

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan signifikan dalam sistem administrasi pemerintahan, termasuk dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik mendorong pemerintah untuk menghadirkan layanan yang lebih efektif, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat melalui konsep *e-government* (Indrajit, 2006). Dalam konteks administrasi kependudukan, Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan identitas resmi yang memiliki peran strategis sebagai dasar pengakuan status hukum warga negara serta menjadi syarat utama dalam mengakses berbagai layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, dan administrasi lainnya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan pelayanan yang cepat dan akurat, pemerintah dituntut untuk melakukan transformasi digital dalam pengelolaan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, digitalisasi layanan kependudukan, khususnya terkait pengelolaan KTP, menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi.

Perkembangan era digital saat ini sangat erat kaitannya dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam berbagai aspek penyelenggaraan pemerintahan. Pemanfaatan teknologi dalam tata kelola pemerintahan menjadi bagian dari implementasi *e-government* yang bertujuan meningkatkan efisiensi,

transparansi, dan kualitas pelayanan publik (Farida & Lestari, 2021). Pemerintah daerah memerlukan dasar hukum yang kuat untuk memastikan setiap kebijakan maupun program inovasi dapat berjalan secara sistematis, efektif, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Dalam konteks Kota Tangerang, pengembangan Aplikasi Tangerang LIVE didasarkan pada Peraturan Walikota Tangerang Nomor 2 Tahun 2016 yang menjadi landasan awal dalam implementasi pelayanan publik berbasis teknologi. Seiring dengan perkembangan kebijakan di tingkat nasional, pemerintah juga menetapkan regulasi yang lebih spesifik terkait pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019. Regulasi ini menjadi pedoman dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan secara daring di daerah, termasuk dalam pengembangan fitur layanan kependudukan seperti SobatDukcapil pada Aplikasi Tangerang LIVE (Ramadhan et al., 2019). Dengan demikian, kedua regulasi tersebut tidak bersifat bertentangan, melainkan saling melengkapi dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik di Kota Tangerang.

Pemerintah Kota Tangerang melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) bekerja sama dengan Diskominfo mengembangkan Aplikasi Tangerang Live sebagai platform digital pelayanan publik terpadu. Salah satu layanan yang disediakan adalah SobatDukcapil secara daring, yang dapat diakses oleh masyarakat tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan atau kecamatan. Layanan ini merupakan bagian dari strategi digitalisasi pelayanan yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan akurasi data. Ramadhan et al. (2019) mencatat bahwa

inovasi ini merupakan bagian dari integrasi Kota Tangerang menuju konsep smart city, di mana data kependudukan menjadi basis utama dalam perencanaan pembangunan daerah.

Namun, dalam pelaksanaannya, pemanfaatan fitur layanan administrasi kependudukan pada Aplikasi Tangerang LIVE, khususnya layanan KTP-el melalui fitur SobatDukcapil, belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Penelitian oleh Sakina et al. (2024) menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan layanan digital administrasi kependudukan masih relatif rendah, baik disebabkan oleh kurangnya pengetahuan masyarakat maupun kendala teknis seperti ketidakpahaman terhadap antarmuka aplikasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan sistem digital belum sepenuhnya diikuti dengan kesiapan pengguna dalam memanfaatkannya secara optimal. Padahal, dari sisi regulasi, pelayanan administrasi kependudukan memiliki peran penting dalam menjaga validitas data serta mendukung tertib administrasi kependudukan.

Penelitian yang dilakukan oleh Khoirunnida, Wahyudi, dan Wibowo (2017) menyoroti bahwa intensi masyarakat untuk terlibat dalam sistem *e-participation* sangat dipengaruhi oleh kesiapan teknologi dan faktor psikologis individu, seperti efikasi diri serta ekspektasi hasil. Dalam konteks layanan pencatatan kelahiran digital melalui aplikasi seperti Tangerang LIVE, studi ini memberikan landasan bahwa keberhasilan adopsi teknologi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem yang tersedia, tetapi juga oleh sejauh mana masyarakat merasa mampu, percaya diri, dan melihat manfaat nyata dari penggunaan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, strategi edukasi publik dan penguatan literasi digital menjadi kunci

dalam mendorong keterlibatan aktif warga, terutama dalam pelayanan dasar seperti pelaporan kelahiran.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah mengkaji pemanfaatan layanan publik berbasis digital dalam kerangka *e-government*, khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian Sakina et al. (2024) menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan layanan digital administrasi kependudukan masih relatif rendah, meskipun sistem telah tersedia. Kajian Khoirunnida et al. (2017) juga menegaskan bahwa kesiapan teknologi dan faktor psikologis masyarakat menjadi penentu dalam pemanfaatan layanan digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan sistem digital belum sepenuhnya diikuti dengan optimalnya pemanfaatan oleh masyarakat. Permasalahan ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan digitalisasi pelayanan publik dengan realitas implementasinya di lapangan. Celah penelitian terletak pada belum banyaknya kajian yang secara spesifik menempatkan fitur SobatDukcapil pada Aplikasi Tangerang LIVE sebagai bagian dari implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital yang dievaluasi menggunakan pendekatan evaluasi kebijakan. Padahal, tingginya capaian kepemilikan KTP di Kota Tangerang belum secara langsung mencerminkan optimalnya pemanfaatan layanan digital yang disediakan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji kesenjangan antara capaian output pelayanan dengan tingkat pemanfaatan layanan digital dalam kerangka evaluasi kebijakan pelayanan publik.

Transformasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan secara daring merupakan salah satu inovasi strategis dalam mendukung pemerintahan yang responsif dan transparan. Sebagai landasan hukum yang mengatur implementasi pelayanan tersebut, Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 hadir sebagai pedoman utama dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan secara online di tingkat daerah. Di Kota Tangerang, peraturan ini dioperasionalkan melalui program SobatDukcapil yang memfasilitasi masyarakat dalam mengakses layanan secara mudah dan cepat, sekaligus memperkuat upaya digitalisasi pelayanan publik secara menyeluruh.

Aplikasi Tangerang LIVE merupakan aplikasi super app yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Tangerang sejak 17 Agustus 2016 oleh Wali Kota Tangerang saat itu, Arief R. Wismansyah. Aplikasi ini dirancang untuk mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu platform agar memudahkan masyarakat mengakses informasi serta pelayanan secara digital dan terpadu. Tangerang LIVE menyediakan 12 layanan utama dan 34 menu yang dapat dimanfaatkan warga Kota Tangerang untuk kebutuhan sehari-hari dan kepentingan administratif. Aplikasi ini memuat fitur-fitur seperti *news update* (berita terkini), layanan aspirasi kotak saran (LAKSA), pencari kerja (Tangerang Cakap Kerja), daftar harga bahan pokok, pengaduan keamanan, hingga layanan pajak dan retribusi. Salah satu layanan terpenting adalah SobatDukcapil, yang berfungsi untuk memudahkan masyarakat mengurus administrasi kependudukan secara online tanpa perlu datang ke kantor

Disdukcapil. SobatDukcapil menyediakan berbagai layanan administrasi kependudukan seperti pembuatan akta kelahiran, akta kematian, pengurusan KTP-el, KK, dan lainnya. Pengguna juga dapat mengurus dokumen dan melakukan perekaman KTP-el lewat layanan antrean yang disediakan di aplikasi.

