

## TINGKAT PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM LAYANAN DIGITAL MELALUI APLIKASI TANGERANG *LIVE* DI KOTA TANGERANG

Fitria Firdiyani<sup>1\*</sup>, Eko Prasetyo<sup>2</sup>, M. Hilman<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Islam Syekh-Yusuf (Program Studi Administrasi Publik, Kota Tangerang, Indonesia)

<sup>3</sup>Universitas Islam Syekh-Yusuf (Program Studi Teknik Informatika, Kota Tangerang, Indonesia)

\*Korespondensi : ffirdiyani21@gmail.com

### ABSTRAK

Perkembangan tata kelola pemerintahan digital mendorong pemerintah daerah untuk mengoptimalkan teknologi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, termasuk melalui penerapan aplikasi Tangerang *Live* di Kota Tangerang. Aplikasi ini dikembangkan sebagai platform terpadu yang menyediakan beragam layanan publik, kanal aspirasi, serta ruang konsultasi daring untuk memperkuat transparansi dan partisipasi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi Tangerang *Live* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Sebanyak 400 responden dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan populasi pengguna terverifikasi. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif berupa frekuensi, persentase, dan skor rata-rata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merupakan kelompok usia produktif dengan tingkat pendidikan menengah hingga tinggi. Tingkat partisipasi masyarakat berada pada kategori baik pada lima indikator utama, yaitu akses informasi (82,07%), saluran aspirasi dan pengaduan (82,18%), konsultasi dan interaksi (78,93%), tindak lanjut keluhan (77,01%), dan keterlibatan dalam pengambilan keputusan (75,21%). Meskipun demikian, beberapa fitur seperti literasi digital masih kurang dimanfaatkan. Penelitian ini menegaskan perlunya penguatan fitur layanan, peningkatan kecepatan tindak lanjut, dan pengembangan teknologi seperti *Artificial Intelligence* (AI) untuk mendukung tata kelola pemerintahan digital yang lebih responsif dan partisipatif.

**Kata Kunci :** *Partisipasi Masyarakat, Layanan Publik Digital, Aplikasi Tangerang Live,*

### ABSTRACT

*The development of digital governance has encouraged local governments to optimize technology in improving the quality of public services, including through the implementation of the Tangerang Live application in the City of Tangerang. This application serves as an integrated platform that provides various public services, complaint channels, and online consultation features aimed at strengthening transparency and enhancing community participation. This study aims to analyze the level of public participation in utilizing the Tangerang Live application using a descriptive quantitative approach. A total of 400 respondents were selected through purposive sampling based on the population of verified users. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using descriptive statistics, including frequency distribution, percentages,*

*and mean scores. The results indicate that most users belong to productive age groups with medium to high levels of education. Overall, public participation falls into the “Good” category across five key indicators: information access (82.07%), aspiration and complaint channels (82.18%), consultation and interaction (78.93%), follow-up of complaints (77.01%), and involvement in decision-making (75.21%). However, certain features, such as digital literacy, remain underutilized. This study highlights the need for strengthening relevant features, improving response transparency, and integrating technologies such as Artificial Intelligence to support more responsive and participatory digital governance in the future.*

**Keywords :** *Public Participation, Digital Public Services, Tangerang Live Application.*

## A. PENDAHULUAN

Perkembangan tata kelola pemerintahan di era digital telah mendorong lahirnya berbagai inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperluas ruang keterlibatan masyarakat. Di Indonesia, arah pembangunan e-government dikuatkan melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta agenda Smart City yang mendorong setiap pemerintah daerah untuk mengoptimalkan teknologi digital dalam penyelenggaraan layanan publik.

Kota Tangerang merupakan salah satu daerah yang relatif progresif dalam penerapan konsep smart city dan smart governance melalui pengembangan aplikasi Tangerang Live. Optimalisasi aplikasi Tangerang Live menjadi bagian dari strategi Pemerintah Kota Tangerang dalam mewujudkan layanan publik yang lebih efektif, transparan, dan berbasis teknologi digital (Prasetyo, 2022).

Aplikasi Tangerang Live dirancang sebagai platform terpadu yang mengintegrasikan beragam layanan publik, mulai dari penyampaian informasi, kanal pengaduan masyarakat, hingga konsultasi publik secara daring. Kehadirannya diharapkan tidak hanya mempermudah

akses layanan, tetapi juga memperkuat partisipasi masyarakat serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Seiring dengan perkembangan teknologi, penerapan *Artificial Intelligence* (AI) dalam bidang administrasi publik semakin relevan pada era Revolusi Industri 4.0 (Supriadi et al., 2020), sehingga integrasi teknologi cerdas dalam layanan digital seperti Tangerang Live berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Meskipun demikian, pemanfaatan aplikasi Tangerang Live dalam mendorong partisipasi masyarakat masih menghadapi sejumlah tantangan. Data Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang menunjukkan bahwa hingga Desember 2024 jumlah pengguna terverifikasi mencapai 495.523 orang dari total penduduk sekitar 1.965.000 jiwa, atau hanya sekitar 25–26% dari keseluruhan masyarakat (Diskominfo Kota Tangerang, 2024). Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat unduhan aplikasi relatif tinggi, pemanfaatan akun aktif dan terverifikasi masih tergolong rendah. Selain itu, hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023 juga mengungkapkan adanya kelemahan pada aspek kecepatan penyelesaian layanan yang dinilai belum

optimal (Diskominfo Kota Tangerang, 2023).

Partisipasi masyarakat merupakan elemen kunci dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif. OECD (2017) menegaskan bahwa partisipasi publik merupakan bagian penting dari strategi open government yang berjalan seiring dengan transparansi dan akuntabilitas. Dalam konteks layanan publik digital, partisipasi masyarakat tercermin dari sejauh mana masyarakat memanfaatkan aplikasi untuk mengakses informasi, menyampaikan aspirasi, serta berinteraksi dengan pemerintah daerah.

Integrasi teknologi cerdas, termasuk *Artificial Intelligence*, dipandang sebagai salah satu pendekatan strategis dalam meningkatkan kualitas layanan publik digital. Sallu et al. (2023) melalui tinjauan literatur menunjukkan bahwa penggunaan AI mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan informasi dan interaksi dalam administrasi publik. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa adopsi AI juga berpotensi mendukung peningkatan kualitas konsultasi dan interaksi dalam layanan digital daerah seperti Tangerang *Live*.

Namun demikian, masih terdapat gap analisis antara ketersediaan platform layanan publik digital dengan tingkat partisipasi masyarakat dalam pemanfaatannya. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada efektivitas aplikasi dan kualitas teknis layanan digital, sementara kajian yang secara khusus mengukur tingkat partisipasi masyarakat berdasarkan indikator partisipasi publik dalam layanan digital pemerintah daerah masih terbatas. Padahal, pengukuran tingkat partisipasi masyarakat menjadi penting untuk menilai sejauh mana

aplikasi layanan publik digital berfungsi tidak hanya sebagai media pelayanan, tetapi juga sebagai sarana partisipatif dalam tata kelola pemerintahan.

Berdasarkan permasalahan dan gap tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat partisipasi masyarakat dalam layanan digital melalui aplikasi Tangerang *Live* di Kota Tangerang. Analisis kuantitatif yang dilakukan diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai dimensi partisipasi yang telah berjalan baik maupun yang masih perlu diperkuat. Urgensi penelitian ini adalah memberikan kontribusi teoritis pada kajian digital governance dan partisipasi publik, sekaligus kontribusi praktis berupa rekomendasi kebijakan bagi Pemerintah Kota Tangerang dalam mengembangkan strategi peningkatan partisipasi berbasis teknologi, termasuk pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI) untuk mengoptimalkan kualitas layanan digital di masa mendatang.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan tujuan memberikan gambaran empiris mengenai tingkat partisipasi masyarakat dalam layanan digital melalui aplikasi Tangerang *Live* di Kota Tangerang. Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat Kota Tangerang yang telah menggunakan aplikasi Tangerang *Live*.

Berdasarkan data Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, hingga Desember 2024 terdapat 495.523 pengguna terverifikasi dari total penduduk sekitar 1.965.000 jiwa. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% ( $e = 0,05$ ), sehingga diperoleh jumlah sampel sebesar 400 responden yang dipilih menggunakan

teknik *purposive* sampling, yaitu masyarakat yang menggunakan aplikasi Tangerang *Live*.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (5). Kuesioner disusun secara operasional berdasarkan lima indikator partisipasi masyarakat dalam layanan publik digital, yaitu akses informasi, saluran aspirasi dan pengaduan, konsultasi dan interaksi, tindak lanjut keluhan/kritik, serta keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan.

Indikator akses informasi diukur melalui pernyataan terkait kemudahan memperoleh informasi, kejelasan konten, dan kemudahan navigasi aplikasi. Indikator saluran aspirasi dan pengaduan mencakup kemudahan penyampaian keluhan, ketersediaan kanal pengaduan, serta kejelasan mekanisme penyampaian aspirasi. Indikator konsultasi dan interaksi mengukur intensitas komunikasi dua arah, kecepatan respons, dan kejelasan informasi yang diberikan oleh pemerintah melalui aplikasi.

Indikator tindak lanjut keluhan/kritik menilai persepsi responden terhadap kecepatan penyelesaian, transparansi proses, dan kepuasan terhadap hasil tindak lanjut. Sementara itu, indikator keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan diukur melalui kesempatan memberikan masukan, partisipasi dalam konsultasi publik, serta persepsi keterlibatan dalam proses kebijakan berbasis digital.

Secara keseluruhan, kuesioner terdiri atas 20 butir pernyataan, dengan masing-masing indikator. Instrumen ini diadaptasi dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tangerang *Live* Tahun 2023. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran

kuesioner secara daring menggunakan *Google Form*, dengan bantuan *enumerator* untuk memastikan keterwakilan responden dari berbagai wilayah Kota Tangerang.

Data sekunder berupa laporan SKM Tahun 2023 dan statistik penggunaan aplikasi Tangerang *Live* juga digunakan untuk memperkuat analisis. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan statistik deskriptif berupa distribusi frekuensi, persentase, dan skor rata-rata pada setiap indikator, yang selanjutnya diinterpretasikan untuk mengidentifikasi dimensi partisipasi masyarakat yang telah berjalan baik maupun yang masih memerlukan penguatan.

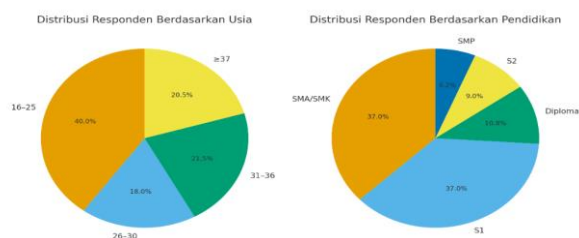
### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan karakteristik yang melibatkan 400 responden hasil penelitian ini menyatakan bahwa komposisi gender yang didapat dari penyebaran kuesioner relatif seimbang, yaitu pria sebanyak 205 orang (51,25%) dan wanita sebanyak 195 orang (48,75%). Sedangkan hasil yang didapat dari aspek usia, mayoritas responden berada pada kelompok 16–25 tahun (40%), disusul 31–36 tahun (21,5%) dan 26–30 tahun (18%).

Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Tangerang *Live* didominasi oleh kelompok usia produktif muda yang secara digital lebih adaptif. Terakhir hasil data yang didapat dari segi pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan SMA/SMK (37%) dan S1 (37%), kemudian diikuti oleh Diploma (10,75%), S2 (9%), dan SMP (6,25%). Temuan ini memperlihatkan bahwa mayoritas pengguna memiliki tingkat pendidikan menengah hingga tinggi, yang mendukung kemampuan mereka dalam mengakses layanan berbasis digital.

Distribusi responden berdasarkan usia, dan pendidikan dapat dilihat pada diagram berikut :

**Gambar 1**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Usia dan Pendidikan**



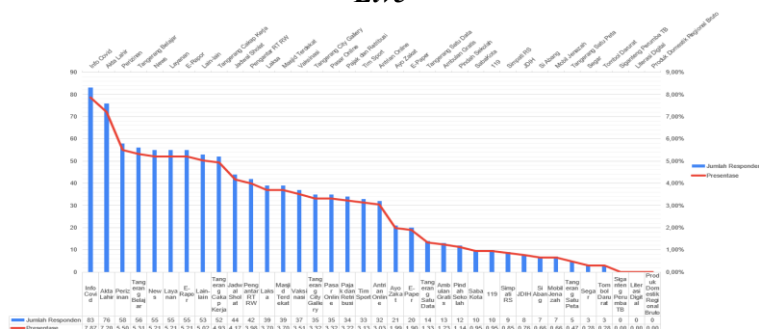
Sumber : hasil olahan peneliti, 2024

Dari diagram tersebut terlihat bahwa responden memiliki dominasi kelompok usia 16–25 tahun menegaskan bahwa pengguna aplikasi Tangerang *Live* banyak berasal dari generasi muda yang memiliki kecenderungan adaptif terhadap layanan digital. Dari sisi pendidikan, mayoritas responden dengan latar belakang SMA/SMK dan S1 menunjukkan bahwa aplikasi ini telah digunakan oleh masyarakat dengan tingkat pendidikan menengah hingga tinggi, yang secara umum memiliki kemampuan lebih baik dalam memanfaatkan teknologi.

Fakta demografis ini sejalan dengan pola penggunaan aplikasi, di mana fitur-fitur yang paling sering dimanfaatkan

berkaitan dengan layanan administratif dan informasi publik. Data menunjukkan bahwa fitur yang paling sering digunakan berkaitan dengan layanan administratif dan informasi publik, seperti Info Covid (7,87%), Akta Lahir (7,20%), Perizinan (5,50%), dan Tangerang Belajar (5,31%). Menu lain seperti E-Rapor dan Tangerang Cakap Kerja juga cukup dimanfaatkan. Sebaliknya, menu dengan tingkat penggunaan paling rendah adalah Literasi Digital (0%), Produk Domestik Regional Bruto (0%), serta Siganteng Perumda TB (0,28%). Berikut tabel hasil data yang didapat berdasarkan menu yang sering digunakan dalam aplikasi Tangerang *Live* :

**Gambar 2**  
**Distribusi Jumlah Responden dan Persentase Penggunaan Fitur Aplikasi Tangerang Live**



Dari diagram diatas jelas terlihat bahwa fitur dengan tingkat penggunaan tertinggi berkaitan dengan kebutuhan administratif dan informasi publik, khususnya Info Covid (7,87%), Akta Lahir (7,20%), Perizinan (5,50%), serta Tangerang Belajar (5,31%). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat lebih banyak memanfaatkan aplikasi untuk memperoleh layanan dasar yang berkaitan langsung dengan kebutuhan sehari-hari. Sebaliknya, terdapat sejumlah fitur yang jarang diakses bahkan hampir tidak dimanfaatkan sama sekali, seperti Literasi Digital (0%), Produk Domestik Regional Bruto (0%), dan Siganteng Perumda TB (0,28%).

Rendahnya pemanfaatan pada fitur-fitur tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara penyediaan layanan berbasis data sektoral dengan kebutuhan nyata masyarakat yang lebih

menitikberatkan pada layanan praktis dan administratif. Temuan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan aplikasi Tangerang *Live* sangat dipengaruhi oleh relevansi fitur dengan kebutuhan harian masyarakat, sehingga ke depan perlu adanya strategi pengembangan fitur yang lebih responsif terhadap prioritas masyarakat. Selain menilai kualitas layanan yang sudah tersedia, penelitian ini juga menggali masukan masyarakat mengenai kebutuhan menu tambahan pada aplikasi *Tangerang Live*. Hal ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi dapat dikembangkan agar lebih sesuai dengan kebutuhan aktual pengguna.

Responden diberikan kesempatan untuk menyampaikan usulan menu lain yang dirasa penting, baik berupa informasi maupun fitur layanan tambahan. Hasil rekapitulasi dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1**  
**Menu Lain yang Dibutuhkan Masyarakat**  
**dalam Tangerang Live**

No	Menu	Responden	Presentase
1	Beasiswa	4	1,00%
2	KIP	2	0,50%
3	Info Bansos	4	1,00%
4	Lapangan Pekerjaan	5	1,25%
5	Pemberitahuan Bencana Alam	8	2,00%
6	UMKM	8	2,00%
7	Kritik Saran	4	1,00%
8	Live CCTV	2	0,50%
9	Info kemacetan	5	1,25%
10	Tidak ada/Cukup	217	54,25%
11	sisa pilihan beragam	141	35,25%
<b>Jumlah</b>			<b>100 %</b>

**Sumber: hasil olahan peneliti, 2024**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden (54,25%) menilai menu yang tersedia pada aplikasi *Tangerang Live* sudah memadai sehingga tidak memerlukan tambahan fitur. Namun demikian, masih terdapat 35,25% responden yang mengajukan usulan

beragam terkait menu tambahan, di antaranya informasi bencana alam (2%), UMKM (2%), info kemacetan (1,25%), serta lapangan pekerjaan (1,25%).

Temuan ini memperlihatkan adanya gap persepsi antara mayoritas pengguna yang merasa cukup dengan layanan yang



tersedia dan sebagian pengguna lain yang masih membutuhkan penyesuaian berbasis kebutuhan kontekstual. Dengan demikian, kesenjangan utama tidak terletak pada kuantitas menu yang ditawarkan, melainkan pada relevansi dan spesifikasi layanan yang dirasakan masyarakat dalam menunjang aktivitas sehari-hari.

### 1. Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Digital melalui Aplikasi Tangerang Live di Kota Tangerang

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat melalui aplikasi Tangerang Live berada pada kategori baik, dengan mayoritas indikator memperoleh persentase di atas 75%. Beberapa temuan tingkat partisipasi masyarakat dalam layanan digital melalui aplikasi Tangerang Live di Kota Tangerang:

#### 1) Akses Informasi

Akses informasi merupakan salah satu aspek penting dalam pengembangan

layanan publik digital karena menjadi pintu awal bagi masyarakat untuk merasakan manfaat dari penerapan *e-government*. Dalam konteks aplikasi Tangerang Live, akses informasi diwujudkan melalui penyediaan data dan layanan yang relevan dengan kebutuhan sehari-hari masyarakat, mulai dari layanan administratif, kesehatan, pendidikan, hingga kondisi lingkungan sekitar. Kemudahan ini memungkinkan pengguna memperoleh informasi secara cepat, transparan, dan akurat tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan.

Dengan demikian, aplikasi Tangerang Live tidak hanya berfungsi sebagai sarana pelayanan publik, tetapi juga sebagai media informasi yang mendukung keterbukaan serta partisipasi masyarakat. Adapun tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi Tangerang Live pada indikator akses informasi ditunjukkan pada tabel berikut :

**Tabel 2**  
**Distribusi Frekuensi Akses Informasi**

Skor	F	Jumlah Skor Rata-Rata	Presentase
5	378	1890	38,38%
4	620	2480	50,37%
3	158	474	9,63%
2	36	72	1,46%
1	8	8	0,16%
Skor Min	1200	Skor Aktual	Skor Presentase
Skor Maks	6000	4924	100%
Presentase Rata-Rata	82,07%		

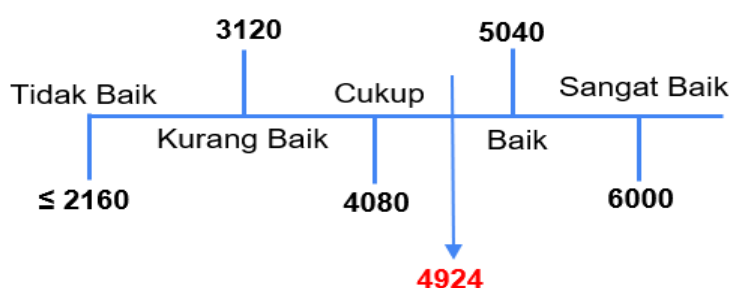
**Sumber: hasil olahan peneliti, 2024**

Berdasarkan hasil analisis pada indikator akses informasi dalam pemanfaatan aplikasi Tangerang Live, diperoleh skor aktual sebesar 4924 dari skor maksimum 6000 atau setara dengan 82,07%. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian penilaian responden berada dalam kategori “Baik”, mendekati

batas kategori “Sangat Baik”. Distribusi jawaban responden memperlihatkan bahwa sebagian besar memberikan penilaian positif, yaitu sebesar 50,37% memilih skor 4 dan 38,38% memilih skor 5. Sementara itu, hanya sebagian kecil responden yang memberikan penilaian rendah, yakni skor 2 (1,46%) dan skor 1 (0,16%). Untuk

mengetahui tingkat partisipasi masyarakat dalam mengakses informasi pada aplikasi Tangerang *Live* disajikan dalam bentuk interval dengan nilai interval sebesar 4800 dan jenjang interval sebesar 960 sebagai berikut:

**Gambar 3**  
**Data Interval Akses Informasi**



**Sumber: hasil olahan peneliti, 2024**

Memperjelas hasil klasifikasi, skor aktual dianalisis dengan menggunakan interval. Dengan nilai interval sebesar 4800 dan jenjang interval 960, diperoleh hasil bahwa skor aktual 4924 berada pada rentang kategori “Baik” (4080–5040), hanya sedikit di bawah ambang batas kategori “Sangat Baik” ( $\geq 5040$ ). Hal ini mengindikasikan bahwa akses informasi melalui aplikasi Tangerang *Live* relatif sudah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan agar dapat mencapai kategori optimal.

Temuan ini sejalan dengan prinsip transparansi dalam kerangka *good governance*, di mana keterbukaan informasi menjadi prasyarat penting dalam mewujudkan akuntabilitas dan partisipasi publik (OECD, 2017). Hal ini juga sesuai dengan model *e-government* yang dikemukakan oleh Layne dan Lee (2001), yang menempatkan penyediaan informasi daring sebagai tahap awal transformasi digital untuk meningkatkan efisiensi dan keterjangkauan layanan publik.

## 2) Saluran Aspirasi dan Pengaduan

Merupakan salah satu fitur penting dalam layanan publik digital yang memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, masukan, maupun saran terhadap kinerja pemerintah. Kehadiran saluran ini menunjukkan adanya komitmen pemerintah dalam membangun mekanisme komunikasi dua arah yang transparan dan akuntabel. Melalui kanal pengaduan digital, warga dapat menyalurkan permasalahan yang dihadapi secara lebih cepat, terukur, dan terdokumentasi, sehingga memperkuat prinsip *responsiveness* dalam tata kelola pemerintahan Denhardt (2015).

Selain itu, saluran aspirasi juga berfungsi sebagai instrumen partisipatif, karena memungkinkan masyarakat untuk terlibat langsung dalam perbaikan kualitas layanan publik. Dengan adanya fitur ini pada aplikasi Tangerang *Live*, diharapkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat dapat terbangun lebih inklusif serta mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih adaptif terhadap kebutuhan warga. Adapun tingkat



partisipasi masyarakat dalam layanan Saluran Aspirasi dan Pengaduan sebagai aplikasi Tangerang *Live* pada indikator berikut:

**Tabel 3**  
**Distribusi Frekuensi Saluran Aspirasi dan Pengaduan**

Skor	F	Jumlah Skor Rata-Rata	Presentase
5	775	3875	39,29%
4	1205	4820	48,87%
3	337	1011	10,25%
2	73	146	1,48%
1	10	10	0,10%
Skor Min	2400	Skor Aktual	Skor Presentase
Skor Maks	12000	9862	100%
Presentase Rata-Rata	82,18%		

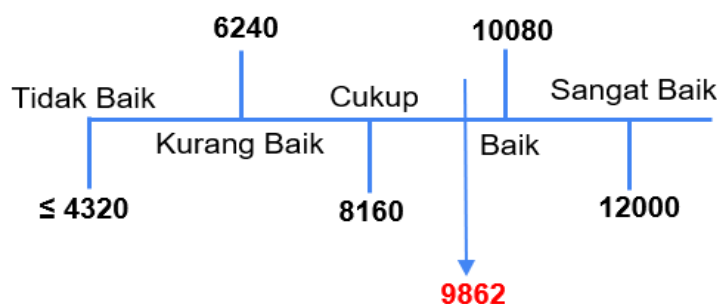
Sumber: hasil olahan peneliti, 2024

Berdasarkan hasil analisis data atas, aspek saluran aspirasi dan pengaduan memperoleh skor aktual sebesar 9862 dari skor maksimal 12000, dengan rata-rata persentase 82,18%. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian penilaian responden berada dalam kategori “Baik”. Jika dibandingkan dengan skor ideal, masih terdapat *gap* sebesar 17,82% yang menunjukkan bahwa meskipun fitur aspirasi dan pengaduan telah berjalan baik, masih ada ruang perbaikan untuk meningkatkan efektivitasnya.

Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti belum optimalnya kecepatan respon, kurangnya kejelasan

tindak lanjut, atau keterbatasan aksesibilitas fitur bagi sebagian kelompok masyarakat. Oleh karena itu, penguatan sistem tindak lanjut dan transparansi hasil pengaduan menjadi langkah strategis yang dapat memperkecil kesenjangan tersebut sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah daerah. Untuk mengetahui tingkat partisipasi masyarakat dalam mengakses informasi pada aplikasi Tangerang *Live* disajikan dalam bentuk interval dengan nilai interval sebesar 9600 dan jenjang interval sebesar 1920 sebagai berikut:

**Gambar 4**  
**Data Interval Aspirasi dan Pengaduan**



Sumber: hasil olahan peneliti, 2024

Ditinjau dari hasil analisis interval, skor aktual 9862 berada pada rentang 8160–10080, yang dikategorikan sebagai “Baik”. Posisi skor yang mendekati batas atas interval menunjukkan bahwa kualitas saluran aspirasi dan pengaduan dalam aplikasi ini hampir mendekati kategori “Sangat Baik”. Artinya, fitur ini telah mampu menjadi wadah yang efektif dalam menampung keluhan, masukan, maupun saran dari masyarakat, meskipun masih terdapat ruang perbaikan agar dapat mencapai *level* optimal.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Putra (2020) yang menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan publik berbasis aplikasi digital mampu meningkatkan transparansi dan memperluas partisipasi masyarakat dalam proses kebijakan daerah. Hal serupa diungkapkan oleh Hidayat dan Nugroho (2021), yang menegaskan bahwa kualitas saluran pengaduan publik berhubungan erat dengan tingkat kepuasan masyarakat, terutama dari sisi kecepatan respons dan kejelasan tindak lanjut. Sementara itu, penelitian Pribadi, Hilman, dan Prasetyo (2023) juga menyoroti bahwa meskipun platform digital telah tersedia, tantangan seperti keterbatasan saluran aspirasi resmi dan rendahnya literasi digital masih dapat menghambat efektivitas partisipasi publik.

Dengan demikian, indikator saluran aspirasi dan pengaduan pada aplikasi Tangerang *Live* sudah berada di jalur yang baik, namun peningkatan fokus pada pengelolaan aspirasi, transparansi tindak lanjut, serta edukasi publik perlu terus diperkuat agar dapat mendekati kategori

“Sangat Baik”.

### 3) Konsultasi dan Interaksi

Konsultasi dan interaksi merupakan aspek penting dalam layanan publik digital karena mencerminkan hubungan dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Melalui fitur ini, warga tidak hanya memperoleh informasi, tetapi juga dapat menyampaikan aspirasi, pertanyaan, maupun keluhan terkait pelayanan publik. Interaksi digital mampu meningkatkan *responsiveness* pemerintah dengan menyediakan saluran komunikasi yang lebih cepat dan terukur, sebagaimana ditegaskan oleh Criado dan Gil-García (2019).

Hal ini menunjukkan bahwa penerapan *e-government* dalam penggunaan aplikasi dapat memperlihatkan pentingnya interaksi digital sebagai instrumen komunikasi publik sekaligus wadah umpan balik di dalam masyarakat. Dengan demikian, keberadaan menu konsultasi dan interaksi pada aplikasi Tangerang *Live* dapat dipahami sebagai upaya strategis untuk memperluas ruang partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintahan. Selaras dengan hal tersebut bahwa pemanfaatan *Artificial Intelligence* berpotensi meningkatkan partisipasi masyarakat dalam layanan digital melalui otomasi dan peningkatan interaksi, sehingga integrasi teknologi cerdas menjadi peluang untuk memperkuat fungsi konsultasi dan interaksi dalam aplikasi layanan publik (Prasetyo, et al., 2023). Adapun tingkat partisipasi masyarakat dalam layanan aplikasi Tangerang *Live* pada indikator konsultasi dan interaksi sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Distribusi Frekuensi Konsultasi dan Interaksi**

Skor	F	Jumlah Skor Rata-Rata	Presentase
5	228	1140	36,11%
4	362	1448	45,87%
3	155	465	14,73%
2	49	98	3,10%
1	6	6	0,19%
Skor Min	800	Skor Aktual	Skor Presentase
Skor Maks	4000	3157	100%
Presentase Rata-Rata	78,93%		

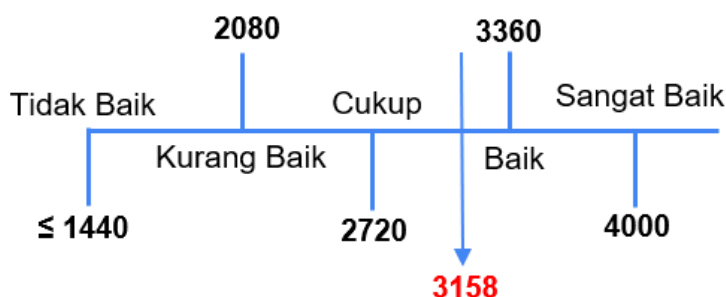
**Sumber: hasil olahan peneliti, 2024**

Berdasarkan hasil pengolahan data pada indikator *Saluran Aspirasi dan Pengaduan*, diperoleh skor aktual sebesar 9.862 dari skor maksimum 12.000 dengan persentase rata-rata 82,18%. Jika dilihat dari distribusi jawaban responden, mayoritas memberikan penilaian pada kategori skor 4 (48,87%) dan 5 (39,29%), yang menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai saluran aspirasi dan pengaduan pada aplikasi *Tangerang Live* sudah berjalan dengan baik. Hanya

sebagian kecil responden yang memberikan skor rendah, yakni pada kategori skor 2 (1,48%) dan 1 (0,10%).

Hal ini menggambarkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap ketersediaan dan fungsi saluran aspirasi relatif tinggi. Untuk mengetahui tingkat partisipasi masyarakat dalam Konsultasi dan Interaksi pada aplikasi *Tangerang Live* disajikan dalam bentuk interval dengan nilai interval sebesar 3200 dan jenjang interval sebesar 640 sebagai berikut:

**Gambar 5**  
**Data Interval Konsultasi dan Interaksi**



**Sumber: hasil olahan peneliti, 2024**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator konsultasi dan interaksi pada aplikasi *Tangerang Live* memperoleh skor aktual 3157 atau 78,93%, berada pada kategori Baik. Hal ini menegaskan bahwa

fitur tersebut sudah berjalan sesuai harapan masyarakat, meskipun belum mencapai kategori “Sangat Baik”.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahmadany (2021) yang menyoroti

pentingnya interaksi digital dalam menyalurkan aspirasi masyarakat, serta studi Arifin, Subagja, dan Hakim (2025) yang menekankan bahwa efektivitas layanan publik digital sangat bergantung pada kualitas respons pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan kecepatan respon, pemanfaatan teknologi seperti AI, serta sosialisasi lebih luas diperlukan agar layanan konsultasi dan interaksi semakin optimal sebagai sarana partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintahan digital (Supriyadi & Asih, 2020; Sallu et al., 2023)

#### 4) Tindak Lanjut Keluhan/Kritik

Tindak lanjut keluhan dan kritik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas layanan publik digital

pada aplikasi Tangerang *Live*. Melalui fitur ini, masyarakat dapat menyampaikan berbagai masalah maupun masukan yang kemudian ditangani oleh pemerintah daerah.

Penilaian responden terhadap indikator ini memberikan gambaran sejauh mana mekanisme pengelolaan keluhan telah berjalan sesuai harapan, baik dari sisi kecepatan, transparansi, maupun hasil penyelesaian. Untuk mengukur tingkat efektivitas tersebut, digunakan skala penilaian 1–5, dengan skor terendah menunjukkan ketidakpuasan dan skor tertinggi menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik. Hasil rekapitulasi data dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5**  
**Distribusi Frekuensi Tindak Lanjut Keluhan/Kritik**

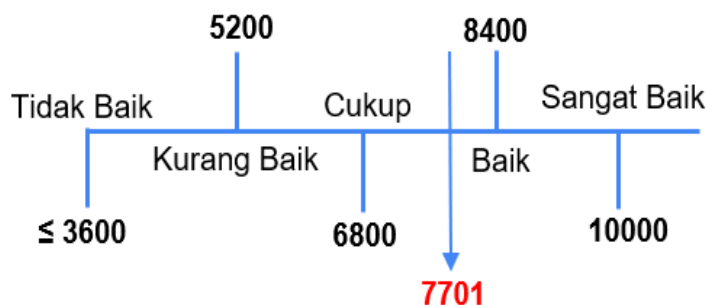
Skor	F	Jumlah Skor Rata-Rata	Presentase
5	570	2850	37,01%
4	801	3204	41,60%
3	419	1257	16,32%
2	180	360	4,67%
1	30	30	0,39%
Skor Min	2000	Skor Aktual	Skor Presentase
Skor Maks	10000	7701	100 %
Presentase Rata-Rata	77,01%		

**Sumber: hasil olahan peneliti, 2024**

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori tinggi. Skor 4 memperoleh persentase tertinggi sebesar 41,60%, disusul skor 5 dengan 37,01%. Sementara itu, skor menengah (3) hanya mencapai 16,32% dan skor rendah (1–2) secara keseluruhan berada di bawah 5%. Secara keseluruhan, skor aktual yang diperoleh sebesar 7701 dari skor maksimal 10.000, dengan rata-rata persentase

77,01%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai mekanisme tindak lanjut keluhan dan kritik pada aplikasi Tangerang *Live* telah berjalan baik. Untuk mengetahui tingkat partisipasi masyarakat dalam Tindak Lanjut Keluhan/Kritik pada aplikasi Tangerang *Live* disajikan dalam bentuk interval dengan nilai interval sebesar 8000 dan jenjang interval sebesar 1600 sebagai berikut:

**Gambar 6**  
**Data Interval 4. Tindak Lanjut Keluhan/Kritik**



**Sumber: hasil olahan peneliti, 2024**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator konsultasi dan interaksi pada aplikasi Tangerang *Live* memperoleh skor 3158, berada pada kategori Baik (2720–3360). Hal ini menegaskan bahwa fitur tersebut sudah berfungsi sesuai harapan masyarakat, meskipun belum mencapai kategori *Sangat Baik*. Temuan ini sejalan dengan pandangan Criado dan Gil-García (2019), yang menyatakan bahwa interaksi digital menjadi instrumen penting dalam meningkatkan responsivitas pemerintah melalui saluran komunikasi yang cepat dan terukur. Demikian pula, Nuraeni et al. (2025) menegaskan bahwa efektivitas pelayanan pengaduan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan platform, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat secara cepat dan tepat.

Dengan landasan tersebut, peningkatan kualitas respons layanan, pemanfaatan teknologi seperti *Artificial Intelligence* (AI) untuk mempercepat

jawaban, serta sosialisasi yang lebih luas sangat diperlukan agar masyarakat semakin memanfaatkan fitur ini. Evaluasi berkala dan kolaborasi dengan warga juga penting dilakukan untuk memastikan layanan konsultasi dan interaksi semakin efektif dalam memperkuat partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintahan digital.

## **2. Keterlibatan Masyarakat dalam Pengambilan Keputusan**

Untuk mengetahui sejauh mana partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan melalui aplikasi, dilakukan pengukuran berdasarkan persepsi responden dengan menggunakan skala likert lima poin. Indikator yang dianalisis mencakup keterlibatan masyarakat dalam menyampaikan pendapat, memberikan masukan, serta turut serta dalam proses perumusan kebijakan yang relevan. Data rekapitulasi hasil perhitungan skor disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 5**  
**Distribusi Frekuensi Tindak Lanjut Keluhan/Kritik**

Skor	F	Jumlah Skor Rata-Rata	Presentase
5	431	2155	35,82%
4	606	2424	40,29%
3	365	1095	18,20%
2	145	290	4,82%
1	53	53	0,88%
Skor Min	1600	Skor Aktual	Skor Presentase
Skor Maks	8000	6017	100 %
Presentase Rata-Rata	75,21%		

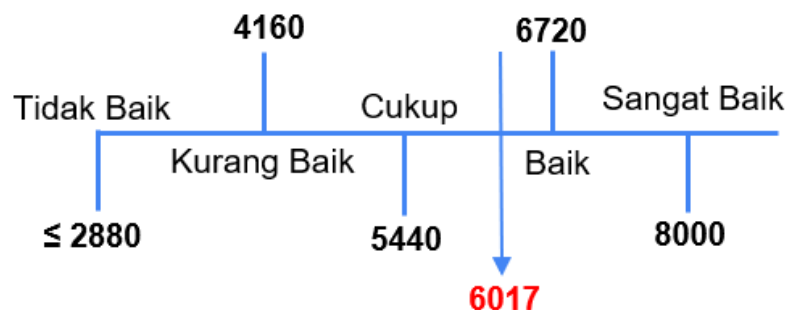
Sumber: hasil olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa skor aktual sebesar 6.017 dari skor maksimal 8.000, atau dengan persentase 75,21%. Hasil ini menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan berada pada kategori Baik. Mayoritas responden memberikan penilaian pada skor 4 (40,29%) dan skor 5 (35,82%), yang berarti masyarakat merasa cukup difasilitasi dalam menyampaikan aspirasi. Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden

yang menilai rendah (skor 1 dan 2), mengindikasikan adanya ruang untuk peningkatan dalam hal inklusivitas dan efektivitas mekanisme partisipasi.

Dengan demikian, meskipun capaian sudah menunjukkan arah positif, pemerintah daerah tetap perlu memperkuat sistem partisipasi digital agar mampu mencapai kategori Sangat Baik dan memastikan bahwa seluruh elemen masyarakat dapat terlibat secara optimal.

**Gambar 7**  
**Data Interval Keterlibatan Masyarakat dalam Pengambilan Keputusan**



Sumber: hasil olahan peneliti, 2024

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan memperoleh skor aktual 6.017. Jika ditinjau dari hasil analisis

interval, posisi skor ini berada pada rentang 5.440–6.720 yang dikategorikan sebagai “Baik”. Hal ini menandakan bahwa aplikasi telah mampu memfasilitasi partisipasi



warga dalam proses pengambilan keputusan secara digital.

Posisi skor yang relatif mendekati batas atas kategori juga memperlihatkan bahwa kualitas keterlibatan publik melalui aplikasi hampir mencapai level optimal, meskipun masih terdapat ruang perbaikan agar dapat masuk kategori “Sangat Baik”. Temuan ini sejalan dengan teori *responsiveness* dalam administrasi publik sebagaimana dijelaskan oleh Denhardt dan Denhardt (2015), yang menekankan bahwa pemerintah yang responsif adalah pemerintah yang mau mendengar, memahami, serta menindaklanjuti aspirasi masyarakat secara efektif.

Dalam konteks ini, aplikasi Tangerang *Live* dapat dipahami sebagai instrumen digital yang mendukung prinsip *responsiveness*, karena mampu menyediakan saluran partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Namun demikian, peningkatan kualitas tindak lanjut dan transparansi hasil pengambilan keputusan tetap diperlukan agar kepercayaan publik semakin kuat.

#### D. KESIMPULAN

Mayoritas pengguna aplikasi Tangerang *Live* berasal dari kelompok usia produktif dengan pendidikan menengah hingga tinggi, yang relatif adaptif terhadap teknologi digital. Tingkat partisipasi masyarakat pada lima indikator utama (akses informasi, saluran aspirasi, konsultasi-interaksi, tindak lanjut keluhan, dan keterlibatan dalam pengambilan keputusan) seluruhnya berada pada kategori Baik, meskipun belum mencapai kategori Sangat Baik. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan aplikasi sangat dipengaruhi oleh relevansi fitur terhadap kebutuhan nyata masyarakat sehari-hari.

Secara praktis, implikasi dari temuan ini adalah perlunya penguatan fitur yang relevan, peningkatan kecepatan dan transparansi tindak lanjut keluhan, serta perluasan literasi digital agar pemanfaatan aplikasi semakin merata. Dengan langkah-langkah tersebut, Tangerang *Live* dapat berfungsi optimal bukan hanya sebagai media layanan publik, tetapi juga sebagai instrumen partisipasi masyarakat dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan digital yang responsif dan inklusif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa permasalahan paling urgen dalam pemanfaatan aplikasi Tangerang *Live* terletak pada ketidaksesuaian antara fitur layanan yang tersedia dengan kebutuhan harian masyarakat. Temuan ini mengindikasikan perlunya perubahan dan pengembangan strategi layanan digital yang lebih berorientasi pada prioritas pengguna, khususnya pada layanan administratif dan informasi publik yang paling sering dibutuhkan. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu melakukan penyesuaian fitur, penyederhanaan menu, serta peningkatan kecepatan dan kejelasan tindak lanjut pengaduan agar aplikasi lebih responsif dan relevan bagi masyarakat. Dalam mendukung upaya tersebut, pemanfaatan teknologi seperti *Artificial Intelligence* (AI) dapat digunakan sebagai instrumen pendukung untuk meningkatkan responsivitas layanan, efisiensi pengelolaan aspirasi, dan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

##### Buku :

Arifin, M. Z., Subagja, I. K., & Hakim, M. A. (2025). E-government dan partisipasi publik: Studi

- implementasi layanan digital di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(1), 45–58.
- Criado, J. I., & Gil-García, J. R. (2019). Creating public value through smart technologies and strategies: From digital services to *Artificial Intelligence* and beyond. *International Journal of Public Sector Management*, 32(5), 438–450. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-07-2019-0174>
- Criado, J. I., & Gil-García, J. R. (2019). Creating public value through smart technologies: The case of open government. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101–116. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101-116>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.
- Dwiyanto, A. (2022). E-participation dalam implementasi e-government di Indonesia: Sebuah evaluasi. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 8(2), 112–123.
- Hidayat, R., & Nugroho, S. (2021). Saluran pengaduan publik berbasis aplikasi digital: Analisis kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintahan daerah. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 8(2), 145–158. <https://doi.org/10.25077/japi.8.2.145-158.2021>
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional e-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136. [https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00066-1](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1)
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2017). *Government at a glance 2017*. OECD Publishing. [https://doi.org/10.1787/gov\\_glance-2017-en](https://doi.org/10.1787/gov_glance-2017-en)
- Prasetyo, E. (2022). *Kinerja Pelayanan Publik Online Melalui Aplikasi Tangerang Live Dalam Rangka Mewujudkan Kota Tangerang Sebagai Smart City*. *Junaidi*, 2(2), 95–104. <https://ejournal.stiabpd.ac.id/index.php/junaidi/article/view/34>
- Prasetyo, E., Firdiyani, F., & Hilman, M. (2023\*). *Optimizing the Use of Artificial Intelligence in Increasing Public Participation in Digital Services*. *DIA: Jurnal Administrasi Publik*, 23(2), 174–189.
- Pribadi, A., Hilman, I., & Prasetyo, E. (2023). Penerapan tata kelola cerdas (smart governance) pada Kelurahan Salemban Jaya di Kabupaten Tangerang. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 7(2), 249–262. <https://doi.org/10.31506/jipags.v7i2.28410>
- Putra, A. (2020). E-government dan mekanisme pengaduan masyarakat berbasis aplikasi: Studi kasus pada pemerintah kota di Indonesia. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 24(1), 1–15. <https://doi.org/10.22146/jkap.52461>
- Sallu, S., dkk. (2023). *Tinjauan Literatur: Pembelajaran Digital Administrasi Publik berbasis Artificial Intelligence (AI)*. *Jurnal Remik*, 7(1), 367–380. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1>

- 12064
- Supriyadi, E. I., & Asih, D. B. (2020). *Implementasi Artificial Intelligence (AI) di Bidang Administrasi Publik pada Era Revolusi Industri 4.0*. Jurnal RASI, 2(2), 12–22. <https://doi.org/10.52496/rasi.v2i2.62>
- Rahmadany, F. (2021). Interaksi digital dalam implementasi e-government pada masa pandemi Covid-19. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 9(1), 33–44.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. (2018). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 172.
- Diskominfo Kota Tangerang. (2023). Laporan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan aplikasi Tangerang *Live*. Pemerintah Kota Tangerang.
- Diskominfo Kota Tangerang. (2024). Data pengguna aplikasi Tangerang *Live*. Pemerintah Kota Tangerang.