

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan komunikasi (TIK) membawa perubahan yang signifikan untuk pemerintahan di Indonesia, menuju ke pemerintahan digital (*E-Government*) menjadi reformasi terhadap sektor publik, muncul berbagai respon terhadap warga negara yang butuh perubahan dari pemerintah. Yang berlandaskan pada efisiensi, transparansi, serta inovasi terkait layanan berbasis web untuk mengurangi beban birokrasi dan memudahkan akses layanan publik. Konsep *E-Government* berfokus pada pemanfaatan teknologi jaringan dan aplikasi yang berbasis internet guna mempermudah interaksi digital yang melibatkan pemerintah dengan warga negara, pelaku usaha, sektor swasta, serta antar instansi pemerintah, bertujuan meningkatkan kemudahan akses dari efisiensi sebuah pelayanan publik (Kusuma Adam & Rahman, 2025). Salah satu aspek penting dalam implementasi pemerintahan digital adalah terjaminnya kualitas informasi publik yang disediakan kepada masyarakat, khususnya terkait dengan akurasi dan ketepatan waktu informasi. Informasi publik yang disajikan oleh pemerintah harus mampu mencerminkan kondisi yang sebenarnya serta tersedia pada saat dibutuhkan agar dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.

Kota Tangerang menetapkan visi *Smart City*, yaitu "Mewujudkan Kota Tangerang yang berdaya saing global dan berakhlakul karimah pada tahun 2027" visi ini memiliki sasaran utama (*Smart Governance, Smart Branding, Smart Economy, Smart Living, Smart Society, Smart Environment*) (tangerangkota.go.id, 2025), dalam penelitian ini, pilar *Smart Governance* yang menjadi fokus utama, di mana tata kelola pemerintahan yang efisien dan transparan dapat diwujudkan dengan pemanfaatan teknologi. Implementasi dari *Smart Governance* yaitu menciptakan Aplikasi Tangerang Live. Keberadaan Aplikasi Tangerang Live menuntut tersedianya kualitas informasi publik yang andal, mengingat informasi yang disajikan menjadi dasar bagi masyarakat dalam mengakses layanan pemerintahan dan mengambil keputusan administrasi secara mandiri.

Aplikasi Tangerang Live menyediakan berbagai layanan yang terintegrasi dalam satu akun pengguna. Integrasi layanan tersebut sangat bergantung pada kemampuan pertukaran data yang cepat dan konsisten antar sistem, atau interoperabilitas data, untuk

membentuk ekosistem sistem informasi yang terorganisasi dan mampu mendukung penyajian informasi secara real-time (Siregar Putri & Nasution Padli, 2025). Oleh karena itu, dalam konteks Aplikasi Tangerang Live, interoperabilitas data harus mampu memastikan bahwa data yang bersumber dari berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dapat ditampilkan secara akurat dan tepat waktu kepada masyarakat. Namun demikian, masih terdapat kesenjangan antara kompleksitas layanan yang disediakan dengan kualitas informasi yang diterima oleh pengguna. Sejumlah keluhan pengguna menunjukkan adanya keterlambatan pembaruan informasi, kegagalan akses layanan tertentu, serta ketidaksesuaian data yang ditampilkan dengan kondisi aktual. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kualitas informasi publik yang disajikan melalui aplikasi belum sepenuhnya optimal.

Berbagai ulasan pengguna pada platform distribusi aplikasi menunjukkan adanya permasalahan terkait keterlambatan pembaruan informasi, kendala autentikasi akun, serta lambatnya respons layanan bantuan. Permasalahan tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat hambatan pada proses pertukaran data, konsistensi informasi, serta koordinasi antar unit pengelola layanan. Tantangan dalam mewujudkan integrasi data secara *real-time* menjadi akar permasalahannya dalam penyajian informasi publik, yang ditemukan juga dalam penelitian terdahulu, penelitian yang dilakukan oleh Kusuma & Rahman dalam konteks **Penerapan E-Government pada Aplikasi Tangerang Live dalam Meningkatkan Kualitas Informasi Publik di Kota Tangerang**, dengan menunjukan adanya kendala di akses informasi dan akses fitur (Kusuma Adam & Rahman, 2025). Kesenjangan yang terjadi sebagai contoh yaitu ketidak tersediaan notifikasi verifikasi akun atau "Dokumen ditinjau" dan keterlambatan *update* status secara *real-time* membuat pengguna sering kali menebak status informasi tersebut. Kesenjangan yang terjadi mengindikasikan bahwa perbaikan tidak bisa dari antarmuka pengguna saja, tetapi juga harus dianalisis secara mendalam di level permukaan data, melalui kerangka Interoperabilitas Data. Dengan demikian, permasalahan utama dalam penelitian ini adalah sejauh mana implementasi interoperabilitas data pada Aplikasi Tangerang Live mampu mendukung penyajian kualitas informasi publik yang akurat dan tepat waktu bagi masyarakat.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan Pedoman Interoperabilitas Sistem Informasi yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Aplikasi Telematika Kominfo (2008), interoperabilitas merupakan sistem pemerintahan yang efektif, dan integrasi data