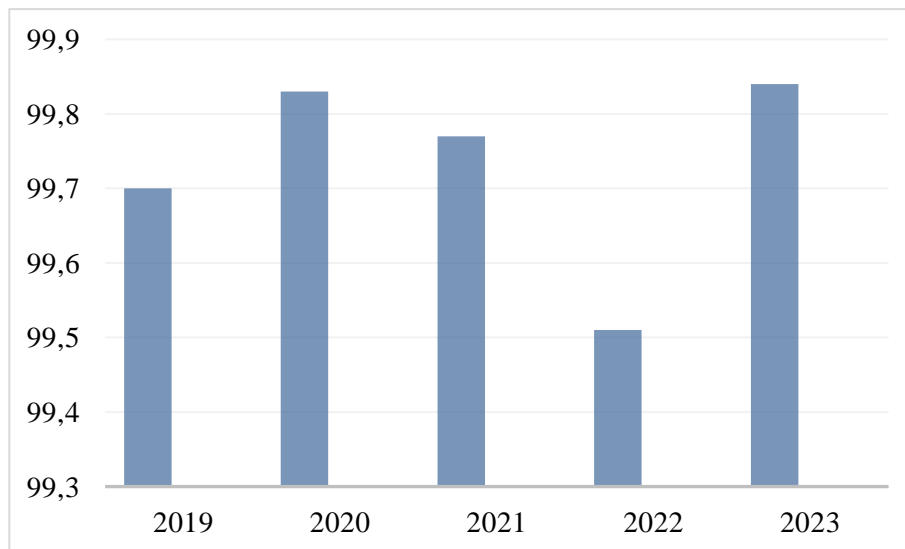
Kota Tangerang dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu kota metropolitan di wilayah penyangga DKI Jakarta yang memiliki tingkat kepadatan penduduk tinggi serta dinamika pelayanan publik yang kompleks. Selain itu, Pemerintah Kota Tangerang juga dikenal aktif dalam mengembangkan konsep *smart city* melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik, salah satunya melalui Aplikasi Tangerang LIVE. Dengan karakteristik tersebut, Kota Tangerang menjadi lokasi yang relevan untuk mengkaji pemanfaatan layanan administrasi kependudukan berbasis digital, khususnya pada fitur SobatDukcapil.

Peneliti akan lebih lanjut fokus pada bagian KTP karena KTP merupakan dokumen yang paling sering menjadi kebutuhan dalam berbagai aktivitas sosial dan ekonomi sehari-hari, mulai dari pembukaan rekening bank, pengurusan administrasi sekolah, hingga akses layanan kesehatan. Selain itu, KTP berperan penting dalam menjaga keamanan serta ketertiban sosial karena data identitas yang valid dapat mencegah penyalahgunaan dan konflik yang berkaitan dengan identitas palsu.

Berdasarkan data persentase kepemilikan kartu tanda penduduk di Kota Tangerang, sebanyak 99,84% dari total penduduk kota tersebut pada tahun 2023 sudah memiliki E-KTP. Dokumen E-KTP ini menjadi identitas dasar yang penting

bagi setiap warga, karena berperan sebagai syarat utama untuk mengakui status seseorang sebagai bagian dari warga negara Indonesia.

**Gambar 1. 1 Persentase Penduduk Memiliki KTP Kota Tangerang
Tahun 2019-2023**



Sumber: <https://satudata.tangerangkota.go.id/public/usercontent/93b685da677c78c7e51c5ab10d905472.pdf>/ diakses pada 10 Oktober 2025

Data menunjukkan bahwa persentase penduduk Kota Tangerang yang memiliki KTP mengalami fluktuasi selama periode 2019-2023. Pada tahun 2019, persentasenya mencapai 99,7%, kemudian meningkat menjadi 99,8% pada tahun 2020. Namun, terjadi penurunan pada tahun 2021 menjadi 99,8%, lalu turun lebih signifikan menjadi 99,5% pada tahun 2022, sebelum akhirnya meningkat kembali menjadi 99,8% pada tahun 2023. Meskipun terdapat fluktuasi, persentase kepemilikan KTP tetap berada pada tingkat yang sangat tinggi (di atas 99,4%) sepanjang periode tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepemilikan identitas resmi (KTP) di kalangan penduduk Kota Tangerang sudah mencapai level

yang sangat baik, dengan hampir seluruh penduduk telah memiliki dokumen identitas yang sah.

Meskipun tingkat kepemilikan KTP di Kota Tangerang telah mencapai angka yang sangat tinggi, kondisi tersebut belum sepenuhnya mencerminkan optimalnya pemanfaatan layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Tingginya persentase kepemilikan KTP lebih menunjukkan keberhasilan dari sisi output pelayanan, namun belum menggambarkan bagaimana proses pelayanan, khususnya melalui aplikasi digital seperti Tangerang LIVE, dimanfaatkan oleh masyarakat. Dalam praktiknya, masih ditemukan masyarakat yang lebih memilih melakukan pengurusan secara langsung (tatap muka) dibandingkan menggunakan layanan digital yang telah disediakan. Selain itu, kendala seperti literasi digital, pemahaman penggunaan aplikasi, serta pengalaman pengguna menjadi faktor yang memengaruhi tingkat pemanfaatan layanan berbasis aplikasi (Mubarok & Aisyah, 2021). Oleh karena itu, evaluasi terhadap pemanfaatan Aplikasi Tangerang LIVE, khususnya pada fitur SobatDukcapil, menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana layanan digital tersebut benar-benar digunakan secara optimal oleh masyarakat.

Dalam praktiknya, masih ditemukan masyarakat yang lebih memilih melakukan pengurusan secara langsung (tatap muka) dibandingkan menggunakan layanan digital yang telah disediakan. Selain itu, kendala seperti literasi digital, pemahaman penggunaan aplikasi, serta pengalaman pengguna menjadi faktor yang memengaruhi tingkat pemanfaatan layanan berbasis aplikasi. Oleh karena itu, evaluasi terhadap pemanfaatan Aplikasi Tangerang LIVE, khususnya pada fitur

SobatDukcapil, menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana layanan digital tersebut benar-benar digunakan secara optimal oleh masyarakat.

