

**Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-GOV Studi Kasus Aplikasi  
Tangerang Live, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang**

**Suswilya Dwicahya Rosita<sup>1</sup>, Sipa Nurpatonah<sup>2</sup>, Andin Febrianti<sup>3</sup>, Muhammad  
Hazmi Mamduh Makarim<sup>4</sup>, Eko Prasetyo<sup>5</sup>**

<sup>12345</sup>Administrasi Publik, Universitas Islam Syekh-Yusuf

2101010011@students.unis.ac.id<sup>1</sup>, 22101010048@students.unis.ac.id<sup>2</sup>,

2101010023@students.unis.ac.id<sup>3</sup>, 2101010036@students.unis.ac.id<sup>4</sup>,

prasetyo@unis.ac.id<sup>5</sup>

**ABSTRACT**

*The "Tangerang Live" application presents a public service innovation that provides practical solutions for the residents of Tangerang City. This application is an example of how technology can assist in optimising effective and efficient public services. The "Tangerang Live" application has the advantage of providing practical solutions for residents seeking information or services. In the context of e-gov, the use of an application like this can be considered as an example of e-government implementation that facilitates access to information and services for the community. The use of this application can also help in realising the concept of public services that are more transparent, accountable and responsive. This is in line with the theory put forward by Lenvinne et al (2011) related to the elements of public service quality, such as Responsiveness, Responsibility, and Accountability. The method used in this research is qualitative method by conducting interviews with related agencies, observation, documentation and literature study. The advantage of the "Tangerang Live" application is that it can facilitate the parties involved in the service process, such as government agencies and the community, to connect and collaborate in providing effective and efficient public services.*

**Keywords:** public service quality, Tangerang Live application, e-government.

**ABSTRAK**

Aplikasi "Tangerang Live" menghadirkan inovasi pelayanan publik yang menyediakan solusi praktis bagi penduduk Kota Tangerang. Aplikasi ini menjadi salah satu contoh bagaimana teknologi dapat membantu dalam mengoptimalkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Aplikasi "Tangerang Live" memiliki keunggulan dalam memberikan solusi praktis bagi penduduk yang mencari informasi atau layanan. Dalam konteks e-gov, penggunaan aplikasi seperti ini dapat dianggap sebagai salah satu contoh implementasi e-government yang mempermudah akses informasi dan layanan bagi masyarakat. Penggunaan aplikasi ini juga dapat membantu dalam mewujudkan konsep pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Lenvinne et al (2011) terkait dengan elemen-elemen kualitas pelayanan publik, seperti Responsiveness, Responsibility, dan Accountability. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan melakukan wawancara terhadap dinas terkait, observasi, dokumentasi dan studi literatur. Keunggulan dari aplikasi "Tangerang Live" adalah bahwa aplikasi ini dapat memudahkan pihak-pihak yang terlibat dalam proses pelayanan, seperti instansi pemerintah, maupun masyarakat, untuk saling terhubung dan berkolaborasi dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan publik, aplikasi Tangerang Live, e-government.

## PENDAHULUAN

Era Industri 4.0 memungkinkan adanya sistem informasi dan internet yang menjadi bagian penting dalam upaya mewujudkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Berbagai kegiatan dapat diakses oleh masyarakat dengan cepat melalui telepon seluler atau gadget yang telah dilengkapi dengan banyak fitur layanan, seperti berkomunikasi atau mencari informasi. Fakta itu membuktikan bahwa akses kemudahan layanan melalui teknologi dan informasi terus berkembang pesat di era sekarang.

Dalam hal ini, pemerintah dan para pemangku kebijakan harus memanfaatkan perkembangan teknologi dengan melakukan digitalisasi untuk memberikan pengelolaan pelayan publik yang baik untuk mencapai *good governance*. Menurut Thoha (1991: 39), pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan terhadap masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan. Pelayanan publik harus selalu ditinjau dan ditingkatkan sesuai dengan perkembangan zaman agar memberikan hasil yang optimal.

Inovasi di sektor publik merupakan salah satu jalan atau bahkan breakthrough untuk mengatasi kemacetan dan kebutuhan organisasi di sektor publik. Menurut Rogers (dalam Rina 2013) inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Inovasi menurut Asian Development Bank adalah sesuatu yang baru, dapat diimplementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas; ini adalah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Inovasi dapat membantu sektor publik untuk membuat nilai untuk masyarakat.

