

Pengukuran Efektivitas Pelayanan E-Government pada Fitur Pembayaran Pajak Daerah di Aplikasi Tangerang LIVE

Mutiara Syalsya Bilah

Administrasi Publik, Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka, Indonesia
email: mutiarasyal16@gmail.com

Abstract

The Tangerang LIVE app was designed to help residents of Tangerang City access digital civil registration services more easily and affordably. Users have encountered system glitches that cause the app to stop responding during use, preventing them from fully utilizing the service. This study measures the level of effectiveness of one of the main features, namely local tax payments available on the platform. A quantitative approach was used, with data collected via a Google Form questionnaire to assess service performance in a measurable way. Data from the Communication and Information Agency (Diskominfo) in 2024 shows that the number of users reached 1,287,095 accounts, with 495,523 verified accounts. The respondent profile reveals a dominance of women at 86%, with 74% in the 21 to 30 age range, and 72% holding a high school diploma or equivalent. Data analysis results show an effectiveness score of 4.03 on a scale of 5, reflecting positive user acceptance of the tax payment feature. These findings confirm that this digital service is capable of providing a positive user experience and supporting the public's needs in fulfilling their local tax obligations.

Keywords: Tangerang LIVE, Effectiveness, Taxes



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

Pendahuluan

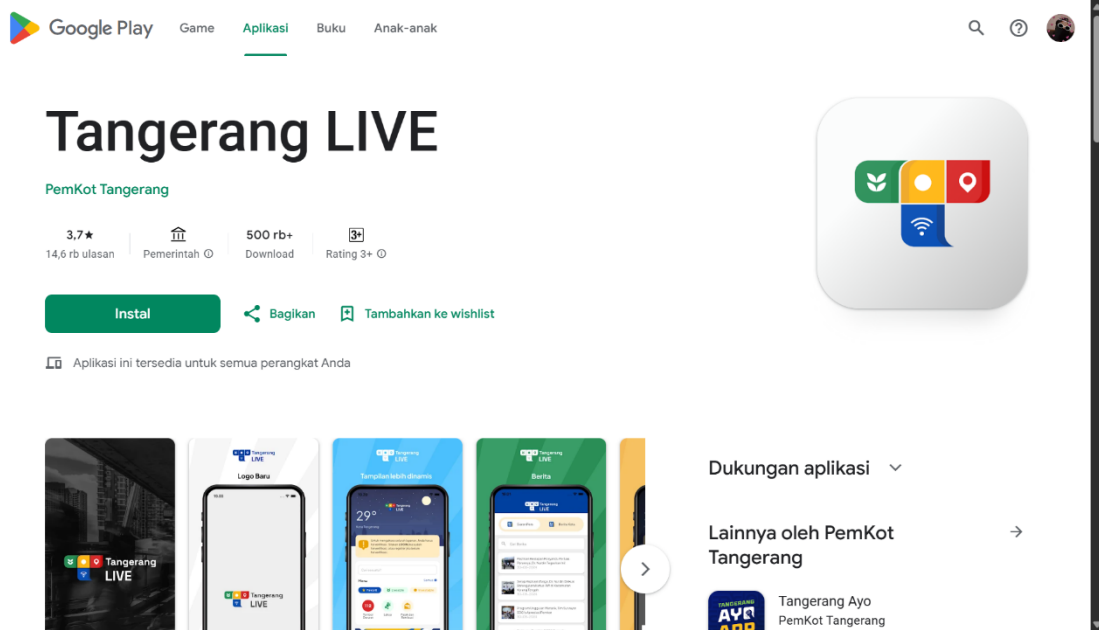
Perkembangan teknologi mendorong masyarakat untuk menyelesaikan berbagai kebutuhan secara mandiri dari rumah tanpa harus hadir langsung ke lokasi layanan. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi membentuk perubahan pandangan yang signifikan dalam pemanfaatan di beragam bidang termasuk industri perdagangan serta tata kelola pemerintahan sebagaimana dikemukakan (Suhender, 2025). Pemerintahan memanfaatkan jaringan internet untuk menyebarkan informasi sekaligus menghadirkan layanan yang dapat diakses oleh masyarakat aparaturnya maupun pelaku usaha. Transformasi tersebut berjalan seiring perubahan pelayanan publik yang bergeser dari pola birokratis menuju sistem yang adaptif responsif dan berbasis teknologi. Pelayanan publik

menjadi unsur utama dalam pelaksanaan pembangunan nasional karena perannya yang langsung menyentuh kebutuhan warga. Penyediaan layanan publik yang berkualitas mendorong dampak positif bagi masyarakat melalui peningkatan kesejahteraan serta kontribusi nyata terhadap pertumbuhan ekonomi.