Pemilihan tahun 2024 sebagai fokus penelitian karena periode tersebut merupakan tahun pelaksanaan program dan data pelayanan kependudukan yang paling lengkap serta telah terdokumentasi secara resmi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang. Dengan demikian, penelitian ini dilakukan pada tahun 2025 untuk mengevaluasi implementasi dan pemanfaatan Aplikasi Tangerang LIVE selama tahun 2024 sebagai periode kebijakan yang telah selesai dijalankan dan dapat dievaluasi secara menyeluruh. Pemilihan periode ini dinilai relevan karena tahun 2024 menjadi penting bagi Pemerintah Kota Tangerang dalam mengoptimalkan layanan digital kependudukan berbasis aplikasi melalui fitur SobatDukcapil sebagai bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan responsif.

Lebih jauh, persoalan pelaporan kelahiran erat kaitannya dengan isu ketimpangan akses informasi dan teknologi. Dalam studi oleh Mubarak dan Aisyah (2021), ditemukan bahwa warga dari kalangan pendidikan rendah dan masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah memiliki akses dan pemahaman digital yang lebih terbatas. Hal ini menjadi tantangan besar dalam mendorong pelaporan kelahiran secara daring. Maka dari itu, pengembangan fitur ini perlu diimbangi dengan pendekatan inklusif, seperti pelatihan, penyuluhan di tingkat RT/RW, serta penyediaan media bantu yang mudah dipahami oleh masyarakat umum.

Melalui penelitian ini, penulis ingin menganalisis bagaimana Aplikasi Tangerang LIVE berperan dalam tata kelola pelaporan kependudukan di Kota

Tangerang. Fokus utamanya adalah pada sejauh mana aplikasi ini telah difungsikan sebagai alat administratif yang efisien dan partisipatif dalam pencatatan kependudukan. Selain itu, penelitian ini juga akan menelaah kendala dan potensi pengembangan lebih lanjut agar pelaporan kependudukan melalui platform digital benar-benar menjadi pilar pelayanan kependudukan yang inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dalam penelitian ini, pendekatan evaluasi yang digunakan merujuk pada teori evaluasi kebijakan yang dikemukakan oleh William N. Dunn. Penggunaan teori ini didasarkan pada pertimbangan bahwa implementasi Aplikasi Tangerang LIVE, khususnya fitur SobatDukcapil, merupakan bagian dari kebijakan publik Pemerintah Kota Tangerang dalam mengembangkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Oleh karena itu, pemanfaatan aplikasi tersebut tidak hanya dapat dilihat sebagai aspek teknis pelayanan digital semata, tetapi juga sebagai bentuk implementasi kebijakan publik yang perlu dievaluasi secara komprehensif (Purwanto & Rohman, 2022).

Indikator evaluasi yang dikemukakan oleh Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan, digunakan untuk menganalisis sejauh mana kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui Aplikasi Tangerang LIVE, khususnya pada fitur SobatDukcapil, telah diimplementasikan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Dengan demikian, penggunaan pendekatan evaluasi kebijakan dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih menyeluruh, tidak hanya dari sisi teknis layanan,

tetapi juga dari aspek keberhasilan implementasi kebijakan publik berbasis *e-government*.

1.2 Rumusan Masalah

1. Mengapa pemanfaatan fitur SobatDukcapil pada Aplikasi Tangerang LIVE dalam pelayanan pelaporan kependudukan di Kota Tangerang belum optimal?
2. Apa saja faktor hambatan dalam pemanfaatan fitur SobatDukcapil pada Aplikasi Tangerang LIVE?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pemanfaatan fitur SobatDukcapil pada Aplikasi Tangerang LIVE dalam pelayanan pelaporan kependudukan di Kota Tangerang.
2. Untuk mengidentifikasi faktor hambatan teknis dan non-teknis dalam pemanfaatan fitur SobatDukcapil pada Aplikasi Tangerang LIVE.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan kajian e-government, khususnya dalam konteks digitalisasi layanan administrasi kependudukan. Fokus pada pelaporan kependudukan melalui Aplikasi Tangerang LIVE dapat memperkaya literatur mengenai peran teknologi informasi

dalam mendukung sistem pencatatan sipil di tingkat kota. Penelitian ini juga memberikan perspektif baru terhadap hubungan antara kualitas layanan digital dan partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan kependudukan secara daring. Selain itu, hasil kajian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian sejenis yang mengangkat topik *smart city*, *e-participation*, dan tata kelola pelayanan publik digital berbasis teknologi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Pemerintah Kota Tangerang, khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) serta Diskominfo, dalam mengoptimalkan fitur pelaporan kependudukan dalam Aplikasi Tangerang LIVE. Hasil temuan ini diharapkan mampu mengidentifikasi hambatan dan peluang pengembangan sistem pelayanan kependudukan digital, sehingga ke depannya dapat meningkatkan kualitas layanan serta mendorong kesadaran masyarakat untuk melakukan pelaporan kelahiran secara tepat waktu. Penelitian ini juga berguna bagi pengambil kebijakan untuk merancang pendekatan edukatif dan inklusif agar layanan digital dapat diakses dan dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat secara merata.

1.5 Literatur Review

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Warahma et al (2025) dalam penelitiannya yang berjudul “Evaluasi Penerapan E-Government dalam Pembuatan E-KTP di Kantor Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang” Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis penerapan E-Government dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori evaluasi William Dunn (2003:610) digunakan untuk menilai efektivitas, efisiensi, kualitas, dan kinerja. Hasil menunjukkan E-Government bermanfaat bagi masyarakat, dengan respons positif dari operator Jelitaku. Meskipun demikian, perlu peningkatan peran semua pihak untuk kemitraan yang lebih adil dan berkelanjutan.

Nurrizqy dan Putra (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “Evaluasi Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik di Wilayah Perkotaan” yang diterbitkan di Jurnal Transformasi Digital Pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas implementasi e-government dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan publik di wilayah urban Indonesia, dengan fokus pada tantangan seperti infrastruktur digital dan literasi masyarakat. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan desain studi kasus di kota-kota besar, pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, observasi platform digital, dan analisis dokumen kebijakan. Teori evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) dari Stufflebeam (2003) diterapkan untuk menilai konteks, masukan, proses, dan hasil implementasi. Hasil menunjukkan bahwa e-government berhasil meningkatkan kecepatan pelayanan hingga 40% di sektor administrasi, dengan tingkat kepuasan pengguna mencapai 65%, meskipun masih terhambat oleh kesenjangan akses internet dan keamanan data, sehingga

direkomendasikan peningkatan infrastruktur dan sosialisasi untuk adopsi yang lebih inklusif.

