

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan aktivitas utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menekankan pada kepentingan publik, transparansi, dan akuntabilitas. Pelayanan publik tidak hanya sebatas prosedur administratif, tetapi juga mencakup interaksi antara pemerintah dan masyarakat untuk mencapai tujuan bersama (Denhardt & Denhardt, 2000:25). Seiring dengan perkembangan zaman, paradigma pelayanan publik menuntut adanya pergeseran dari pendekatan yang birokratis menuju pelayanan yang lebih responsif, adaptif, serta berbasis teknologi. Hal ini sejalan dengan tuntutan masyarakat modern yang semakin membutuhkan layanan cepat, praktis, dan transparan.

Transformasi pelayanan publik berbasis digital menjadi salah satu langkah penting yang diambil pemerintah dalam menjawab tuntutan tersebut. Konsep e-government dan Smart City muncul sebagai strategi untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam memperkuat efisiensi birokrasi, memperluas akses layanan, serta meningkatkan akuntabilitas pemerintahan. E-government memungkinkan masyarakat mengakses layanan pemerintah secara daring tanpa harus berinteraksi langsung dengan aparatur, sementara Smart City mendorong integrasi layanan publik yang lebih luas dalam kerangka pengelolaan kota yang modern, partisipatif, dan berkelanjutan (Marpaung et al., 2018). Dengan demikian, inovasi digital menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari reformasi birokrasi di era sekarang.

Pembangunan infrastruktur digital juga telah menjadi prioritas nasional sebagaimana tertuang dalam RPJMN 2020–2024, khususnya pada Arah Pembangunan Kedua, Strategi 5, yakni “Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk Transformasi Digital”. Strategi ini menekankan percepatan transformasi digital untuk mendukung pelayanan publik, tata kelola pemerintahan, serta penguatan ekonomi berbasis inovasi (Bappenas, 2020). Kebijakan ini diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional, yang menjadi landasan hukum bagi digitalisasi tata kelola pemerintahan di Indonesia. SPBE tidak hanya berfungsi sebagai instrumen modernisasi, tetapi juga sebagai mekanisme integrasi antar-layanan pemerintah agar tercapai pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel.

Sejalan dengan kebijakan nasional, Pemerintah Kota Tangerang berkomitmen memperkuat transformasi digital melalui Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 25 Tahun 2024 tentang SPBE. Regulasi ini menegaskan pentingnya tata kelola, manajemen, audit, hingga evaluasi SPBE sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis elektronik di tingkat daerah. Salah satu implementasinya adalah pengembangan Aplikasi *Tangerang LIVE* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Tangerang. Aplikasi ini diharapkan menjadi solusi *one stop service* yang menghadirkan berbagai layanan publik dalam satu platform, mulai dari administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, perizinan, hingga kanal aduan masyarakat. Kehadirannya diharapkan mampu mengurangi praktik birokrasi yang berbelit, mempercepat pelayanan, serta mewujudkan visi Smart City Kota Tangerang.

Namun, meskipun memiliki potensi besar, pemanfaatan Aplikasi *Tangerang LIVE* masih menghadapi sejumlah kendala. Data empiris menunjukkan adanya

kesenjangan yang cukup besar antara jumlah unduhan aplikasi (1.287.095 kali) dengan jumlah akun yang berhasil terverifikasi (495.523 akun), padahal total jumlah penduduk di Kota Tangerang mencapai 1.927.815 jiwa (BPS Kota Tangerang, 2025). Artinya, tingkat adopsi aplikasi ini relatif rendah jika dibandingkan dengan jumlah penduduk. Selain itu, ulasan pengguna pada *App Store* dan *Play Store* menunjukkan keluhan terkait hambatan teknis, seperti proses verifikasi akun yang rumit, kebutuhan ruang penyimpanan besar, serta aplikasi yang kerap mengalami gangguan teknis. Kondisi ini menandakan bahwa inovasi digital yang diharapkan justru menghadapi tantangan dalam tahap implementasi.

Jika ditinjau dari indikator nasional, Kota Tangerang memiliki **Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) 2023 sebesar 43,81** yang dikategorikan “Cukup” (BPSDM Kominfo, 2023). Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat Tangerang telah memiliki keterampilan digital yang cukup baik untuk mengadopsi layanan publik berbasis digital. Dengan demikian, rendahnya adopsi Aplikasi *Tangerang LIVE* tidak dapat semata-mata dikaitkan dengan keterbatasan kemampuan digital masyarakat. Sebaliknya, hal ini lebih berkaitan dengan faktor internal aplikasi, seperti kompleksitas sistem, keterbatasan integrasi antar-OPD, serta kurangnya sosialisasi yang efektif kepada masyarakat.

