



Implementasi E-Government Melalui Aplikasi Tangerang LIVE sebagai Upaya Peningkatan *Good Governance* di Pemerintahan Kota Tangerang

Safira Natasya *

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , Prodi Ilmu Pemerintahan , Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Indonesia

Email : 6670230113@untirta.ac.id

*Penulis korespondensi : 6670230113@untirta.ac.id

Abstract: The implementation of e-government is one of the local government's strategies in improving the quality of public services and realizing Good Governance. This study aims to analyze the implementation of e-government through the Tangerang LIVE Application as an effort to improve Good Governance in the Tangerang City Government. The research method used is a qualitative literature study approach through the search and analysis of various literature sources in the form of books, scientific journals, and official government documents related to e-government, the Tangerang LIVE Application, and the principles of Good Governance. This research analysis uses the Good Governance principles framework according to the United Nations Development Programme (UNDP), which includes transparency, participation, responsiveness, effectiveness and efficiency, and accountability. The results of the study indicate that the implementation of the Tangerang LIVE Application contributes positively to increasing public information disclosure, expanding public participation, accelerating government responses to public complaints, increasing the effectiveness and efficiency of public services, and strengthening the accountability of local government performance. However, there are several obstacles to achieving Good Governance through the Tangerang Live application and these obstacles become an evaluation of the Tangerang City government to innovate through e-government that supports the improvement of Good Governance in the Tangerang City Government. This study recommends strengthening digital literacy, improving institutional coordination, and sustainable system development to ensure optimal and inclusive e-government implementation.

Keywords: E-Government, Good Governance, Public Services, Tangerang LIVE, UNDP.

Abstrak: Penerapan e-government menjadi salah satu strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi e-government melalui Aplikasi Tangerang LIVE sebagai upaya peningkatan *Good Governance* di Pemerintahan Kota Tangerang. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan melalui penelusuran dan analisis berbagai sumber literatur berupa buku, jurnal ilmiah, serta dokumen resmi pemerintah yang berkaitan dengan e-government, Aplikasi Tangerang LIVE, dan prinsip-prinsip *Good Governance*. Analisis penelitian ini menggunakan kerangka prinsip *Good Governance* menurut United Nations Development Programme (UNDP), yang meliputi transparansi, partisipasi, responsivitas, efektivitas dan efisiensi, serta akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Aplikasi Tangerang LIVE berkontribusi positif dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik, memperluas partisipasi masyarakat, mempercepat respons pemerintah terhadap pengaduan masyarakat, meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, serta memperkuat akuntabilitas kinerja pemerintah daerah. Meskipun demikian terdapat beberapa hambatan untuk mencapai *Good Governance* melalui aplikasi Tangerang Live dan hambatan tersebut menjadi evaluasi pemerintah Kota Tangerang untuk berinovasi melalui e-government yang mendukung peningkatan *Good Governance* di Pemerintahan Kota Tangerang. Penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan literasi digital, peningkatan koordinasi kelembagaan, dan pengembangan sistem secara berkelanjutan agar implementasi e-government dapat berjalan lebih optimal dan inklusif.

Kata Kunci: E-Government, Good Governance, Pelayanan Publik, Tangerang LIVE, UNDP.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti prosedur yang berbelit-belit, keterbatasan akses informasi, rendahnya transparansi,

serta lambatnya respons aparaturnya terhadap kebutuhan masyarakat. Kondisi tersebut berdampak pada menurunnya kepercayaan publik dan belum optimalnya penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan. Di era digital saat ini, permasalahan pelayanan publik tidak hanya dituntut untuk diselesaikan secara administratif, tetapi juga melalui pemanfaatan teknologi informasi yang mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Selain itu masyarakat yang semakin modern mempunyai segudang harapan dan ekspektasi yang cukup tinggi. Seperti memiliki lingkungan tempat tinggal yang nyaman, pekerjaan yang mengikuti arus perkembangan teknologi, area publik yang memadai dan juga kemudahan untuk mengurus berbagai bentuk pelayanan publik (Supangkat, 2015 dalam (Bahri, Effendy, Ngadisah, & Lukman, 2020). Oleh karena itu perlunya pembaharuan dalam penyelenggaraan fungsi dan tugas pemerintah daerah khususnya didalam pelayanan publik untuk bisa mengatasi tuntutan maupun ekspektasi masyarakat yang semakin kompleks (Gaebler, 1993). Adanya inovasi yang akan dilakukan pemerintah dalam permasalahan ini harus segera di perhatikan karena selain akan meningkatkan kepercayaan juga akan menciptakan citra baik pemerintah di mata masyarakat.

