BAB I
LATAR BELAKANG

1.1 Latar Belakang

Terciptanya suatu tata kelola pemerintahan yang baik *(good governance)* salah satu tercermin pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintahnya. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat akan memberi nilai positif dalam menciptakan dukungan terhadap kinerja pemerintah. Apabila aparat pemerintah melalui bentuk-bentuk pelayanan yang mampu menciptakan suasana yang kondusif dengan masyarakat maka kondisi semacam itu dapat dikategorikan sebagai keadaan yang mengarah pada terselenggaranya asas-asas *good governance*

Sudah menjadi rahasia umum di Indonesia jika pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintahan masih belum maksimal. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang berdampak menjadi kurang maksimal ini dipengaruhi oleh rendahnya kualitas kebijakan dan sumber daya manusia (SDM). Karena itu, pemerintahan didorong untuk memperbaiki kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Layanan informasi bagi masyarakat oleh pemerintah merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar pelayanan publik dapat memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat sehingga tercipta pelayanan publik yang lebih baik. Maka dari itu layanan informasi oleh pemerintah sangat dibutuhkan bagi masyarakat.

Kemajuan teknologi informasi dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang pesat hal ini merupakan bukti bahwa manusia selalu berusaha mendapatkan cara yang mudah, cepat dan akurat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal ini juga diterapkan dalam layanan informasi oleh pemerintah agar masyarakat cepat dan mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Salah satu pemerintahan daerah yang menerapkan hal ini adalah pemerintah Kota Tangerang dengan membuat sebuah aplikasi layanan informasi Kota Tangerang yang bisa di diunduh secara gratis yang berisikan banyak informasi mengenai kota Tangerang yang dibutuhkan oleh masyarakat Kota Tangerang.

Tangerang *LIVE* merupakan program yang dibuat oleh Pemerintah Kota Tangerang sebagai aplikasi layanan informasi untuk masyarakat Kota Tangerang atau luar Kota Tangerang. Kata *LIVE* yang dimaksud adalah sebuah akronim dari *Liveable*, *Investable*, *Visitable*, dan *E-City* yang memiliki arti masing-masing. *Liveable* yang dimaksud adalah kota layak huni yang pro rakyat dengan mengedepankan beberapa program, yaitu Tangerang Terang, Tangerang Bersih, Tangerang Berkebun, Tangerang Sehat, dan Tangerang Hijau. *Investable* atau layak investasi merupakan program yang memberikan fasilitas bisnis, industri dan

layanan jasa. *Visitable* merupakan Kota Tangerang layak kunjung dengan adanya beberapa destinasi wisata dan masih terus mengembangkan potensi wisata yang ada di Kota Tangerang. Yang terakhir *E-City* atau *Smart City* merupakan program yang mengedepankan akses komunikasi yang baik, cepat, dan pintar *(smart).* Dengan mengedepankan berupa *e-government, e-procurement, e-communities, e-registration*, penyediaan *wifi* publik, *CCTV traffic control, call center*, sosial media, dll. (https://www.merdeka.com/peristiwa/mewujudkan-kota-tangerang-live.html)

Aplikasi Tangerang *LIVE* dapat diunduh bagi pengguna *android* di *Play Store* secara gratis. Masyarakat yang sudah mempunyai akun membutuhkan *username* dan *password* untuk *log in* ke aplikasi tersebut. Jika sudah *log in* anggota bisa mengakses untuk mendapatkan layanan informasi dengan berbagai konten yang ada di aplikasi Tangerang *LIVE* seperti layanan pengaduan, layanan darurat 112, layanan informasi, layanan pariwisata, layanan ketenagakerjaan, layanan transportasi, layanan pendidikan, layanan kependudukan, layanan kesehatan, layanan perizinan, layanan kesra, layanan ekonomi, layanan streaming dan layanan bantuan. aplikasi Tangerang LIVE juga sudah di unduh 50.000+ lebih di *Google Play Store* dan *IOS*

