

## **GOOD GOVERNANCE PADA PENERAPAN APLIKASI TANGERANG LIVE DI KOTA TANGERANG**

**Putri Ariviani Safitri<sup>1</sup>, Ralita Ayu Pratiwi<sup>2</sup>, Nida Aeni<sup>3</sup>, Rika<sup>4</sup>,  
Widiana Astuti Simamora<sup>5</sup>, Yunizar Fazriyanti<sup>6</sup>, Risma  
Ramahyanti<sup>7</sup>**

<sup>5</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Jl. Raya Palka Km 3 Sindangsari,  
Pabuaran, Kab. Serang Provinsi Banten, 42163

E-mail: [putriariviani1@gmail.com](mailto:putriariviani1@gmail.com)<sup>1</sup>, [ralitaayup@gmail.com](mailto:ralitaayup@gmail.com)<sup>2</sup>, [niadaaeni17@gmail.com](mailto:niadaaeni17@gmail.com)<sup>2</sup>, [ikarika907@gmail.com](mailto:ikarika907@gmail.com)<sup>4</sup>,  
[widianaas9@gmail.com](mailto:widianaas9@gmail.com)<sup>5</sup>, [yunizar.fazriyanti@gmail.com](mailto:yunizar.fazriyanti@gmail.com)<sup>6</sup>, [rismaramahyanti30@gmail.com](mailto:rismaramahyanti30@gmail.com)<sup>7</sup>

### **Penulis Pertama<sup>1</sup>**

# Departmen, Universitas, Alamat, Kota, Kode Pos  
E-mail: xxx@yyy.zzz

---

**Abstract**— Good Governance is generally defined as the proper management of government based on certain rules and fundamental principles. A "good" government in this context refers to one that adheres to the core principles of Good Governance, namely participation, rule of law, transparency, responsiveness, consensus orientation, equity, effectiveness and efficiency, accountability, strategic vision, and mutual openness. *Tangerang Live* is a digital platform specifically created for the residents of Tangerang City with the aim of enhancing their quality of life and overall welfare. This application offers various features such as up-to-date information, public services, and interactive features that facilitate communication between the public and the local government. The purpose of this study is to examine whether the implementation of the *Tangerang Live* application aligns with the principles of Good Governance. The research method used is a literature review (library research) by collecting data and information from theoretical literature, e-journals, and relevant books related to the topic of study. The results indicate that the implementation of the *Tangerang Live* application in improving public services in Tangerang City has generally been successful and reflects several principles of Good Governance. However, there are still a number of challenges that need to be addressed to ensure the platform's optimal and sustainable performance.

**Keywords**—: *Good Governance, Tangerang LIVE, Tangerang.*

---

### **I. PENDAHULUAN**

*Good Governance* atau Tata kelola yang baik adalah sebuah konsep yang mengacu pada proses pengambilan keputusan dan implementasi yang bertanggung jawab secara kolektif. Tata kelola yang baik secara umum berfokus pada tiga aktor yang dianggap penting dalam pengelolaan dan pembangunan suatu negara: negara, sektor swasta/pasar, dan masyarakat sipil. Partisipasi aktif ketiga pihak ini diyakini akan memudahkan terciptanya lingkungan yang ideal. *World Bank* atau Bank Dunia dan OECF (Rahardjo Adisasmita 2011: 23) mendefinisikan good governance sebagai praktik pengelolaan pembangunan yang sehat dan bertanggung jawab yang konsisten dengan demokrasi dan pasar yang efisien, pencegahan korupsi baik di bidang politik maupun administrasi, serta disiplin fiskal dan pelaksanaannya. Menciptakan kerangka hukum dan kebijakan untuk pertumbuhan kewirausahaan (*basic legal and policy framework*). UNDP mengakui beberapa prinsip tata kelola yang baik: partisipasi, supremasi hukum, transparansi, daya tanggap, orientasi konsensus, kesetaraan, efisiensi dan efektivitas, akuntabilitas, dan visi strategis. Hidayah (Dalam Isbandi, 2022: 88) menjelaskan bahwa pelayanan publik dalam konteks *good governance*, merupakan pintu masuk terpenting bagi pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pemerintahan. Sebab, praktik pelayanan publik memberikan ruang bagi masyarakat dan birokrat pemerintah untuk dapat berinteraksi. Ada tiga alasan penting mengapa reformasi pelayanan publik dapat mendorong praktik tata kelola yang baik di Indonesia.

Pertama, peningkatan kinerja pelayanan publik dianggap penting oleh pemangku kepentingan seperti pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha. Kedua, pelayanan publik merupakan wilayah tiga unsur pemerintahan yang saling berinteraksi secara intensif. Ketiga, nilai-nilai yang menjadi landasan praktik *good governance* dapat lebih mudah dan konkrit diimplementasikan melalui pelayanan publik (Maryam, 2016: 2).