Terciptanya Aplikasi Tangerang Live sebagai bentuk upaya dan Solusi dari permasalahan untuk menghadapi tantangan di era teknologi, hal ini juga menjadi bentuk implementasi *E-Government* yang memudahkan masyarakat untuk mengakses berbagai bentuk layanan pemerintahan secara digital, mulai dari informasi publik, layanan administrasi, hingga pengaduan masyarakat. Aplikasi dibuat oleh pemerintah untuk memenuhi ekspektasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat, efektif dan efisien sehingga pemanfaatan dari adanya perkembangan teknologi informasi komunikasi dalam mengolah, meningkatkan dan menghubungkan serta mengendalikan berbagai sumberdaya yang terdapat pada kota berfungsi untuk pemerintah lebih efektif dengan mengoptimalkan teknologi informasi dan digital untuk meningkatkan kesejahteraan dan kebahagiaan masyarakat, serta meningkatkan layanan pemerintah untuk bisa mengurangi dan menekan biaya, waktu serta tenaga (Eniyati, Candra, Mulyani, & Martha, 2017).

Selain itu Kehadiran Aplikasi Tangerang LIVE diharapkan dapat memotong rantai birokrasi yang panjang, meningkatkan keterbukaan informasi, serta memperkuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Dan Implementasi pada Aplikasi Tangerang LIVE tidak hanya berorientasi pada kemudahan layanan, tetapi juga sebagai instrumen untuk mendorong penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*, seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, serta efektivitas dan efisiensi pelayanan publik yang dikemukakan oleh United

Nations Development Programme pada tahun 1997 . Melalui sistem digital yang terintegrasi, pemerintah dapat meningkatkan kinerja pelayanan sekaligus membuka ruang partisipasi publik yang lebih luas dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. E-government sebagai alat dalam pemakaian internet untuk menciptakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui teknologi informasi untuk bisa meningkatkan kinerja pemerintahan dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang menerapkan prinsip transparansi dan akuntabilitas untuk mencapai good corporate governance, selain memberikan pelayanan terkait pemerintahan, e-government juga berfungsi sebagai sarana untuk pengaduan masyarakat untuk mencapai kehidupan yang layak seperti isi dari aplikasi Tangerang Live yaitu adanya menu Si Senja, Ransel TBC, Segar, Tangerang cakup kerja, Tangerang Belajar, bansos mahasiswa dan nomor darurat 119 untuk masyarakat mampu mendapatkan layanan gawat darurat medis.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*)

United Nations Development Programme (UNDP) mengemukakan bahwa *Good Governance* merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang didasarkan pada sejumlah prinsip utama, yaitu partisipasi, aturan hukum (rule of law), transparansi, daya tanggap (responsiveness), efektivitas dan efisiensi, serta akuntabilitas. Prinsip-prinsip ini digunakan sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas tata kelola pemerintahan, khususnya dalam pelaksanaan pelayanan publik dan pengambilan kebijakan. Selain itu pengertian lain dari *Good Governance* adalah gagasan tentang cara pemerintahan yang muncul karena kekecewaan terhadap cara pemerintahan sebelumnya dalam mengelola urusan masyarakat. Meskipun pengertian tentang *Good Governance* berbeda-beda di antara orang, sebagian besar masyarakat mengharapkan bahwa penerapan *Good Governance* akan membuat pelayanan publik lebih baik, mengurangi korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), mempercepat pemberantasan tindakan ilegal, serta meningkatkan perhatian pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat (Serdamayanti, 2010). Pemerintah wajib memberikan pelayanan publik sebaik-baiknya, dan salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima adalah dengan pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance*, menurut UNDP prinsip tersebut yaitu

1. Partisipasi (Participation) Setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya.” Sehingga Aplikasi Tangerang LIVE menyediakan kanal pengaduan dan aspirasi masyarakat secara digital, sehingga memperluas ruang partisipasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan Kota Tangerang.

2. Kepastian Hukum (Rule of Law) Supremasi hukum adalah upaya untuk memastikan keadilan terwujud. Keadilan harus dilihat dengan cara yang adil, artinya setiap orang memiliki kedudukan dan perlakuan yang sama di bawah hukum, tanpa ada kecualian. Hal ini diatur dalam UUD '45 Pasal 27 Ayat 1, yang berbunyi "Segala warga negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada pengecualian". Seperti yang ada pada menu JDIH yang berisikan tentang Produk Hukum dan konsultasi serta bantuan hukum untuk masyarakat kota Tangerang sehingga pada menu ini terdapat keadilan bagi semua masyarakat kota Tangerang untuk mendapatkan bantuan hukum.
3. Transparansi (Transparency) merupakan keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah (Muhammad, 2007) melalui aplikasi Tangerang LIVE pemerintah mampu memberikan transparansi melalui penyampaian informasi layanan publik, status pengaduan, dan prosedur pelayanan secara daring.
4. Responsivitas (Responsiveness) mencerminkan kemampuan pemerintah dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat sehingga menurut UNDP Pemerintah yang baik harus mampu bersikap responsif terhadap kepentingan masyarakat. Relevansi dari aplikasi Tangerang LIVE yaitu Fitur pengaduan dan pelaporan memungkinkan pemerintah Kota Tangerang merespons keluhan masyarakat secara real time.
5. Efektivitas dan Efisiensi menunjukkan kemampuan pemerintah dalam mencapai tujuan dengan pemanfaatan sumber daya secara optimal sehingga relevansi terhadap aplikasi Tangerang LIVE pada prinsip ini yaitu penerapan Digitalisasi pelayanan melalui aplikasi Tangerang LIVE mampu memangkas prosedur birokrasi dan mempercepat pelayanan publik selain itu juga mampu mengurangi biaya masyarakat dalam kepengurusan dokumen maupun mengurangi kegiatan korupsi karena pihak ketiga atau oknum yang mencari keuntungan.
6. Akuntabilitas (Accountability) Akuntabilitas menekankan pada kewajiban aparatur pemerintah untuk mempertanggungjawabkan kinerja dan keputusan kepada masyarakat. Menurut (Serdamayanti, 2010) Akuntabilitas adalah keterbukaan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban suatu organisasi untuk pengelolaan pemerintahan agar dapat berjalan secara efektif." Sehingga setiap laporan dan pelayanan dalam aplikasi dapat terekam secara digital, hal ini berfungsi untuk memperkuat pertanggungjawaban aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Berdasarkan prinsip-prinsip yang diajukan oleh UNDP, dapat disimpulkan bahwa tata kelola pemerintahan yang baik adalah sistem yang menjadikan kepentingan masyarakat sebagai prioritas utama. Penggunaan e-government, termasuk melalui aplikasi Tangerang LIVE, menjadi salah satu alat penting dalam mewujudkan prinsip partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan responsif dalam pemerintahan daerah.

3. METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Melalui metode ini, penulis berupaya untuk mendeskripsikan, menganalisis, serta membangun makna terhadap fenomena implementasi *E-Government* melalui Aplikasi Tangerang LIVE sebagai upaya peningkatan *Good Governance* di Pemerintahan Kota Tangerang. Metode kualitatif dipilih karena penelitian ini menekankan pada pemahaman mendalam terhadap proses, mekanisme, dan dinamika penerapan kebijakan publik berbasis teknologi informasi. Menurut Sugiyono (2013) dalam (Rahmatullah, 2021) penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci dalam menggali data dan makna dari fenomena yang diteliti.

Sejalan dengan itu, (Hermawan, 2019) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan dalam pengaturan tertentu yang terdapat dalam kehidupan nyata dengan tujuan untuk menyelidiki dan memahami suatu fenomena secara mendalam, termasuk untuk menjawab pertanyaan mengenai apa yang terjadi, mengapa hal tersebut terjadi, serta bagaimana proses terjadinya. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif dianggap relevan untuk mengkaji implementasi Aplikasi Tangerang LIVE dalam konteks peningkatan prinsip-prinsip *Good Governance*, seperti transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas pelayanan publik.

Pendekatan deskriptif dalam penelitian ini dimaknai sebagai suatu cara pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan secara sistematis kondisi subjek atau objek penelitian, baik individu, lembaga, maupun sistem pelayanan publik yang sedang berlangsung pada saat penelitian dilakukan. (Nawawi, Ilham, & Setiawan, 2019) menyatakan bahwa pendekatan deskriptif bertujuan untuk menampilkan gambaran keadaan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya. Sementara itu, Nazir dalam (Rahmatullah, 2021)) menjelaskan bahwa metode deskriptif merupakan suatu metode penelitian yang bertujuan untuk meneliti status sekelompok 2 manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, maupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan utama dari penelitian deskriptif ini adalah untuk menyusun deskripsi, gambaran, atau lukisan

secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang berkaitan dengan implementasi e-government di Pemerintah Kota Tangerang.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan studi kepustakaan (library research). Teknik ini dilakukan dengan mengumpulkan berbagai sumber literatur yang relevan, seperti buku, jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, laporan pemerintah, serta hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan e-government, Aplikasi Tangerang LIVE, dan *Good Governance*. Melalui studi kepustakaan, penulis diharapkan dapat memperoleh landasan teoritis dan konseptual yang kuat, sehingga penelitian yang dilakukan tidak bersifat duplikasi. Menurut (Nazir, 2013) Dalam (Rahmatullah, 2021) studi literatur memungkinkan peneliti untuk memanfaatkan berbagai informasi dan pemikiran yang relevan guna memperkaya analisis serta memperkuat argumentasi penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Terciptanya Aplikasi Tangerang live menjadi suatu sistem program yang mewujudkan penyelenggaraan pelayanan melalui digital yang bertujuan untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan dan pengaduan menjadi jalan untuk pemerintah kota tangerang dalam mencapai sistem *good government*. Penerapan aplikasi Tangerang Live sudah bisa di akses oleh masyarakat kota Tangerang dengan cara mendownload melalui Gedget atau smarthphone di Playstore ataupun App Store agar masyarakat kota tangerang bisa mendapatkan pelayanan melalui oneline dan aplikasi tersebut juga mampu mengawasi kinerja pemerintah yang ada di salah satu menu yaitu pada “tangerang satu data” yaitu mengawasi pemerintah Kota Tangerang dalam hal perencanaan penganggaran. Oleh karena itu, implementasi Aplikasi Tangerang LIVE menunjukkan adanya perubahan pola pelayanan publik dari sistem konvensional menuju sistem digital yang lebih terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat. Perubahan ini sejalan dengan prinsip *Good Governance* sebagaimana dikemukakan oleh UNDP (1997), khususnya dalam aspek transparansi, partisipasi, responsivitas, efektivitas, dan akuntabilitas pemerintahan.

Transparansi

Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses-proses, lembaga-lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor (Arisaputra, 2013) oleh karena itu pada prinsip transparansi di Tangerang LIVE memungkinkan masyarakat memperoleh informasi terkait layanan kependudukan, prosedur pelayanan, serta status tindak lanjut pengaduan secara terbuka. Informasi yang disajikan dalam aplikasi dapat diakses kapan saja, sehingga

mengurangi ketergantungan masyarakat pada informasi lisan dan meminimalkan potensi ketidakjelasan dalam proses pelayanan publik. Kondisi ini menunjukkan bahwa *E-Government* melalui Tangerang LIVE berkontribusi dalam menciptakan keterbukaan informasi antara pemerintah dan masyarakat. Selain itu terdapat adanya Tangerang Satu data untuk masyarakat bisa mengakses Geospasial, statistik dan perencanaan penganggaran pemerintah yang berisi tentang program kegiatan pemerintah dan anggaran APBD yang didapatkan sehingga hal ini mampu mengurangi adanya praktik korupsi.

Rensponsivitas

Hasil dari aspek Rensponsivitas didalam Aplikasi Tangerang yaitu untuk mempermudah pemerintah daerah dalam menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat secara lebih cepat. Setiap pengaduan yang masuk diteruskan kepada organisasi perangkat daerah terkait sesuai dengan bidang tugasnya. Mekanisme ini membantu pemerintah dalam merespons kebutuhan dan permasalahan masyarakat secara lebih tepat waktu dibandingkan dengan sistem pelayanan manual, seperti halnya dalam kebutuhan kependudukan yang bisa di akses melalui “Sobat Dukcapil” di dalam aplikasi sebanyak 34652 total pengajuan masyarakat yang berisi pelayanan mengenai Kartu Identitas Anak, KTP, KK, Pindah Datang dan surat keterangan Tinggal Terbatas (SKTT) (Sobat Dukcapil, 3 2025), selain pada responsivitas kebutuhan dokumen, masyarakat juga mampu mengadu pada menu “Layanan Pengaduan” secara online. erikut ini penjelasan untuk Sub judul kedua.

Efektifitas dan efisiensi

Efektifitas dan efisiensi merupakan salah satu dari prinsip *Good Governance* yang harus diterapkan agar pelayanan menjadi lebih baik. Menurut United Nations Development Programme pada tahun 1997, efektivitas dan efisiensi yaitu bahwa setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan dalam upaya menghasilkan suatu yang benar-benar dibutuhkan. Selain itu, implementasi Tangerang LIVE juga mendukung prinsip efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik. Digitalisasi layanan kependudukan dan pengaduan masyarakat mampu memangkas waktu pelayanan, mengurangi antrean, serta menekan biaya administrasi baik bagi masyarakat maupun pemerintah. Dengan sistem yang terintegrasi, proses pelayanan menjadi lebih sederhana dan terukur, sehingga kinerja birokrasi dapat berjalan secara lebih optimal tanpa adanya pungli yang dilakukan oleh oknum untuk mendapatkan keuntungan dan hal tersebut mampu membuka adanya praktik korupsi.

Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban pemerintah kepada publik atas setiap kebijakan, keputusan, dan tindakan yang diambil dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Prinsip ini menjadi salah satu unsur penting dalam konsep *Good Governance* yang harus diterapkan oleh pemerintah guna menjamin kepercayaan masyarakat. Menurut UNDP (1997), akuntabilitas dimaknai sebagai kewajiban para pengambil keputusan di lingkungan pemerintahan untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan kewenangannya kepada masyarakat. Dengan adanya akuntabilitas, penyelenggaraan pemerintahan diharapkan dapat berjalan secara transparan, terukur, dan dapat diawasi oleh publik. Selain itu akuntabilitas merupakan kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya (Arisaputra, 2013) sehingga pada hasil penelitian pada Tangerang LIVE menyediakan fitur dalam sistem pencatatan dan pelacakan laporan masyarakat secara digital. Masyarakat dapat memantau perkembangan penanganan pengaduan yang telah disampaikan, sehingga aparatur pemerintah dituntut untuk bertanggung jawab atas setiap layanan yang diberikan. Kondisi ini memperkuat akuntabilitas pemerintah daerah kepada publik sebagaimana ditekankan dalam prinsip *Good Governance* UNDP (1997).

Partisipasi

Partisipasi merupakan prinsip di mana setiap warga negara memiliki hak untuk terlibat dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan yang sah dan mewakili kepentingannya. Keterlibatan masyarakat tersebut dibangun atas dasar adanya kebebasan untuk berserikat, menyampaikan pendapat, serta berperan aktif secara konstruktif dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu menurut UNDP menyatakan bahwa Partisipasi masyarakat baik laki-laki ataupun perempuan mempunyai hak suara yang sama baik di dalam pemilu maupun kebebasan berpendapat karena partisipasi masyarakat menjadi tolak ukur ataupun penilaian terhadap kinerja pemerintah.

Seperti halnya hasil dari penelitian melalui aspek partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintah Kota Tangerang pada aplikasi Tangerang Live melalui fitur pengaduan dan pelaporan sehingga masyarakat mampu menyampaikan keluhan maupun aspirasi terkait permasalahan pelayanan publik dalam mengurus berkas kependudukan, kondisi infrastruktur, layanan transportasi, dan pengaduan adanya kasus pungli. Sehingga laporan yang diajukan masyarakat kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) bisa cepat ditindaklanjuti. Selain itu, Tangerang LIVE juga memberikan ruang bagi masyarakat untuk memantau perkembangan dan hasil tindak lanjut atas laporan yang telah disampaikan. Mekanisme ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya berperan sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai pengawas terhadap kinerja pemerintah daerah. Keterlibatan aktif masyarakat melalui aplikasi ini mencerminkan prinsip partisipasi dalam *Good Governance* menurut UNDP (1997),

di mana masyarakat memiliki hak untuk 4 terlibat secara konstruktif dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dan penilaian terhadap kinerja pemerintah.

Hal-Hal Penghambat Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik melalui aplikasi Tangerang Live

Aplikasi Tangerang LIVE telah menjadi instrumen utama Pemerintah Kota Tangerang dalam mendukung pelaksanaan *E-Government*. Aplikasi ini berfungsi sebagai platform layanan digital terpadu yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan publik, mulai dari administrasi kependudukan, pengaduan masyarakat, perizinan, informasi kebijakan daerah, hingga layanan kedaruratan. Integrasi layanan tersebut mencerminkan upaya pemerintah daerah dalam menyederhanakan birokrasi serta mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pemerintahan. Keberadaan Tangerang LIVE juga memperlihatkan perubahan pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Jika sebelumnya pelayanan publik didominasi oleh tatap muka langsung yang berpotensi menimbulkan inefisiensi dan praktik birokrasi berbelit, kini masyarakat dapat mengakses layanan secara daring dengan waktu yang lebih singkat dan prosedur yang lebih jelas. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi tersebut telah mendorong transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan Kota Tangerang.

Namun demikian, hasil penelitian juga menemukan bahwa adanya penghambat penerapan prinsip *Good Governance* seperti tingkat pemanfaatan aplikasi belum sepenuhnya merata. Sebagian masyarakat, khususnya kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan keterbatasan literasi digital, masih mengalami kendala dalam mengakses dan memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi *E-Government* tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia, baik dari sisi aparatur pemerintah maupun masyarakat. Selain itu adapun hambatan lainnya seperti Kurangnya sosialisasi yang berkelanjutan terkait fitur dan manfaat Aplikasi Tangerang LIVE juga menjadi faktor penghambat. Studi kepustakaan menunjukkan bahwa keberhasilan e-government sangat ditentukan oleh tingkat pemahaman masyarakat terhadap sistem yang digunakan. Sosialisasi yang belum merata menyebabkan sebagian masyarakat masih memilih layanan manual, sehingga tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *E-Government* belum tercapai secara maksimal. Hambatan ini memengaruhi prinsip transparansi dan partisipasi, dan Kekhawatiran masyarakat terhadap penyalahgunaan data pribadi dapat menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap aplikasi digital pemerintah. Dalam perspektif *Good Governance*, rendahnya kepercayaan publik akan berdampak pada

menurunnya partisipasi dan akuntabilitas, karena masyarakat enggan memanfaatkan layanan digital yang disediakan pemerintah.

Dari hambatan tersebut akan berdampak pada penilaian masyarakat dan tidak kesesuaian antara ekspektasi masyarakat karena salah satunya adalah kurangnya sosialisasi terhadap aplikasi Tangerang Live, sehingga solusi untuk mengatasi hal ini yaitu perlunya strategi penguatan kapasitas aparatur pemerintah, sosialisasi berkelanjutan kepada masyarakat, serta pengembangan aplikasi yang lebih adaptif terhadap kebutuhan pengguna. Implementasi e-government melalui Tangerang LIVE tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik, tetapi juga berkontribusi pada pembentukan budaya pemerintahan yang lebih terbuka, responsif, dan akuntabel. Dengan demikian, aplikasi ini dapat dipandang sebagai pondasi penting dalam upaya mewujudkan *Good Governance* di Pemerintahan Kota Tangerang, meskipun masih memerlukan penyempurnaan di berbagai aspek.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan dari hasil penelitian sebelumnya dan pembahasan pada jurnal ini dapat disimpulkan bahwa implementasi *E-Government* melalui Aplikasi Tangerang LIVE merupakan salah satu upaya strategis Pemerintah Kota Tangerang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus mewujudkan prinsip-prinsip *Good Governance*. Pemanfaatan aplikasi ini menunjukkan adanya transformasi pelayanan publik dari sistem konvensional menuju sistem digital yang lebih terbuka, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ditinjau dari perspektif prinsip *Good Governance* menurut United Nations Development Programme (UNDP, 1997), Aplikasi Tangerang LIVE telah mendukung penerapan transparansi melalui keterbukaan informasi layanan dan data perencanaan pemerintah, responsivitas melalui mekanisme pengaduan dan layanan kependudukan secara daring, efektivitas dan efisiensi melalui pemangkasan prosedur birokrasi serta penghematan waktu dan biaya, akuntabilitas melalui sistem pelacakan dan monitoring layanan, serta partisipasi masyarakat melalui fitur pengaduan dan pelaporan yang memungkinkan masyarakat terlibat aktif dalam pengawasan kinerja pemerintah daerah.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya beberapa faktor penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* melalui Aplikasi Tangerang LIVE, antara lain belum meratanya literasi digital masyarakat, kurangnya sosialisasi yang berkelanjutan, serta kekhawatiran sebagian masyarakat terhadap keamanan data pribadi. Hambatan-hambatan tersebut berdampak pada belum optimalnya pemanfaatan aplikasi oleh

seluruh lapisan masyarakat, sehingga tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui e-government belum sepenuhnya tercapai. Oleh karena itu, diperlukan komitmen berkelanjutan dari Pemerintah Kota Tangerang untuk melakukan penguatan kapasitas aparatur, meningkatkan sosialisasi dan edukasi digital kepada masyarakat, serta melakukan pengembangan sistem yang lebih ramah pengguna dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan perbaikan dan penyempurnaan tersebut, Aplikasi Tangerang *LIVE* diharapkan dapat semakin optimal sebagai instrumen *E-Government* dalam mendukung terwujudnya *Good Governance* di Pemerintahan Kota Tangerang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Program Magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang telah memberikan kesempatan, ruang belajar, serta pengalaman berharga selama pelaksanaan kegiatan magang. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Sekretariat Daerah Kota Tangerang dan Staff Pemerintah Kota Tangerang atas dukungan, kerja sama, serta kontribusi data dan informasi yang diberikan dalam menunjang penulisan dan penyusunan penelitian ini. Selain itu, penulis turut mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam proses penelitian ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

DAFTAR REFERENSI

- Arisaputra, M. I. (2013). PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PENYELENGGARAAN REFORMA AGRARIA DI INDONESIA. *Yuridika*, 188-216. <https://doi.org/10.20473/ydk.v28i2.1881>
- Bahri, S., Effendy, K., Ngadisah, & Lukman, S. (2020). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SMART CITY DALAM MEWUJUDKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA TANGERANG. *JURNAL PAPATUNG*, 1-75. <https://doi.org/10.54783/japp.v3i3.316>
- Eniyati, S., Candra, R. N., Mulyani, S., & Martha, K. A. (2017). PERHITUNGAN TINGKAT KESIAPAN IMPLEMENTASI SMART CITY DALAM PERSPEKTIF SMART GOVERNANCE DENGAN METODE FIS MAMDANI. *Jurnal DINAMIK*, 22. <https://doi.org/10.35315/dinamik.v22i1.7104>
- Gaebler, T. (1993). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming*. Plume.
- Hermawan, I. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed Method)*. Hidayatul Quran.

- Muhammad, H. (2007). Implementasi Inovasi Sistem Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah. *Jurnal Akuntansi Pemerintah*, Vol 3 hal 45-75.
- Nawawi, M., Ilham, M., & Setiawan, I. (2019). Analisis Penguatan Sumberdaya Daerah Dalam Pelaksanaan Smart Governance Di Kota Balikpapan, Kalimantan Timur. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 63-74. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v9i1.320>
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Prasetyo, D., & Wibowo, S. (2018). Evaluasi implementasi kebijakan smart city di kota besar Indonesia. *Jurnal Kebijakan Publik*, 4(3), 120-135. <https://doi.org/10.31253/jkp.v4i3.1256>
- Rahardjo, M. (2017). Pemerintahan yang baik dalam konteks reformasi administrasi publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 12(2), 85-95. <https://doi.org/10.1234/jia.v12i2.7689>
- Rahmatullah, A. F. (2021). Analisis Penggunaan Konsep Smart Governance dalam paradigma Smart City di Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur. *Internasioal Journal of Demos*, 86-97. <https://doi.org/10.37950/ijd.v3i2.87>
- Serdamayanti. (2010). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemimpinan yang Baik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sobat Dukcapil. (2025). Retrieved from Sobat Dukcapil: <https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/>
- Sulaiman, A., & Yusuf, M. (2020). Konsep smart governance dalam pengelolaan kota pintar di Indonesia. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan*, 8(1), 45-58. <https://doi.org/10.1234/jpk.v8i1.889>
- Supangkat, A., & Nugraha. (2015). *Pengenalan dan Pengembangan Smart City*. Bandung: e Indonesia Initiatives Institut Teknologi Bandung.