Di sisi lain, penerapan SPBE di Kota Tangerang sesungguhnya sudah berjalan cukup baik melalui kanal digital lain, misalnya **website DPMPTSP** yang menjadi pintu layanan perizinan dan administrasi secara daring. Website ini dinilai lebih sederhana, tidak membutuhkan proses verifikasi berlapis, dan lebih mudah diakses oleh masyarakat. Fakta ini tercermin dari capaian **Indeks SPBE Kota Tangerang tahun 2023 yang mencapai skor 3,10 (kategori “Baik”)** berdasarkan evaluasi Kementerian PANRB. Artinya, tata

kelola pemerintahan berbasis elektronik di Kota Tangerang sebenarnya telah berjalan sesuai standar, meskipun tanpa keberadaan aplikasi tambahan seperti *Tangerang LIVE*. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara legitimasi regulatif yang kuat dalam bentuk Perwali SPBE dengan penerimaan sosial masyarakat yang lebih mengutamakan layanan praktis dan sederhana.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis inovasi Aplikasi *Tangerang LIVE* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Tangerang. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana aplikasi ini dikembangkan sesuai regulasi, sejauh mana efektivitas implementasinya dalam konteks pelayanan publik, serta apa saja faktor pendorong dan penghambat yang memengaruhi adopsinya. Dengan analisis tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis yang tidak hanya memperbaiki inovasi layanan digital di Kota Tangerang, tetapi juga memberikan kontribusi pada pengembangan kebijakan pelayanan publik berbasis digital yang lebih adaptif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang ditentukan sebagai berikut:

1. Bagaimana inovasi aplikasi Tangerang Live di Kota Tangerang?
2. Apa faktor pendorong dan penghambat inovasi aplikasi Tangerang Live?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dituliskan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis inovasi aplikasi Tangerang Live di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.

2. Menganalisis faktor pendorong dan penghambat inovasi aplikasi Tangerang Live.

1.4. Manfaat Penelitian

Penulisan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Praktis

Untuk menambah ilmu pengetahuan dari penelitian yang dilakukan dengan cara mengaplikasikan ilmu dan teori yang diperoleh selama perkuliahan dan pembahasan masalah mengenai pelayanan publik.

- a) Bagi peneliti, untuk mengaplikasikan teori yang dipelajari di bangku kuliah untuk diterapkan dimasyarakat serta sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Program Strata 1 (S1) Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- b) Bagi almamater agar dapat berguna sebagai bacaan ilmiah dan sekaligus sebagai bahan pertimbangan untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dan untuk memenuhi kewajiban akademis dan memberikan sumbangan pemikiran yang bersifat ilmiah.
- c) Bagi Instansi untuk mengevaluasi pelayanan publik guna meningkatkan aksesibilitas pelayanan di Kota Tangerang.

1.4.2. Manfaat Teoritis

Untuk menambah ilmu pengetahuan dari penelitian yang dilakukan dengan cara mengaplikasikan ilmu dan teori yang diperoleh selama perkuliahan dan pembahasan masalah mengenai pelayanan publik

1.5. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu ini berisikan tentang bagaimana inovasi dan peningkatan kinerja pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik melalui portal pelayanan publik yang bernama Tangerang Live, apakah pemerintahan sudah bekerja dengan baik dan apa saja kendala yang dirasakan oleh pemerintahan itu sendiri maupun masyarakat terkait aplikasi Tangerang Live. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang digunakan oleh peneliti untuk membandingkan karena memiliki kesamaan konteks, sebagai berikut:

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

N o	Penelitian/ Tahun/ Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
1.	Rudi Rinaldi/ 2019 / Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara)	Tujuan dari penelitian ini Untuk Menganalisis kualitas pelayanan publik pada Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi, serta merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan	Teori Implementasi Teori <i>service quality</i> (Parasuraman & Berry)	Kualitatif Studi Pustaka	<i>Analisis Kualitas Pelayanan Publik</i> di Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara menemukan hambatan utama berasal dari SDM, sarana terbatas, prosedur rumit, dan belum adanya standar pelayanan minimal, sehingga diperlukan strategi berupa penyederhanaan birokrasi, peningkatan pengawasan, dan pelayanan prima yang cepat, mudah, murah, serta memuaskan