Dalam Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010-2025, pemerintah pusat dan daerah diharuskan melakukan inovasi dalam sektor publik sesuai dengan area yang telah ditentukan. Pemerintah pusat telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan inovasi pelayanan publik di setiap daerah di Indonesia. Menurut Presiden Joko Widodo, untuk memenangkan persaingan secara global, diperlukan inovasi, kreativitas, dan kewirausahaan.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) secara intensif menginisiasi kompetisi Inovasi Pelayanan Publik untuk meningkatkan inovasi dalam sektor publik. Program One Agency, One Innovation mewajibkan kementerian, lembaga, dan Pemerintah Daerah untuk menciptakan minimal satu inovasi setiap tahun. Dalam menghasilkan inovasi, kreativitas sangat diharuskan, bukan hanya melakukan copy-paste. Keberhasilan inovasi juga ditentukan oleh pemanfaatan teknologi dan terobosan untuk menghadirkan layanan publik berbasis elektronik atau e-government.

*E-Government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang mencakup jaringan area luas, internet, dan perangkat mobile dengan kemampuan untuk mentransformasikan hubungan dengan publik, kelompok bisnis dan aparatur pemerintah. Dengan adanya *E-Governance*, penyelenggaraan

pelayanan kepada masyarakat, komunikasi lintas pemerintahan dan proses pemerintahan menjadi lebih mudah, efisien, mudah diakses, demokratis dan baik, dibandingkan pelayanan publik konvensional.

Peningkatan inovasi dan kualitas pelayanan publik berbasis e-government di Indonesia terus dilakukan dengan tingkatkan. Salah satu contohnya adalah pemerintah Kota Tangerang yang memberikan aplikasi berbasis Android mobile untuk memudahkan masyarakat dan wisatawan mengakses objek wisata atau fasilitas penunjang wisata lainnya.

Kota Tangerang merupakan bagian dari Provinsi Banten, Kota ini terletak tepat di sebelah barat DKI Jakarta. Penduduk pribuminya adalah Suku Sunda. Pada akhir tahun 2023, jumlah penduduk kota Tangerang sebanyak 1.912.679 dengan kepadatan 12.000 jiwa/km<sup>2</sup>

Tangerang adalah kota terbesar di Provinsi Banten dan ketiga terbesar di kawasan metropolitan Jakarta Raya setelah Kota Bekasi dan Kota Depok. Selain itu, kepolisian di kota tersebut juga setara dengan wilayah kota penyangga Jakarta lainnya seperti Kota Depok, Kota Tangerang Selatan, dan Kota Bekasi yang berkedudukan di wilayah hukum Polda Metro Jaya dan wilayah pertahanan Kodam Jaya.

Kota Tangerang terletak di wilayah barat laut Provinsi Banten dan berada di sisi utara Pulau Jawa. Secara astronomis, kota ini terletak 106°33'-106°44' BT dan 6°05'-6°15' LS. Kota Tangerang mempunyai luas sebesar ±153,9 km<sup>2</sup>.

Kota Tangerang terdiri dari 13 kecamatan dan 104 kelurahan dengan jumlah penduduk pada tahun 2017 diperkirakan sebesar 1.651.428 jiwa dan luas wilayah 153,93 km<sup>2</sup> dengan kepadatan 10.728 jiwa/km<sup>2</sup>.

Pemerintah Kota Tangerang terus mengembangkan inovasi dalam rangka pelayanan publik dengan teknologi berbasis e-gov yang bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika untuk menghadirkan aplikasi "Tangerang Live" yang bisa dipakai untuk mencari untuk mempercepat pelayanan publik seperti Layanan Ketenagakerjaan, Layanan Kependudukan, Layanan Ekonomi, serta Layanan Informasi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang bisa juga ditafsirkan sebagai prosedur mengkualifikasi masalah dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau objek penelitian secara deskriptif, berdasarkan fakta yang tampak atau tepat seperti realitanya. Menurut H. Hadari Nawawi (1995), metode penelitian deskriptif adalah prosedur untuk menangani atau memecahkan masalah dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta yang terlihat atau sebagaimana adanya.

Penemuan gejala-gejala itu berarti juga tidak sekedar menunjukkan distribusi, akan tetapi termasuk usaha mengemukakan hubungan dan penyusunan data, dilakukan Analisa dan interpretasi tentang arti data itu. Peneliti melakukan

penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang di Jl. Satria, RT.002/RW.001, Sukaasih, Kec. Tangerang, Kota Tangerang, Indonesia

Dalam penelitian kualitatif sebagai human instrument, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsiran data dan membuat kesimpulan. Informan dalam penelitian ini yaitu Bapak Sandy sebagai staf kominfo. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah dengan cara observasi yang merupakan metode Pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung menulis segala informasi dan data serta hal-hal yang sesuai dengan masalah penelitian. Observasi terhadap Inovasi Pelayanan Publik berbasis E-Government dalam Aplikasi Tangerang Live. Dan Wawancara yang Menurut Moleong (2004), "bahwa wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh 2 pihak yaitu wawancara yang mengajukan pertanyaan dan narasumber yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu."