Dapadeda dan Emanuel (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “SIDARLIN: Evaluasi Implementasi *E-Government* dalam Pelayanan Publik pada Disdukcapil Kabupaten Sumba Timur” Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat efektivitas penggunaan SIDARLIN oleh masyarakat dan Disdukcapil setempat, serta mengidentifikasi hambatan utama seperti kesalahan penggunaan aplikasi, keterbatasan perangkat, dan kekurangan sumber daya manusia yang menyebabkan rendahnya kepuasan dan adopsi. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan pengumpulan data melalui studi literatur relevan dan analisis deskriptif untuk memberikan gambaran komprehensif tentang situasi implementasi di tingkat lokal. Hasil menunjukkan bahwa pemanfaatan SIDARLIN di Disdukcapil Kabupaten Sumba Timur tidak memuaskan, dengan hanya 0.5% penduduk yang menggunakannya setiap tahun, sehingga layanan publik belum sesuai harapan akibat berbagai kendala teknis dan sumber daya; oleh karena itu, direkomendasikan perbaikan teknis pada aplikasi, pelatihan bagi staf dan pengguna, serta kampanye penyuluhan masyarakat untuk meningkatkan partisipasi dan efektivitas E-Government secara keseluruhan.

Dewi et al. (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Evaluasi *E-Government* dalam Pelayanan Perizinan Online melalui Website Hay.u Bandung dan Aplikasi GAMPIL Tahun 2022 (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Tahun 2022)” Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi e-government di Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung melalui website Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL dalam proses perizinan online. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan pengumpulan data melalui studi pustaka, observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta mengukur tingkat kematangan menggunakan Permenpan Nomor 5 Tahun 2018 tentang SPBE berdasarkan *E-Government Maturity Models* (aspek informasi, interaksi, transaksi, kolaborasi, dan optimalisasi). Hasil menunjukkan bahwa e-government tersebut telah berjalan cukup sukses dalam pelayanan publik, meskipun masih terdapat kekurangan yang dirasakan oleh pihak pemberi layanan dan masyarakat penerima, sehingga diperlukan perbaikan untuk mencapai kapabilitas yang lebih tinggi.

Wahyuni dan Angraini (2015) dalam penelitiannya yang berjudul “Evaluasi Implementasi *e-Government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Riau Menggunakan Pemeringkatan PeGI” Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kesiapan dan implementasi e-Government berdasarkan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003, dengan fokus pada optimalisasi teknologi informasi dalam sistem manajemen pemerintah daerah. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen untuk mengevaluasi lima dimensi PeGI: perencanaan, kelembagaan, kebijakan, infrastruktur, dan aplikasi. Hasil menunjukkan implementasi e-Government secara keseluruhan berada dalam kategori baik, meskipun dimensi perencanaan dinilai “kurang” akibat kurangnya strategi jangka panjang, sementara empat dimensi lainnya “baik”; sehingga diperlukan perbaikan dan pengembangan berkelanjutan untuk efektivitas yang lebih optimal.

Tarik benang merah dari kelima penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah fokusnya yang sama pada evaluasi pemanfaatan aplikasi atau sistem e-government untuk layanan publik, khususnya di bidang kependudukan. Penelitian ini memiliki beberapa perbedaan signifikan dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang membahas evaluasi e-government dalam pelayanan publik. Pertama, penelitian ini fokus pada aplikasi Tangerang Live yang merupakan aplikasi super app dengan cakupan layanan publik yang terintegrasi, termasuk pelaporan kependudukan, sementara penelitian sebelumnya umumnya meneliti aplikasi spesifik seperti pembuatan E-KTP atau sistem pelayanan tertentu. Kedua, penelitian ini dilakukan di Kota Tangerang, sebuah kota metropolitan dengan target pengembangan Smart City, sehingga evaluasi dilakukan dalam konteks transformasi digital yang lebih luas dan modern, berbeda dengan penelitian sebelumnya yang banyak dilakukan di wilayah kabupaten atau kota dengan skala dan perkembangan teknologi yang berbeda. Ketiga, penelitian ini tidak hanya menilai efektivitas dan efisiensi layanan, tetapi juga menilai pengalaman pengguna, inklusivitas, integrasi layanan, dan aspek keamanan data, yang memberikan cakupan evaluasi lebih komprehensif dibandingkan fokus penelitian terdahulu yang cenderung lebih terbatas pada aspek teknis dan organisasi. Keempat, konteks waktu penelitian ini adalah tahun 2024, sehingga memberikan gambaran kondisi terkini dan tantangan teknologi digital terbaru dalam pelayanan publik, berbeda dengan penelitian terdahulu yang menggunakan data atau konteks yang lebih lama. Dengan perbedaan tersebut, penelitian ini memberikan nilai tambah dalam memahami bagaimana aplikasi digital inovatif dan terintegrasi dapat meningkatkan kualitas

pelayanan pelaporan kependudukan di kota besar dalam era transformasi digital yang dinamis.

1.5.2 Landasan Teori

1.5.2.1 Teori Evaluasi

Evaluasi pemanfaatan aplikasi dalam pelayanan publik, seperti aplikasi Tangerang Live, mencakup berbagai dimensi yang harus diperhatikan secara menyeluruh agar dapat memberikan pemahaman yang lengkap tentang bagaimana aplikasi tersebut bekerja dan memberikan manfaat bagi penggunanya. Tidak hanya terbatas pada aspek teknis, seperti kemudahan penggunaan (*usability*) dan kecepatan layanan (*responsiveness*), evaluasi juga harus mencakup aspek fungsional yang lebih luas. Aspek fungsional ini meliputi tingkat kepuasan pengguna yang menggunakan aplikasi tersebut dalam melakukan pelaporan kependudukan. Kepuasan pengguna menjadi indikator penting karena mencerminkan sejauh mana aplikasi mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dalam konteks pelayanan publik.

Evaluasi juga harus melihat dampak aplikasi terhadap peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Aplikasi yang efektif tidak hanya mempermudah akses layanan, tetapi juga mendorong masyarakat untuk lebih aktif berpartisipasi dalam pelaporan dan pengelolaan data kependudukan. Partisipasi masyarakat yang tinggi dapat meningkatkan kualitas data kependudukan dan mendukung pengambilan kebijakan yang

lebih tepat sasaran oleh pemerintah daerah. Oleh karena itu, evaluasi harus mampu mengukur sejauh mana aplikasi Tangerang Live berhasil meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pelayanan kependudukan.