Peneliti menggunakan metode E-GovQual sebagai dimensi indikator menggunakan Pendekatan yang umum digunakan adalah yang dikembangkan oleh UNDP (United Nations Development Programme), Metode E-GovQual yang dikembangkan oleh ahli Papadomichelaki dan Mentzas yang ditemukan pada Tahun 2004, disesuaikan dengan pelayanan public berbasis elektronik (e-Government) (Septa, 2019). Penelitian ini menggunakan indikator yang mencakup kemudahan pemakaian tingkat kepercayaan kinerja fungsi kelengkapan isi kualitas tampilan keandalan sistem serta dukungan terhadap warga. Instrumen pengukuran tersebut difungsikan sebagai sarana penilaian untuk mengetahui efektivitas layanan e-government dari sudut pandang pengguna. Metode yang diterapkan relevan dengan kajian tata kelola digital karena mampu menggambarkan tingkat keterlibatan masyarakat dalam berinteraksi dengan pemerintah secara lebih mendalam. Upaya peningkatan pelayanan publik yang responsif dan efisien diwujudkan melalui pengembangan konsep smart city. Perencanaan smart city diarahkan untuk membangun lingkungan yang cerdas berkelanjutan dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kualitas hidup warga sebagaimana dijelaskan (Diskominfo, 2021). Pemerintah mengimplementasikan e government untuk memfasilitasi interaksi digital antara institusi publik warga sektor swasta pelaku usaha serta antarinstansi guna mempermudah akses masyarakat dan meningkatkan efisiensi pelayanan publik.

E-government dipahami sebagai pendekatan yang menghadirkan berbagai manfaat positif melalui peningkatan akses serta mutu pelayanan publik berbasis digital sekaligus memperkuat relasi antara pemerintah masyarakat dan sektor bisnis. Implementasi layanan publik melalui e government menunjukkan keuntungan nyata terutama pada aspek efektivitas dan efisiensi sebagaimana dijelaskan (Kusuma, 2025). Pengembangan e government perlu menempatkan dampak positif dan risiko secara seimbang agar kebijakan yang dihasilkan mampu bersifat adaptif serta inklusif seperti yang dikemukakan (Kusuma, 2025). Pemerintah Kota Tangerang bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika untuk menjalankan inovasi modern yang memanfaatkan kemajuan teknologi pada era digital. Inovasi tersebut diwujudkan melalui layanan digital berbentuk aplikasi yaitu Tangerang LIVE sebagaimana dijelaskan (Salsabila, 2024). Meskipun pengguna menilai kualitas Tangerang LIVE tergolong baik tingkat pengenalan aplikasi ini di kalangan masyarakat Kota Tangerang masih belum merata seperti disampaikan (Tholok, 2019).

Gambar 1. Jumlah pengguna Aplikasi Tangerang LIVE

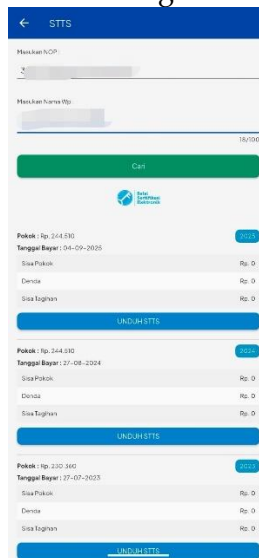


Sumber: Google Playstore Tahun 2025

Aplikasi Tangerang LIVE dikembangkan sebagai bentuk inovasi strategis Pemerintah Kota Tangerang yang menghadirkan layanan digital transparan mudah diakses serta cepat digunakan oleh masyarakat. Landasan pembentukan Tangerang LIVE mengacu pada Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 2 Tahun 2016 tentang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagaimana dijelaskan (Kusuma, 2025). Jumlah pengguna aplikasi ini mencapai 1094572 akun pada tahun 2023 dan meningkat menjadi 1287095 akun pada tahun 2024 dengan total akun terverifikasi sebanyak 495523 sebagaimana tercatat dalam data (Kota, 2023). Layanan yang tersedia mencakup 12 jenis pelayanan dengan 34 menu yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas khususnya warga Kota Tangerang sesuai rilis (Tangerang, 2025).