Pemerintah hendaknya berupaya meningkatkan berbagai jenis pelayanan publik agar masyarakat merasa bahwa pemerintah ada dan peduli. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang sebagai lembaga publik wajib menetapkan indeks kepuasan masyarakat untuk menilai kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan kemajuan teknologi dan permintaan masyarakat terhadap layanan. Program-program pemerintah yang telah dilakukan secara beruntun memiliki berbagai strategi dan pendekatan untuk mengembangkan kesadaran masyarakat dan kebijakan publik Kota Tangerang memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan daerah lain (Kurnaedi, 2017: 19). Dalam hal ini Kota Tangerang tidak mau ketinggalan dengan kota-kota maju lainnya dengan mengeluarkan konsep baru agar dukungan terhadap pelayanan pemerintah dapat terlaksana, konsep yang berbasis aplikasi yaitu Tangerang *LIVE* (Ramadan, et.al 2019 : 147). Seiring bertambahnya jumlah penduduk Kota Tangerang dari waktu ke waktu. Angka tersebut terkonfirmasi pada data Sensus Penduduk 2022. Menurut data, jumlah penduduk Kota Tangerang mencapai hampir 2 juta jiwa.

Tabel 1.

Data Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun Kota Tangerang 2022

No.	Kecamatan	Penduduk (ribu)	Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun 2020-2022
1.	Ciledug	168.670	1,56
2.	Larangan	166.900	0,45
3.	Karang Tengah	118.409	0,33
4.	Cipondoh	256.392	1,87
5.	Pinang	185.342	1,64
6.	Tangerang	155.094	0,46
7.	Karawaci	188.124	1,15
8.	Jatiuwung	102.650	0,33
9.	Cibodas	149.093	0,70
10.	Periuk	144.208	1,29
11.	Batuceper	92.868	0,51
12.	Neglasari	118.692	1,56
13.	Benda	84.114	0,40
Kota Tangerang		1.930.556	1,05

1) Sumber: Program Tangerang Badan Pusat Statistik Kota Tangerang 2023

*LIVE* diakui sebagai salah satu bentuk kebijakan yang tepat untuk kesejahteraan masyarakat dan pelayanan publik yang optimal. Aplikasi Tangerang *LIVE* adalah pusat komunikasi yang membantu pemerintah mencapai tujuan organisasinya dan berkomunikasi dengan warganya. Aplikasi Tangerang *LIVE* adalah pusat komunikasi yang membantu pemerintah mencapai tujuan organisasinya dan berkomunikasi dengan komunitasnya. Tangerang *LIVE* adalah aplikasi atau platform digital yang dirancang khusus untuk masyarakat Tangerang dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan mereka. Tangerang *LIVE* merupakan sebuah inovasi yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan dalam mewujudkan kota pintar. Studi ini sangat penting untuk mengetahui seberapa puas masyarakat terhadap layanan yang diberikan Tangerang *LIVE*. Serta upaya manajemen untuk lebih meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan masyarakat, masih banyak pengguna yang kesulitan mengakses layanan yang tersedia pada aplikasi Tangerang *LIVE*. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk memastikan penggunaan aplikasi Tangerang *LIVE* selaras dengan prinsip partisipasi, penegakan hukum, transparansi, daya tanggap, orientasi konsensus, keadilan, efektivitas dan efisiensi, tanggung jawab, visi strategis, dan saling keterbukaan.

## II. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kepustakaan atau studi kepustakaan. Penelitian kepustakaan (Sari & Asmendri, 2020: 44) adalah penelitian yang mengumpulkan informasi dan data dari berbagai sumber pustaka, seperti buku referensi, artikel, jurnal, memo, dan hasil penelitian sebelumnya sebanding

dengan jenis penelitian yang sedang kami kerjakan. Kegiatan pengumpulan, pengolahan, dan penalaran data secara sistematis dilakukan dengan menggunakan metode atau teknik tertentu untuk mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi. Lokus penelitian ini adalah wilayah Kota Tangerang dan fokus pada penggunaan aplikasi Tangerang *LIVE*. Teknik pengumpulan data referensi yang digunakan antara lain jurnal ilmiah dan karya ilmiah.

## II. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bank Dunia mendefinisikan tata kelola pemerintahan yang baik sebagai penggunaan sumber daya sosial dan keuangan secara eksklusif oleh pemerintah untuk memajukan kepentingan pembangunan daerah. UNDP menekankan pada komponen politik, ekonomi, dan administrasi dalam tata kelola pemerintahan yang baik, sementara Bank Dunia mendefinisikannya sebagai pengelolaan sumber daya sosial dan ekonomi. Pengertian *Good Governance* Menurut *Cadbury Committee* di Inggris, *good governance* adalah suatu sistem yang mengelola hubungan antara pemegang saham, manajemen, kreditor, karyawan, pemerintah, dan pemangku kepentingan internal dan eksternal lainnya yang saling terkait. Dengan kata lain, *good governance* (Rohman & Hanafi, 2019: 154) memberikan tata kelola yang berdasarkan pada pola hubungan antara pemerintah, masyarakat, dunia usaha, dan dunia swasta pada saat membentuk suatu pemerintahan. Prinsip tata kelola yang digagas UNDP yaitu partisipasi, penegakan hukum, transparansi, daya tanggap, orientasi konsensus, keadilan, efektivitas dan efisiensi, tanggung jawab, visi strategis, dan saling keterbukaan. Asas umum *good governance* telah diatur dalam Undang- undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan.

### A. Partisipasi

Menurut UNDP (dalam Rohman & Hanafi, 2019: 156) United Nations Development Agency 1997, partisipasi masyarakat berarti bahwa setiap anggota masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan, harus mempunyai hak memilih yang sama secara umum. dengan kebebasan berpendapat yang konstruktif. Dapat juga diartikan dengan hadirnya aksi masyarakat dalam aksi pemerintah, yang berkaitan dengan keberlangsungan sinergi antara pemerintah dan masyarakat. Partisipasi (dalam Maksudi, 2017: 338) adalah suatu proses di mana pemangku kepentingan mempengaruhi pengambilan keputusan, prioritas, akses terhadap barang dan jasa publik, dan alokasi sumber daya.

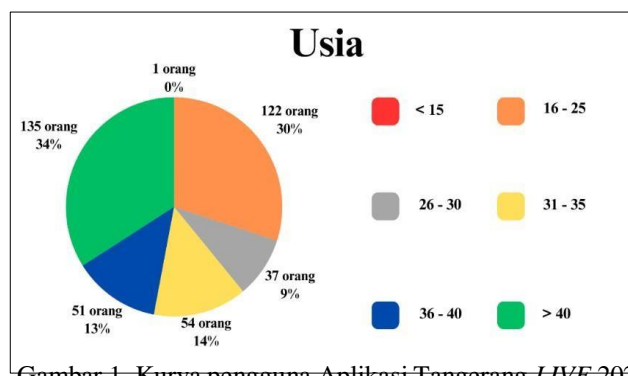
Tabel 2.

Data Pengguna Aplikasi Tangerang *LIVE* 2023

Pengguna Aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> berdasarkan Jenis Kelamin	
Laki-laki	278 Orang (69%),
Perempuan	122 Orang (31%)

Sumber: Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Tangerang 2023

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa pada tahun 2023, responden pengguna aplikasi Tangerang *LIVE* mendominasi responden laki-laki sebanyak 278 orang (69%), disusul perempuan sebanyak 122 orang. (31%).



Gambar 1. Kurva pengguna Aplikasi Tangerang *LIVE* 2023

Berdasarkan gambar tersebut terlihat bahwa pada tahun 2023, sebanyak 135 orang (34%) berusia  $\geq 40$  tahun mendominasi perwakilan Pengguna Aplikasi Tangerang *LIVE*, disusul usia 16-25 tahun. sebanyak 122 orang (30%), pada kelompok umur 31 sampai 35 tahun sebanyak 54 orang (14%), pada kelompok umur 36 sampai 40

tahun sebanyak 51 orang (13%), pada kelompok umur 26 sampai 30 tahun 30 orang (9%) dan pada kelompok umur  $\leq 15$  tahun sebanyak 1 orang (0%).

### B. Penegak Hukum

Perlindungan hukum (dalam Maksudi, 2017:339) penting dilakukan karena peran serta masyarakat dalam proses politik dan pembentukan ketertiban umum memerlukan sistem dan aturan hukum. Dalam rumusan prinsip-prinsip *good governance* dalam *United Nations Development Programme* tahun 1997 (dalam Rohman & Hanafi, 2019: 156), perlindungan hukum berarti bahwa kerangka tersebut harus adil dan harus ditaati. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap pegawai negeri sipil harus mematuhi peraturan yang berlaku saat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Berdirinya Tangerang *LIVE* didukung dengan terbitnya Peraturan Walikota Tangerang Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Peraturan tersebut antara lain:

- bahwa untuk mewujudkan pelaksanaan *e-government* yang terarah, terpadu, sistematis dan tepat sasaran, perlu pengaturan mengenai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi itu sendiri;
- bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi

### C. Transparansi

*United Nations Development Programme* (UNDP) menyatakan pada tahun 1997 bahwa, transparansi berarti pemerintahan harus membangun kebebasan arus informasi bagi masyarakat yang membutuhkan dan menginginkannya (dalam Rohman & Hanafi, 2019:156). Hal ini dapat diukur dari seberapa mudahnya masyarakat menerima pelayanan publik misalnya dengan mencakup seluruh elemen suatu proses pelayanan, seperti durasi, biaya, dan persyaratan. Transparansi atau keterbukaan dapat diartikan ketika pemerintahan memberi kemudahan akses informasi kepada masyarakat terhadap informasi terkait dengan administrasi pemerintah (dalam Ricky & Rahimallah, 2022:67). Transparansi (Andrianto, 2007:25) didasarkan pada arus informasi yang bebas. Seluruh proses, lembaga, dan informasi pemerintahan harus dapat diakses oleh para pemangku kepentingan, dan informasi yang tersedia harus cukup untuk dipahami dan dipantau. Evaluasi transparansi atau keterbukaan di sini mencakup seluruh elemen proses pelayanan, seperti persyaratan, biaya, dan waktu. (Rizki & Hanafie, 2023: 30).

Tabel 3.

Data Penilaian Pelayanan Aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> 2023	
Kemudahan Persyaratan dan Pelayanan dalam Aplikasi Tangerang <i>LIVE</i>	
Sangat mudah	168 Orang (42%),
Mudah	186 Orang (47%)
Kurang mudah	37 Orang (9%)
Tidak mudah	9 Orang (2%)

Sumber : Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Tangerang 2023

Dapat terlihat bahwa responden menilai persyaratan pelayanan kegiatan Tangerang *LIVE* Tahun 2023 lebih banyak menjawab Mudah sebanyak 186 Orang (47%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab Sangat Mudah sebanyak 168 Orang (42%), selanjutnya responden yang menjawab Kurang Mudah sebanyak 37 Orang (9%), selanjutnya Responden yang menjawab Tidak Mudah/Sulit sebanyak 9 orang (2%).

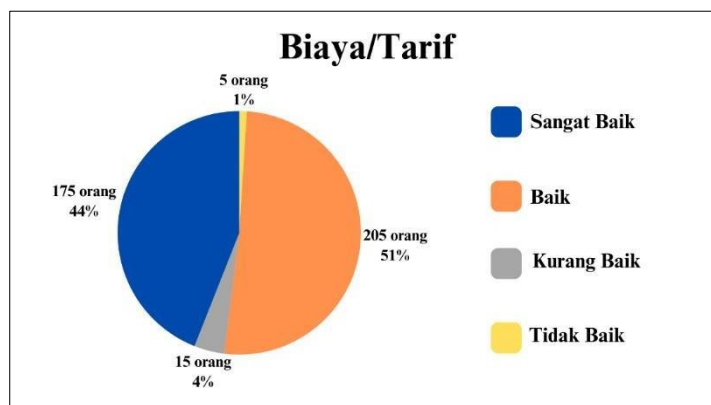
Tabel 4.

Data Penilaian Sistem Mekanisme dan prosedur Aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> 2023	
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dalam Aplikasi Tangerang <i>LIVE</i>	
Sangat mudah	140 Orang (35%),
Mudah	211 Orang (53%)
Kurang mudah	41 Orang (10%)
Tidak mudah	8 Orang (2%)

Sumber : Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Tangerang 2023

Dapat terlihat bahwa responden menilai sistem, mekanisme dan prosedur dalam mengikuti kegiatan Tangerang Live Tahun 2023 lebih banyak menjawab Mudah sebanyak 211 Orang (53%), dilanjutkan dengan responden yang

menjawab sangat mudah sebanyak sebanyak 140 Orang (35%), selanjutnya responden yang menjawab Kurang Mudah sebanyak 41 orang (10%), selanjutnya responden yang menjawab tidak mudah / sulit sebanyak 8 orang (2%).



Gambar 2. Survei Kepuasan Masyarakat Biaya Pelayanan Aplikasi Tangerang LIVE 2023

Dapat terlihat bahwa responden menilai penerapan pelayanan berbasis TIK tanpa biaya/tarif pada acara Tangerang LIVE Tahun 2023 lebih banyak menjawab Baik sebanyak 205 Orang (51%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak 175 Orang (44%), selanjutnya responden yang menjawab Kurang Baik sebanyak 15 Orang (4%), selanjutnya Responden yang menjawab Tidak Baik sebanyak 5 orang (1%).

#### D. Daya Tanggap

Daya tanggap petugas pemberi layanan adalah salah satu prinsip good governance yang paling penting. Dalam rumusan prinsip-prinsip *good governance* yang dikemukakan oleh *United Nations Development Programme* tahun 1997 (dalam Rohman & Hanafi, 2019:157) daya tanggap berarti bahwa setiap lembaga dalam prosesnya harus berusaha untuk membantu masyarakat, atau pihak yang berkepentingan. Setiap lembaga dan proses harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan berbagai pihak yang memiliki kepentingan berdasarkan prinsip daya tanggap. Selain itu, layanan pengaduan yang tersedia dengan prosedur yang mudah dipahami masyarakat. Responsivitas (dalam Maksudi, 2017:340) Selain itu, responsivitas dapat didefinisikan sebagai kemampuan suatu organisasi sektor publik untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, membuat agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Oleh karena itu, responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena secara langsung menggambarkan kemampuan suatu organisasi sektor publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Tabel 5.  
Data Penyelesaian Pelayanan Aplikasi Tangerang LIVE 2023

<b>Waktu Penvelesaian Lavanan dalam Aplikasi Tangerang LIVE</b>	
Sangat cepat	113 Orang (28%),
Cepat	211 Orang (53%)
Kurang cepat	65 Orang (16%)
Tidak cepat	11 Orang (3%)

Sumber : Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Tangerang 2023

Dari data diatas dapat terlihat bahwa dalam menggunakan aplikasi Tangerang LIVE Tahun 2023, responden menentukan seberapa cepat pelayanan diselesaikan. Resposnden menjawab Cepat sebanyak 211 Orang (53%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab Sangat Cepat sebanyak 113 Orang (28%), selanjutnya responden yang menjawab Kurang Cepat sebanyak 65 Orang (16%), selanjutnya Responden yang menjawab Tidak Cepat/Lambat sebanyak 11 orang (3%).

Tabel 6. Data Penanganan Pengaduan Aplikasi Tangerang LIVE 2023

<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	
Sangat Baik	116 Orang (29%)
Baik	245 Orang (61%)



Kurang baik	32 Orang (8%)
Tidak baik	7 Orang (2%)

Sumber : Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Tangerang 2023

Berdasarkan Tabel, responden yang menilai penanganan pengaduan, saran, dan masukan dalam kegiatan Tangerang *LIVE* Tahun 2023 lebih banyak menjawab Baik sebanyak 245 orang (61%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak 116 Orang (29%), selanjutnya responden yang menjawab Kurang Baik sebanyak 32 Orang (8%), selanjutnya Responden yang menjawab Tidak Baik sebanyak 7 orang (2%).

#### E. Orientasi Konsensus

Sesuai dengan pengertiannya, (dalam Rohman & Hanafi, 2019:157) berorientasi pada konsensus memiliki arti pemerintahan yang baik pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang dapat mengatasi perbedaan dan menyelesaikannya.. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh *United Nations Development Programme* (UNDP) pada tahun 1997. Orientasi (dalam Maksudi, 2017:341) menengahi good governance kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus tentang apa yang terbaik untuk kelompok dan, jika mungkin, kebijakan dan prosedur. Teori konsensus dan konsensus pengambilan keputusan mendasari karakteristik ini. Orientasi Konsensus (dalam Wijaya, et.al. 2018:19) berorientasi pada kesepakatan yakni mampu menjadi penghubung antara berbagai kepentingan untuk menemukan pilihan terbaik dan mempertahankan kepentingan umum. Pemerintah berfungsi sebagai katalisator, menggabungkan aspirasi dan kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus yang didasarkan pada kesepakatan bersama (dalam Handayani, & Nur, 2019:5).



Gambar 3. Grafik Pengaduan LAKSA Aplikasi Tangerang *LIVE* 2023

Fitur Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda atau disingkat menjadi LAKSA pada aplikasi Tangerang *LIVE* merupakan sebuah wadah bagi aspirasi, ide, atau masukan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah. LAKSA juga berfungsi sebagai jembatan antara masyarakat dan pemerintah, yang memberikan masyarakat kesempatan untuk berpartisipasi secara aktif dalam perbaikan Kota Tangerang. Dengan fitur ini, pemerintah Kota Tangerang dapat merespon keluhan masyarakat dengan cepat.. Jika pemerintah dapat menanggapi secara langsung, itu bisa menjadi tanggapan yang baik; namun, jika tidak, hal itu bisa terjadi sebaliknya. (dalam Basit, 2021: 1435).

Selain itu, Pemerintah dapat mendekatkan diri dengan masyarakat sehingga lebih mudah untuk peka dan menjangkau aspirasi warga. Dalam menyelesaikan permasalahan yang diaspirasikan oleh masyarakat melalui aplikasi LAKSA, Pemerintah akan bermusyawarah untuk menyelesaikan atau memperbaiki sistem yang dirasa kurang baik dan membutuhkan peningkatan. Selain itu, pemerintah dapat lebih dekat dengan masyarakat sehingga lebih mudah untuk memperhatikan dan mendengarkan apa yang diinginkan oleh warga. Pemerintah akan berkolaborasi untuk menyelesaikan masalah yang diajukan masyarakat melalui fitur LAKSA atau untuk memperbaiki sistem yang dianggap kurang baik dan membutuhkan peningkatan.

#### F. Keadilan

Prinsip *good governance* berkeadilan (dalam Rohman, Abd., & Hanafi, Y.S, 2019:157) mempunyai makna memberikan pelayanan tanpa membedakan. Menurut Badan Program Pembangunan (PBB) pada tahun 1997,

keadilan adalah memberikan kesempatan yang sama kepada setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidupnya, tanpa membedakan laki-laki dan perempuan. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pada hakikatnya adalah pemberian pelayanan publik yang setara tanpa diskriminasi suku, ras, agama, kelas sosial, atau gender. Kesetaraan (dalam Wijaya, et.al 2018:19) semua warga negara mempunyai kesempatan yang sama untuk mencapai kesejahteraan, tanpa membedakan status kaya atau miskin. Mengingat setiap orang mempunyai kemampuan yang berbeda- beda, pemerintah mempunyai peran penting dalam mengoptimalkan keadilan dan kesejahteraan.



Gambar 4. Kurva Perilaku Petugas Pelaksana Aplikasi Tangerang *LIVE* 2023

Dapat terlihat bahwa responden menilai perilaku petugas pelayanan Tangerang *LIVE* Tahun 2023 terkait kesopanan dan keramahan dalam menangani permasalahan yang disampaikan lebih banyak menjawab Baik sebanyak 253 Orang (63%), dilanjutkan dengan responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak 128 Orang (32%), selanjutnya responden yang menjawab Kurang Sopan dan Kurang Ramah sebanyak 13 Orang (3%), selanjutnya Responden yang menjawab Tidak Sopan dan Tidak amah sebanyak 6 orang (2%).

#### G. Efektivitas & Efisiensi

Efektivitas dan efisiensi merupakan salah satu prinsip *good governance* yang perlu diterapkan untuk meningkatkan pelayanan. Menurut *United Nations Development Programme* pada tahun 1997 (dalam Rohman & Hanafi, 2019:158) efektivitas dan efisiensi yaitu bahwa semua kegiatan dan semua proses kelembagaan ditujukan untuk menghasilkan apa yang benar-benar dibutuhkan. Semua proses operasional, kegiatan lembaga-lembaga negara dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan. Proses dan institusi pemerintah memanfaatkan sumber daya yang ada dengan sebaik-baiknya untuk menghasilkan keluaran yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Aplikasi Tangerang *LIVE* merupakan solusi yang memungkinkan warga mendapatkan pelayanan yang terjangkau setiap saat, tanpa harus menghadiri pertemuan tatap muka atau datang ke kantor pelayanan, dan tanpa terkendala lokasi maupun waktu. Hal ini akan meningkatkan mobilitas dan efisiensi komunikasi masyarakat (dalam Prasetyo, 2022: 102).

Tabel 6.  
Kepuasan Pengguna Aplikasi Tangerang *LIVE*

Kepuasan Pengguna	Efisiensi	Tangerang <i>LIVE</i> mampu menyediakan layanan yang dibutuhkan oleh pengguna secara tepat waktu, cepat, dan memuaskan	55,9%
	Efektivitas	Layanan Tangerang <i>LIVE</i> mampu memenuhi kebutuhan layanan yang dibutuhkan oleh pengguna sesuai yang diharapkan	

Sumber : Nusandari, et.al (2022:81) 2023

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa persentase tingkat efektivitas dan efisiensi kepuasan pengguna

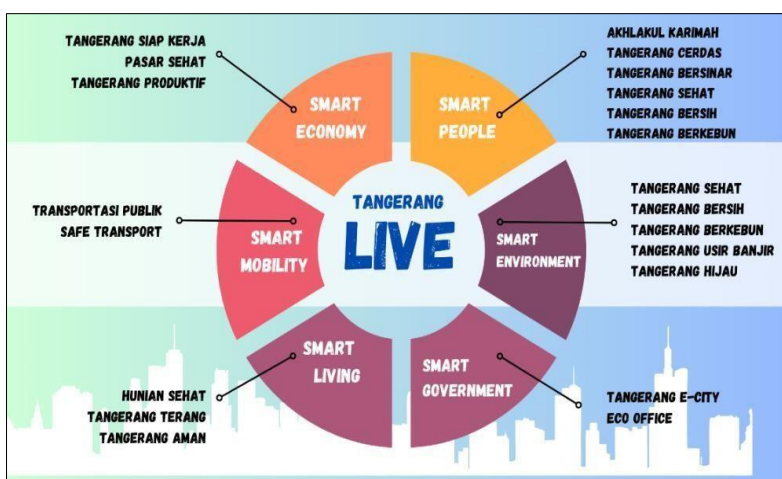
Tangerang *LIVE* yaitu 55,9% (dalam Nusandari, dkk, 2020: 81). Aplikasi Tangerang *LIVE* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, yang berdampak signifikan pada efektivitas dan efisiensi aplikasi Tangerang *LIVE*. Namun masih ada faktor penghambat dalam biaya pemeliharaan yang sangat tinggi untuk proses *maintenance* nya atau dalam pemeliharaan berkala yang harus dilakukan (dalam Rizqi, et.al 2022: 417).

#### H. Tanggung Jawab

Akuntabilitas adalah tanggung jawab pemerintah terhadap rakyatnya. Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip tata kelola pemerintahan yang baik yang harus diterapkan dalam pemerintahan. Menurut *United Nations Development Program Agency* UNDP tahun 1997 (dalam Rohman & Hanafi, 2019:158) akuntabilitas berarti pengambil keputusan pemerintah bertanggung jawab kepada rakyat. Yang dimaksud dengan akuntabilitas adalah tanggung jawab, atau syarat untuk bertanggung jawab, atau syarat untuk dimintai pertanggungjawaban. Akuntabilitas publik (Maksudi, 2017:343) mengacu pada tanggung jawab pejabat publik kepada publik atau masyarakat, yang memberikan mereka amanah dan wewenang untuk melindungi kepentingannya. Sebelum langkah ini, Kota Tangerang telah memperkenalkan TIK dalam sistem pelayanan publiknya. Pada tahun 2016, Pemerintah Kota Metropolitan Tangerang memperkenalkan aplikasi Tangerang *LIVE* sebagai salah satu bentuk implementasi *smart city*. Program *Smart City* merupakan program yang dilaksanakan pemerintah dengan tujuan mewujudkan *e-Government*. Hal ini terlihat dari Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2014 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Tangerang Tahun 2014-2018 dan Peraturan Walikota Nomor 96 Tahun 2014 tentang Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi Kota Tangerang. Direktif Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang mencakup pelayanan untuk mengembangkan sistem pelayanan publik. Salah satu format yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang adalah dengan membuat aplikasi Tangerang *LIVE* dan bekerjasama dengan instansi layanan lain di wilayah Kota Tangerang. Aplikasi Tangerang *LIVE* menjadi bukti nyata bahwa pemerintah daerah mengadopsi *e- Government* untuk memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien (Rizky, et.al 2022: 174-175).

#### I. Visi Strategis

Menurut *United Nations Development Programme* (UNDP), badan program pembangunan PBB pada tahun 1997, (dalam Rohman & Hanafi, 2019:158) prinsip dari *good governance* adalah bervisi strategis. Visi strategis mengacu pada kemampuan para pemimpin dan masyarakat untuk memiliki pandangan yang komprehensif dan berpikiran jauh ke depan tentang tata kelola pemerintahan yang efektif dan kemajuan pembangunan manusia. Visi ini mengharuskan para pemimpin dan masyarakat memiliki pemahaman yang jelas tentang langkah- langkah yang diperlukan untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan pembangunan manusia. Selain itu, pemahaman yang mendalam tentang budaya, sejarah, dan aspek sosial yang mendasari sudut pandang ini sangat penting. Pemimpin Pemerintah Kota Tangerang saat ini, Arief Rachadiono Wismansyah dan Sachrudin, memiliki visi yang sama untuk Kota Tangerang. Mereka ingin menjadikan kota ini sebagai kota yang maju, mandiri, dinamis, dan sejahtera dengan masyarakat yang berakar pada nilai-nilai moral. Salah satu inisiatif utama mereka untuk mencapai visi tersebut adalah dengan mengimplementasikan Tangerang *LIVE*, sebuah konsep yang bertujuan untuk mentransformasi Kota Tangerang menjadi kota yang cerdas. Untuk lebih jelasnya berikut merupakan gambar bentuk skema Tangerang *LIVE*.



Gambar 5. Bentuk Skema Tangerang *LIVE* 2023



### J. Saling Keterbukaan

Keseluruhan ciri *good governance* tersebut saling memperkuat dan saling terkait (*mutually reinforcing*) dan tidak bisa berdiri sendiri. Pasal 3 UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih (clean government) dan bebas dari korupsi, Kolusi dan Nepotisme. Prinsip "Keterbukaan" adalah prinsip yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang administrasi negara dengan mempertimbangkan perlindungan hak pribadi dan kelompok serta rahasia negara. Perubahan ini harus didukung oleh peran aktif pemerintah, yang dapat melibatkan otoritas terkait dan media. Aulia (dalam Oktafrianti, 2020: 142), salah satunya adalah melalui peluncuran aplikasi bernama Tangerang *LIVE* dengan mengimplementasikan Ruang Tangerang *LIVE* sebagai pusat kontrol untuk berbagai aplikasi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Metropolitan Tangerang. Aplikasi Tangerang *LIVE* dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.

### KESIMPULAN

Temuan menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Tangerang *LIVE* untuk meningkatkan pelayanan publik di Kota Tangerang berhasil dan mampu memenuhi 10 prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Ditandai dengan adanya prinsip Partisipasi yaitu Aplikasi Tangerang *LIVE* sudah digunakan oleh banyak orang dari yang muda hingga yang tua. Pada prinsip Penegakan Hukum, berdirinya Aplikasi Tangerang *LIVE* didukung dengan terbitnya Peraturan Walikota Tangerang nomor 2 Tahun 2016 tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Berdasarkan prinsip transparansi, aplikasi Tangerang *LIVE* mencakup seluruh elemen proses layanan, mulai dari permintaan sederhana hingga jam kerja fleksibel dan gratis yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja.

Sesuai dengan prinsip *responsiveness*, *responsiveness* aplikasi Tangerang *LIVE* mengurangi waktu penyelesaian layanan. Hal ini dianggap sebagai penanganan pengaduan, saran dan masukan yang cepat dan tepat. Berdasarkan prinsip berorientasi pada konsensus, aplikasi Tangerang *LIVE* menyediakan fungsi LAKSA sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat, memediasi aspirasi dan kepentingan untuk mencapai konsensus berdasarkan kesepakatan bersama. Pada prinsip Keadilan, petugas pelayanan memberikan pelayanan yang sama rata, memiliki kesopanan dan keramahan yang baik dalam menangani permasalahan. Berdasarkan prinsip efektifitas dan efisiensi, aplikasi Tangerang *LIVE* mampu memberikan layanan yang dibutuhkan secara tepat waktu, cepat dan sesuai harapan. Namun masih terdapat kekurangan yaitu biaya pemeliharaan aplikasi pada proses pemeliharaan berkala sangat tinggi. Pada prinsip Tanggung Jawab, Aplikasi Tangerang *LIVE* sebagai wujud tanggung jawab pemerintah yang tertuang dalam Peraturan Daerah no. 10 tahun 2014 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Tangerang tahun 2014 sampai dengan tahun 2018 dan peraturan Walikota nomor 96 tahun 2014 Tentang Rencana Induk

Teknologi Informasi Dan Komunikasi Kota Tangerang Untuk Mengembangkan Sistem Pelayanan Publik. Berdasarkan prinsip visi strategis, pemerintah mewujudkan aplikasi Tangerang *LIVE* untuk membangun Kota Tangerang dengan masyarakat cerdas, lingkungan cerdas, pemerintahan cerdas, hidup cerdas, mobilitas cerdas, dan ekonomi cerdas. Dengan demikian, kami bertujuan menjadikan Tangerang sebagai kota cerdas atau *smart city*. Terakhir, berdasarkan prinsip keterbukaan bersama, aplikasi Tangerang *LIVE* akan digunakan sebagai media pemerintah dalam memberikan informasi dan juga sebagai alternatif sarana komunikasi warga dengan pemerintah untuk menerima layanan dan informasi.

Berdasarkan data dan kesimpulan yang ada, prinsip efektivitas dan efisiensi mempunyai kelemahan. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengelolaan keuangan sebaik mungkin untuk memastikan keuntungan ekonomis atas biaya pemeliharaan aplikasi Tangerang *LIVE* baik dan tercapai perbaikan jangka panjang serta memerlukan kontribusi yang signifikan dari seluruh pemangku kepentingan. Peran pemerintah di sini adalah sebagai pemimpin yang mendukung sektor swasta dan masyarakat lokal sebagai pelaksana kebijakan pemerintah.

Meskipun pemerintah diharapkan dapat mengatasi kekurangan yang masih ada pada aplikasi Tangerang *LIVE*, sektor publik dan swasta perlu berpartisipasi dalam pengelolaan dan pengoperasian kota dan menjadi pengguna kota yang aktif. Kajian ini akan memberikan wawasan kepada Pemerintah Kota Tangerang sebagai evaluasi efektifitas penggunaan media pemerintah dan menjadi referensi kedepannya agar Aplikasi Tangerang *LIVE* dapat terus berkembang, mempengaruhi masyarakat, dan memungkinkan aplikasi Tangerang *LIVE* beroperasi secara efektif dan efisien.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan dukungan dan kontribusi berbagai pihak, penelitian ini telah berhasil. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada dosen yang mengajar Administrasi Publik S-1 dan Pengantar Ilmu Administrasi Publik di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa atas bantuan dan sarannya dalam menyelesaikan artikel ini. Tanpa bantuan dari semua pihak tersebut, penelitian ini tidak mungkin dapat diselesaikan dengan baik. Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat memberikan kontribusi positif bagi masyarakat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, N. (2007). *Good Governance Transparansi dan Administrasi Publik melalui e- government*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Badan Pusat Statistik. (2022). Laju Pertumbuhan Penduduk Tahun di Kota Tangerang Menurut Kecamatan. <https://tangerangkota.bps.go.id/statistictable/2023/03/07/24/penduduk-laju-pertumbuhan-penduduk-per-tahun-di-kota-tangerang-menurut-kecamatan-2022.html>
- Basit, A. & Nurlukman, D.A. (2021). Branding Smart City pada Teknologi Komunikasi Tangerang Live. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5 (6), 1435.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pemanfaatan Aplikasi Tangerang LIVE dalam Memberikan Pelayanan terhadap Masyarakat Kota Tangerang Tahun 2023. Tangerang: 2023.
- Handayani, F.A., & Nur, M.I. (2019). Implementasi Good Governance Di Indonesia. *Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 1 (11), 5.
- Isbandi, F. S., Sagiyanto, A., Rahmah, A., Apriani, W., Utomo, A. S.M & Dasini. (2022). Implementasi Fitur Laksa Pada Aplikasi Tangerang Live Sebagai Layanan Aspirasi Masyarakat Tangerang. *Jurnal Komunikasi*, 16 (1), 89-90.
- Kota Tangerang. 2016. *Peraturan Walikota Tangerang Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Pemerintah Kota Tangerang. Tangerang.
- Maksudi, B.I. (2017). *Dasar-Dasar Administrasi Publik*. Depok: Rajawali Pers.
- Maryam, N.S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal ilmu politik dan komunikasi*, 6 (1) 2.
- Nusandari, K.D., Widayanti, R., Achmad, Y.F., Azizah, A.H., & Santoso, N.A. (2022). Analisis Kesuksesan Pengguna Tangerang Live menggunakan Information System Success Modal. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Teknologi Informasi*, 1 (1), 81-85.
- Oktafrianti, D., & Aditya, T. Nurhakim. (2020). Implementasi E-Government di Dinas Komunikasi dan Informatika (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live). *Jurnal Penelitian Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 11 (1), 142.
- Prasetyo, E. (2022). Kinerja Pelayanan Publik Online Melalui Aplikasi Tangerang Live Dalam Rangka Mewujudkan Kota Tangerang Sebagai Smart City. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Informasi*, 2 (2), 102.
- Ramadhan, R., Arifianti, R., & Riswanda. (2019). Implementasi E-Government di Kota Tangerang menjadi Smart City (studi kasus aplikasi Tangerang Live). *Jurnal Responsive*, 2 (4), 145-147.
- Ricky, & Rahimallah, M.T.A. (2022). Keterbukaan Informasi Publik di Indonesia (Persepektif Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi). *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12 (2), 67.
- Rizki, M., & Hanafie, H. (2023). Penggunaan Aplikasi Laksa dalam Mewujudkan Transparansi dan Partisipasi Masyarakat di Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 1 (6), 31-32.
- Rizky, R.M., Hermawan, D., & Meutia, F. (2022). Koordinasi Antar Diskominfo dengan Disdukcapil Kota Tangerang dalam Aplikasi Tangerang Live. *Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 4 (1), 174-175.
- Rizqi, M.N.A Fitriyadi, D.S., & Nida, Q. (2022). Implementasi Layanan Pendidikan pada Aplikasi Tangerang Live dalam Menunjang Pelayanan Pendidikan di Kota Tangerang. *Journal of Civic Education*, 3 (5), 417.

Website : <http://sosial.unmermadiun.ac.id/index.php/sosial>

- Rohman, abd., & Hanafi, Y.S. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Universitas Tribhuana Tungadewi*, 2 (9), 156-158.
- Sari, M., & Asmendri. (2020). Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam penelitian Pendidikan IPA. *Jurnal Penelitian Bidang IPA dan Pendidikan IPA*, 6 (1), 44.
- Wijaya, Pudjiarti, E.S., & Winarni, A.T. (2018). *Buku Ajar Tata Kelola Pemerintah yang Baik (Good Governance)*. Demak: Pustaka Magister.