Adanya aplikasi Tangerang *LIVE* yang berupa pelayanan publik dari Pemeritah Kota Tangerang bagi masayarakat Kota Tangerang atau luar Kota Tangerang dapat memudahkan untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah mengenai informasi kota. Menurut Mclean dan DeLone (1992) dalam menentukan sistem informasi mencakup 6 elemen penting. Elemen tersebut yaitu kualitas sistem *(system quality)*, kualitas informasi *(information quality)*, penggunaan *(use)*, kepuasan pemakai *(user satisfaction)*, dampak individual *(individual impact)* dan dampak organisasi *(organization impact).* (https://sijenius.wordpress.com/2009/10/04/model-kesuksesan-sistem-teknologi-informasi-delone-mclean-kritik-dan-pengembangan/)

Sebuah aplikasi Tangerang *LIVE* ini diharapkan bisa membantu masyarakat Kota Tangerang dalam mendapatkan informasi. tetapi masih banyak sekali masyarakat Kota Tangerang sendiri yang belum mengetahui mengenai adanya aplikasi Tangerang *LIVE* ini. Pada kenyataannya sosialisasi mengenai aplikasi Tangerang *LIVE* ini terus-menerus dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang untuk mengenalkan aplikasi ini pada masyarakat baik itu masyarakat Kota Tangerang atau luar Kota tangerang, sosialisasi dilakukan mulai dari pemasangan baliho, iklan di bus, iklan di koran, adanya kunjungan dari beberapa pemerintah daerah di Indonesia, dll.

Hal-hal tersebut yang melatar belakangi penelitian mengenai aplikasi Tangerang *LIVE* ini meliputi seberapa besar pengaruh adanya layanan informasi dari Tangerang *LIVE* terhadap minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi

tersebut untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Maka dari itu, saya memutuskan untuk mengambil judul tugas akhir yaitu, **"Efektivitas Layanan Informasi Kota Tangerang Terhadap Minat Masyarakat Kelurahan Gebang Raya Tangerang Dalam Menggunakan Aplikasi Tangerang *LIVE*"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas berikut rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian penulis :
"Sejauh Mana Efektivitas Layanan Informasi Kota Tangerang Terhadap Minat Masyarakat Kelurahan Gebang Raya Tangerang Dalam Menggunakan Aplikasi Tangerang *LIVE*?"

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mencari faktor-faktor yang menilai efektivitas dari aplikasi Tangerang *LIVE*
2. Untuk mengetahui sejauh mana efektivitas dari aplikasi Tangerang *LIVE* sebagai layanan informasi di Kota Tangerang bagi masyarakat kelurahan Gebang Raya Tangerang

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Secara Teoretis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan riset komunikasi mengenai efektivitas dari aplikasi Tangerang *LIVE*
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembelajaran untuk mengembangkan ilmu pengetahuan mengenai efektivitas dan pelayanan informasi
3. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pembelajaran untuk seorang praktisi *Public Relations* mengembangkan ilmu pengetahuan mengenai pembuatan informasi untuk publik dan membuat hubungan baik dan loyalitas kepada masyarakat melalui pelayanan informasi.

1.4.2 Manfaat Secara Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh pihak pemerintah Kota Tangerang sebagai bahan evaluasi dan acuan agar kedepannya aplikasi Tangerang *LIVE* sebagai layanan informasi menjadi lebih sempurna.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembelajaran bagi masyarakat khususnya mahasiswa sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya terkait dengan pelayanan publik.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Berisi mengenai latar belakang permasalahan yang diteliti yaitu mengenai aplikasi Tangerang *LIVE*, dalam penelitian kali ini dan menjelaskan rumusan masalah, tujuan dari penelitian, serta manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini baik secara teoritis maupun praktis.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi penjelasan mengenai konsep dan teori-teori yang terkait dengan penelitian serta memaparkan kerangka pemikiran dari permasalahan yang akan diteliti serta operasional variabel yang digunakan.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi mengenai penjelasan mengenai metode penelitian yang dipakai dalam penelitian kali ini dan metode yang dipakai dalam penelitian ini yaitu kuantitatif.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Berisi mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti baik dalam bentuk tulisan, tabel, atau gambar

BAB V PEMBAHASAN

Berisi tentang penjelasan atau penafsiran dari hasil penelitian, analisis data, serta perbandingan dengan hasil penelitian terdahulu baik pro dan kontra

BAB VI PENUTUP

Berisi mengenai kesimpulan dari keseluruhan penelitian dan saran yang disampaikan peneliti