2.	Novy Riesa Sellfia, Usep Dayat /Lina Aryani / 2021 / Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta	Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan publik melalui aplikasi Sampurasun serta melihat sejauh mana unsur e-government diterapkan	Implementasi (Lenvinne dalam Hardiansyah)	Kualitatif Deskriptif	Aplikasi Sampurasun memudahkan masyarakat serta wisatawan, meningkatkan promosi pariwisata, dan bermanfaat bagi pemerintah maupun pelaku usahalokal, meskipun masih terbatas pada kapasitas SDM, finansial, infrastruktur, kurangnya sosialisasi ke masyarakat luas.
3.	Adie Dwijayanto Nurlukman, Abdul Basit / 2021 / STRATEGI DAN IMPLEMENTASI DALAM TATA PEMERINTAHAN DENGAN BERBASIS PENGEMBANGAN KONSEP SMART CITY	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis mendalam terhadap sejauh mana konsep Smart City yang diterapkan oleh pemerintahan Kota Tangerang melalui aplikasi Tangerang LIVE dapat memberikan peningkatan dalam kualitas pelayanan publik.	Implementasi Teori Giffinger	Kualitatif Deskriptif	Smart City, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang memiliki tujuan untuk memastikan bahwa Smart City ini dapat diterima dan dimanfaatkan oleh masyarakat, sehingga program-program yang diterapkan dalam Smart city dapat memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat.
4.	Indra Syahputra Marpaun	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis	Implementasi Teori Efektivitas Mardiasmo	Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-government di

	g, Nurbaya Harianja, Muallim Hasibuan, Rosina Harahap / 2023/ Efektivitas Penerapan E- Government Dalam Mewujudkan Smart City Di Kabupaten Tapanuli Selatan	penerapan e-government dalam mendukung terwujudnya smart city, mengidentifik asi kendala			Kabupaten Tapanuli Selatan tergolong efektif dibuktikan dengan tercapainya aspek smart city, meskipun belum optimal. Namun, dalam implementasinya e-government masih menghadapi beberapa kelemahan.
5.	Alfi Novriando, Eko Priyo Purnomo, Lubna Salsabila / 2020 / Efektivitas "Jogja Smart Service" Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh man a efektivitas "Jogja Smart Service" dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Yogyakarta.	Teori implementa si Quinn dan Rorhbaugh	kualitatif deskripti f	Hasil penelitian ini menunjukan Jogja Smart Service telah terbukti efektif dalam mendukung pelayanan publik di Kota Yogyakarta. didukung oleh adanya regulasi dan tujuan yang jelas, yakni Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2015, yang memuat roadmap pengembangan e- government di Kota Yogyakarta.

6.	Abu Bakar Basri/ Agung Restu Ramadhan, Ananda Alfiah/ Wildan Khoirul Fikri/ Muhammad Risyad Fadilah / 2023 / Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi dalam Konsep Smart City Kota Bogor	Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan smart city untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Bogor sesuai amanat UU No. 25 Tahun 2009	Teori pelayanan publik	Kualitatif Deskriptif	Berdasarkan hasil penelitian, enunjukkan bahwa penerapan smart city di Bogor diwujudkan melalui kerjasama dengan PT. Telkom sejak 2013 yang meliputi pengadaan WiFi gratis di ruang publik, Pusat Informasi Publik (PIP), Bogor Digital Kreatif (BDK), fasilitas
----	---	---	------------------------------	--------------------------	---

1.6. Kerangka Teori

1.6.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan menekankan kepentingan publik, transparansi, dan akuntabilitas. Pelayanan publik bukan hanya sekadar prosedur administratif, tetapi juga mencakup interaksi antara pemerintah dan masyarakat untuk mencapai tujuan bersama (Denhardt & Denhardt, 2000: 25). Menurut Rivai & Basri (2010: 112), Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah atau birokrasi publik untuk memberikan layanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), yang bertujuan memenuhi kepuasan masyarakat dan menjaga kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan negara.