Dalam hal analisis data kualitatif, menurut Spandley (1980), "Analisis data adalah analisis dalam penelitian jenis apapun, adalah merupakan cara berfikir. Hal itu berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian, dan hubungannya dengan keseluruhan. Analisis adalah pencari pola".

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Aplikasi Tangerang Live merupakan inovasi berupa layanan informasi dan Pelayanan Publik digital berbasis android yang memudahkan orang untuk melakukan layanan publik secara digital, serta mengetahui berbagai informasi wisata yang ada di Kota Tangerang. di dalam aplikasi ini terdapat beberapa menu yang semata-mata ditujukan untuk menunjang berbagai aktivitas wisatawan. Aplikasi ini dapat memberikan kemudahan bagi wisatawan yang berkunjung ke Kota Tangerang.

Aplikasi ini diberi nama Tangerang Live yang bisa di download melalui smartphone berbasis android. Aplikasi ini berukuran tidak lebih dari empat megabyte dan baru tersedia di android. Dalam penilaian sebuah kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan tiga dimensi menurut Lenvinner dalam Hardiasyah (2011:53) yaitu:

Responsiveness atau Responsivitas ini mengukur daya tanggap pembuat terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna. Semakin pesatnya teknologi merupakan sebuah tuntutan bagi Pemerintah Kota Tangerang untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih memudahkan masyarakat modern oleh karena itu perlu terciptanya pelayanan publik berbasis e-government. Berdasarkan hal tersebut Pemerintah Kota Tangerang dalam hal responsiveness terhadap pelayanan publik dalam bidang Pelayanan Publik melalui digital terlihat dengan terciptanya aplikasi Tangerang Live yang merupakan salah satu bentuk implementasi pelayanan publik yang tercipta karena bentuk tuntutan zaman modern berbasis elektronik dan memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik secara online. aplikasi mewujudkan pelayanan publik dalam bentuk responsiveness, sudah sangat terlihat. Yaitu dengan bentuk pemberian wadah

terhadap kendala-kendala yang mungkin akan dialami oleh para masyarakat Kota Tangerang melalui fitur LAKSA untuk menjadi wadah aduan serta aspirasi dari masyarakat Kota Tangerang yang (selanjutnya akan direspon dengan baik dan juga terstruktur).

Responsibility atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini aplikasi Tangerang Live memberikan bentuk pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital dengan adanya aplikasi ini mengenalkan kepada masyarakat luas dengan adanya yang membuat masyarakat Kota Tangerang mudah menggunakan fitur-fitur yang ada di aplikasi ini, contohnya seperti; Loker Aplikasi ini membantu para pencari kerja dengan menyediakan informasi lowongan pekerjaan yang tersedia di Kota Tangerang, Layanan Kebutuhan Pokok fitur Aplikasi ini memudahkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pokok mereka dengan memberikan informasi tentang layanan yang tersedia di Kota Tangerang. Layanan Darurat fitur Aplikasi ini memberikan akses cepat ke layanan darurat yang diperlukan masyarakat, seperti layanan kesehatan dan keamanan. Kependudukan fitur Aplikasi ini memberikan informasi tentang kependudukan di Kota Tangerang, seperti data penduduk dan layanan kependudukan. Ketenagakerjaan fitur Aplikasi ini memberikan informasi tentang layanan ketenagakerjaan di Kota Tangerang, seperti lowongan pekerjaan dan informasi tentang pekerjaan. Perizinan fitur Aplikasi ini memberikan informasi tentang layanan perizinan di Kota Tangerang, seperti prosedur perizinan dan informasi tentang izin yang diperlukan. Pengaduan fitur Aplikasi ini memberikan wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan berbagai keluhan dan kesah terkait lingkungan sekitar, seperti penemuan ular atau sarang tawon, infrastruktur yang rusak, dan pelayanan publik lainnya.

*Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat. Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik yang dihasilkan oleh Pemerintah Kota Tangerang dengan aplikasi Tangerang Live Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kota Tangerang menyiapkan fitur E-Tourism pada Aplikasi Tangerang Live. Layanan tersebut memberikan informasi kepada masyarakat mengenai beragam wisata dan akses menuju lokasi wisata di Kota Tangerang. menampilkan objek wisata mulai wisata taman, wisata heritage, wisata air, wisata religi, dan wisata hiburan.

Mengenai wisata kuliner seperti makanan tradisional, restoran, dan café. "Fitur ini terintegrasi dengan Google Maps sehingga pengunjung bisa mengetahui jarak, rute, serta waktu tempuh dan navigasi menuju lokasi wisata.

