

**INOVASI APLIKASI TANGERANG LIVE DI DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA TANGERANG
Dr.Muhannad Adnan, M.A.*, Azalia Pinta Syahira****

Email: pintasyhairaa@gmail.com

Departemen Politik dan Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269 Telepon
(024)7465407

Faksimile (024)7465405

Laman: <https://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini membahas inovasi Aplikasi Tangerang LIVE yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Tangerang sebagai wujud implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan transformasi pelayanan publik digital. Aplikasi yang diluncurkan sejak 2016 ini dirancang untuk menyediakan layanan terpadu seperti administrasi kependudukan, kesehatan, pajak, keterbukaan informasi publik (PPID), hingga kanal aduan masyarakat. Tujuan penelitian adalah menganalisis bagaimana inovasi ini dijalankan serta mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat dalam implementasinya. Metode penelitian menggunakan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan adalah difusi inovasi (Rogers, 1983) dan faktor pendorong serta penghambat inovasi menurut (Hafiz, 2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Aplikasi Tangerang LIVE memiliki keuntungan relatif berupa transparansi dan efisiensi layanan, tingkat adopsinya masih rendah. Hal ini ditunjukkan dengan kesenjangan antara jumlah unduhan aplikasi dan akun yang berhasil terverifikasi, ditambah kendala teknis seperti proses verifikasi rumit, bug sistem, serta keterbatasan integrasi antar-OPD. Di sisi lain, masyarakat lebih memilih menggunakan situs web resmi seperti DPMPSTSP yang dinilai lebih sederhana, efisien, dan sudah memenuhi fungsi one stop service. Dengan demikian, meskipun didukung regulasi SPBE melalui Perwali Nomor 25 Tahun 2024, inovasi Aplikasi Tangerang LIVE dinilai tidak diperlukan karena kurang efisien, tumpang tindih dengan layanan daring yang sudah ada yang sudah cukup untuk menjalankan fungsi SPBE secara efektif

Kata kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Tangerang LIVE, Smart City, EGovernment

ABSTRACT

This study discusses the innovation of the Tangerang LIVE application developed by the Department of Communication and Informatics (Diskominfo) of Tangerang City as a form of implementing the Electronic-Based Government System (SPBE) and digital public service transformation. Launched in 2016, the application was designed to provide integrated services such as civil administration, health, taxation, public information disclosure (PPID), and public complaint channels. The purpose of this study is to analyze how the innovation has been implemented and to identify the driving and inhibiting factors in its execution. The research method employed is descriptive qualitative with data collected through interviews, observations, and documentation. Theories applied include Rogers' 1983 diffusion of innovation and the framework of driving and inhibiting factors of innovation by Hafiz et al, 2019. The findings indicate that although the Tangerang LIVE application offers relative advantages such as transparency and service efficiency, its adoption rate remains low. This is evident from the gap between the number of downloads and the verified accounts, in addition to technical obstacles such as complicated verification processes, system bugs, and limited inter-agency integration. On the other hand, citizens tend to prefer using official websites such as DPMPTSP, which are considered simpler, more efficient, and already function effectively as a one stop service. Thus, despite being supported by the SPBE regulation through Mayor Regulation No. 25 of 2024, the Tangerang LIVE application is deemed unnecessary because it is inefficient, overlaps with existing online services, and adds little value beyond what is already sufficient to implement SPBE effectively.

Keywords: *Innovation, Public Service, Tangerang LIVE, Smart City, EGovernment*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah aktivitas utama pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan prinsip kepentingan publik, transparansi, dan akuntabilitas. Seiring perkembangan zaman, pelayanan publik mengalami pergeseran dari sistem birokratis menuju pelayanan yang lebih responsif, adaptif, dan berbasis teknologi.

Digitalisasi pelayanan publik di Indonesia dipercepat melalui kebijakan nasional seperti RPJMN 2020–2024, Perpres No. 95/2018 tentang SPBE, dan Perpres No. 132/2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional. Di tingkat daerah, Kota Tangerang menindaklanjuti melalui Perwali No. 25/2024 tentang SPBE, yang salah satu implementasinya adalah Aplikasi Tangerang LIVE (diluncurkan sejak 2016) untuk menghadirkan layanan terpadu: administrasi kependudukan, kesehatan, perizinan, hingga kanal aduan masyarakat.