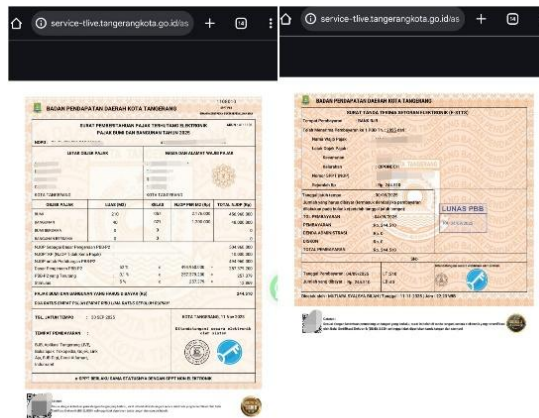
Pemerintah Kota Tangerang menghadirkan fitur PBB pada aplikasi Tangerang LIVE untuk mempermudah masyarakat dalam mencetak e SPPT PBB melihat besaran tagihan melakukan pembayaran serta memantau status pelayanan pajak bumi dan bangunan. Pajak dipahami sebagai kewajiban kontribusi yang harus dipenuhi oleh wajib pajak baik perorangan maupun badan kepada negara yang bersifat memaksa dan berlandaskan ketentuan peraturan perundang undangan sebagaimana dijelaskan dalam Undang Undang Nomor 28 Tahun 2007 oleh (Maulana, 2024).

Gambar 2. Cek Tagihan Wajib Pajak



Sumber: Aplikasi Tangerang Live

Gambar 3. Tagihan Lunas e-SPPT PBB



Sumber: Aplikasi Tangerang Live

Fitur pembayaran wajib pajak pada Aplikasi Tangerang LIVE berfungsi sebagai salah satu sarana bagi warga untuk mempermudah proses transaksi (Safarudin, 2023). Fitur Pembayaran wajib pajak pada Aplikasi ini menjadi sebuah jembatan untuk pengguna Aplikasi melakukan pembayaran. Namun, Keberadaan aplikasi berbasis digital tidak dapat dipastikan akan meningkatkan mutu layanan public tanpa adanya penerapan dan dukungan dari masyarakat. Efektivitas layanan public digital dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti keandalan sistem, kemudahan dalam penggunaannya, kecepatan dalam memberikan respon, serta mutu tindak lanjut terhadap pengaduan dan kebutuhan warga.

Efektivitas bukanlah program yang terbilang *simple*, namun seiring berkembangnya zaman secara digital, disinilah digital sebagai sebuah layanan yang bisa diusahakan untuk dapat melahirkan layanan yang paling efektif dengan menyesuaikan kondisi (Yuliasuti, 2023). Tingkat literasi digital masyarakat merupakan faktor penting untuk kesiapan birokrasi untuk mendukung keberhasilan program berbasis teknologi (Suhender, 2025).

Pelaksanaan Aplikasi Tangerang LIVE masih menghadapi berbagai tantangan yang perlu ditangani agar layanan digital dapat berjalan optimal sebagaimana dicatat (Suhender, 2025). Pengguna mengungkapkan adanya kendala berupa gangguan sistem keterbatasan fitur yang belum sepenuhnya menjawab kebutuhan tertentu serta kurangnya sosialisasi terutama bagi kelompok lansia atau masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi. Penelitian ini difokuskan untuk menilai tingkat efektivitas fitur pembayaran pajak yang tersedia dalam Aplikasi Tangerang LIVE.

Permasalahan yang kerap muncul pada Aplikasi Tangerang LIVE berkaitan dengan kesulitan akses akibat gangguan sistem serta kondisi aplikasi yang berhenti merespons setelah pembaruan ke versi terbaru. Pengguna mengalami hambatan saat membuka berbagai fitur layanan seperti perizinan pengaduan maupun informasi publik karena aplikasi tiba tiba keluar dari menu atau tidak dapat dijalankan sehingga proses harus diulang dari awal. Situasi tersebut memicu rasa tidak nyaman di kalangan pengguna dan menurunkan tingkat efektivitas aplikasi sebagai sarana penghubung digital antara Pemerintah Kota Tangerang dan masyarakat.