mempunyai peranan yang sangat vital. Selain itu, interoperabilitas juga dilihat menjadi tiga aspek yaitu Semantik, Organisasi, dan Teknis (Siregar Putri & Nasution Padli, 2025). Selanjutnya, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan sumber data sekunder dan primer yaitu wawancara, observasi dan artikel ilmiah atau jurnal ilmiah, menurut Creswell (2014) penelitian kualitatif adalah bentuk penelitian saat akan memahami permasalahan yang terjadi pada manusia atau lingkungan sosial supaya terbentuk sebuah gambaran menyeluruh dan dipaparkan ke dalam bentuk rangkaian kata, dengan memberikan data yang rinci dari sumber informasi (Roosinda Widiyanti et al., 2021). Pendekatan ini relevan untuk menganalisis fenomena interoperabilitas data pada Aplikasi Tangerang Live yang memengaruhi Kualitas Informasi Publik. Penelitian ini secara khusus menganalisis bagaimana interoperabilitas data memengaruhi kualitas informasi publik, dengan mengadaptasi dimensi kualitas informasi dari model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003), yang difokuskan pada dua aspek utama, yaitu akurasi dan ketepatan waktu. Akurasi merujuk pada kebenaran dan keandalan informasi yang disajikan, sedangkan ketepatan waktu menekankan pada ketersediaan informasi secara mutakhir dan tepat saat dibutuhkan masyarakat (Salsabilla & Very, 2025). Dengan demikian, peneliti melakukan penelitian yang berjudul **Interoperabilitas Data Pada Aplikasi Tangerang Live Dalam Mendukung Kualitas Informasi Publik Kota Tangerang**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah, maka didapatkannya rumusan pertanyaan utama penelitian, yaitu:

1. Bagaimana interoperabilitas data Tangerang Live dalam mendukung Kualitas informasi publik di Kota Tangerang?
2. Bagaimana kualitas informasi publik Tangerang Live pada aspek ketepatan waktu dan akurasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam menjawab rumusan masalah yang dijelaskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk menjelaskan interoperabilitas data pada Tangerang Live dalam mendukung Kualitas informasi publik di kota Tangerang
2. Untuk mengetahui kualitas informasi publik Tangerang Live pada aspek ketepatan waktu dan akurasi

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan berkontribusi terkait konsep interoperabilitas dalam konteks *E-Government* dalam mewujudkan Kualitas Informasi Publik. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi model studi kasus pengembangan teori TIK dalam ilmu pemerintahan.

2. Manfaat praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah:

- Bagi peneliti, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan dalam menerapkan konsep interoperabilitas TIK dalam konteks pemerintahan daerah.
- Bagi objek, hasil dari penelitian ini dapat menjadikan masukan dalam teknis dan strategi untuk memperbaiki implementasi interoperabilitas sistem Aplikasi Tangerang Live.
- Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk menyalurkan aspirasi masyarakat dalam perbaikan Aplikasi Tangerang Live untuk kedepannya.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam pengumpulan data primer, khususnya pada informan dari Bapenda Kota Tangerang. Hal ini disebabkan oleh kebijakan internal yang mewajibkan mahasiswa menjalani program magang sehingga tidak memungkinkan dilakukan wawancara langsung. Untuk mengatasi keterbatasan tersebut, peneliti menggunakan pendekatan triangulasi data melalui dokumen resmi, serta wawancara dengan Diskominfo, OPD Disnaker sebagai pembanding dalam implementasi integrasi layanan, dan pengguna yang menggunakan fitur pajak. Batasan ini tidak mengurangi fokus penelitian terhadap interoperabilitas data, namun menjadi pertimbangan dalam interpretasi hasil dan rekomendasi penelitian.

