dan perlindungan privasi pengguna dengan catatan aplikasi Tangerang LIVE mendapatkan banyak masukan dan saran perbaikan dari pengguna aplikasi. Mengenai *Reliability*, aplikasi Tangerang LIVE masih belum mencapai tingkat optimal. Meskipun telah dilakukan upaya dalam menggunakan teknologi analitik untuk memantau kinerja aplikasi secara terus-menerus mengatasi masalah keandalan sistem. Mengenai *Citizen Support*, aplikasi Tangerang LIVE telah menunjukkan ketersediaan fitur layanan bantuan seperti Layanan Helpdesk. Namun responsivitas dan efektivitas layanan ini masih perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: Penerapan *E-Government*, Aplikasi Tangerang LIVE, Kualitas Informasi Publik, Pelayanan Publik.