Metode

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan fokus pada pengukuran tingkat efektivitas pelayanan e government yang tersedia dalam Aplikasi Tangerang LIVE. Peneliti menyiapkan landasan teori yang relevan serta menghimpun data dari pengguna aplikasi melalui kuesioner yang disebarakan menggunakan Google Form sebagaimana dijelaskan (Salsabila, 2024). Pendekatan kuantitatif bertumpu pada jawaban responden terhadap instrumen pertanyaan yang disusun berdasarkan kerangka konseptual yang digunakan peneliti seperti dijelaskan (Aslichati, 2024). Pengujian data dilakukan melalui penetapan populasi dan penarikan sampel sebagai dasar analisis penelitian.

Penelitian ini menggunakan indikator kemudahan penggunaan tingkat kepercayaan fungsionalitas kualitas isi tampilan keandalan serta dukungan terhadap warga pada Aplikasi Tangerang LIVE. Objek kajian difokuskan pada pengguna Tangerang LIVE yang memanfaatkan fitur pembayaran pajak daerah. Pengambilan sampel dilakukan dengan Teknik total sampling yang melibatkan seluruh anggota populasi sebagai sampel penelitian. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 orang dengan N sebesar 50. Tujuan utama penelitian ini diarahkan untuk mengetahui tingkat efektivitas Aplikasi Tangerang LIVE pada layanan pembayaran pajak daerah Kota Tangerang.

Penelitian ini menetapkan lokasi pengambilan data pada lingkungan domisili peneliti dengan fokus pada pengguna Aplikasi Tangerang LIVE. Pemilihan lokasi tersebut bertujuan untuk mengoptimalkan efisiensi waktu serta pemanfaatan sumber daya selama proses pengumpulan data. Wilayah penelitian berada di Kota Tangerang yang mencakup beragam lapisan masyarakat termasuk pengguna aktif maupun tidak aktif seperti warga perumahan sekitar dan pelaku usaha kecil.

Populasi yang didapatkan sebanyak 50 Responden. Berdasarkan populasi yang terbilang kecil maka Teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah Total sampling (sensus). Total sampling merupakan Teknik yang digunakan untuk penentuan sampel dengan seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Maka dari itu, jumlah sampel yang digunakan adalah 50 Responden $N= 50$.

Untuk mendapatkan data primer yang digunakan peneliti menggunakan Teknik yang berbasis kuesioner. Peneliti menyebarkan kuesioner ini secara online dengan menggunakan *google form*.

Tabel 1. Tingkat Skor jawaban kuesioner

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Untuk dapat mengetahui seberapa tingkat kepuasan responden terhadap setiap dimensi (Q1 sampai dengan Q6), rumus yang digunakan dari keseluruhan yaitu

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{N}$$

Keterangan:

\bar{x} : Nilai Rata-Rata (Mean)

$\sum x_i$: Jumlah total seluruh nilai data pada dimensi tertentu

N : Jumlah Responden (Sampel)

Teknik analisis data yang digunakan analisis univariat merupakan analisis yang dilakukan terhadap satu variabel. Variabel yang difokuskan yaitu menilai Efektivitas pelayanan dengan mengkaji Aplikasi Tangerang LIVE.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan rujukan jurnal efektivitas Aplikasi Tangerang LIVE pada menu pelayanan publik ditampilkan secara jelas dengan panduan yang mudah dipahami sehingga membantu

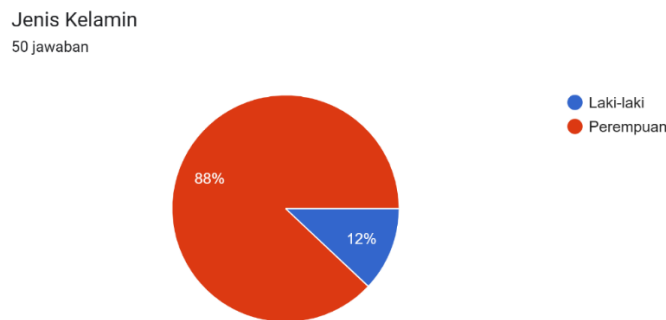
masyarakat dalam mengakses layanan. Penggunaan fitur pajak mengharuskan pengguna melakukan verifikasi akun namun proses verifikasi tersebut belum menampilkan notifikasi yang jelas kepada pengguna. Aplikasi Tangerang LIVE berfungsi sebagai layanan digital resmi Pemerintah Kota Tangerang dengan jumlah unduhan mencapai 1.287.097 kali hingga April 2025 serta memiliki 496.523 akun aktif sebagaimana dicatat (Suhender, 2025). Penelitian ini menggunakan sampel yang mencakup seluruh populasi yang diperoleh yaitu sebanyak 50 responden. Efektivitas penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Tangerang pada periode 2017 hingga 2021 tergolong sangat efektif karena mencatat rata rata capaian sebesar 105,56% sebagaimana dijelaskan (Apriliani, 2022).