Namun, pemanfaatannya belum maksimal. Data menunjukkan gap besar antara jumlah unduhan ($\pm 1,28$ juta) dan akun terverifikasi (± 495

ribu), meski jumlah penduduk mencapai $\pm 1,9$ juta jiwa. Hambatan teknis juga banyak dikeluhkan, seperti verifikasi akun rumit, bug sistem, serta keterbatasan integrasi antar-OPD.

Padahal, masyarakat Tangerang memiliki Indeks Masyarakat Digital (IMDI) 2023 sebesar 43,81 (kategori “Cukup”), sehingga rendahnya adopsi bukan karena keterampilan digital, melainkan masalah teknis dan sosialisasi. Sementara itu, kanal digital lain seperti website DPMPTSP justru lebih dipilih karena lebih praktis dan efisien.

TUJUAN PENELITIAN

Mengacu pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah untuk menganalisis Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai inovasi Aplikasi Tangerang LIVE yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dengan cara menganalisis bagaimana aplikasi tersebut dirancang, dijalankan, dan diimplementasikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi serta menjelaskan berbagai faktor pendorong yang mendukung keberhasilan inovasi dan faktor penghambat yang menjadi kendala dalam pelaksanaannya, sehingga hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Pemerintah Kota Tangerang dalam mengembangkan pelayanan publik berbasis digital yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

KERANGKA TEORI

- **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dipahami sebagai aktivitas yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menekankan prinsip kepentingan publik, transparansi, dan akuntabilitas. Pelayanan ini tidak hanya sebatas prosedur administratif, melainkan juga mencakup interaksi antara pemerintah dan masyarakat guna membangun kepercayaan publik serta memastikan layanan diberikan secara profesional, efektif, dan efisien.

- **Indeks Masyarakat Digital (IMDI)**

Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) digunakan untuk mengukur tingkat kompetensi dan keterampilan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital. IMDI mencakup empat pilar utama, yaitu infrastruktur dan ekosistem, keterampilan digital, pemberdayaan, dan pekerjaan. Hasil pengukuran ini memberikan gambaran mengenai kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital, termasuk pelayanan publik berbasis elektronik.

- **Difusi Inovasi (Rogers, 1983)**

Teori difusi inovasi menjelaskan

bahwa penyebaran suatu inovasi berlangsung melalui saluran komunikasi tertentu, dalam kurun waktu tertentu, serta dalam suatu sistem sosial. Proses difusi mencakup elemen inovasi, saluran komunikasi, waktu, dan sistem sosial yang bersama-sama memengaruhi tingkat penerimaan masyarakat. Rogers juga membagi kategori pengadopsi inovasi menjadi lima, yaitu inovator, early adopter, mayoritas awal, mayoritas akhir, dan laggard.

- Atribut Inovasi (Rogers, 1983)

Rogers mengemukakan lima atribut utama yang menentukan tingkat keberhasilan suatu inovasi dalam diadopsi masyarakat, yakni keunggulan relatif (relative advantage), kesesuaian dengan nilai dan kebutuhan (compatibility), tingkat kerumitan (complexity), ketercobaan (trialability), dan kemudahan diamati (observability). Semakin baik atribut ini, maka semakin cepat suatu inovasi dapat diterima dan digunakan masyarakat.

- Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi (Rogers, 1983)

Faktor pendorong inovasi meliputi karakteristik inovasi yang unggul, pemanfaatan saluran komunikasi yang

efektif, keterlibatan agen perubahan, serta dukungan sistem sosial yang adaptif. Sebaliknya, faktor penghambat muncul apabila inovasi tidak memberikan manfaat yang jelas, komunikasi kurang efektif, agen perubahan tidak berfungsi optimal, atau sistem sosial sulit menerima perubahan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan fokus untuk menggambarkan secara mendalam fenomena pelayanan publik digital melalui Aplikasi Tangerang LIVE. Metode ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman menyeluruh mengenai inovasi yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik.

Lokasi penelitian ditetapkan di Pemerintah Kota Tangerang, khususnya pada Dinas Komunikasi dan Informatika serta instansi terkait yang berhubungan langsung dengan pemanfaatan Aplikasi Tangerang LIVE, seperti Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan informan secara selektif sesuai dengan pengetahuan dan keterkaitannya terhadap fenomena penelitian. Informan dibagi menjadi tiga kategori, yakni:

1. Informan kunci, yaitu pejabat yang memiliki pemahaman strategis tentang inovasi, misalnya Kabid

Pengembangan E-Government Diskominfo.

2. Informan utama, yaitu pihak yang terlibat langsung dalam layanan, seperti pejabat dinas kesehatan, administrator database kependudukan, dan staf Bapenda.

