

# Analisis kualitas pelayanan elektronik pada aplikasi Tangerang Live = Analysis of e-service quality on Tangerang Live application

Nur Harfi Oktaviani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20522712&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pelayanan publik merupakan hal yang krusial dalam administrasi publik. Namun, pelayanan publik di Indonesia, khususnya pemerintahan daerah masih belum optimal. Keterlibatan teknologi merupakan salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut menghadirkan konsep electronic service. Aplikasi Tangerang Live merupakan sebuah bentuk pelayanan berbasis elektronik yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. Pembentukan aplikasi Tangerang Live bertujuan untuk memudahkan masyarakat Kota Tangerang untuk mendapatkan berbagai pelayanan publik hanya dalam satu aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas e-service (E-Service Quality) pada aplikasi Tangerang Live. Adapun instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas e-service pada penelitian ini adalah teori yang dikemukakan oleh Papadomichelaki & Mentzas (2012) tentang indikator pengukuran e-GovQual yang telah disesuaikan. Teori tersebut terdiri dari empat dimensi dengan 21 item pertanyaan. Dimensi tersebut terdiri dari efficiency, trust, reliability, dan citizen support. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode campuran yang dilakukan penyebaran kuesioner melalui Google Form yang disebarluaskan di Instagram, Twitter, Whatsapp, dan Line yang ditujukan kepada 403 responden berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas pelayanan elektronik pada aplikasi Tangerang Live tergolong baik karena keempat dimensi kualitas pelayanan elektroniknya sudah memenuhi kategori baik, tetapi dengan beberapa catatan. Catatan tersebut berupa permasalahan, seperti fitur yang tidak lengkap, sering terjadi error, serta petugas help desk kurang optimal.

.....Public services are crucial in public administration. However, public services in Indonesia, especially local government are still not optimal. Technological involvement is one of the effort to improve the quality of public services. Technological involvement in public services introduces the concept of electronic service. Tangerang Live application is an electronic-based service created by the Tangerang City Communications and Information Office. The establishment of the Tangerang Live application aims to make it easier for the Tangerang's citizen to get various public services in just one application. This study aims to analyze the quality of e-service on the Tangerang Live application. The instrument used to measure the quality of e-service in this study is the theory put forward by Papadomichelaki & Mentzas (2012) about the e-GovQual measurement indicators. The theory consists of four dimensions with 21 question items. These dimensions consist of efficiency, trust, reliability, and citizen support. This study uses a quantitative approach with a mixed-method through a questionnaire distributed on Instagram, Twitter, Whatsapp, and Line that aimed at 403 respondents based on predetermined criteria. The results show that the quality of electronic services in the Tangerang Live application based on 403 respondents perspective is good but some obstacles were still found, such as incompleted features, system that often error, and helpdesk staff has not helped optimally.