Tabel 1. Karakteristik Responden

Jenis kelamin	Umur	Pendidikan	Frekuensi
Perempuan	<20 Tahun	SMA/Sederajat	Baru Pertamakali
Laki-laki	21-30 Tahun	Diploma	Kadang-kadang
	31-40 Tahun	S1	Sering
	>40 Tahun	S2/S3	
Total			

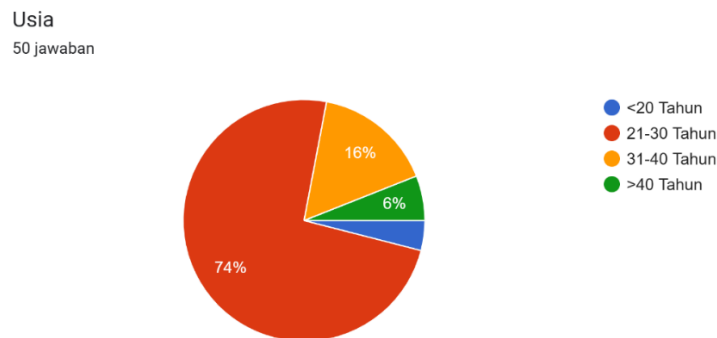
Sumber: Aplikasi Tangerang LIVE

Gambar 1. Diagram Jenis Kelamin

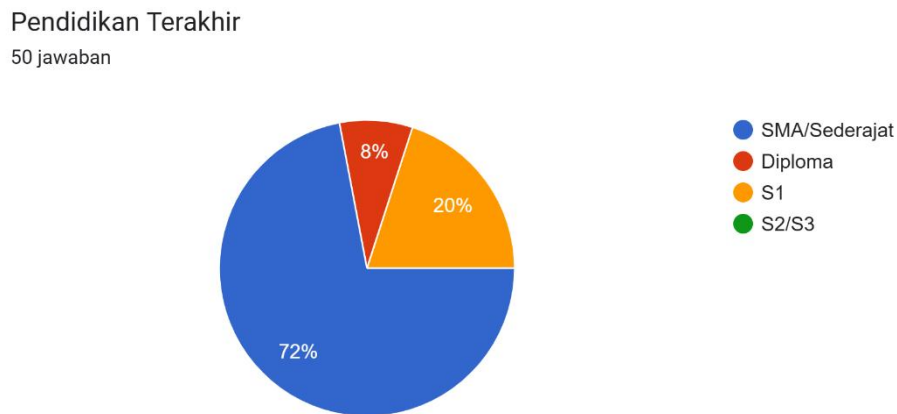


Sumber: Kuesioner

Gambar 2. Diagram Usia



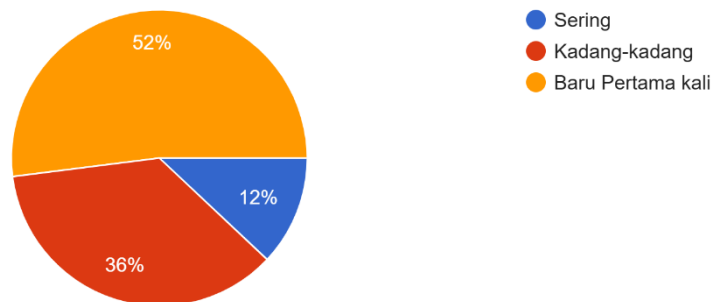
Sumber: Kuesioner

Gambar 3. Diagram Pendidikan Terakhir

Sumber: Kuesioner

Gambar 4. Diagram Frekuensi Penggunaan

Frekuensi menggunakan fitur pembayaran Pajak Daerah di Aplikasi Tangerang LIVE
50 jawaban



Sumber: Kuesioner

Deskripsi responden menghasilkan bahwa penggunaan aplikasi Tangerang Live didominasi oleh perempuan dengan presentase yang sangat tinggi (88%) dengan jumlah yang banyak mencerminkan bahwa ketidakberimbangan gender yang signifikan. Data dikumpulkan memberikan perspektif dan pengalaman bahwa pentingnya untuk memperkirakan dari potensi kesalahan sistematis dan keterbatasan yang muncul akibat dominasi ini, yang terpenting dalam interpretasi perilaku dan preferensi pengguna.