Evaluasi merujuk pada data atau fakta yang berkaitan dengan penilaian nilai atau manfaat dari hasil suatu kebijakan atau program (Dunn, 2000). Dunn menjelaskan bahwa evaluasi mempunyai beberapa peran pokok dalam menganalisis suatu program atau kebijakan. Evaluasi memberikan data yang berguna untuk mengevaluasi performa kebijakan melalui pemeriksaan apakah sasaran program atau kebijakan tersebut berhasil dicapai atau sebaliknya.

Teori evaluasi dari William N. Dunn sangat relevan sebagai kerangka panduan dalam penelitian ini. Teori tersebut mencakup beragam indikator evaluasi, seperti efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan. Dengan menerapkan indikator-indikator ini, hasil evaluasi yang didapatkan mampu menyajikan penilaian yang menyeluruh terhadap pemanfaatan aplikasi Tangerang Live dalam pelayanan pelaporan kependudukan di Kota Tangerang tahun 2024. Pendekatan ini memungkinkan analisis mendalam mengenai sejauh mana aplikasi tersebut mendukung proses pelaporan yang efisien dan inklusif bagi masyarakat.

Adapun indikator-indikator evaluasi yang dikemukakan Dunn untuk menilai suatu program atau kebijakan meliputi:

1. Efektivitas (*effectiveness*) berhubungan dengan tingkat pencapaian sasaran yang diinginkan selama pelaksanaan program. Indikator ini berguna untuk mengukur kualitas keseluruhan dari program tersebut.
2. Efisiensi (*efficiency*) melibatkan perbandingan antara upaya yang dikeluarkan termasuk biaya yang terlibat dengan pencapaian efektivitas maksimal menggunakan sumber daya seminimal mungkin. Jika program gagal mencapai target optimal meskipun dengan biaya tinggi, maka program itu dianggap tidak efisien.
3. Kecukupan (*adequacy*) menyangkut sejauh mana program atau kebijakan mampu memenuhi kebutuhan, nilai, atau peluang untuk mengatasi masalah yang ada. Indikator ini membantu menilai apakah masalah yang timbul telah teratasi secara memadai.
4. Perataan (*equity*) berkaitan dengan penyebaran program atau kebijakan yang dilakukan secara adil dan merata. Indikator ini mengevaluasi apakah program dapat diakses dengan baik oleh kelompok sasaran yang ditargetkan.
5. Responsivitas (*responsiveness*) melibatkan reaksi dari kelompok sasaran terhadap pelaksanaan program atau kebijakan, yang dapat dijadikan ukuran tingkat kepuasan mereka.
6. Ketepatan (*appropriateness*) berfokus pada penilaian kesesuaian tujuan program atau kebijakan. Indikator ini memeriksa kecocokan antara tujuan awal dengan hasil akhir, serta dampak sampingan yang mungkin muncul selama proses pelaksanaan.

Melalui uraian indikator evaluasi menurut William N. Dunn, menunjukkan pentingnya aspek-aspek tersebut dalam menilai kualitas suatu layanan atau program. Lebih lanjut, fungsi evaluasi sebagai mekanisme untuk meningkatkan mutu layanan atau program menjadi semakin terang. Dengan demikian, penelitian ini dapat menghasilkan temuan yang bermanfaat terkait apakah pemanfaatan aplikasi Tangerang Live dalam pelayanan pelaporan kependudukan di Kota Tangerang tahun 2024 telah mencapai ekspektasi, seperti kemudahan akses, kecepatan respons, dan kepuasan pengguna.

1.5.2.2 Teori *E-Government*

Konsep *e-government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik (Indrajit, 2006). Dalam konteks ini, pemerintah dituntut untuk menyediakan sistem layanan yang mudah diakses masyarakat secara daring, termasuk layanan administrasi kependudukan seperti pelaporan kelahiran. *E-government* menjadi sarana penting dalam menjawab tantangan birokrasi konvensional yang lambat dan berbelit.

Prinsip-Prinsip *e-Government* menurut Indrajit (2002, hlm. 11-13): Visi *e-Government* yang baik harus berlandaskan pada empat prinsip utama, yaitu:

1. Memfokuskan upaya pada peningkatan pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

2. Membangun lingkungan yang kompetitif sebagai motivasi peningkatan kualitas.
3. Memberikan penghargaan terhadap inovasi serta memberikan ruang bagi kesalahan sebagai bagian dari proses pembelajaran.
4. Menitikberatkan pada pencapaian efisiensi dalam penyelenggaraan *e-Government*.

Jenis-Jenis Pelayanan *e-Government* menurut Indrajit (2006, hlm. 30-32):

Jenis pelayanan *e-Government* dibagi menjadi tiga kategori utama, yaitu:

1. Publikasi: layanan publikasi yang mengacu pada komunikasi satu arah, di mana pemerintah menyampaikan informasi penting kepada masyarakat melalui media digital seperti internet. Pada Tangerang LIVE, aspek ini nampak lewat penyebaran berita, pemberitahuan layanan, hingga sosialisasi berbagai program kependudukan yang dikemas secara mudah diakses oleh warga.
2. Interaksi: Interaksi yang melibatkan komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat atau stakeholder terkait. Pada aplikasi Tangerang LIVE, fitur interaktif ini memungkinkan warga untuk menyampaikan kebutuhan, keluhan, atau pertanyaan terkait administrasi kependudukan secara langsung, sehingga meningkatkan kualitas dialog dan pelayanan publik. Contohnya adalah kanal pengaduan seperti LAKSA dan forum layanan SobatDukcapil yang memberikan kemudahan komunikasi bagi masyarakat Kota Tangerang.

3. Transaksi: Layanan transaksi yang merupakan bentuk interaksi dua arah yang mengandung proses transaksi, terutama yang berhubungan dengan aspek finansial atau administrasi yang memerlukan biaya tertentu. Dalam konteks Tangerang LIVE untuk pelayanan kependudukan, proses transaksi ini dapat berupa pembayaran biaya administrasi dokumen kependudukan atau layanan terkait lainnya yang memudahkan warga melakukan pembayaran secara digital tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan, sehingga memberikan kemudahan, efisiensi, dan transparansi dalam proses layanan publik.

Implementasi *e-government* yang baik tidak hanya mengandalkan aspek teknologi, tetapi juga kesiapan organisasi dan penerimaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan pelaporan kependudukan melalui aplikasi tidak cukup hanya disediakan, melainkan juga harus didukung dengan literasi digital, penyuluhan publik, dan sistem yang responsif. Penelitian ini mengkaji sejauh mana elemen-elemen tersebut berjalan dalam Aplikasi Tangerang LIVE di Kota Tangerang.

