

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kota Tangerang merupakan salah satu daerah yang merespons perkembangan digital saat ini dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi tersebut diwujudkan melalui pengembangan sistem pelayanan publik berbasis digital. Transformasi digital di sektor pemerintahan saat ini bukan hanya sekedar agenda modernisasi, tetapi telah menjadi sebuah kebutuhan yang mendesak, terutama dalam menghadapi tantangan pelayanan publik yang semakin kompleks dan dinamis.

Komitmen Pemerintah Kota Tangerang dalam pengembangan sistem pemerintahan berbasis digital tidak terlepas dari arah kebijakan yang ditegaskan melalui Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Peraturan ini menjadi landasan hukum dalam pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang.

Menanggapi hal tersebut, Pemerintah Kota Tangerang merilis aplikasi Tangerang *LIVE*, sebuah *super apps* yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang untuk menyatukan berbagai layanan publik dalam satu platform yang diluncurkan pada tahun 2016. Aplikasi Tangerang *LIVE* muncul sebagai respons atas berbagai keluhan masyarakat yang menjadi tantangan tersendiri bagi Pemerintah Kota Tangerang.

Salah satu keluhan utama yang sering disampaikan masyarakat adalah prosedur pelayanan yang masih rumit dan berbelit, sehingga mengharuskan masyarakat untuk bolak-balik mengurus administrasi pelayanan. Kondisi tersebut dinilai menyita waktu, tenaga, dan biaya, serta menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

Aplikasi Tangerang *LIVE* ini merupakan suatu jembatan atau penghubung antara pemerintah dan masyarakat. Konsep aplikasi Tangerang *LIVE* ini menyediakan 14 jenis layanan dan 32 menu yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi serta layanan pemerintah (Kosasih & Aditya, 2024). Berikut adalah tampilan aplikasi tangerang *LIVE*:



GAMBAR 1. 1 TAMPILAN BERANDA APLIKASI TANGERANG *LIVE*

Sumber: Aplikasi Tangerang *LIVE*, 2026

Dinas komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dalam membangun dan mengembangkan Aplikasi Tangerang *LIVE* ini memiliki tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kota Tangerang. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang berperan

dalam mengelola operasional sistem, mengatur mekanisme kerja layanan digital, serta memastikan keberlangsungan layanan yang terintegrasi di dalam aplikasi Tangerang *LIVE*. Keberadaan aplikasi ini menjawab keluhan masyarakat dalam kebutuhannya memperoleh pelayanan publik dengan lebih menghemat waktu dan tenaga.

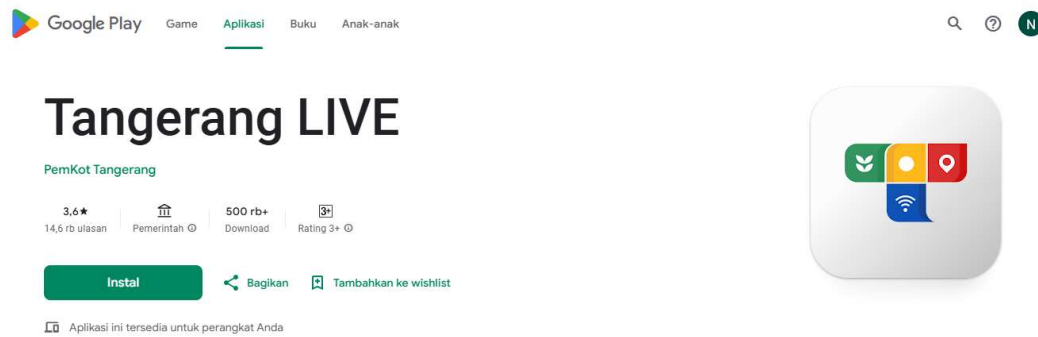
Sejak diluncurkan pada tahun 2016, jumlah pengguna Tangerang *LIVE* terus bertambah dari waktu ke waktu. Hingga Desember 2024, aplikasi ini telah diunduh sekitar 1.287.097 pengguna, dengan 495.523 akun tereverifikasi. Pertumbuhan tersebut terus berlanjut pada tahun 2025, dimana aplikasi Tangerang *LIVE* telah diunduh sekitar 1.575.168 kali, termasuk 283.767 pengguna baru sepanjang tahun 2025 (tangerangkota.go.id). Angka tersebut dapat dilihat dari tabel data jumlah unduhan dan pengguna Aplikasi tangerang *LIVE* di bawah ini:

**TABEL 1. 1 DATA JUMLAH UNDUHAN DAN PENGGUNA
APLIKASI TANGERANG *LIVE***

No	Tahun	Unduhan	Jumlah Pengguna Aktif
1.	2022	967.399	391.048
2.	2023	998.671	412.320
3.	2024	1.287.097	495.523
4.	2025	1.575.168	779.290

Sumber: Website Resmi Diskominfo Tangerang

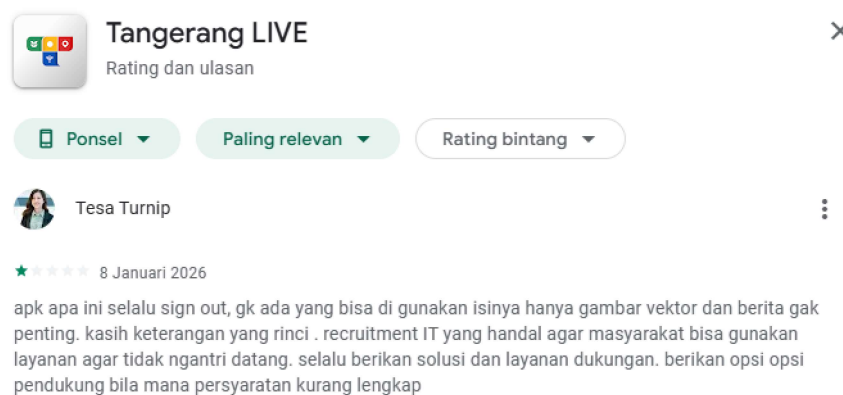
Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2025, jumlah penduduk di Kota Tangerang adalah 1.927.815 jiwa. Namun, dari total jumlah pengguna dan total jumlah penduduk menunjukkan bahwa aplikasi tangerang *LIVE* ini masih terdapat banyak dari kalangan masyarakat yang belum mengetahui keberadaan dan penggunaan aplikasi tersebut. Berikut adalah rating dari penggunaan aplikasi tersebut:



GAMBAR 1. 2 RATING APLIKASI TANGERANG *LIVE* DI *PLAYSTORE*

Sumber: Google *Play Store* 2026

Gambar di atas menunjukkan tampilan Aplikasi Tangerang *LIVE* di Google *Play Store*, yang memperlihatkan rating pengguna sebesar 3,6 dari 14,6 ribu ulasan. Rating tersebut mencerminkan persepsi dan pengalaman pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi yang masih perlu mendapat perhatian lebih.



GAMBAR 1. 3 ULASAN PENGGUNA APLIKASI TANGERANG *LIVE*

Berdasarkan ulasan para pengguna di *Play Store*, dijumpai berbagai keluhan masalah terkait penggunaan Aplikasi tangerang *LIVE*. Keluhan-keluhan tersebut diantaranya berkaitan dengan layanan yang tidak dapat diakses akibat fitur atau menu yang mengalami gangguan (*error*), serta ketidakstabilan sistem pada waktu-waktu tertentu yang membuat akun pengguna sign out dari aplikasi. Selain itu, pengguna juga mengeluhkan alur penggunaan aplikasi yang belum sepenuhnya

mudah dipahami, sehingga menyulitkan masyarakat dalam mengakses layanan publik secara optimal melalui aplikasi tersebut.

Nilai rating yang relatif belum optimal ini mengindikasikan bahwa, meskipun Aplikasi Tangerang *LIVE* telah dikembangkan, tetapi masih terdapat sejumlah aspek yang perlu di evaluasi dan ditingkatkan, baik dari segi keandalan sistem, kemudahan penggunaan, maupun efektivitas layanan yang disediakan.

