

**EVALUASI PEMANFAATAN FITUR SOBATDUKCAPIL PADA
APLIKASI TANGERANG LIVE DALAM PELAYANAN
PELAPORAN KEPENDUDUKAN DI KOTA TANGERANG
TAHUN 2024**

Farah Mumtazah, Dewi Erowati

Email: farahmumtazah803@gmail.com

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jalan Prof. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

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

ABSTRACT

Digital transformation in public services encourages local governments to provide integrated app-based services. The Tangerang City Government has developed the Tangerang LIVE Application, which includes the SobatDukcapil feature as an online platform for reporting population administration, particularly birth reports. This application was selected because Tangerang LIVE is a regional super app that integrates various public services and forms part of the 2024 digital service optimization efforts. The high ownership of electronic ID cards (KTP-el) in 2023, reaching 99.8%, along with the developing ecosystem of digital services, indicates a relatively advanced level of administrative readiness and infrastructure. This condition makes Tangerang City an attractive case for study, as it has a strong digital foundation, making the evaluation of app-based service utilization important to assess the consistency between system readiness and on-the-ground implementation. The research employs a qualitative method with a case study approach. Data collection was conducted using interviews, observations, and documentation. Data validity was tested using source triangulation techniques, by comparing information obtained from various informants, such as 5 application users, Disdukcapil employees, and application system managers. The data analysis process followed the Miles and Huberman model, encompassing data reduction, data presentation, and drawing conclusions. William N. Dunn's evaluation framework was used to analyze indicators of effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy. The research findings indicate that the utilization of the Tangerang LIVE Application's SobatDukcapil feature is generally quite optimal. For several indicators, effectiveness and efficiency have facilitated reporting and saved time, but reporting targets have not been maximized because many people still prefer face-to-face services. Feature adequacy and comprehensive guides are sufficient, but service

status notifications are not yet real-time. Technical equity is adequate with hybrid services, but it is hindered by low digital literacy among the elderly. Service responsiveness is quite good, but the passive notification system causes uncertainty. Service accuracy is highly optimal, supported by multi-layered verification, accelerated services, periodic system updates, and strengthened data security. This research recommends that the Tangerang City Government improve the service notification system to make it more informative and real-time, strengthen data security, and optimize digital service integration to encourage a more massive shift by the community to online services

Keywords: E-Government, Policy Evaluation, Tangerang LIVE, SobatDukcapil, Digital Public Service.

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong pemerintah daerah menghadirkan layanan terintegrasi berbasis aplikasi. Pemerintah Kota Tangerang mengembangkan Aplikasi Tangerang LIVE yang memuat fitur SobatDukcapil sebagai sarana pelaporan administrasi kependudukan secara daring, khususnya pelaporan kelahiran. Aplikasi ini dipilih karena Tangerang LIVE merupakan super app daerah yang mengintegrasikan berbagai layanan publik dan menjadi bagian dari upaya optimalisasi pelayanan digital tahun 2024. Tingginya kepemilikan KTP-el pada tahun 2023 yang mencapai 99,8% serta berkembangnya ekosistem layanan digital menunjukkan tingkat kesiapan administratif dan infrastruktur yang relatif maju. Kondisi ini menjadikan Kota Tangerang menarik untuk dikaji karena memiliki fondasi digital yang kuat, sehingga evaluasi terhadap pemanfaatan layanan berbasis aplikasi menjadi penting untuk menilai konsistensi antara kesiapan sistem dan implementasi di lapangan. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Validitas data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, seperti pengguna aplikasi 5 orang, pegawai Disdukcapil, serta pihak pengelola sistem aplikasi. Proses analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Kerangka evaluasi William N. Dunn digunakan untuk menganalisis indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan. Hasil penelitian menunjukkan pemanfaatan Aplikasi Tangerang LIVE fitur SobatDukcapil secara umum dapat dikatakan cukup optimal. Dengan beberapa indikator, Efektivitas dan efisiensi telah membantu pelaporan dan menghemat waktu, tetapi target pelaporan belum maksimal karena masyarakat masih banyak memilih layanan tatap muka. Kecukupan fitur dan panduan lengkap, namun notifikasi status layanan belum real-time. Perataan secara teknis memadai dengan layanan hybrid, namun terkendala literasi digital kelompok lansia. Responsivitas layanan cukup baik, tetapi sistem notifikasi pasif menimbulkan ketidakpastian. Ketepatan layanan sangat optimal dengan verifikasi berlapis, percepatan layanan, pembaruan sistem berkala, dan penguatan keamanan data. Penelitian ini merekomendasikan agar Pemerintah Kota Tangerang melakukan penyempurnaan sistem notifikasi layanan agar lebih informatif dan realtime, memperkuat keamanan data dan optimalisasi integrasi layanan digital untuk mendorong peralihan masyarakat ke layanan daring secara lebih massif.

Kata Kunci: E-Government, Evaluasi Kebijakan, Tangerang LIVE, SobatDukcapil, Pelayanan Publik Digital.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mendorong transformasi dalam pelayanan publik melalui penerapan *e-government* yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses layanan (Indrajit, 2006). Dalam administrasi kependudukan, Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan identitas resmi yang memiliki peran penting sebagai dasar pengakuan status warga negara serta syarat utama dalam mengakses berbagai layanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Oleh karena itu, digitalisasi layanan kependudukan menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pemerintah Kota Tangerang mengembangkan Aplikasi Tangerang LIVE sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital yang didukung oleh Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 2 Tahun 2016 serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 (Farida & Lestari, 2021; Ramadhan et al., 2019). Melalui fitur SobatDukcapil, Masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Inovasi ini merupakan

bagian dari upaya mewujudkan *smart city* melalui integrasi layanan publik berbasis teknologi.

Namun, pemanfaatan layanan digital tersebut belum optimal. Penelitian menunjukkan bahwa rendahnya penggunaan layanan administrasi kependudukan berbasis digital dipengaruhi oleh keterbatasan literasi digital, kendala teknis, serta faktor psikologis seperti efikasi diri dan persepsi manfaat (Sakina et al., 2024; Khoirunnida et al., 2017). Akibatnya, masih banyak masyarakat yang lebih memilih layanan tatap muka dibandingkan layanan digital (Mubarak & Aisyah, 2021).

Di sisi lain, tingkat kepemilikan KTP di Kota Tangerang telah mencapai 99,84% pada tahun 2023, yang menunjukkan keberhasilan dari sisi output pelayanan. Namun, capaian tersebut belum mencerminkan optimalnya pemanfaatan layanan digital yang tersedia. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan digitalisasi dengan implementasinya di lapangan.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pemanfaatan Aplikasi Tangerang LIVE, khususnya fitur SobatDukcapil dalam

layanan KTP, dengan menggunakan pendekatan evaluasi kebijakan William N. Dunn yang meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan (Purwanto & Rohman, 2022). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

KAJIAN TEORI

Evaluasi Kebijakan

Evaluasi merupakan proses penilaian terhadap nilai atau manfaat suatu kebijakan atau program berdasarkan data dan fakta yang diperoleh (Dunn, 2000). Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, evaluasi tidak hanya berfokus pada aspek teknis seperti kemudahan penggunaan (*usability*) dan kecepatan layanan, tetapi juga mencakup aspek fungsional, seperti kepuasan pengguna dan partisipasi masyarakat. Kepuasan pengguna mencerminkan kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, sedangkan partisipasi menunjukkan sejauh mana masyarakat dalam pemanfaatan layanan tersebut.

Penelitian ini menggunakan teori evaluasi kebijakan dari William N. Dunn sebagai kerangka analisis. Evaluasi dalam perspektif Dunn berfungsi untuk menilai kinerja kebijakan serta melihat sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara optimal, baik dari sisi proses maupun hasil.

Adapun indikator evaluasi kebijakan menurut Dunn meliputi:

1. **Efektivitas** (*effectiveness*): Mengukur tingkat pencapaian tujuan atau sasaran kebijakan yang telah ditetapkan.
2. **Efisiensi** (*efficiency*): Menilai perbandingan antara sumber daya yang digunakan dengan hasil yang diperoleh.
3. **Kecukupan** (*adequacy*): Mengkaji sejauh mana kebijakan mampu memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan permasalahan yang ada.
4. **Perataan** (*equity*): Menilai keadilan dalam distribusi manfaat kebijakan kepada seluruh kelompok sasaran.
5. **Responsivitas** (*responsiveness*): Mengukur tingkat tanggapan dan kepuasan masyarakat terhadap kebijakan atau layanan yang diberikan.

6. **Ketepatan** (*appropriateness*):

Menilai kesesuaian antara tujuan kebijakan dengan hasil yang dicapai serta dampak yang ditimbulkan.

Melalui indikator tersebut, evaluasi dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas suatu kebijakan. Dalam penelitian ini, indikator tersebut digunakan untuk menilai pemanfaatan Aplikasi Tangerang LIVE, khususnya fitur SobatDukcapil, dalam pelayanan administrasi kependudukan.

E-Government

E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik (Indrajit, 2006). Konsep ini menjadi solusi atas keterbatasan birokrasi konvensional yang cenderung lambat dan kurang efisien, dengan menghadirkan layanan yang lebih cepat, mudah diakses, dan responsif.

Menurut Indrajit (2002), implementasi *e-government* didasarkan pada beberapa prinsip utama, yaitu:

1. **Berorientasi pada pelayanan masyarakat**

Fokus utama adalah meningkatkan kualitas layanan publik.

2. **Mendorong lingkungan kompetitif**

Bertujuan meningkatkan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan.

3. **Memberikan ruang inovasi dan pembelajaran**

Pemerintah didorong untuk terus berinovasi dan beradaptasi.

4. **Menekankan efisiensi**

Penggunaan sumber daya secara optimal dalam penyelenggaraan layanan.

Selain itu, jenis layanan *e-government* menurut Indrajit (2006) terdiri dari:

1. **Publikasi:** Penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat secara satu arah melalui media digital.

2. **Interaksi:** Komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat, seperti penyampaian keluhan, pertanyaan, atau aspirasi.

3. **Transaksi:** Layanan yang memungkinkan proses administrasi atau pembayaran dilakukan secara daring.

Keberhasilan implementasi *e-government* tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dan penerimaan

masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan dukungan berupa peningkatan literasi digital, sosialisasi kepada masyarakat, serta pengembangan sistem yang responsif dan mudah digunakan. Dengan demikian, *e-government* dapat berfungsi secara optimal sebagai instrument dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memahami secara mendalam pemanfaatan fitur SobatDukcapil dalam Aplikasi Tangerang LIVE pada pelayanan administrasi kependudukan di Kota Tangerang. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali pengalaman, persepsi, serta kendala yang dihadapi pengguna dalam konteks nyata (Cresswell, 2014).

Penelitian dilaksanakan di Kota Tangerang dengan fokus pada instansi terkait, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) serta Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), serta masyarakat pengguna aplikasi. Waktu penelitian berlangsung selama 1-2 bulan yang mencakup tahap persiapan,

pengumpulan data, analisis, hingga penyusunan laporan.

Subjek penelitian terdiri dari pihak pengelola layanan dan masyarakat pengguna aplikasi yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria tertentu, seperti pengalaman dalam menggunakan layanan SobatDukcapil. Penelitian ini tidak bertujuan untuk melakukan generalisasi, melainkan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti.

Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap informan, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan instansi, serta literatur relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara untuk menggali pengalaman dan pandangan informan (Moleong, 2018), observasi untuk mengamati penggunaan aplikasi dalam praktik (Sugiyono, 2014), serta dokumentasi sebagai pelengkap data dari sumber tertulis (Moleong, 2017).

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi proses

reduksi data, penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif, serta penarikan Kesimpulan melalui interpretasi data secara mendalam (Miles et al., 2014). Untuk menjaga kualitas dan keabsahan data, penelitian ini menggunakan Teknik triangulasi sumber dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan dan metode pengumpulan data (Sugiyono, 2016; Denzin & Lincoln, 2011).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengevaluasi implementasi layanan digital administrasi kependudukan melalui fitur SobatDukcapil dalam Aplikasi Tangerang LIVE menggunakan indikator evaluasi kebijakan publik menurut William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara umum kebijakan telah berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu di optimalkan, khususnya pada dimensi penggunaan masyarakat dan mekanisme notifikasi sistem.

1. Efektivitas Layanan

Dari aspek efektivitas, implementasi layanan digital

melalui aplikasi Tangerang LIVE telah mampu mempermudah masyarakat dalam melakukan pelaporan dan pengajuan dokumen kependudukan secara daring. Kemudahan akses tanpa keharusan hadir secara fisik menjadi keunggulan utama yang dirasakan pengguna. Selain itu, kesesuaian antara layanan yang diajukan dengan hasil yang diterima menunjukkan bahwa sistem telah berjalan sesuai dengan tujuan kebijakan.

Namun demikian, tingkat efektivitas belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat masyarakat yang belum memanfaatkan aplikasi secara aktif. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan kebijakan tidak hanya diukur dari ketersediaan sistem, tetapi juga dari tingkat adopsi pengguna. Dengan demikian, efektivitas layanan dapat dikategorikan “sebagian sesuai”, karena telah memenuhi aspek kemudahan dan kesesuaian layanan, tetapi belum mencapai target pemanfaatan secara maksimal.

2. Efisiensi Layanan

Dari sisi efisiensi, digitalisasi layanan terbukti mampu menghemat waktu, tenaga, dan biaya bagi masyarakat dibandingkan dengan mekanisme pelayanan manual. Proses pengajuan yang sebelumnya membutuhkan antrean fisik kini dapat dilakukan secara daring, sehingga meningkatkan kenyamanan pengguna.

Meskipun demikian, efisiensi layanan masih dipengaruhi oleh kapasitas sumber daya manusia, khususnya dalam hal pengalaman dan kemampuan petugas dalam mengelola sistem digital. Selain itu, keterbatasan sumber daya pelayanan daring juga menjadi faktor yang memengaruhi optimalisasi efisiensi. Oleh karena itu, aspek efisiensi dinilai “sebagian sesuai”, karena manfaat efisiensi telah dirasakan, tetapi belum sepenuhnya optimal dalam implementasinya.

3. **Kecukupan Layanan**

Pada indikator kecukupan, aplikasi Tangerang LIVE telah menyediakan berbagai fitur yang

mampu menjawab kebutuhan masyarakat, seperti panduan penggunaan (FAQ), pop-up tips, serta layanan helpdesk. Ketersediaan panduan ini membantu pengguna memahami alur layanan secara mandiri dan mengurangi kesalahan dalam proses pengajuan.

Namun, kecukupan layanan belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala pada mekanisme notifikasi yang belum berjalan secara real-time. Keterlambatan notifikasi menyebabkan pengguna harus melakukan pengecekan status secara manual, sehingga mengurangi persepsi kemudahan dan efisiensi layanan. Dengan demikian, kecukupan layanan dapat dikategorikan “cukup memadai”, tetapi masih memerlukan penyempurnaan, khususnya pada sistem pendukung notifikasi.

4. **Perataan**

Aspek perataan menunjukkan bahwa pemerintah telah berupaya menyediakan akses layanan secara inklusif melalui aplikasi berbasis Android dan

iOS serta layanan hybrid di tingkat kelurahan dan kecamatan. Strategi ini memungkinkan masyarakat dengan berbagai kondisi tetap dapat mengakses layanan, termasuk mereka yang tidak memiliki perangkat digital.

Namun, temuan lapangan menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan belum merata secara fungsional. Kesenjangan literasi digital menjadi faktor utama yang memengaruhi penggunaan layanan, di mana kelompok lansia dan masyarakat dengan kemampuan teknologi rendah masih mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi. Selain itu, masih terdapat kecenderungan masyarakat untuk memilih layanan tatap muka karena faktor kebiasaan dan kepercayaan.

Dari sisi pemerataan internet, infrastruktur teknis dinilai sudah memadai, dengan server dan jaringan yang stabil sehingga layanan dapat diakses tanpa kendala berarti. Namun, tantangan utama terletak pada

aspek non-teknis, yaitu kesiapan dan kemauan masyarakat dalam beradaptasi dengan layanan digital.

Sementara itu, dari aspek sosialisasi, pemerintah telah melakukan berbagai upaya melalui media sosial, kegiatan formal, dan sosialisasi langsung di tingkat RT/RW. Meskipun demikian, sosialisasi belum sepenuhnya mampu mengubah perilaku masyarakat untuk beralih ke layanan digital.

Secara keseluruhan, aspek pemerataan dapat dikategorikan “sebagian sesuai”, karena akses layanan telah tersedia secara luas, tetapi pemanfaatannya belum merata di seluruh lapisan masyarakat.

5. Responsivitas Layanan

Responsivitas layanan menunjukkan hasil yang cukup baik, terutama dalam hal kecepatan respons dan tindak lanjut laporan. Pengguna menilai bahwa petugas cukup responsif dalam memberikan tanggapan selama jam operasional, serta didukung oleh penerapan Service Level Agreement (SLA) yang

menetapkan batas waktu penanganan layanan.

Selain itu, kesesuaian tindak lanjut laporan juga telah berjalan dengan baik melalui mekanisme penanganan yang terstruktur dan pembagian tugas yang jelas antarunit. Sistem notifikasi status layanan juga memberikan informasi mengenai perkembangan laporan, meskipun belum optimal.

Kelemahan utama dalam aspek responsivitas terletak pada mekanisme notifikasi yang masih bersifat pasif. Pengguna harus secara mandiri memantau status layanan melalui dashboard, sehingga menimbulkan kesenjangan antara penyelesaian layanan dan informasi yang diterima. Hal ini berdampak pada persepsi pengguna terhadap kualitas layanan.

Dengan demikian, responsivitas layanan dikategorikan “sebagian sesuai”, karena kecepatan dan ketepatan tindak lanjut sudah baik, tetapi mekanisme komunikasi layanan masih perlu ditingkatkan agar lebih proaktif.

6. Ketepatan

Dari aspek ketepatan, layanan digital SobatDukcapil menunjukkan kinerja yang baik. Akurasi laporan dijaga melalui mekanisme verifikasi berlapis, baik secara otomatis maupun manual, sehingga memastikan kesesuaian data dengan standar yang berlaku. Pengguna juga merasakan bahwa hasil layanan sesuai dengan data yang diajukan.

Dalam hal waktu proses layanan, digitalisasi tidak mengubah standar durasi penyelesaian secara formal karena tetap mengacu pada SOP. Namun, terdapat percepatan pada tahapan awal seperti pengajuan dan verifikasi, yang sebelumnya memerlukan waktu lebih lama dalam sistem manual. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi tanpa mengurangi ketelitian dan keabsahan dokumen.

Selain itu, pembaruan sistem dan fitur dilakukan secara rutin dengan pendekatan bertahap, melalui pengujian internal dan sosialisasi kepada pengguna. Pembaruan lebih difokuskan

pada perbaikan teknis, peningkatan kemudahan penggunaan, serta penguatan keamanan data melalui enkripsi dan audit. Pendekatan ini menunjukkan bahwa pengembangan sistem dilakukan secara adaptif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Secara keseluruhan, aspek ketepatan dapat dikategorikan “sesuai”, karena layanan telah mampu mencapai tujuan kebijakan dengan tingkat akurasi, efisiensi proses, dan keamanan yang baik.

7. Hambatan Implementasi

Dalam implementasinya, terdapat beberapa hambatan yang memengaruhi optimalisasi layanan, baik dari sisi teknis maupun non-teknis.

Hambatan teknis meliputi:

- a. Mekanisme notifikasi yang belum otomatis dan *real-time*
- b. Ketidaksinkronan pembaruan status layanan
- c. Keterbatasan perangkat dan infrastruktur perangkat dan infrastruktur petugas

d. Ketergantungan pada stabilitas server.

Sementara itu, hambatan non-teknis meliputi:

- a. Rendahnya literasi digital masyarakat;
- b. Preferensi terhadap layanan tatap muka;
- c. Beban kerja ganda aparatur;
- d. Adaptasi petugas terhadap sistem digital;
- e. Sosialisasi yang belum mampu mengubah perilaku pengguna.

Hambatan-hambatan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh faktor sosial, budaya, dan sumber daya manusia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi layanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Tangerang LIVE fitur SobatDukcapil secara umum telah berjalan cukup optimal, meskipun masih terdapat beberapa keterbatasan pada aspek tertentu. Dari sisi efektivitas, layanan dinilai mampu memenuhi kebutuhan

masyarakat dalam pelaporan secara digital, namun tingkat pemanfaatannya belum maksimal karena masih adanya preferensi terhadap layanan tatap muka.

Pada aspek efisiensi, digitalisasi terbukti memberikan penghematan waktu dan tenaga, tetapi belum sepenuhnya optimal akibat keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dan masih tingginya beban kerja aparatur yang harus menangani layanan digital dan konvensional secara bersamaan. Aspek kecukupan menunjukkan kondisi yang cukup baik dengan dukungan fitur dan panduan pengguna yang memadai, meskipun masih terdapat kelemahan pada mekanisme notifikasi yang belum berjalan secara otomatis.

Dari aspek pemerataan, akses layanan telah tersedia secara luas dan didukung infrastruktur yang memadai, namun pemanfaatannya belum merata secara fungsional karena adanya kesenjangan literasi digital, khususnya pada kelompok lansia. Pada aspek responsivitas, layanan tergolong cukup baik dalam hal kecepatan respons dan kesesuaian tindak lanjut, tetapi masih terdapat kekurangan pada sistem notifikasi status yang belum optimal.

Sementara itu, aspek ketepatan menjadi dimensi yang paling optimal,

ditunjukkan oleh akurasi layanan yang tinggi melalui mekanisme verifikasi berlapis, efisiensi pada tahapan awal proses, serta pembaruan sistem yang dilakukan secara berkala dan didukung oleh penguatan keamanan data. Secara keseluruhan, peningkatan kualitas layanan masih perlu difokuskan pada optimalisasi sistem notifikasi, peningkatan literasi digital masyarakat, serta penguatan kapasitas sumber daya manusia.