1.6 Sistematika BAB

Sistematika BAB dalam penelitian bertujuan untuk mempermudah untuk dipahami oleh pembaca. Berikut adalah deskripsi sistematika penulisan:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat landasan teori dan kajian konseptual yang digunakan sebagai dasar analisis dalam penelitian. Tinjauan pustaka disusun untuk memperjelas konsep, variabel, serta kerangka berpikir penelitian. Bab ini terdiri dari beberapa subbab, yaitu:

1. Konsep Pemerintahan Elektronik (*E-Government*)

Subbab ini membahas pengertian, tujuan, dan prinsip *E-Government* serta relevansinya dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan *smart governance* di pemerintahan daerah.

2. Interoperabilitas Data

Subbab ini menjelaskan konsep interoperabilitas data dalam sistem pemerintahan digital, termasuk dimensi interoperabilitas teknis, semantik, dan organisasi berdasarkan Pedoman Interoperabilitas Sistem Informasi Kominfo, sebagai kerangka utama analisis penelitian.

3. Aplikasi Tangerang Live

Subbab ini menguraikan gambaran umum aplikasi Tangerang Live sebagai *super apps* layanan publik Kota Tangerang, meliputi latar belakang pengembangan, fungsi, regulasi pendukung, serta peran aplikasi dalam mendukung *smart city* dan *smart governance*.

4. Kualitas Informasi Publik

subbab ini membahas konsep Kualitas informasi publik indikator kualitas informasi publik yang menggunakan dalam penelitian, yaitu ketepatan waktu dan akurasi.

5. Penelitian Terdahulu

Subbab ini menyajikan ringkasan hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian untuk mengidentifikasi persamaan perbedaan, serta *research gap* yang menjadi dasar kebaruan penelitian.

6. Kerangka Berpikir

Subbab ini menjelaskan alur pemikiran penelitian yang menggambarkan hubungan antar interoperabilitas data dan kualitas informasi publik pada aplikasi Tangerang Live sebagai dasar analisis pada bab selanjutnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian apa yang diterapkan oleh peneliti, seperti sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan jenis atau sumber data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai interoperabilitas data pada Aplikasi Tangerang Live dalam mendukung Kualitas informasi publik di Kota Tangerang. Pembahasan disusun berdasarkan kerangka teori dan indikator penelitian. Bab ini terdiri dari beberapa subbab, yaitu:

1. **Gambaran Umum Dinas Komunikasi Dan Informatika**
Sub bab ini menjelaskan peran, tugas, dan wewenang Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang sebagai pengelola teknis dan koordinator integrasi data dalam penyelenggaraan Aplikasi Tangerang Live.
2. **Gambaran umum Aplikasi Tangerang Live**
Sub bab ini menguraikan karakteristik Aplikasi Tangerang Live, meliputi tampilan antarmuka, jenis layanan yang disediakan, serta alur integrasi data antar OPD sebelum informasi ditampilkan kepada publik.
3. **Gambaran Interoperabilitas Teknis**
Sub bab ini menjelaskan bagaimana integrasi sistem dilakukan secara teknis, seperti penggunaan API, integrasi database antar OPD, serta kendala teknis yang muncul dalam proses pertukaran data.
4. **Gambaran Interoperabilitas Semantik**
Sub bab ini menjelaskan keseragaman makna data antar sistem, termasuk penggunaan standar data, data mapping, serta peran NIK sebagai identitas tunggal dalam integrasi layanan.
5. **Gambaran Interoperabilitas Organisasi**
Sub bab ini menjelaskan koordinasi antar instansi atau OPD dalam pengelolaan data, termasuk pembagian tugas, SOP, alur kerja, serta mekanisme verifikasi data sebelum dipublikasikan dalam aplikasi.
6. **Gambaran Kualitas Informasi Publik di Kota Tangerang**
Sub bab ini menjelaskan temuan penelitian mengenai kualitas informasi publik yang dianalisis melalui dua aspek: akurasi dan ketepatan waktu.
7. **Aspek ketepatan waktu Aplikasi Tangerang Live**
Sub bab ini membahas bagaimana interoperabilitas teknis, semantik, dan organisasi memengaruhi ketepatan waktu penyajian informasi kepada masyarakat.
8. **Aspek akurasi Aplikasi Tangerang Live**

Sub bab ini membahas sejauh mana data yang ditampilkan pada aplikasi sesuai dengan kondisi faktual dan dapat dipertanggungjawabkan, serta peran interoperabilitas dalam menjaga keakuratan informasi.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian yang dihasilkan dan sebuah saran sebagai rekomendasi ke depannya.