Aplikasi ini pun menguntungkan untuk beberapa pihak seperti Hotel atau jasa penginapan lainnya, jasa kendaraan umum, dan pedagang kuliner di Kota Tangerang karena dengan Aplikasi ini jasa/produk yang di jual akan lebih mudah dicari atau dikenali oleh masyarakat ataupun wisatawan.

Rekapan wawancara terkait dengan teori  
RESPONSIVENESS

1. Apakah kominfo memiliki strategi untuk memastikan responsivitas aplikasi tangerang live dengan cepat dan efektif pada berbagai kondisi di lapangan?  
Jawaban: kominfo memastikan bahwa aplikasi dapat berjalan dengan normal, di dalam kondisi apapun bahkan 24 jam.  
Tangerang live mempunyai hardisk atau (laksa) yaitu pengaduan masyarakat dan langsung diarahkan ke opd nya.  
Contohnya adalah ketika seorang masyarakat mengadukan soal permasalahan jalan, maka akan langsung dijawab oleh dpr, dan ketika masyarakat mengadukan soal got pasti akan dijawab atau direspon oleh dispora, dan itu semua pasti akan dijawab dengan responsif.  
Aplikasi tangerang live adalah aplikasi mobile tetapi di belakangnya itu terdapat versi web (sebagai admin).  
- Laksa (layanan aspirasi kotak saran anda)  
Otoritas perangkat daerah (opd) akan langsung menjawab keluhan-keluhan atau saran dari masyarakat dan itu diawasi oleh walikota.  
Setiap ada pengaduan yang masuk tangerang live akan responsif dalam merespon atau menjawab, dengan sesuai antrian yang ada.
2. Apakah aplikasi Tangerang live memungkinkan masyarakat untuk memberikan balasan cepat dan efisien secara online untuk setiap pertanyaan atau keluhan dari mereka? (responsiveness)  
Jawaban: media yang dipakai oleh aplikasi tangerang live ada di fitur laksa kemudian disana bisa mengirim laporan dan juga keluhan.
3. Bagaimana sistem informasi tangeranglive bersama dengan kominfo memastikan bahwa kebijakan atau peraturan yang mereka terapkan dipatuhi oleh semua pihak yang terkait dalam pengambilan keputusan? (responsibility)  
Jawaban: dinas kominfo hanya sebagai pendukung dan juga pengembang terkait dengan kebijakan atau aturan yang berkaitan dengan tangerang live secara khusus tidak ada, hanya saja dinas kominfo memiliki perwali SPBE yaitu sistem (sistem pemerintahan berbasis elektronik).  
terkait dengan kepatuhan, semua aplikasi/fitur yang dibuat oleh kominfo di dalam aplikasi tangerang live proses yang dibuat mengacu kepada aturan/sop yang telah dibuat oleh masing-masing opd (organisasi perangkat daerah).  
fitur yang telah dibuat kominfo pada aplikasi tangerang live seperti: laksa, live magazine, oben, jadwal salat, Tangerang City Galery.

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian menunjukkan dari Inovasi Layanan publik yang berbasis Aplikasi Tangerang Live sudah cukup baik dan berkualitas. Hal ini ditandai dengan respons positif dari masyarakat. Pemerintah Kota Tangerang dapat memahami kebutuhan dan aspirasi masyarakat, karena pelaksanaan pelayanan publik Aplikasi Tangerang Live didasarkan pada kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan adanya Aplikasi

Tangerang Live, Pemerintah Kota Tangerang juga dapat mengontrol kinerja para pegawai dalam pelaksanaan Aplikasi Tangerang Live. sedangkan bagi masyarakat sebagai pengguna, pelayanan publik yang diselenggarakan Aplikasi Tangerang Live menjadi lebih responsif, yang berarti penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada kebutuhan nyata masyarakat pengguna layanan, sehingga terjadi kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan masyarakat.

Inovasi pelayanan publik berbasis Aplikasi Tangerang Live memberikan jaminan kepada masyarakat sehingga pelayanan jadi lebih mudah dipahami dan transparan, serta bisa dipertanggungjawabkan sehingga menjadi lebih akuntabel. Selain itu, juga bisa membantu masyarakat mengakses informasi dan melakukan kontrol terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam era teknologi informasi, inovasi ini sangat tepat dengan perkembangan masyarakat luas.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Hidayat, W. (2021). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live di Kota Tangerang. 48-57.
- Ramadhan, R. (2019). Implementasi E-Government di Kota Tangerang Menjadi Smart City (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live). 140-156.
- Sellfia, N. R. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta. *Journal Feb Unmul*, 590-598.