Lebih lanjut, pelayanan publik adalah proses penyediaan layanan oleh pemerintah kepada masyarakat, yang mencakup barang, jasa, dan pelayanan administratif. Pelayanan

publik harus dilakukan secara profesional, efektif, dan efisien, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Mardiasmo, 2012: 87). Berdasarkan ketiga definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara profesional, transparan, dan akuntabel, dengan tujuan memberikan kepuasan, membangun kepercayaan publik, dan memastikan layanan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

1.6.2. Indeks Masyarakat Digital

Indeks Masyarakat Digital Indonesia merupakan suatu pengukuran tingkat kompetensi dan keterampilan masyarakat dalam penggunaan teknologi digital, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun terkait pekerjaannya (Pusat Pengembangan Ekosistem SDM Komunikasi dan Digital, 2025)

Menurut BPSDM Komdigi, terdapat 4 Pilar dalam Mengukur Indeks Masyarakat Digital yakni:

1. Infrastruktur dan Ekosistem

Diukur dari akses dan adopsi teknologi digital, ekosistem pembelajaran, digitalisasi pemerintah

2. Keterampilan Digital

Diukur dari komplementaritas, pengenalan TIK, dan keamanan

3. Pemberdayaan

Kegiatan yang menunjukkan kemampuan digital masyarakat dalam meningkatkan ekonomi melalui aktivitas digital berpendapatan. Pilar ini mencerminkan literasi dan keterampilan digital individu yang terlibat dalam berbagai layanan digital. Terdiri dari dua subpilar yang terlihat dari intensitas

penggunaan layanan keuangan, e-commerce, marketplace, media sosial, dan e-learning: Pengguna/Konsumen dan Penyedia/Penjual.

4. Pekerjaan

Pilar pekerjaan berfokus pada keahlian digital terkait pekerjaan, di mana digitalisasi akan menciptakan tugas dan jenis pekerjaan baru yang menuntut keahlian baru. Pilar pekerjaan terdiri dari 2 subpilar, yaitu permintaan dan penawaran.

Menurut Badan Pengembangan SDM Komdigi, 2024 Kategori IMDI terbagi menjadi lima kelompok, yaitu:

Table 1.2. Distribusi Indeks Masyarakat Digital Indonesia

Indeks	Keterangan
Lebih kecil dari 30.88	Sangat Rendah
30.88 – 36.27	Rendah
36.28-47.06	Cukup
47.07- 52.47	Tinggi
Lebih tinggi dari 52.47	Sangat Tinggi

Sumber : BPSDM Komdigi, 2024

1.6.3. Difusi Inovasi

Difusi merupakan tahap – tahap yang dilalui sebuah inovasi yang mengalami proses penyebaran menggunakan saluran komunikasi tertentu, melewati jangka waktu tertentu, dan berada di dalam sistem sosial tertentu Rogers, 1983. Ini merupakan jenis komunikasi yang bersifat khusus, didalamnya terdapat ide – ide yang harus di sampaikan. Adanya revolusi sosial dapat dikatakan sebagai difusi, karena ketika konsep - konsep baru di temukan, disebarkan, diadopsi, ditolak atau diterima, hal itu lah yang menimbulkan adanya perubahan sosial. Dapat disimpulkan bahwa elemen difusi inovasi yaitu, inovasi,

saluran komunikasi, waktu, dan sistem sosial. Elemen – elemen difusi inovasi dijelaskan sebagai berikut:

1. Inovasi

Menurut Rogers (1983), inovasi adalah sebuah temuan baru dapat berupa metode – metode atau objek yang dianggap individu atau unit adopsi lainnya. Kebaruan ide atau gagasan tersebut dikatakan inovasi tergantung pada penerimaan individu, apabila individu menerima maka dapat dikatakan bahwa itu merupakan inovasi. Didalam sebuah inovasi juga terdapat karakteristik inovasi yang dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Keunggulan relatif, diartikan sebagai sebuah konsep yang menjelaskan apakah sebuah inovasi memiliki keuntungan dari inovasi yang sudah ada.
- 2) Kompatibilitas, hal ini dijelaskan dengan suatu inovasi memiliki sifat yang konsisten dengan nilai – nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan masyarakat sebagai pihak yang merasakan sebuah inovasi secara langsung. Sebuah ide yang tidak sesuai dengan norma dan nilai yang berlaku di masyarakat maka dapat dikatakan inovasi tersebut tidak dapat diadopsi secara cepat oleh masyarakat sebagai inovasi yang kompatibel.
- 3) Kompleksitas, ini dapat diartikan sebagai sejauh mana sebuah inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan diterapkan oleh masyarakat. Semakin masyarakat merasa rumit menjalankan sebuah inovasi maka inovasi tersebut akan semakin susah untuk tersebar di masyarakat.
- 4) Trialability, sejauh mana sebuah inovasi dapat di uji cobakan secara terbatas. Ide – ide baru yang dapat di uji coba oleh masyarakat umumnya lebih dapat diadopsi dibandingkan inovasi yang tidak dapat dibagi.