1.6 Operasional Konsep

Teori evaluasi yang dikemukakan oleh William N. Dunn dan akan dijadikan sebagai operasional konsep dalam penelitian ini untuk memberikan analisis menyeluruh terhadap pemanfaatan aplikasi Tangerang LIVE dalam pelayanan publik kependudukan. Penelitian ini secara khusus memfokuskan

pada beberapa indikator evaluasi Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan, sebagai ukuran kualitas pemanfaatan aplikasi tersebut.

Dengan mengintegrasikan teori evaluasi dari William N. Dunn, penelitian bertujuan memperoleh pemahaman mengenai sejauh mana aplikasi Tangerang LIVE dapat memberikan manfaat optimal bagi masyarakat melalui layanan yang berkualitas dan responsif.

Berikut ini adalah sebuah rancangan operasional konsep yang saya buat untuk mempermudah dalam penelitian saya antara lain:

Tabel 1. 1 Definisi Operasional Konsep Model William N. Dunn

Variabel Penelitian	Definisi Konsep	Indikator
Efektivitas (<i>effectiveness</i>)	Efektivitas untuk mengetahui sejauh mana aplikasi Tangerang LIVE dapat mencapai sasaran yang diinginkan, yaitu kemudahan pelaporan, kependudukan serta pemenuhan kebutuhan pengguna	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat pencapaian target pelaporan pengguna 2. Kemudahan pengguna dalam mengirim laporan melalui aplikasi 3. Kesesuaian hasil layanan dengan kebutuhan

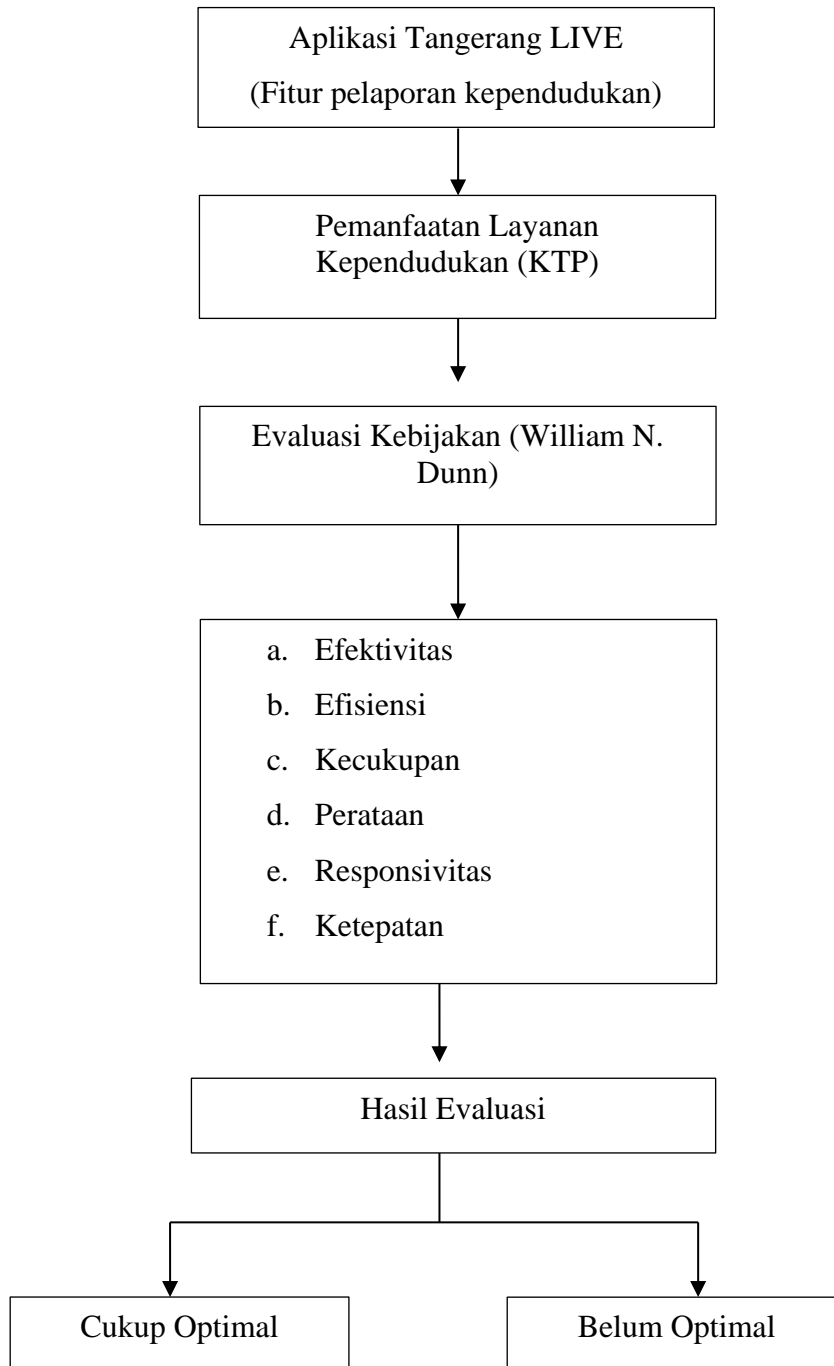
	sesuai tujuan program pemerintah daerah.	
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	Efisiensi merupakan kemampuan aplikasi dalam memanfaatkan sumber daya secara optimal dengan hasil maksimal, baik dari segi waktu, biaya, maupun tenaga untuk pelaporan kependudukan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kemudahan pengguna dalam memahami fitur aplikasi 2. Strategi pengelola aplikasi dalam menghemat waktu dan tenaga kerja pelayanan 3. Pengalaman petugas lapangan dalam menangani laporan melalui sistem digital dibanding cara manual
Kecukupan (<i>Sufficiency</i>)	Kecukupan menunjukan sejauh mana aplikasi dapat menyediakan layanan yang benar-benar mampu menjawab	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian fitur aplikasi dengan kebutuhan pelaporan 2. Kelengkapan layanan pelaporan yang tersedia

	permasalahan kependudukan yang dihadapi masyarakat	3. Ketersediaan dan panduan dan petunjuk penggunaan aplikasi
Perataan (<i>equity</i>)	Perataan mencerminkan tingkat pemerataan akses aplikasi untuk seluruh kelompok masyarakat di Kota Tangerang tanpa terkecuali	1. Aksesibilitas aplikasi bagi semua kelompok (usia, wilayah) 2. Penyebaran jumlah pengguna dan pelaporan merata terhadap pengguna 3. Sosialisasi dan edukasi digital kepada masyarakat
Responsivitas (<i>responsiveness</i>)	Responsivitas merupakan tingkat reaksi dan kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi, termasuk kecepatan dan ketepatan respons	1. Kecepatan aplikasi dalam menanggapi pelaporan 2. Tingkat kesesuaian tindak lanjut dengan kebutuhan pengguna 3. Ketersediaan notifikasi dan

	ketika pelaporan dilakukan.	pembaruan status laporan secara real-time kepada pengguna.
Ketepatan (<i>appropriateness</i>)	Ketepatan berfokus pada kesesuaian antara tujuan awal penggunaan aplikasi dengan hasil akhir serta keberlanjutan dan dampak dari implemetasinya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian jenis laporan kependudukan yang dengan kategori yang disediakan dalam aplikasi. 2. Perubahan waktu rata-rata proses administrasi kependudukan setelah penerapan aplikasi (sebelum vs sesudah). 3. Pembaruan (update/maintenance) sistem dan fitur baru dalam aplikasi Tangerang LIVE.