Kemudian, usia menjadi mayoritas responden yang menggunakan aplikasi Tangerang Live yaitu 21-30 Tahun, ini menunjukkan bahwa kelompok dengan rentang usia tersebut menjadi paling aktif dalam penelitian ini. Temuan ini mengindikasikan minat usia tersebut menjadi minat tinggi terhadap produk atau layanan yang menggunakan teknologi. Responden dengan usia di bawah 20

Tahun dan di atas 40 Tahun cenderung relative sedikit. Mencerminkan ketertarikan terhadap topik yang dibahas.

Tabel 2. Karakteristik Mean Responden

Item pertanyaan	Mean	Karakteristik Mean Responden				Jumlah responden
		Tinggi		Rendah		
		F	%	F	%	
Kemudahan Pengguna		41	72	9	18	50
1. Fitur pembayaran pajak daerah mudah dipahami. Proses pembayaran dapat dilakukan tanpa bantuan orang lain.	4,06					
Kepercayaan		37	74	13	26	50
2. Saya merasa aman saat memasukkan data pribadi dan informasi pajak. Transaksi pembayaran pajak melalui aplikasi ini	3,98					
Fungsionalitas		39	78	11	22	50
3. Semua menu yang diperlukan untuk pembayaran pajak tersedia lengkap. Aplikasi dapat diakses tanpa sering error atau hang dan proses transaksi berjalan lancar.	4,08					
Keandalan		41	82	9	18	50
4. Informasi tagihan pajak ditampilkan selalu akurat. Bukti pembayaran muncul otomatis setelah transaksi selesai.	4,1					
Isi dan Tampilan		38	76	12	24	50
5. Tampilan fitur pembayaran pajak daerah menarik dan rapi. Informasi pajak disajikan secara jelas dan mudah dipahami, tampilan visual memudahkan untuk dibaca.	4,06					

Dukungan	37	74	13	26	50
6. Layanan bantuan atau pengaduan mudah diakses jika terjadi kendala pembayaran. Petugas atau admin cepat merespons pertanyaan pengguna dan informasi bantuan mudah ditemukan.	3,9				
Rata-rata indikator	4,03				

Sumber: Kuesioner

Jadi, rata-rata skor **Keandalan** memegang skor tertinggi dengan nilai 4,1 dari skala 1-5. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa dimensi keandalan pada Aplikasi Tangerang LIVE dinilai pengguna sebagai sistem yang relatif stabil dan layak dipercaya sehingga mendukung efektivitas utama fitur pembayaran pajak. Penilaian tersebut didukung oleh keakuratan informasi tagihan yang ditampilkan serta tersedianya bukti pembayaran otomatis setelah transaksi berhasil dilakukan.

Dimensi **fungsionalitas** memperoleh skor 4,08 yang menunjukkan bahwa Aplikasi Tangerang LIVE mampu menjalankan fitur utama secara efektif dan relevan dengan kebutuhan pengguna. Sebagian besar responden menilai fitur tersebut berfungsi sebagai penghubung yang memastikan keberhasilan proses pembayaran. Temuan ini juga mengindikasikan perlunya penyempurnaan pada beberapa bagian agar kinerja fungsional tetap terjaga dan dapat berjalan optimal sesuai harapan pengguna.

Dimensi **isi dan tampilan** memperoleh rata-rata skor 4,06 yang menunjukkan bahwa pengguna menilai konten aplikasi serta desain antarmuka tersusun rapi dan mampu mendukung pengalaman penggunaan secara menyeluruh. Capaian tersebut mencerminkan informasi yang disajikan sudah cukup jelas relevan dan mudah dipahami sementara aspek visual dinilai menarik serta nyaman digunakan. Meskipun demikian hasil ini tetap menunjukkan perlunya perbaikan berkelanjutan terutama pada konsistensi desain kejelasan visual serta cara penyajian informasi agar pemanfaatan aplikasi dapat berlangsung lebih optimal.