5) Observability, yaitu sejauh mana suatu inovasi dapat dilihat oleh orang lain.

Semakin individu mudah untuk melihat inovasi tersebut, maka semakin mudah pula individu tersebut untuk mengadopsi inovasi.

2. Saluran Komunikasi

Komunikasi adalah proses dimana individu yang terlibat dalam komunikasi dapat saling menciptakan dan berbagi informasi satu sama lain dengan tujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Rogers, 1983) . Komunikasi masuk ke dalam difusi karena difusi merupakan kegiatan pertukaran informasi yang didalamnya terdapat kegiatan pertukaran ide – ide antara satu orang ke orang yang lain.

3. Waktu

Elemen ini merupakan paling penting didalam sebuah proses difusi inovasi. Waktu adalah konsep yang jelas dari sebuah komunikasi. Waktu terlibat pada tahap keputusan inovasi, inovasi, dan tingkat adopsi dari inovasi. Penjelasan sebagai berikut:

- 1) Proses keputusan inovasi adalah tahap yang ada didalam seseorang individu yang menjadi aktor adopsi didalam sebuah inovasi dari tahap pengetahuan sampai dengan tahap ingin menggunakan atau tidak pada sebuah inovasi. Pada tahap proses keputusan inovasi ini diklasifikasikan ke dalam beberapa tahap pada tahap pengetahuan individu mendapatkan informasi mengenai inovasi tersebut mulai dari manfaat hingga cara menggunakan inovasi, sedangkan pada tahap persuasi dan keputusan, seorang individu lebih cenderung mencari evaluasi pada inovasi sehingga memperoleh informasi berkaitan dengan hal – hal yang menjadi sebuah

akibat dari adanya inovasi tersebut. Selanjutnya yang terakhir adalah tahap pengambilan keputusan yang didalamnya berisi

- 2) Inovasi, sejauh mana individu dapat mengadopsi sebuah inovasi yang relatif lebih awal dibandingkan anggota sistem sosial lain. Adapun 5 kategori pengadopsi berdasarkan unsur inovasi pada waktu yaitu pelaku inovasi, adopter awal, mayoritas awal, mayoritas akhir, dan perlahan.
 - 3) Tingkat adopsi, cepat atau lambat sebuah inovasi dapat diterima oleh suatu sistem sosial.
4. Sistem Sosial

Sistem sosial adalah sekumpulan unit – unit yang memiliki hubungan saling terkait dan terlibat yang di dalamnya terdapat kegiatan pemecahan masalah untuk mencapai tujuan bersama.

Berdasarkan teori tersebut maka yang akan diambil untuk teori pada penelitian ini adalah bagian difusi inovasi yang didalamnya terdapat karakteristik yang dapat dijadikan atribut inovasi yaitu keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, *trialability*, *observability*.

1.6.4. Atribut Inovasi

Menurut Rogers (1983), adapun karakteristik atau atribut inovasi yang memengaruhi penerimaan sebuah inovasi yaitu sebagai berikut

1. Keunggulan relatif (*relative advantage*), artinya sejauh mana sebuah inovasi dianggap memberi keuntungan kepada pemaikainya atau penerima inovasi tersebut. Tingkat keuntungan ini dapat diukur dengan indikator seperti nilai ekonominya, faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau memiliki

komponen yang sangat penting. Pada tahap ini memiliki konsep bahwa semakin menguntungkan seseorang dalam merasakan inovasi ini maka akan semakin cepat tersebarnya inovasi.

2. Kompatibilitas/Kesesuaian (*compatibility*), artinya tingkat yang menunjukkan kesesuaian antara inovasi dengan nilai, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan dari penerima inovasi. Mengapa demikian, karena inovasi yang tidak sesuai dengan nilai dan norma atau kebutuhan masyarakat maka akan lambat diterima oleh masyarakat dan begitu pula sebaliknya.
3. Kompleksitas (*complexity*), artinya tingkat yang menunjukkan kesulitan dalam memahami dan menggunakan inovasi tersebut kepada penerima inovasi. Sebuah inovasi yang mudah dimnegerti dan dipahami oleh penerimanya akan lebih cepat tersebar dibandingkan yang sulit dipahami.
4. Ketercobaan (*trialibility*), artinya sejauh mana inovasi tersebut dapat dicoba oleh penerima inovasi, apabila novasi ingin cepat tersebar maka suatu inovasi harus menunjukkan keunggulanya. Oleh karena itu sebuah inovasi juga harus melewati proses uji di masyarakat.
5. Keteramatan (*observability*), artinya mudah atau tidaknya melakukan pengamatan dari sebuah inovasi.