Sumber : Diolah oleh Peneliti

1.7 Kerangka Berpikir



1.8 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu pendekatan sistematis yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data guna menjawab pertanyaan penelitian dan mencapai tujuan tertentu. Menurut Sugiyono (2021), metode penelitian mencakup berbagai langkah yang dirancang untuk memastikan bahwa hasil yang diperoleh adalah valid dan dapat diandalkan. Metode ini tidak hanya mencakup teknik pengumpulan data, tetapi juga analisis dan interpretasi data untuk menghasilkan kesimpulan yang tepat.

1.8.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial melalui pengumpulan data yang mendalam dan deskriptif. Metode ini digunakan untuk mengeksplorasi pengalaman, pandangan, serta perilaku individu atau kelompok dalam konteks tertentu, sehingga peneliti dapat menggali makna di balik data yang diperoleh serta memahami konteks sosial yang mempengaruhi fenomena yang diteliti. Proses penelitian kualitatif melibatkan pengumpulan data secara spesifik dari partisipan, analisis data secara induktif, serta penafsiran makna data (Creswell, 2014).

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pemanfaatan fitur SobatDukcapil dalam Aplikasi Tangerang LIVE. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan

gambaran secara kontekstual terkait implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kota Tangerang.

Meskipun penelitian ini menggunakan kerangka evaluasi kebijakan William N. Dunn, pendekatan kualitatif tetap digunakan karena penelitian ini tidak bertujuan mengukur tingkat pemanfaatan layanan secara statistik, melainkan untuk memahami secara mendalam pengalaman pengguna, persepsi masyarakat, serta kendala yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, subjek penelitian tidak hanya terbatas pada pengguna layanan, tetapi juga melibatkan pihak pengelola untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif terkait implementasi layanan digital tersebut.

Selain itu, untuk meningkatkan validitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi (Alfansyur & Mariyani, 2020).

1.8.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah administrasi Kota Tangerang, Provinsi Banten. Kota ini dipilih karena merupakan daerah yang telah mengembangkan Aplikasi Tangerang Live sebagai platform pelayanan publik digital yang terintegrasi, termasuk fitur pelaporan kependudukan. Fokus penelitian diarahkan pada beberapa kelurahan dan kecamatan yang telah aktif menggunakan aplikasi ini, serta kantor instansi terkait seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) dan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo).

Waktu penelitian direncanakan akan berlangsung 1-2 bulan, kegiatan dimulai dari tahap persiapan penelitian, pengurusan izin, dan pemetaan lokasi

penelitian. Selanjutnya, peneliti akan memasuki tahap pengumpulan data melalui serangkaian kegiatan lapangan seperti wawancara, observasi, dan penyebaran instrumen penelitian, Tahap berikutnya adalah analisis data hingga tahap akhir yaitu penyusunan laporan.

1.8.3 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini terdiri dari dua kelompok, yaitu pihak pengelola layanan dan pengguna aplikasi Tangerang LIVE. Pihak pengelola meliputi aparatur dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang yang terlibat langsung dalam pengelolaan layanan SobatDukcapil.

Sementara itu, subjek dari masyarakat terdiri dari 3 (tiga) orang pengguna aplikasi yang dipilih secara purposive, yaitu pengguna yang pernah memanfaatkan fitur SobatDukcapil dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Jumlah informan pengguna dalam penelitian ini tidak dimaksudkan untuk mewakili populasi secara statistik, melainkan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terkait pengalaman, persepsi, dan kendala dalam penggunaan layanan. Hal ini sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif yang menekankan pada kedalaman data dibandingkan jumlah responden.

Untuk meningkatkan validitas data, penelitian ini juga menggunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari pengguna dan pihak pengelola layanan (Denzin & Lincoln, 2011).

1.8.4 Penentuan Informan

Untuk menentukan informan penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yakni informan dipilih bukan secara acak, melainkan berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap mampu memberikan informasi data yang akurat, valid. Kriteria informan yang akan di pilih mencakup individu-individu yang memiliki pengetahuan mendalam, pengalaman signifikan, dan keterlibatan langsung dengan konteks. Adapun informan dengan kriteria yang sesuai dengan kebutuhan peneliti untuk mewujudkan keakuratan data yaitu:

1. Pengguna aktif aplikasi Tangerang Live: Mereka yang telah menggunakan aplikasi dalam waktu tertentu dan memiliki pengalaman langsung terkait layanan yang diberikan.
2. Pejabat dan staff Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang: Untuk mendapatkan perspektif dari pihak pengelola aplikasi mengenai tujuan, tantangan, dan strategi pengembangan.

1.8.5 Jenis Data

Dalam penelitian dengan topik analisis aplikasi Tangerang Live sebagai fasilitator partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintahan Kota Tangerang dan menggunakan metode penelitian kualitatif, peneliti mengumpulkan data berupa pernyataan dari subjek penelitian yang diperoleh melalui wawancara dan observasi. Proses ini bertujuan untuk memahami bagaimana aplikasi Tangerang Live berfungsi dalam meningkatkan partisipasi masyarakat serta dampaknya terhadap tata kelola pemerintahan di Kota Tangerang.

1.8.6 Sumber Data

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan informasi dari dua jenis sumber, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan terpilih.

1. Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari informan melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif. Informan utama meliputi warga yang pernah menggunakan fitur pelaporan kelahiran dalam Aplikasi Tangerang Live, petugas administrasi Disdukcapil yang mengelola pelaporan data kelahiran, serta pengembang/pengelola aplikasi dari Diskominfo Kota Tangerang. Data ini tersedia dalam bentuk yang belum diolah yang menunjukkan bahwa informasi tersebut diperoleh secara langsung dari sumbernya tanpa memanipulasi apapun. Data primer ini dapat dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan subjek penelitian, yaitu pejabat dan staff Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, pengguna aplikasi Tangerang *Live*, serta masyarakat lainnya . Data primer ini sifatnya real-time, yang berarti informasi akan berubah dan berkembang seiring berjalannya waktu. Pentingnya dari data real-time terletak pada kemurnian dan orisinalitasnya yang memungkinkan peneliti untuk melakukan interpretasi tanpa intervensi atau bias yang di hasilkan dari proses pengolahan sebelumnya.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi pendukung yang telah tersedia sebelumnya, yang dimanfaatkan sebagai pelengkap data primer untuk memperkaya dan menambah kedalaman analisis penelitian. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi seperti kebijakan pelayanan publik, laporan tahunan instansi, panduan penggunaan aplikasi, hasil evaluasi internal pemerintah kota, serta kajian akademik sebelumnya yang relevan dengan topik e-government dan administrasi kependudukan.

1.8.7 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017) Teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang tepat dapat mempengaruhi kualitas data yang diperoleh. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan dua teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui percakapan langsung antara peneliti dan responden. Dalam wawancara, peneliti mengajukan pertanyaan untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Peneliti akan berfokus pada informan yang dipilih secara purposive, yaitu berdasarkan keterlibatan langsung dengan proses pelaporan kelahiran digital.

Wawancara memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang pandangan, pengalaman, dan perasaan responden (Moleong, 2018). Peneliti dapat berinteraksi dengan

narasumber melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk pertemuan tatap muka, komunikasi telepon, dan platform digital seperti *zoom*.

b. Observasi

Menurut Sugiyono (2014), observasi adalah kegiatan mengamati objek penelitian secara langsung untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Dalam penelitian, observasi dapat dilakukan secara sistematis untuk mencatat perilaku, kejadian, atau kondisi tertentu dalam konteks yang relevan. Observasi dapat bersifat partisipatif, di mana peneliti terlibat langsung dalam situasi yang diamati, atau non-partisipatif, di mana peneliti hanya mengamati tanpa terlibat. Proses observasi akan difokuskan pada aspek-aspek kunci, seperti penggunaan aplikasi oleh masyarakat, responsivitas pemerintah, kualitas interaksi digital, serta dampak aplikasi terhadap partisipasi publik. Melalui observasi langsung, untuk memahami secara langsung bagaimana proses pelaporan dilakukan oleh warga dan bagaimana aplikasi digunakan dalam praktik.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu sumber data yang sangat berharga dalam penelitian, karena dapat memberikan informasi yang tidak dapat diperoleh melalui wawancara atau observasi (Moleong, 2017). Dokumentasi yang digunakan dari sumber-sumber tertulis yang sudah ada, seperti laporan, arsip, buku, dan dokumen resmi lainnya, yang dilakukan dengan menelaah kebijakan pemerintah, laporan tahunan

instansi terkait, serta tampilan dan isi fitur dalam Aplikasi Tangerang Live.

1.8.8 Analisis dan Interpretasi Data

Interpretasi data merupakan serangkaian langkah sistematis yang dilakukan untuk meninjau dan memahami data melalui prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya. Proses ini bertujuan untuk memberikan makna yang mendalam pada data yang diperoleh serta menghasilkan kesimpulan yang relevan dan bermanfaat. Interpretasi data tidak hanya sekadar menjelaskan hasil, tetapi juga melibatkan penafsiran yang cermat terhadap hasil analisis yang telah dilakukan.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis menurut Miles (2014) yang mana di dalamnya terdapat tiga tahapan yang digunakan untuk menganalisis data sebagai berikut:

1. Reduksi data (*reduction*)

Reduksi data adalah proses yang krusial dalam analisis kualitatif, di mana peneliti memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mentransformasikan data mentah menjadi bentuk yang lebih ringkas dan terstruktur. Proses ini berlangsung secara berkelanjutan selama penelitian, dimulai dari pengumpulan data hingga penyusunan laporan akhir. Dalam tahap ini, peneliti melakukan seleksi yang ketat terhadap informasi yang dianggap relevan dengan fokus penelitian. Dengan reduksi data, peneliti dapat menghilangkan informasi yang tidak perlu dan menekankan aspek-aspek penting dari data, sehingga memudahkan dalam menarik kesimpulan. Proses ini tidak hanya membantu dalam mengorganisir data tetapi juga

memastikan bahwa informasi yang tidak relevan dapat dihilangkan, sehingga fokus tetap pada bagaimana pengalaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi Tangerang *Live* untuk keperluan pelaporan kelahiran.

2. Penyajian data (*display*)

Setelah proses reduksi, langkah berikutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data yang paling umum dilakukan adalah melalui teks naratif. Penelitian hasil wawancara ini akan disajikan 36kit bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan pandangan dan pengalaman informan terkait penggunaan aplikasi sebagai keperluan pelaporan kelahiran. Penyajian data tidak hanya menyampaikan fakta-fakta 36ekitar36c tetapi juga menggambarkan dinamika hubungan antara pemerintah dan warga, sehingga pembaca dapat lebih memahami pemanfaatan fitur pelaporan kelahiran secara *daring*.

3. Penarikan kesimpulan

Tahap terakhir 36kit analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini, peneliti melakukan interpretasi terhadap data yang telah disajikan dan berusaha untuk menyimpulkan temuan-temuan utama dari penelitian. Kesimpulan didasarkan pada analisis yang mendalam dan harus diverifikasi melalui teknik seperti triangulasi atau pemeriksaan silang dengan sumber lain untuk memastikan keabsahan hasil. Proses ini penting untuk menjamin bahwa kesimpulan yang diambil tidak hanya valid tetapi juga dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

1.8.9 Kualitas Data

Kualitas data merupakan aspek yang sangat penting 37ekit penelitian, karena data yang berkualitas tinggi akan menghasilkan temuan yang valid dan dapat diandalkan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber merujuk pada proses pengujian data yang diperoleh dari berbagai narasumber atau informan penelitian. Metode triangulasi sumber dapat meningkatkan kredibilitas data apabila dilaksanakan dengan cara memverifikasi informasi yang didapat selama penelitian melalui beberapa narasumber atau informan. Dengan demikian, sebuah kesimpulan dapat ditarik dari data yang telah dianalisis dari berbagai sumber oleh peneliti. Melalui penerapan teknik triangulasi sumber, peneliti berupaya untuk membandingkan hasil data wawancara yang diperoleh dari setiap narasumber atau informan penelitian sebagai bentuk komparasi untuk mengeksplorasi dan memvalidasi kebenaran informasi yang telah dikumpulkan (Sugiyono, 2016).

Tujuannya adalah untuk mengetahui tentang pelayanan pelaporan kependudukan melalui aplikasi Tangerang Live, peneliti bisa mengambil data dari pengguna aplikasi, petugas pendukung pelayanan, dan dokumen resmi terkait.