Kemudahan penggunaan mencatat skor 4,06 yang menandakan pengguna dapat mengakses layanan dengan mudah dalam waktu relatif singkat tanpa memerlukan panduan khusus untuk pengoperasian. Namun, kendala masih muncul pada kecepatan akses yang terkadang melambat dan menyulitkan penggunaan pada waktu tertentu sebagaimana dicatat (Suhender, 2025). Upaya peningkatan perlu diarahkan pada penyempurnaan sistem agar lebih ramah bagi pengguna usia lanjut.

Dimensi **kepercayaan** memperoleh skor 3,98 yang menunjukkan bahwa sebagian pengguna belum sepenuhnya yakin terhadap keamanan layanan digital terutama terkait perlindungan data pribadi yang diunggah. Meski demikian kehadiran Tangerang LIVE tetap berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap transparansi serta akuntabilitas Pemerintah Kota Tangerang.. Beberapa responden mengatakan bahwa implementasi sistem keamanan perlu dijaga ketat guna melindungi data pribadi wajib pajak agar tidak terjadinya kebocoran data.

Dukungan memegang skor terendah yaitu 3,9 hal ini menunjukkan bahwa para aplikasi ini belum menyeluruh digunakan oleh masyarakat Kota Tangerang untuk dapat menggunakan aplikasi Tangerang LIVE. Ini disebabkan minimnya literasi digital sehingga Sebagian besar para pengguna Tangerang Live umur 21-30 Tahun lebih cepat untuk beradaptasi dibandingkan dengan usia >40 Tahun. Responden mengatakan bahwa aplikasi sulit diakses, mengalami gangguan jaringan dan sistem mengalami error.

Susunan data yang tersedia bahwa fitur pembayaran pajak di Aplikasi Tangerang Live didominasi oleh Perempuan (88%) dengan rentan usia 21-30 tahun (74%) di latar belakang Pendidikan SMA/Sederajat (72%). Implikasi bahwa fitur digital ini sudah berhasil menarik segmen usia muda dan produktif. Menjadi sebuah evaluasi untuk Pemerintah Kota Tangerang mengadakan sosialisasi atau penyederhanaan antarmuka dengan harapan memperluas akses bagi kelompok usia yang lebih tua (>40 Tahun). Secara keseluruhan rata-rata tingkat Efektivitas Aplikasi Tangerang Live pada fitur pembayaran Pajak daerah sekitar 4,03 dikategorikan tinggi.

Hasil analisis menunjukkan bahwa rata rata efektivitas Aplikasi Tangerang LIVE pada fitur pembayaran pajak daerah mencapai skor 4,03 dan berada pada kategori tinggi. Temuan penelitian menegaskan bahwa Tangerang LIVE secara umum diterima dengan sangat baik oleh masyarakat sebagaimana dicatat (Suhender, 2025). Seluruh responden menunjukkan penilaian positif terutama pada komponen keandalan dan fungsionalitas yang memperoleh nilai rata rata tertinggi. Pengguna merasakan manfaat nyata dari aplikasi ini dalam memudahkan akses pelayanan publik secara efisien serta berjalan sesuai dengan fungsi yang diharapkan.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Tangerang secara serius memanfaatkan perkembangan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat sebagaimana dijelaskan (Nusandari, 2022). Aplikasi Tangerang LIVE berfungsi sebagai wadah digital yang memungkinkan masyarakat menjalankan berbagai aktivitas pelayanan publik seperti pengurusan administrasi kependudukan dan pembayaran pajak daerah secara daring. Hingga April 2025 aplikasi Tangerang LIVE telah diunduh sebanyak 1.287.097 kali dengan jumlah akun aktif mencapai 496.523 pengguna. Hasil analisis survei

memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan berada pada kategori cukup tinggi. Indikator keandalan memperoleh nilai tertinggi yang menunjukkan bahwa pengguna mengandalkan aplikasi ini karena dinilai stabil akurat dan konsisten dalam menjalankan fungsinya dalam periode penggunaan tertentu. Indikator dukungan menjadi aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih cepat karena masih memerlukan peningkatan layanan.