3. Informan pendukung, yaitu masyarakat pengguna maupun yang mengetahui Aplikasi Tangerang LIVE.

Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, dan penggunaan aplikasi secara langsung, sedangkan data sekunder berasal dari regulasi, penelitian terdahulu, serta ulasan pengguna di App Store dan Play Store.

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara semi-terstruktur untuk menggali pengalaman dan pandangan informan, observasi langsung di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang maupun pada aplikasi, serta dokumentasi berupa catatan, arsip, dan foto.

Analisis data dilakukan sejak awal penelitian dengan membaca, memahami, dan mengolah data yang diperoleh, kemudian menafsirkannya agar sesuai dengan teori yang digunakan. Analisis kualitatif ini bertujuan untuk menemukan pola, makna, dan hubungan antara data dengan kerangka teori.

Untuk menjaga kualitas data, penelitian memperhatikan aspek kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan kesesuaian dengan etika penelitian, sehingga hasil yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Tangerang LIVE dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang sebagai inovasi pelayanan publik digital berbasis SPBE. Aplikasi ini pada dasarnya menawarkan keuntungan relatif karena mampu menghadirkan layanan terpadu dalam satu platform, mulai dari administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, hingga kanal aduan masyarakat. Namun, meskipun secara konsep inovasi ini memiliki nilai tambah, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa manfaat tersebut belum sepenuhnya dirasakan masyarakat akibat adanya hambatan teknis dan kurangnya efisiensi dalam penggunaannya.

Dari sisi kesesuaian, aplikasi Tangerang LIVE selaras dengan regulasi SPBE dan mendukung visi Kota Tangerang sebagai Smart City. Akan tetapi, kebutuhan masyarakat cenderung lebih praktis, sehingga mereka lebih memilih layanan daring lain seperti website DPMPSTSP yang dianggap lebih sederhana, tidak berbelit, serta lebih efisien. Hal ini

menandakan bahwa kesesuaian inovasi belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna.

Kemudahan diamati juga menjadi faktor yang masih terbatas. Walaupun pemerintah gencar melakukan promosi dan publikasi aplikasi melalui berbagai media, sosialisasi yang kurang optimal menyebabkan masyarakat tidak sepenuhnya memahami manfaat maupun cara penggunaan aplikasi. Akibatnya, aplikasi belum sepenuhnya dapat diamati manfaatnya secara nyata oleh masyarakat luas.

Dari segi ketercobaan, sebagian masyarakat mencoba menggunakan aplikasi, namun banyak di antaranya menghentikan pemakaian karena menghadapi proses verifikasi yang rumit, aplikasi yang memerlukan kapasitas penyimpanan besar, serta sering mengalami bug sistem. Hambatan teknis tersebut menyebabkan masyarakat enggan melanjutkan penggunaan aplikasi.

Faktor pendorong keberadaan aplikasi Tangerang LIVE antara lain adalah dukungan regulasi melalui Peraturan Wali Kota Nomor 25 Tahun 2024

tentang SPBE, adanya visi dan misi Smart City yang mendorong perubahan digital, serta komitmen Diskominfo untuk mengintegrasikan layanan publik. Faktor-faktor ini menjadi dasar legitimasi yang kuat bagi pengembangan aplikasi.

Namun, penelitian ini juga menemukan berbagai faktor penghambat. Karakteristik aplikasi yang kompleks, saluran komunikasi yang kurang efektif, keterbatasan peran agen perubahan, serta kecenderungan masyarakat untuk lebih memilih layanan sederhana membuat aplikasi ini sulit diadopsi secara luas. Kesenjangan terlihat jelas dari jumlah unduhan aplikasi yang mencapai lebih dari 1,2 juta, sementara akun terverifikasi hanya sekitar 495 ribu, padahal jumlah penduduk Kota Tangerang hampir 2 juta jiwa.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi aplikasi Tangerang LIVE belum berhasil mencapai tujuan utamanya untuk menjadi solusi pelayanan publik terpadu yang efisien. Masyarakat menilai aplikasi ini tidak terlalu diperlukan karena tumpang tindih dengan layanan daring yang sudah ada,

khususnya website DPMPTSP yang dinilai lebih sederhana, cepat, dan memenuhi fungsi one stop service secara efektif.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi Aplikasi Tangerang LIVE yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang merupakan wujud implementasi dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta bagian dari visi Smart City. Aplikasi ini secara konsep memiliki keunggulan relatif berupa integrasi layanan publik dalam satu platform yang diharapkan mampu meningkatkan transparansi, efisiensi, dan aksesibilitas pelayanan bagi masyarakat.