1.6.5. Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi

Menurut Rogers (1983) Inovasi memiliki faktor pendorong dan penghambatnya yaitu sebagai berikut:

1. Karakteristik inovasi (produk)

Sebuah produk yang berupa ainovasi akan semakin mudah diterima oleh masyarakat jika memiliki manfaat atau keuntungan yang didapat oleh

masyarakat, hal ini dapat diartikan inovasi yang baru diciptakan akan memiliki nilai daya tarik jika memiliki keunggulan dari inovasi sebelumnya.

2. Saluran komunikasi (kesesuaian)

Sebuah inovasi dapat memanfaatkan saluran komunikasi untuk melakukan penyebaran ke masyarakat atau ke konsumen. Dengan hal ini pemanfaatan saluran komunikasi akan sangat menentukan bagaimana sebuah inovasi menyebar ke masyarakat sebagai konsumen, hal tersebut dapat dicapai apabila perusahaan atau organisasi memanfaatkan saluran komunikasi melalui media massa secara luas dan interpersonal.

3. Upaya perubahan dari agen

Agen yang dimaksud ialah sebuah organisasi harus mampu dalam melakukan indentifikasi secara benar mengenai opinion leader yang akan digunakan dan mampu melibatkannya sebagai agen untuk mempunyai konsumen atau masyarakat dalam menerima dan menggunakan produk baru (inovasi).

4. Sistem sosial

Sistem sosial dari sebuah inovasi memegang peranan yang cukup penting seperti tingkat adopsi dari masyarakat itu sendiri. Masyarakat modern biasanya memiliki tingkat adopsi inovasi yang cukup tinggi dibanding masyarakat tradisional. Masyarakat modern lebih memandang perubahan sebagai sesuatu yang positif dan umumnya menghargai terhadap pendidikan dan ilmu pengetahuan, memiliki pandangan yang baik dengan dunia luar dan mudah berinteraksi dengan orang-orang di luar kelompoknya, sehingga mempermudah masukan penerima konsep baru dalam sistem sosial.

1.7. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui pengamatan mendalam (observasi), wawancara, serta studi dokumen. Fenomena yang menjadi focus penelitian adalah pelayanan publik yang dilakukan secara online oleh Pemerintah Kota Tangerang melalui aplikasi Tangerang LIVE. Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposive yang dikaitkan dengan tujuan penelitian, yang meliputi pejabat dan staf pada Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kota Tangerang serta masyarakat pengguna aplikasi Tangerang LIVE.

1.7.1. Tipe Penelitian

Penelitian yang peneliti lakukan mengadopsi metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimana pendekatan kualitatif ini metode yang berfokus pada pengamatan yang mendalam, dan uraian keseluruhan tentang pembahasan, maksud tujuan, dan terkait pemerintahan dalam berperan meningkatkan pelayanan publik khususnya di dalam aplikasi Tangerang live khususnya kepuasan masyarakat. Dalam metode deskriptif, fokus penelitian adalah untuk menggambarkan teliti karakteristik, sifat, atau keadaan dari subjek yang di teliti. Dengan kombinasi metode deskriptif dan pendekatan kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang menyeluruh.

1.7.2 Subjek Penelitian

Situs penelitian ini memiliki lokus di Pemerintahan Kota Tangerang khususnya pada Dinas yang memiliki keterkaitan dengan Pelayanan Publik Digital pada Aplikasi Tangerang LIVE yakni Dinas Komunikasi dan Informatika kota Tangerang, Dinas Sosial Kota Tangerang, Dinas Kesehatan Kota Tangerang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Tangerang, dan Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang. Fokus dalam penelitian ini mengenai bagaimana inovasi yang dibuat oleh pemerintahan Kota Tangerang untuk meningkatkan pelayanan publik melalui aplikasi Tangerang Live. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang menyeluruh atau komprehensif mengenai inovasi inovasi mengenai topik tersebut bagi meningkatkan pelayanan publik