Karakteristik data pengguna menunjukkan bahwa fitur pembayaran pajak didominasi oleh perempuan sebesar 86 % dengan mayoritas berusia 21 sampai 30 tahun sebesar 74% serta berlatar pendidikan SMA atau sederajat sebesar 72%. Keseluruhan temuan tersebut menegaskan bahwa efektivitas Aplikasi Tangerang LIVE mencapai skor 4,03 dari skala 5 yang mencerminkan penerimaan positif pengguna terhadap fitur pembayaran pajak daerah.

Dari hasil analisis univariat yang dilakukan bahwa untuk dapat melindungi dan meningkatkan efektivitas dari variabel tertentu, pemerintah Kota Tangerang berfokus kepada perbaikan yang tertuju kepada pelayanan pelanggan dan stabilitas dari sistem aplikasi tersebut. Secara spesifik fitur ini juga memiliki keandalan yang sangat baik, keputusan yang tidak konsisten dapat menyebabkan rusaknya kepercayaan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Standarisasi prioritas pada layanan bantuan agar setiap masyarakat dapat merasakan layanan dan pengalaman yang adil secara keseluruhan.

Daftar Pustaka

Apriliani, F. (2022). Analisis Efektivitas dan Proyeksinya atas Pajak Bumi dan Bangunan Kota Tangerang Tahun 2017-2021. *Jurnal Aplikasi Perpajakan*, Vol. 3 No. 2.

Aslichati, L. P. (2024). *Metode Penelitian Sosial*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Diskominfo. (2021). *Bidang Pengembangan E-Government*. Retrieved from diskominfo.tangerangkota.go.id:
<https://diskominfo.tangerangkota.go.id/profile/bidang-pengembangan-e-government>

Kota, T. (2023, Desember 18). *Tangerang LIVE bukti transformasi pelayanan digital di Kota Tangerang*. Retrieved from tangerangkota.go.id:
<https://tangerangkota.go.id/berita/detail/39645/tangerang-live-bukti-transformasi-pelayanan-digital-di-kota-tangerang>

Kusuma, M. R. (2025). Penerapan E-Government pada Aplikasi Tangerang LIVE meningkatkan Kualitas Informasi Publik di Kota Tangerang. *Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, Vol.3 No. 2 Hal 164-180.

-
- Maulana, M. A. (2024). Tata Kelola Layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Online di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Vol. 10 No. 7 Hal 777-805.
- Nusandari, K. W. (2022). Analisis Kesuksesan Pengguna Tangerang Live menggunakan Information System Success Model (ISSM). *Jurnal Mentari: Manajemen Pendidikan dan Teknologi Informasi*, Vol. 1 No.1 Hal 77-88.
- Safarudin, A. S. (2023). Pengaruh Pelayanan online terhadap kemudahan Wajib Pajak Membayar PBB di Kota Tangerang. *Indonesian Journal of Business and Management*, Vol. 3 No. 3 Hal 1082-1096.
- Sakina, P. S. (2024). Optimalisasi Aplikasi Tangerang Live dalam Mewujudkan Smart City di Kota Tangerang. *Jurnal Wahana Pendidikan*, Vol. 10 No. 5 Hal 710-719.
- Salsabila, N. G. (2024). Implementasi Kebijakan Pemerintah pada Aplikasi Tangerang LIVE sebagai Bentuk Inovasi Pelayanan Publik di Kota Tangerang. *Jurnal Inovasi Global*, Vol. 2 No. 8 Hal 1182.
- Septa, F. Y. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan pendekatan E-Govqual Modifikasi. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 157-164.
- Suhender, I. B. (2025). Efektivitas Aplikasi Tangerang LIVE dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Integrasi Ilmu sosial dan politik*, Vol. 2 No. 3 Hal 247-259.
- Tangerang, K. (2025, April 23). *Cukup Lewat Genggaman, Layanan Publik di Kota Tangerang Bisa diakses di Aplikasi Tangerang LIVE*. Retrieved from tangerangkota.go.id: <https://tangerangkota.go.id/berita/detail/51145/cukup-lewat-genggaman-layanan-publik-di-kota-tangerang-bisa-diakses-di-aplikasi-tangerang-live>
- Tholok, F. S. (2019). Studi Ketertarikan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Tangerang Live (Pendekatan pada Teori Skala SERVQUAL). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 17 No. 2.
- Yuliasuti, H. J. (2023). Analisis Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Layanan Kesehatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM) Langit Biru*, Vol. 4 No.01 Hal 28-40.