Namun, tingkat adopsi aplikasi Tangerang LIVE masih tergolong rendah. Hal ini terlihat dari adanya kesenjangan yang besar antara jumlah unduhan dengan akun yang terverifikasi. Hambatan teknis seperti proses verifikasi yang rumit, kebutuhan ruang penyimpanan yang besar, serta bug sistem menjadi kendala utama yang mengurangi

minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan.

Selain itu, kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan masyarakat juga masih terbatas. Masyarakat cenderung memilih layanan daring lain seperti website DPMPTSP yang lebih sederhana, efisien, dan mudah digunakan. Dengan demikian, meskipun aplikasi ini mendapat dukungan regulatif yang kuat, penerimaan masyarakat tetap rendah karena inovasi dianggap tidak praktis dan tumpang tindih dengan layanan digital yang sudah ada.

Secara umum, penelitian ini menegaskan bahwa Aplikasi Tangerang LIVE belum mampu menjadi inovasi pelayanan publik yang efektif. Keberadaan aplikasi ini justru menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi pemerintah yang mendorong transformasi digital dengan preferensi masyarakat yang lebih mengutamakan layanan praktis, sederhana, dan mudah diakses.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan beberapa saran agar inovasi Aplikasi Tangerang LIVE

dapat lebih optimal. Pertama, pemerintah Kota Tangerang melalui Diskominfo perlu melakukan penyederhanaan sistem dan perbaikan teknis, terutama terkait proses verifikasi akun, stabilitas aplikasi, serta kapasitas penyimpanan agar lebih ramah bagi pengguna. Hal ini penting agar masyarakat tidak mengalami kendala teknis yang membuat mereka enggan menggunakan aplikasi.

Kedua, diperlukan peningkatan sosialisasi dan edukasi digital kepada masyarakat. Pemerintah dapat memanfaatkan media sosial, kampanye offline di kelurahan, maupun kolaborasi dengan komunitas untuk memperluas pemahaman masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi. Dengan sosialisasi yang tepat sasaran, tingkat adopsi aplikasi dapat ditingkatkan.

Ketiga, integrasi antar-OPD perlu diperkuat agar layanan dalam aplikasi benar-benar mencerminkan konsep one stop service. Saat ini, masih terdapat tumpang tindih dengan layanan digital lain seperti website DPMPSTSP. Jika integrasi diperbaiki, aplikasi Tangerang LIVE dapat

menjadi platform utama pelayanan publik digital di Kota Tangerang.

Keempat, pemerintah perlu melakukan evaluasi berkala dengan melibatkan feedback masyarakat. Ulasan pengguna di App Store, Play Store, maupun forum diskusi publik dapat dijadikan bahan perbaikan agar aplikasi lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Dengan melaksanakan saran-saran tersebut, diharapkan aplikasi Tangerang LIVE dapat berkembang menjadi inovasi pelayanan publik digital yang efektif, efisien, dan benar-benar bermanfaat bagi masyarakat Kota Tangerang.

DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2000). *The new public service: Serving, not steering*. Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Hafiz. (2019). Faktor pendorong dan penghambat inovasi pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Mardiasmo. (2012). *Akuntansi sektor publik*. Yogyakarta: Andi.
- Marpaung, I. S., Harianja, N., Hasibuan, M., & Harahap, R. (2018). Efektivitas penerapan e-government dalam mewujudkan smart city di Kabupaten Tapanuli Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 115–128.

Peraturan Presiden Republik Indonesia
Nomor 95 Tahun 2018 tentang
Sistem Pemerintahan Berbasis
Elektronik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor
132 Tahun 2022 tentang Arsitektur
SPBE Nasional.

Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 25
Tahun 2024 tentang Sistem
Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Rivai, V., & Basri, A. (2010). Performance
appraisal: Sistem yang tepat untuk
menilai kinerja karyawan dan
meningkatkan daya saing perusahaan.
Jakarta: Rajawali Pers.

Rogers, E. M. (1983). Diffusion of innovations
(3rd ed.). New York: The Free Press.

Sugiyono. (2008). Metode penelitian kuantitatif,
kualitatif, dan R&D. Bandung:
Alfabeta.

Sugiyono. (2014). Metode penelitian
pendidikan: Pendekatan kuantitatif,
kualitatif, dan R&D. Bandung:
Alfabeta.

Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuantitatif,
kualitatif, dan kombinasi (mixed
methods). Bandung: Alfabeta.

