

Pengelolaan Aplikasi Tangerang Gemilang sebagai Media dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Publik

Putri Syayidah Maharani Sholehah *, Riza Hernawati

Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

syayidahmaharanisolehaputri@gmail.com, riza@unisba.ac.id.

Abstract. This study analyzes the management of the Tangerang Gemilang application as the main platform for fulfilling public information needs in Tangerang Regency. The app was developed by the Communication and Information Agency (Diskominfo) under the Smart City program to improve public services that are fast, transparent, and accessible. A qualitative approach with a case study design was employed, using in-depth interviews, field observations, and supporting documentation for data collection. The findings show that the application offers several digital services, including licensing, public complaints, and regional information. However, challenges persist, such as poor integration between services, limited public outreach, lack of digital population services like ID and family card issuance, and unequal contributions from various government agencies. These issues reduce the effectiveness and utilization of the application, especially in remote areas. The study recommends improving system integration, adding essential population services, and implementing more intensive and continuous public awareness campaigns. Strengthening the information management system is seen as crucial to ensuring the application continues to grow as an effective public service medium and supports the realization of an open, modern, and citizen-responsive government.

Keywords: *Management, Tangerang Gemilang, Public Information, Smart City.*

Abstrak. Penelitian ini menganalisis pengelolaan aplikasi Tangerang Gemilang sebagai media utama dalam pemenuhan kebutuhan informasi publik di Kabupaten Tangerang. Aplikasi ini dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) sebagai bagian dari program Smart City untuk meningkatkan layanan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini menyediakan berbagai fitur seperti layanan perizinan, pengaduan masyarakat, dan informasi daerah secara digital. Namun, dalam pengelolaannya masih terdapat sejumlah kendala seperti kurangnya integrasi antar layanan, minimnya sosialisasi kepada masyarakat, belum tersedianya layanan kependudukan (misalnya pembuatan KTP dan KK secara online), serta ketimpangan kontribusi informasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Kendala-kendala ini berdampak pada rendahnya pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat, khususnya di daerah terpencil. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan penguatan integrasi sistem, penambahan fitur layanan kependudukan, dan peningkatan intensitas sosialisasi yang berkelanjutan. Penelitian ini menekankan pentingnya sistem manajemen informasi yang solid guna menciptakan pemerintahan yang terbuka, modern, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat..

Kata Kunci: *Kata Kunci Pertama, Kata Kunci Kedua, Kata Kunci Ketiga.*

A. Pendahuluan

Pada era digital ini pemerintah dituntut agar dapat memberikan layanan terbaik kepada masyarakat, tak terkecuali dalam hal penyediaan layanan informasi yang cepat, akurat, dan mudah diakses. Adapun langkah yang bisa diambil pemerintah dengan mengembangkan platform digital seperti website resmi, aplikasi mobile, dan media sosial yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja.

Di Kabupaten Tangerang, upaya menuju digitalisasi pemerintahan tercermin dalam pengembangan aplikasi Tangerang Gemilang, yang diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang. Tangerang Gemilang adalah aplikasi yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Tangerang.

Tangerang Gemilang merupakan bagian dari inovasi layanan publik yang bertujuan untuk mempermudah dalam proses pelayanan, pelaporan, dan pengaduan yang dilakukan oleh warga, organisasi dan juga untuk menjadikan Kabupaten Tangerang sebagai daerah Smart City.

Menurut Cohen Boyd (2013) Smart City merupakan suatu pendekatan komprehensif dan terintegrasi yang dapat meningkatkan efisiensi operasional sebuah kota, meningkatkan kualitas hidup warganya dan mengembangkan tingkat perekonomian daerahnya. (Sally 2020).

Konsep Smart City tidak hanya berfokus pada pemanfaatan teknologi, tetapi juga meliputi struktur dan sistem yang memperlancar akses informasi. Kota Pintar adalah penggabungan antara data dan masyarakat untuk membangun lingkungan yang cerdas, efisien, dan tepat dalam memberikan layanan publik.

Menurut Denis McQuail, media digital adalah perangkat teknologi elektronik yang memiliki berbagai fungsi, mencakup sistem transmisi, penyimpanan, pencarian informasi, penyajian visual, serta pengendalian melalui komputer. (Duwi 2023).

Pengelolaan media digital meliputi rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan, pembuatan, penyebaran, sampai penilaian guna memastikan bahwa informasi disampaikan dengan cara yang efisien(.). Proses ini juga mencakup taktik komunikasi yang disesuaikan dengan sifat audiens serta sasaran informasi.