1.7.3. Subjek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif ini, individu atau kelompok yang berperan sebagai penyedia data dan informasi disebut sebagai informan. Pemilihan informan dilakukan secara selektif (*purposive*) berdasarkan kesesuaian dan pemahaman mendalam mereka terhadap fenomena yang diteliti, serta relevansi dengan fokus permasalahan inovasi aplikasi Tangerang LIVE di Kota Tangerang. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu (Sugiyono, 2008). Penelitian kualitatif umumnya mengidentifikasi tiga kategori informan berdasarkan kedalaman informasi dan peran mereka, yaitu informan kunci, informan utama, dan informan pendukung. Penentuan informan utama dan pendukung dalam penelitian ini akan dilakukan melalui teknik *snowball* sampling, yaitu pemilihan informan berikutnya berdasarkan rekomendasi dari informan kunci atau informan sebelumnya yang dianggap memiliki informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan Informan Kunci

Informan kunci adalah individu yang memiliki pemahaman paling komprehensif, strategis, dan mendalam mengenai keseluruhan permasalahan serta konteks inovasi aplikasi Tangerang LIVE mereka dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* untuk mendapatkan gambaran holistik dan wawasan kebijakan. Dalam penelitian ini, yang

termasuk informan kunci adalah:

1. Kabid Pengembangan E-Government Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang: Bapak Rizky Febrianto Sunaryo, S. Kom

Informan Utama [1][2] Informan utama adalah individu yang memiliki pengalaman langsung atau pengetahuan detail pada aspek-aspek spesifik dari Inovasi Aplikasi Tangerang Live di Kota Tangerang. Yang termasuk informan utama adalah:

1. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan kota Tangerang: Ibu Wuri Harnaning dr.MM
2. Administrator Database Kependudukan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan: Rakha Aji Santoso, S.Kom
3. Wawancara dengan Staf Pendataan dan Verifikasi Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang: Angling Puja Mahesa,
4. Wawancara dengan Staf Bidang Jaminan Sosial Dinas Sosial: Maya Andriani, S.Sos

Selanjutnya yakni Informan Pendukung [1][2] Informan pendukung adalah individu atau kelompok yang dapat memberikan informasi tambahan, konteks pelengkap, atau memverifikasi data yang telah diperoleh dari informan kunci dan utama. Mereka dipilih melalui teknik *snowball sampling* untuk melengkapi informasi. Yang termasuk informan pendukung adalah: [1][2]

1. Masyarakat Kota Tangerang Pengguna Tangerang LIVE: Muhammad Farhan, Faiza Aurelian
2. Masyarakat Kota Tangerang Mengetahui Aplikasi Tangerang LIVE: Totok Handono, Jasmine Arlianda

1.7.4. Jenis Data

Data terkait dengan konteks penelitian ini mengacu pada sifat unik dari informasi yang dikumpulkan atau digunakan dalam penelitian ilmiah. metode kualitatif merupakan metode yang menjadi pilihan utama yang dipakai peneliti. Data kualitatif yang bersifat deskriptif dan tidak dapat diungkapkan dalam data atau statistik, lebih berfokus pada pemahaman yang lebih mendalam terhadap aspek kontekstual, persepsi, makna, dan interpretasi subjek. peneliti dalam tahapan ini melakukan pengumpulan berbagai data kualitatif melalui berbagai metode, seperti wawancara, analisis dokumen, maupun observasi. dengan ini, peneliti akan menghasilkan pemahaman yang lebih luas dalam mengetahui inovasi tentang mal pelayanan publik di aplikasi tangerang live

1.7.5. Sumber Data

Terdapat dua sumber data yang digunakan oleh peneliti yakni sumber data primer, dan sekunder.

a. Data Primer

Data primer yakni data yang diperoleh oleh peneliti secara langsung dari sumber aslinya. Dalam penelitian ini, data primer akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan dan observasi pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang serta penggunaan aplikasi Tangerang LIVE secara mandiri.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari media perantara dari sumber yang ada. Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan berupa regulasi, penelitian terdahulu, serta ulasan terkait aplikasi Tangerang LIVE di App Store maupun Play Store.

1.7.6. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:296) teknik pengumpulan data adalah proses yang menjadi pondasi dalam penelitian. Hal ini bertujuan mendapatkan data yang akurat. Dalam penelitian kualitatif ini peneliti akan menggunakan tiga teknik pengumpulan data utama yakni wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1. Wawancara

Esterberg dalam Sugiyono (2014) menyatakan bahwa wawancara merupakan pertukaran informasi atau ide yang melibatkan pertemuan dua orang melalui tanya jawab, sehingga dapat diinterpretasikan maknanya dalam topik tertentu. Wawancara memiliki tujuan untuk menggali persepsi, pengalaman, pengetahuan, dan pandangan informan terkait Inovasi Aplikasi Tangerang LIVE. Dalam penelitian ini, jenis wawancara yang akan digunakan adalah wawancara semi-terstruktur. Wawancara semi-terstruktur memungkinkan peneliti menggunakan pedoman wawancara yang berisi daftar pertanyaan umum sebagai panduan, namun tetap memberikan fleksibilitas untuk mengembangkan pertanyaan lebih lanjut secara spontan berdasarkan jawaban informan dari berbagai sudut pandang. Pendekatan ini memungkinkan penggalian informasi yang mendalam dan komprehensif, sekaligus menjaga fokus penelitian. [1]
[SEP]

2. Observasi

Menurut Sugiyono (2014) dengan mengutip pendapat Marshall, melalui observasi, seorang peneliti dapat mempelajari perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan melalui pengamatan langsung di lokasi penelitian yakni Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang, Penggunaan Aplikasi Tangerang LIVE oleh peneliti, dan observasi melalui ulasan Aplikasi

untuk memperoleh data primer mengenai kondisi faktual dan konteks lapangan. Informasi yang diperoleh dari observasi juga akan menjadi modal awal dan bahan verifikasi saat melakukan wawancara. Instrumen yang digunakan dalam observasi adalah catatan lapangan dan pedoman observasi, didukung dengan dokumentasi visual (foto dan rekaman).

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk membuktikan keadaan yang nyata didalam sebuah penelitian. Dokumentasi akan digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang relevan dengan Inovasi Aplikasi Tangerang LIVE. Data ini berupa catatan, arsip, dan sumber-sumber visual yang sudah ada. Tujuannya adalah untuk melengkapi, memperkaya, dan menguatkan informasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi, serta menyediakan konteks historis dan faktual. Pada penelitian ini dokumentasi berupa foto ketika peneliti melakukan observasi. Dokumentasi yang dipilih dalam penelitian ini juga dapat gambar - gambar yang diambil langsung oleh peneliti serta dokumen yang bersumber dari internet melalui website resmi sehingga tingkat kebenarannya dapat diujikan.

1.7.7. Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data penelitian ini seharusnya dimulai pada awal penelitian. Peneliti melakukan penelitian akan berhadapan dengan data data yang ada, baik dari dokumen, catatan observasi, dan melalui wawancara. Dan hasil dari itu peneliti akan membaca data data yang sudah dihasilkan. Peneliti harus memahami semua data yang sudah dihasilkan dengan cara menganalisis lebih dalam melalui pengolahan data, lalu peneliti harus memperlihatkan hasil dalam pengolahan data yang sudah ada untuk dijadikan sebuah laporan kualitatif. Langkah yang terakhir data yang sudah ada harus ditafsirkan yang

bertujuan untuk mempresentasikan dalam bentuk kualitatif, supaya data yang sudah dikumpulkan dan dianalisis dapat dikaitkan dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini.

1.7.8. Sumber Data

Kualitas data di dalam penelitian ini merujuk pada sejauh mana data yang dikumpulkan dalam penelitian, data yang ada harus valid, akurat, dan relevan. Aspek yang penting dan harus diperhatikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kredibilitas kredibilitas mengacu pada tingkat kesamaan pada data yang ada. Peneliti harus memastikan bahwa data yang data yang dikumpulkan merupakan data yang akurat dari peristiwa yang diteliti.
2. Transferabilitas Poin ini berkaitan dengan sejauh mana dan seberapa general peneliti menemukan data yang dapat diteliti.
3. Dependabilitas Poin ini mengacu kepada kemampuan untuk mengulang proses penelitian dan mendapatkan hasil yang serupa. Peneliti harus transparan dalam mendokumentasikan metode, analisis, dan langkah langkah yang diambil.
4. Kesesuaian dengan etika Kualitas data juga mencakup aspek etika, peneliti harus memastikan bahwa data yang dikumpulkan mematuhi prinsip prinsip hak asasi manusia dan privasi partisipan atau narasumber, serta tidak memanipulasi dan merekayasa data.