SARAN

1. Mengoptimalkan sistem notifikasi layanan agar bersifat otomatis, *real-time*, dan mampu memberikan informasi penyelesaian layanan secara jelas kepada pengguna.
2. Memperkuat keamanan dan perlindungan data melalui audit berkala, peningkatan standar sistem, serta kerja sama dengan lembaga terkait.
3. Mendorong optimalisasi integrasi layanan digital guna meningkatkan efisiensi dan mempercepat peralihan masyarakat dari layanan tatap muka ke layanan daring.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, T., Oktafrianti, D., & Nurhakim, N. (2020). Implementasi E-Government di Dinas Komunikasi dan Informatika (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live). *Jurnal Masyarakat Telematika dan Informasi*, 11(2), 140–154.
- Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2).
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2011). *The SAGE handbook of qualitative research*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Farida, I., & Lestari, D. P. (2021). Implementation of e-government as a public service innovation in Indonesia. *RUDN Journal of Public Administration*, 8(1), 72–79. <https://doi.org/10.22363/2312-8313-2021-8-1-72-79>
- Hidayat, W. (2021). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live di Kota Tangerang. *Studia Administrasi: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 3(2), 48–57.
- Hidayatullah, R., Prasetya, D., & Ningsih, L. (2023). Peran Aplikasi Pemerintahan Kota dalam Mewujudkan Smart City di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik dan Inovasi Layanan*, 9(1), 33–47.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Irfandi, R., Arifin, M. H., & Hakim, L. (2019). E-participation provision and demand analysis of a regional government: Insights from Metro City. In *2019 International Conference on Informatics and Computational Sciences (ICICoS)* (pp. 1–6). IEEE. <https://doi.org/10.1109/ICICoS48119.2019.8982496>
- Isbandi, F. S. S., Sagiyanto, A., Rahma, A., Apriani, W., Utomo, A. S., & Dasini, D. (2022). Implementasi Fitur Laksa pada Aplikasi Tangerang Live sebagai Layanan Aspirasi Masyarakat Tangerang. *Jurnal Komunikasi*, 16(1), 87–100. <https://doi.org/10.21107/ilkom.v16i1.13218>
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Poedak di Kabupaten Gresik*. *Publika*, 245–260.
- Khoirunnida, D. F., Wahyudi, R., & Wibowo, A. (2017). Factors influencing citizen's intention to participate in e-participation: Integrating technology readiness on social cognitive theory. In *2017 2nd International Conference on Informatics and Computing (ICIC)* (pp. 1–6). IEEE. <https://doi.org/10.1109/IAC.2017.8280635>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2012). *Management Information Systems: Managing the Digital*

- Firm (12th ed.). Pearson Education.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). *Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model. Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136.
- Melinda, M., Syamsurizaldi, & Kabullah, M. I. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (Paduko) di Kota Padang Panjang. Nakhoda: *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. California: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mubarok, M., & Aisyah, R. N. (2021). Kesiapan Digital Masyarakat dalam Pelayanan Publik Daring. *Jurnal Administrasi dan Pelayanan Publik*, 7(1), 33–45.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.
- Purwanto, A., & Rohman, T. (2022). Evaluasi Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik di Wilayah Perkotaan. *Jurnal Transformasi Digital Pemerintahan*, 5(2), 114–126.
- Ramadhan, R., Arifianti, R., & Riswanda, R. (2019). Implementasi E-Government di Kota Tangerang Menjadi Smart City. *Responsive*, 2(4), 140–156.
- Sakina, P. N., Firmansyah, R., & Diah, I. (2024). Optimalisasi Aplikasi Tangerang Live dalam Mewujudkan Smart City. *Jurnal Tata Kelola Digital*, 6(1), 55–69.
- Sari, M. E., & Nugroho, Y. (2021). Manajemen Teknologi Informasi di Pemerintah Kota dalam Era Digital. *Jurnal Sistem Informasi dan Kebijakan Publik*, 6(3), 56–70.
- Sari, Y. R. (2019). Atribut Inovasi Program Besuk Kiamat Kota Surakarta. *Jurnal Transformative*, 5(1), 38–55.
- Sasongko, R. W. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie*, 5(1), 69–86.
- Setyawan, N. R., Kalalinggi, R., & Anggraeny, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik melalui Program E-Samsat. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 7(1), 11–20.
- Sinta, A. N., & Hertati, D. (2023). Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) dalam Administrasi Kependudukan. *Journal of Governance Innovation*, 5(2), 193–209.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. (ISBN: 978-602-289-231-3)
- Sugiyono, (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (M.Dr. Ir. Sutopo, S.Pd (ed); ke2 ed)
- Triana, E. A., & Aryani, L. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “Durenmas”. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 6 (3).
- Tjiptoherijanto, P. (2018). *Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU No.

23 Tahun 2006 tentang
Administrasi Kependudukan.
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor
72 Tahun 2022 tentang Standar
dan Penyelenggaraan Identitas
Kependudukan Digital.

Yusnia, Y., Athallah, M. R. H., &
Henriyani, E. (2023). Inovasi
Pelayanan Administratif di Desa
Sumberjaya. *Dinamika: Jurnal
Ilmiah Ilmu Administrasi
Negara*, 10(2), 406–413