Sosialisasi aplikasi tangerang *LIVE* yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang belum menyeluruh. Salah satu penyebab aplikasi Tangerang *LIVE* ini masih belum banyak diketahui masyarakat karena sosialisasi yang dilakukan belum tertuju langsung kepada masyarakat. Terkait dengan hal tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang masih terus mengencangkan sosialisasi aplikasi Tangerang *LIVE*.

Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa keberadaan layanan berbasis elektronik saja belum secara otomatis menjamin peningkatan kualitas pelayanan publik. Keberadaan teknologi digital hanya berfungsi sebagai sarana pendukung, sedangkan efektivitas layanan sangat bergantung pada bagaimana sistem tersebut dikelola oleh pemerintah, dioperasikan, dan dievaluasi secara berkelanjutan.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang telah mengembangkan aplikasi Tangerang *LIVE* sebagai upaya mendukung penyelenggaraan layanan publik berbasis digital. Pengembangan aplikasi ini merupakan bagian dari implementasi dari *digital governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Welchman (2015) dalam *digital governance* perlu adanya perencanaan strategis, kebijakan pengelolaan yang jelas, serta standar teknis dan operasional yang terstruktur dalam pengelolaan sistem digital pemerintahan. Aspek-aspek tersebut menjadi landasan agar pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan berjalan secara efektif, terarah, dan berkelanjutan.

Namun, berdasarkan hasil peninjauan awal yang dilakukan peneliti, dalam pengelolaan Aplikasi Tangerang LIVE di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang masih menunjukkan adanya kesenjangan antara konsep *digital governance* yang ideal dengan praktik di lapangan. Beberapa permasalahan tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang telah menetapkan arah strategis dalam pengembangan Aplikasi Tangerang LIVE, namun masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya. Hal ini terlihat dari pengembangan fitur layanan yang belum sepenuhnya dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara strategi digital yang telah direncanakan dengan pengelolaan di lapangan.
2. Kebijakan pengelolaan layanan digital yang masih belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari proses pemeliharaan sistem dan evaluasi layanan yang belum sepenuhnya dilakukan secara konsisten, sehingga masih ditemukannya beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi oleh masyarakat.
3. Terdapat standar teknis dan operasional yang belum diterapkan secara optimal dalam pengelolaan aplikasi Tangerang LIVE. Hal ini dapat dilihat dari masih

ditemukannya gangguan teknis secara berulang, serta adanya fitur atau menu layanan yang tidak dapat diakses oleh sebagian pengguna.

Permasalahan yang muncul menunjukkan adanya kesenjangan antara desain sistem digital dengan kesiapan kelembagaan dan sumber daya manusia dalam pengelolaannya. Penerapan *digital governance* tidak hanya dimaknai sebagai penggunaan perangkat elektronik semata, melainkan sebagai bentuk pemberdayaan pemerintah dalam menghadirkan pelayanan yang lebih adaptif, terintegrasi, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Penerapan *digital governance*, diharapkan dapat mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih transparan, transformatif, kolaboratif, serta mampu mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Karenanya diperlukan penelitian guna menganalisis sejauh mana pelaksanaan *digital governance* telah diterapkan dalam Aplikasi Tangerang *LIVE*.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana penerapan tata kelola digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui aplikasi tangerang *LIVE*, sehingga peneliti dapat memberikan judul **"PELAKSANAAN *DIGITAL GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI TANGERANG *LIVE* PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA TANGERANG"**.

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada pelaksanaan *digital governance* dalam pelayanan publik melalui aplikasi Tangerang LIVE pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan *digital governance* dalam pelayanan publik melalui aplikasi Tangerang *LIVE* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang?
2. Bagaimana solusi strategis yang diambil oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan *Digital Governance* pada Aplikasi Tangerang *LIVE*?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis dan mendeskripsikan pelaksanaan *digital governance* dalam pelayanan publik melalui aplikasi Tangerang *LIVE* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.
2. Menentukan dan merumuskan solusi strategis yang diimplementasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dalam mengatasi kendala dalam pelaksanaan *digital governance* pada aplikasi Tangerang *LIVE*.

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis maupun manfaat praktis, adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian administrasi publik, khususnya terkait dengan penerapan *digital governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dalam mengoptimalkan tata kelola pada Aplikasi Tangerang *LIVE*, serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital.