

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dunia yang berkembang secara pesat berdampak pada perubahan hingga menyentuh semua aspek kehidupan manusia, termasuk teknologi. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa teknologi merupakan peran penting dalam kehidupan masyarakat. Informasi yang semakin tersedia dan mudah diakses menandakan masyarakat telah memasuki era digital. Fenomena ini menuntut pemerintah untuk lebih mudah beradaptasi terhadap perubahan lingkungan dan memiliki daya tanggap yang lebih baik dalam mengatasi perubahan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pada saat ini, perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi telah membuat pengguna internet di Indonesia tumbuh semakin laju. Dengan adanya kemajuan teknologi ini, membuat sumber informasi dan komunikasi tersedia secara luas dan meningkat. Peningkatan akses dan peredaran informasi tidak terlepas dari perkembangan teknologi yang telah menciptakan paradigma baru dalam kehidupan masyarakat.

Seiring dengan meningkatnya penyebaran layanan internet di Indonesia, pengguna internet akan terus bertambah. Hal ini dapat dijadikan kesempatan oleh pemerintah selaku penyedia layanan untuk melakukan pengembangan layanan yang berdasar pada penggunaan internet. Kesempatan yang ada penting untuk dimaksimalkan oleh pemerintah selaku penyedia layanan publik untuk memberikan layanan yang tepat guna dalam bentuk aplikasi. Diharapkan

perubahan paradigma pelayanan publik memungkinkan pemerintah menggabungkan pekerjaan manusia dengan sistem layanan berbasis aplikasi yang dapat dengan cepat, mudah, dan tepat memberikan informasi kepada publik.

Di Indonesia pelayanan publik telah didefinisikan dan dimuat dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyatakan bahwa segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>1</sup>

Pelayanan publik dilaksanakan oleh lembaga pemerintah dan pemberi pelayanan yang merupakan pegawai pemerintah yang memegang jabatan penting atau orang yang bekerja pada pemerintah yang menjalankan pekerjaan pelayanan publik yang sejalan dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dilaksanakan untuk diterima oleh masyarakat, badan pemerintah, dan badan hukum.<sup>2</sup>

Selanjutnya, konsep pelayanan publik di Indonesia dirumuskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menjelaskan tentang Pelayanan Publik. Hal ini, layanan publik ditetapkan oleh segala hal yang berhubungan dengan biaya dan sifat pembiayaan. Konsep pemerintahan Indonesia yang memiliki kekuasaan untuk memberikan kewenangan dari pusat ke daerah

---

<sup>1</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

<sup>2</sup> Amy Y.S Rahayu, Vishnu Juwono, dan Krisna Puji Rahmayanti, *Pelayanan Publik Dan E-Government Sebuah Teori dan Konsep*, Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2020, hal.13-14

menyediakan tempat bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan layanan yang tanggap dalam memenuhi keinginan dinamika daerah.<sup>3</sup>

Pada dasarnya pelayanan publik terdiri dari berbagai aspek kehidupan yang sangat luas. Penyediaan layanan publik adalah usaha negara untuk memberikan pemenuhan segala hal yang dibutuhkan setiap masyarakat atas kebutuhan dasar maupun hak terhadap barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan oleh badan pemerintah sebagai penyedia layanan publik. Hal ini tertera dalam Undang-Undang Dasar 1945 yang mewajibkan negara untuk memberikan pemenuhan kesejahteraan bagi segala hal yang dibutuhkan oleh masyarakat.<sup>4</sup>

Maka dari hal tersebut, pengembangan pelayanan publik dimaksudkan berfokus kepada masyarakat. Kepentingan publik harus dianggap sebagai alasan inti dalam meningkatkan segala hal yang berkaitan dengan pelayanan publik secara keseluruhan. Maka, pelayanan publik yang ditujukan kepada masyarakat diharapkan setiap harinya semakin memiliki nilai yang baik.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 telah dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>5</sup>

Mengikuti keterangan di atas yang sejalan dengan ketepatan hukum dan peraturan perundang-undangan, pelayanan publik yakni semua wujud layanan

---

<sup>3</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 tentang Pelayanan Publik

<sup>4</sup> Selvi Rianti, Zaili Rusli, Febri Yuliani, *Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 15, Nomor 3, Juli 2019, hal. 413

<sup>5</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 tentang Pelayanan Publik

dalam bentuk barang atau jasa publik, yang pada dasarnya memiliki tanggung jawab yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik, baik pusat, daerah, maupun badan usaha milik negara atau daerah yang bertujuan untuk memberikan pemenuhan atas segala hal yang diperlukan oleh publik.<sup>6</sup>

Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah harus menyediakan layanan yang dapat berkontribusi pada semua kebutuhan publik. Penyediaan layanan publik dapat dilakukan dengan meningkatkan kinerja layanan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi yang direalisasikan dengan konsep *e-government*.

Menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangkaian tindakan pemerintahan untuk memenuhi dan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas pelaksanaan pemerintahan demi tercapainya pemerintahan yang baik.<sup>7</sup>

Sejak beberapa tahun terakhir ini, inovasi *e-government* telah masuk dan diterima di Indonesia. Dengan adanya sistem *e-government* ini, mengharuskan pemerintah pusat maupun daerah menggunakan teknologi telekomunikasi dan informasi untuk memenuhi kebutuhan akan sebuah sistem yang terintegrasi dalam memberikan layanan kepada publik. Terbitnya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional

---

<sup>6</sup> Ratminto dan Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2007.

<sup>7</sup> Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

pengembangan *e-government* merupakan landasan yang mendukung pengembangan konsep *e-government* di Indonesia.

Tujuan dari implementasi *e-government* adalah agar penyedia layanan dapat memberikan pelayanan publik yang semakin bermanfaat. Didukung pula oleh peraturan yang terkait seperti Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

*E-government* secara umum mengandung maksud sebagai proses memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam rangkaian tindakan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang berbasis elektronik, dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan dalam segi efektifitas, efisiensi, transparansi, dan tanggung jawab pemerintah.<sup>8</sup>

Konsep *e-government* merupakan sebuah solusi dalam mempermudah kehidupan yang ada, baik di perkotaan maupun di pedesaan untuk mengurus dan mengatur permasalahan serta meningkatkan pelayanan publik. Hal tersebut membuat banyaknya kota-kota di Indonesia telah menerapkan konsep *e-government*, salah satunya Kota Tangerang.

Konsep *e-government* ini harus dipersiapkan dengan cermat untuk menghindari adanya hambatan dan kemerosotan kinerja pelayanan. Pemanfaatan internet tersebut diharapkan dapat meningkatkan penyediaan fasilitas layanan

---

<sup>8</sup> Darmawan et al, *E-Government (Implementasi, Strategi & Inovasi)*, Yayasan Kita Menulis, 2020.

publik yang sejalan dengan segala hal yang dibutuhkan dan segala hal yang diinginkan oleh masyarakat.

Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk Kota Tangerang, sangat diperlukan bagi pemerintah Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan yang baik, cepat, efektif, dan efisien kepada semua masyarakat tanpa terkecuali. Tingkat pertumbuhan penduduk Kota Tangerang yang semakin tinggi tersebut terkonfirmasi dalam data sensus tahun 2020. Menurut data, populasi Kota Tangerang hampir mencapai 2 juta jiwa.

**3.1 PENDUDUK POPULATION**

**Tabel 3.1.1** Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun, Distribusi Persentase Penduduk, Kepadatan Penduduk, Rasio Jenis Kelamin Penduduk di Kota Tangerang Menurut Kecamatan, 2020  
*Population, Annual Population Growth Rate, Percentage Distribution of Population, Population Density, and Population Sex Ratio in Tangerang Municipality by Subdistrict, 2020*

Kecamatan Subdistrict	Penduduk (ribu) Population (thousand)	Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun 2010-2020 Annual Population Growth Rate (%) 2010-2020
(1)	(2)	(3)
1. Ciledug	164 151	...
2. Larangan	165 599	...
3. Karang Tengah	112 721	...
4. Cipondoh	248 212	...
5. Pinang	180 131	...
6. Tangerang	153 859	...
7. Karawaci	184 388	...
8. Jatiuwung	102 053	...
9. Cibodas	147 279	...
10. Periuk	141 003	...
11. Batuceper	92 044	...
12. Neglasari	115 520	...
13. Benda	83 526	...
<b>Kota Tangerang</b>	<b>1 895 486</b>	...

Gambar 1.1 Data Jumlah Penduduk Kota Tangerang Menurut Kecamatan Tahun 2020

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tangerang

Kabupaten/Kota	Persentase Penduduk Berumur 5 Tahun ke Atas yang Mengakses Internet dalam 3 Bulan Terakhir Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Banten (Persen)		
	2018	2019	2020
Kab Pandeglang	22,71	30,62	34,65
Kab Lebak	24,67	28,72	35,29
Kab Tangerang	50,33	58,67	58,49
Kab Serang	33,79	47,47	45,85
Kota Tangerang	63,32	71,49	76,03
Kota Cilegon	53,53	58,75	66,12
Kota Serang	41,26	51,98	57,91
Kota Tangerang Selatan	72,03	78,35	79,17
Provinsi Banten	47,90	56,25	58,63

Gambar 1.2 Persentase Penduduk Berumur 5 Tahun ke Atas yang Mengakses Internet di Provinsi Banten

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Banten

Berdasarkan data di atas, jumlah penduduk Kota Tangerang mencapai 1,89 juta jiwa pada tahun 2020, dan seiring dengan meningkatnya akses publik terhadap penggunaan internet, sudah sebaiknya Pemerintah Kota Tangerang memberikan layanan berbasis elektronik secara baik. Pemerintah Kota Tangerang sudah melibatkan kemajuan dan kecanggihan teknologi dalam proses kegiatannya. Hal ini membuktikan Pemerintah Kota Tangerang telah menjalankan kewajibannya untuk memberikan kemudahan dalam proses pelayanan, sehingga dalam proses pelayanan tidak lagi memerlukan waktu yang begitu lama.

Salah satu pemerintah daerah yang bersungguh-sungguh memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik daerahnya yaitu Pemerintah Kota Tangerang. Hal tersebut dibuktikan dengan diuncurkannya sebuah portal aplikasi yang bernama Tangerang *LIVE (Liveable)*, memiliki arti yaitu Pemerintah Kota Tangerang ingin menjadikan Kota Tangerang sebagai kota yang layak untuk dihuni oleh masyarakatnya. *Investable*, yang memiliki arti yaitu Pemerintah Kota Tangerang ingin menjadikan Kota Tangerang sebagai kota primadona bagi para investor, dengan memanfaatkan teknologi komunikasi. *Visitable*, yang memiliki



arti yaitu Pemerintah Kota Tangerang ingin menjadikan Kota Tangerang sebagai kota wisata yang dapat dikunjungi melalui daya tarik yang dimiliki oleh Kota Tangerang, dan *E-city* yaitu sebagai konsep awal Pemerintah Kota Tangerang yang ingin menjadikan Kota Tangerang sebagai kota cerdas berbasis elektronik). Terbentuknya Tangerang *LIVE* didukung dengan diterbitkannya Peraturan Walikota Tangerang Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Tangerang *LIVE* dibentuk atas dasar visi yang dimiliki walikota dan wakil walikota Kota Tangerang. Dengan visi yang dimilikinya, pemerintah Kota Tangerang merealisasikan sebuah konsep Tangerang *LIVE*, konsep ini dibentuk untuk mewujudkan konsep kota pintar yang akan diterapkan ke dalam pemerintahan Kota Tangerang.

Tangerang *LIVE* yaitu sebuah situs web yang menyediakan tautan aplikasi oleh Pemerintah Kota Tangerang yang diluncurkan sejak Agustus 2016. Aplikasi Tangerang *LIVE* dapat diunduh melalui *smartphone*, dan hingga saat ini, aplikasi Tangerang *LIVE* telah diunduh oleh sebanyak 546.111 pengguna. Di dalam aplikasi ini terdapat macam-macam layanan yang dapat memberi kemudahan kepada publik dalam mendapatkan layanan dan informasi. Dikatakan oleh kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, bahwa aplikasi Tangerang *LIVE* merupakan kumpulan dari sejumlah aplikasi yang telah ada, sehingga masyarakat tidak perlu lagi untuk mengunduh satu per satu aplikasi, namun cukup



mengunduh aplikasi Tangerang *LIVE* karena sudah mencakup keseluruhan layanan.<sup>9</sup>



Gambar 1.3 Halaman Utama Aplikasi Tangerang *LIVE*  
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Pemerintah Kota Tangerang dengan mengeluarkan konsep Tangerang *LIVE* bertujuan memberikan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai pemenuhan kebutuhan yang dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakatnya, serta ingin menjadikan kota yang lebih berkembang dan sejahtera. Dengan begitu, pemerintah Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan publik harus memberikan peluang yang sama kepada seluruh masyarakat. Di sisi lain, pemerintah Kota Tangerang juga perlu memikirkan kembali apakah kinerja pelayanannya sudah sejalan dengan sasaran dan target dari pemberian otonomi

<sup>9</sup> Chairul Fikri dan Feriawan Hidayat, “Aplikasi Tangerang *LIVE* 4.0 Mudahkan Pelayanan Masyarakat”, Tersedia dan Dapat diakses melalui situs website <https://www.beritasatu.com/satu/488381/aplikasi-tangerang-live-40-mudahkan-pelayanan-masyarakat>

daerah, yaitu meningkatkan pelayanan yang dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menggunakannya. Namun nyatanya, aplikasi Tangerang *LIVE* yang telah diluncurkan sejak tahun 2016 ini belum memberikan layanan yang tepat kepada masyarakat. Aplikasi yang telah berjalan selama 6 (enam) tahun ini belum meningkat secara signifikan. Hal ini dapat dilihat dalam proses menjawab keluhan atau pertanyaan dari pengguna aplikasi, serta dapat ditemukan pada permasalahan yang terjadi pada tahap awal proses pendaftaran.

Seperti yang diadukan oleh masyarakat dalam proses pendaftaran *job fair* tahun 2021, masyarakat merasa kesulitan mengakses aplikasi, masyarakat juga merasa sulit dalam mendaftarkan diri dan mengunggah berkas-berkas secara *online*. Selain tidak bisa mendaftarkan diri secara *online*, keluhan utama dari aplikasi ini yaitu sulitnya akses masuk, hal ini disebabkan oleh kapasitas sistem komputer atau *server* aplikasi yang belum dapat diakses oleh pengguna secara bersama dalam jumlah yang besar.

Terlebih Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang menyatakan bahwa, situs aplikasi android Tangerang *LIVE* merupakan sebuah kumpulan dari sejumlah aplikasi yang telah ada, sehingga masyarakat tidak perlu lagi untuk mengunduh satu per satu aplikasi. Namun nyatanya, masyarakat masih diharuskan mengunduh aplikasi seperti *e-news* dan *e-plesiran*. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Tangerang *LIVE* belum terintegrasi secara baik. Banyaknya masyarakat pengguna yang mengeluhkan buruknya aplikasi ini melalui kolom *reviews* yang terdapat di *playstore* aplikasi Tangerang *LIVE*. Bersumber pada ulasan masyarakat, dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan

aplikasi Tangerang *LIVE*, yang diluncurkan Pemerintah Kota Tangerang sejak 2016 belum berhasil menjawab tujuan *e-government* itu sendiri.

Karena banyak masyarakat mengeluhkan buruknya kualitas layanan aplikasi Tangerang *LIVE*, sebagai penyedia layanan jasa, pemerintah harus meninjau guna meningkatkan dan memperbaiki bagian-bagian yang kurang memuaskan. Dengan terdapatnya keluhan yang disematkan untuk aplikasi Tangerang *LIVE* ini akan memiliki pengaruh yang kuat yang akan mengakibatkan pada penurunan kualitas layanan dari aplikasi tersebut. Rendahnya kualitas layanan aplikasi Tangerang *LIVE* ini dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna.

Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Rahayu menyatakan kualitas pelayanan dapat dinilai dari perspektif pengguna jasa dan dalam hal ini warga masyarakat.<sup>10</sup> Menurut Priansa kualitas diartikan sebagai kecakapan dalam mencukupi sejumlah kebutuhan, keinginan dan harapan yang telah ditentukan baik langsung maupun tidak langsung oleh penerima layanan.<sup>11</sup>

Dari pendapat tersebut dapat kita lihat bahwa pelayanan publik dinyatakan layak atau tidak layak tergantung sudut pandang masyarakat sebagai penerima manfaat. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepuasan berarti puas, puas dengan kepuasan, dan kegembiraan. Kepuasan dapat dimaksudkan sebagai perasaan puas, rasa senang, dan kelegaan yang dirasakan terhadap konsumsi layanan suatu produk.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Amy Y.S Rahayu, Vishnu Juwono, dan Krisna Puji Rahmayanti, Op.Cit., hal. 173

<sup>11</sup> Donni Juni Priansa, *Manajemen Pelayanan Prima Fokus pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung : Alfabeta

<sup>12</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia

Kepuasan adalah harapan yang ingin diterima pengguna, baik dari segi harga, layanan, kenyamanan, atau bentuk lain dari apa pun yang secara langsung mempengaruhi mereka.<sup>13</sup> Secara umum, kepuasan adalah perasaan yang timbul dari membandingkan antara harapan dan kenyataan, baik perasaan senang ataupun kecewa terhadap produk suatu layanan.

Dengan begitu, kepuasan pengguna dapat digunakan untuk menilai secara sadar atau kognitif apakah produk tersebut berjalan dengan relatif baik dan sesuai atau apakah produk tidak sesuai dengan tujuan dan penggunaannya. Kepuasan masyarakat ialah salah satu faktor penentu keberhasilan penyedia layanan, sehingga harus diperhatikan antara harapan masyarakat dan layanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat juga dapat diartikan sebagai bentuk tanggapan pengguna layanan terhadap apa yang mereka rasakan lalu dibandingkan dengan harapan setelah menggunakan layanan dari suatu produk.

Di sisi lain, persepsi penyedia layanan publik tentang kinerja didasarkan pada pengetahuan, kepercayaan, dan evaluasi terhadap penyedia layanan publik itu sendiri. Jika penyedia layanan publik dapat memberikan kepuasan yang sesuai dengan keinginan publik, maka dalam waktu yang lama penyedia layanan akan dinilai secara baik oleh publik.

Namun, sering terlihat bahwa nampaknya tidak ada kesesuaian antara apa yang diinginkan oleh masyarakat dengan apa yang diberikan oleh penyedia layanan. Dampak dari hal itu, adanya berbagai permasalahan atau keluhan yang dirasakan masyarakat terhadap *output* pelayanan publik yang diberikan.

---

<sup>13</sup> Ade Syarif Maulana, Jurnal: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI”, Jurnal Ekonomi Volume 7 Nomor 2, November 2016, hal. 115

Bersumber pada permasalahan di atas, penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Tangerang *LIVE* (*Liveable, Investable, Visitable, dan E-City*) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Di Kota Tangerang. Alasan penulis mengambil judul ini, untuk mendalami kinerja dari aplikasi Tangerang *LIVE* dalam memenuhi kebutuhan layanan dan informasi masyarakat Kota Tangerang, hal ini dikarenakan cukup banyak keluhan terhadap aplikasi Tangerang *LIVE* yang dirasa semakin sulit dalam memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang berfokus pada pelayanan berbasis aplikasi.

Selain itu alasan lain penulis memilih aplikasi Tangerang *LIVE* untuk diteliti, karena aplikasi Tangerang *LIVE* menduduki peringkat pertama dari berbagai kota di Jabodetabek di lihat dari rasio antara jumlah penduduk per kota dengan jumlah pengguna aplikasi. Hal lain yang dijadikan acuan karena aplikasi Tangerang *LIVE* juga sebagai aplikasi pelayanan publik berbasis elektronik yang dimanfaatkan secara baik oleh masyarakat kota setempat, yaitu masyarakat Kota Tangerang. Untuk mengonfirmasi hal tersebut, berikut merupakan beberapa aplikasi *mobile e-government* utama dari berbagai kota di wilayah Jabodetabek:

**Tabel 1.1 Perbandingan Aplikasi *Mobile e-government* Utama Dari Berbagai Kota Di Wilayah Jabodetabek**

<b>Nama Kota</b>	<b>Jumlah Penduduk</b>	<b>Nama Aplikasi</b>	<b>Jumlah Pengguna Aplikasi</b>	<b>Rasio</b>
Kota Tangerang	1.895.486	Tangerang <i>LIVE</i>	546.111	28,5%
DKI Jakarta	10.609.681	JAKI (Jakarta Kini)	2.309.536	21,7%
Kota Bogor	1.043.070	MPP Kota Bogor	50.000	4,8%
Kota Depok	2.406.826	Depok <i>Single</i>	100.000	4,3%

		<i>Window</i>		
Kota Bekasi	2.543.676	<i>e-Open</i>	100.000	4%

Sumber: Data Dikelola Oleh Penulis

Alasan lain yang melatarbelakangi penulis untuk memilih judul ini adalah dengan mengingat sumber informasi dalam penelitian ini cukup tersedia dan lokasi penelitian yang cukup terjangkau. Karena hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Tangerang *LIVE (Liveable, Investable, Visitable, dan E-City)* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Di Kota Tangerang.

## 1.2 Rumusan Masalah

Bersumber pada penjelasan latar belakang di atas, penulis merumuskan pokok permasalahan yaitu Apakah Kualitas Layanan Aplikasi Tangerang *LIVE (Liveable, Investable, Visitable, dan E-City)* secara langsung dapat mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pengguna Di Kota Tangerang?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Bersumber pada rumusan masalah yang diuraikan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui, membuktikan, dan menganalisis apakah Kualitas Layanan Aplikasi Tangerang *LIVE (Liveable, Investable, Visitable, dan E-City)* memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Di Kota Tangerang.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

### 1.4.1 Kegunaan Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran dan memberikan kontribusi ilmiah pada kajian mengenai Kualitas Layanan Aplikasi Tangerang *LIVE* Terhadap

Kepuasan Masyarakat Pengguna Di Kota Tangerang dan penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya terkait dengan kualitas aplikasi Tangerang *LIVE* dan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dari aplikasi tersebut.

#### 1.4.2 Kegunaan Praktis

- a. Memberi masukan kepada pemerintah mengenai informasi akan suatu produk layanan yang membutuhkan perbaikan, penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber acuan dalam evaluasi atau bahan pemikiran dalam layanan aplikasi Tangerang *LIVE*.
- b. Memberi pengetahuan kepada masyarakat bahwa penelitian ini dapat dijadikan sebagai penambah wawasan masyarakat terkait dengan penggunaan aplikasi Tangerang *LIVE* khususnya dari dilihat dari sudut pandang kepuasan masyarakat selaku pengguna aplikasi layanan tersebut, penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber ilmu pengetahuan juga dapat dijadikan sebagai kumpulan ketentuan dasar yang memberi arah untuk menentukan dan melaksanakan sesuatu bagi setiap individu dalam menerima pelayanan terutama melalui aplikasi atau media elektronik.
- c. Penelitian ini bisa dijadikan sebagai penambah pengalaman dan wawasan serta literatur bagi penulis mengenai kualitas aplikasi layanan publik Kota Tangerang yaitu Tangerang *LIVE* terhadap kepuasan masyarakat.



## **1.5 Sistematika Penelitian**

Untuk memudahkan serta memberikan arah dan cerminan modul yang tercantum dalam penelitian ini, penulis menyusun penelitian ini dengan sistematika yang terdiri dari 5 bab, yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian ini, terdiri dari pengantar yang menjelaskan latar belakang permasalahan, rumusan permasalahan, tujuan dari penelitian, manfaat dan kegunaan penelitian, serta bagaimana sistematika penelitian.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada bagian ini, menguraikan teori dan konsep serta kerangka pemikiran serta dari variabel yang dijelaskan oleh pakar ataupun para ahli sebagai landasan dalam penelitian yang diperoleh dari sejumlah bahan bacaan yang memiliki hubungan dengan penelitian yang ini.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bagian ini, penulis mengemukakan metode penelitian apa yang digunakan, bagaimana teknik pengumpulan data dan teknik pengolahan data serta analisis data yang digunakan.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian ini, terdiri dari penjelasan gambaran umum objek penelitian, karakteristik responden, mengolah data untuk bagaimana menjawab masalah yang telah dirumuskan, serta menguraikan data hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan aplikasi Tangerang *LIVE* terhadap kepuasan masyarakat pengguna di Kota Tangerang.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bagian ini, penulis mengemukakan kesimpulan dan saran dari keseluruhan penelitian ini, untuk dapat memberikan masukan kepada instansi pemerintah Kota Tangerang yang memiliki kewenangan dalam pengelolaan aplikasi Tangerang *LIVE*.