Menurut Supriyanto (2005) Aplikasi merupakan perangkat lunak yang menjalankan instruksi untuk memenuhi kebutuhan pengguna dengan tujuan tertentu. Aplikasi memudahkan manusia dalam menyelesaikan pekerjaan tertentu dan dibagi menjadi dua kategori, yaitu aplikasi spesialis yang dibuat untuk tugas tertentu, serta aplikasi umum yang dirancang untuk mengatasi masalah spesifik, keduanya disertai dengan dokumentasi. (fietri, rijal 2019).

Kebutuhan akan informasi adalah kebutuhan yang bersifat non - fisik dan semakin krusial di zaman digital, karena berfungsi sebagai sumber utama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara pribadi, sosial, maupun profesional. Kebutuhan ini timbul akibat dorongan dari dalam diri maupun dari luar, yang menimbulkan perasaan kurangnya informasi, sehingga memotivasi individu untuk mencarinya. (Ariffin 2024).

Menurut Belkin kebutuhan informasi muncul ketika seseorang menyadari adanya kesenjangan antara pengetahuan dan harapannya untuk memecahkan masalah. (Henny 2012).

Menurut T.D. Wilson, kebutuhan informasi dipengaruhi oleh beragam faktor, seperti faktor psikologis, misalnya rasa ingin tahu atau kecemasan; faktor lingkungan yang mencakup kondisi sosial dan budaya; serta faktor kontekstual yang berkaitan dengan peran atau pekerjaan yang dijalani oleh individu. (Shalcha, Heriyanto 2022). Ketiganya turut membentuk cara pandang seseorang terhadap informasi yang dibutuhkan, serta bagaimana mereka bertindak untuk memperoleh informasi yang dianggap relevan

Menurut Wilson (2000) Perilaku yang dapat dicirikan sebagai pencarian informasi adalah usaha yang dilakukan untuk menemukan sesuatu dengan maksud untuk mencapai satu atau lebih tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam konteks upaya ini, seseorang hanya dapat terlibat dengan sistem informasi mendasar (seperti surat kabar, terbitan berkala, dan perpustakaan) atau sistem informasi berbasis computer. (Lubis dkk., 2023)

Informasi publik merujuk pada data yang dikelola oleh lembaga publik mengenai pelaksanaan dan tanggung jawabnya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, informasi publik “harus disediakan dan diumumkan secara rutin, serta mudah diakses oleh masyarakat. “Di era digital, informasi publik harus beradaptasi dengan teknologi dengan menggunakan situs web, platform media sosial, dan aplikasi sebagai alat yang efektif untuk mencapai masyarakat dengan cepat dan secara langsung.

Diskominfo, 2018, Portal Aplikasi system Informasi Tangerang Gemilang yang dapat di

download di aplikasi playstore yang dapat digunakan oleh seluruh masyarakat Kabupaten Tangerang. Tentu saja tujuan akhirnya adalah peningkatan pelayanan pemerintah Kabupaten Tangerang terhadap Masyarakat Kabupaten Tangerang khususnya dan Masyarakat Indonesia pada umumnya. Kecepatan dan ketepatan informasi persediaan yang dijamin oleh aplikasi tetap mengacu kepada azas umum pengelolaan persediaan aplikasi. (Bahrul, adie 2022).

Pemanfaatan aplikasi Tangerang Gemilang dapat memberikan peluang signifikan bagi Pemerintah Kabupaten Tangerang untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik yang lebih transparan, efisien, dan bermanfaat. Aplikasi ini diharapkan mampu menjadi solusi digital yang memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mengakses layanan publik dengan mudah melalui satu platform(.). Berdasar Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 mengatur prinsip keterbukaan informasi dalam penyelenggaraan negara, di mana masyarakat memiliki hak untuk memperoleh dan menyampaikan informasi secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif. (Agus dkk.,2013).

Namun, dalam proses(Faiq Muhammad Fauzan et al., 2024)penerapannya, masih ada beberapa masalah yang dihadapi, baik dari aspek teknis maupun infrastruktur. Ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini telah diperkenalkan sebagai inovasi dalam sistem pemerintahan berbasis digital, evaluasi berkala dan pengembangan yang berkelanjutan masih diperlukan agar manfaatnya dapat dirasakan secara menyeluruh oleh seluruh lapisan masyarakat. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Bagaimana proses pengelolaan aplikasi Tangerang Gemilang yang dilakukan oleh Diskominfo? (2) Bagaimana bentuk fitur yang ada dalam aplikasi Tangerang Gemilang dalam pemenuh kebutuhan informasi? (3) Mengapa Dinas komunikasi dan Informatika membuat aplikasi Tangerang Gemilang sebagai cara dalam memenuhi informasi publik? (4) Bagaimana hambatan yang dialami dalam mengelola informasi pada aplikasi Tangerang Gemilang? Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam Pokok – pokok sbb:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis proses pengelolaan aplikasi Tangerang Gemilang Oleh Diskominfo Kabupaten Tangerang.
2. Menganalisis dan mengidentifikasi fitur – fitur aplikasi Tangerang Gemilang dalam memenuhi kebutuhan informasi Publik.
3. Mengetahui dan menganalisis alasan utama dibalik pembuatan Aplikasi Tangerang Gemilang oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang.
4. Mengetahui dan menganalisis hambatan yang dialami oleh Dinas Komunikasi dan informatika dalam memenuhi kebutuhan informasi publik melalui aplikasi Tangerang Gemilang.

B. Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus Pada penelitian kualitatif, peneliti tidak berfokus pada mencari atau menjelaskan hubungan antar variabel tertentu, melainkan lebih kepada menggambarkan dan menjelaskan situasi atau peristiwa yang menjadi fokus pada penelitian(.). Pendekatan studi kasus merupakan inkuiri empiris yang menyelidiki suatu kejadian atau fenomena dalam realitas kehidupan dengan adanya ketidakjelasan antara fenomena dengan konteks yang tampak.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarik kesimpulan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Proses Pengelolaan Aplikasi Tangerang Gemilang yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Tangerang

Pengelolaan aplikasi Tangerang Gemilang oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Tangerang menggambarkan proses yang sistematis, terstruktur, dan responsif terhadap dinamika kebutuhan warga. Pengelolaan ini mencerminkan penerapan prinsip kerja yang menyeluruh dan berkelanjutan, mulai dari perencanaan hingga evaluasi pascapelaksanaan. Setiap tahapan dijalankan dengan memperhatikan aspek efisiensi layanan, keakuratan data, serta kemudahan akses informasi oleh masyarakat secara digital.

Tahap awal dari proses pengelolaan dimulai dengan perancangan sistem aplikasi berdasarkan identifikasi kebutuhan informasi publik yang paling sering diakses, seperti informasi lowongan pekerjaan, pajak daerah, layanan pengaduan, dan administrasi kependudukan. Kebutuhan tersebut dipetakan melalui data yang dikumpulkan dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait maupun dari tren pertanyaan dan keluhan masyarakat. Hasil pemetaan ini kemudian menjadi acuan dalam menentukan fitur utama aplikasi yang dinilai paling relevan dan bermanfaat bagi pengguna.

Diskominfo membentuk tim pengelola teknis yang bertanggung jawab dalam pengoperasian dan pengembangan aplikasi. Tim ini terdiri dari tenaga profesional di bidang teknologi informasi, keamanan sistem, hingga komunikasi publik. Di sisi lain, setiap OPD memiliki peran sebagai penyedia data sektoral sesuai kewenangannya, dan diwajibkan untuk memperbarui informasi secara berkala melalui mekanisme terintegrasi.

Dalam implementasinya, proses kerja diarahkan melalui penerapan kebijakan teknis dan instruksi yang disusun secara jelas dan operasional. Pembaruan fitur aplikasi dilakukan secara berkala untuk menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang, baik dari sisi konten layanan, tampilan antarmuka, maupun aksesibilitas. Arahkan teknis ini memungkinkan seluruh elemen yang terlibat bekerja secara sinkron untuk mendukung kelancaran operasional aplikasi.

Koordinasi antarinstansi menjadi aspek penting dalam pengelolaan ini. Seluruh OPD diintegrasikan dalam satu sistem informasi melalui Application Programming Interface (API) sehingga data yang ditampilkan bersifat real-time, akurat, dan saling melengkapi. Hal ini menjamin bahwa masyarakat memperoleh informasi yang mutakhir tanpa harus berpindah-pindah saluran informasi, karena seluruh layanan sudah terhubung dalam satu platform digital.

Pengawasan terhadap kinerja aplikasi dilakukan secara berkala dan menyeluruh. Proses ini mencakup evaluasi teknis seperti pemantauan kestabilan sistem, pengujian keamanan melalui penetration test, serta peninjauan performa fitur berdasarkan data penggunaan. Selain itu, tanggapan masyarakat juga menjadi indikator penting dalam proses evaluasi. Survei pengguna dilakukan untuk menilai kepuasan dan efektivitas layanan, sementara keluhan atau masukan yang masuk melalui fitur pengaduan menjadi dasar dalam pengambilan keputusan untuk pengembangan lebih lanjut.

Pengelolaan aplikasi Tangerang Gemilang tidak hanya berfokus pada aspek teknis semata, tetapi juga pada kualitas interaksi antara sistem digital dan kebutuhan nyata masyarakat. Pola kerja yang dilaksanakan menunjukkan bahwa proses pengelolaan aplikasi ini dirancang secara adaptif, kolaboratif, dan berbasis evaluasi untuk menjamin keberlanjutan serta peningkatan mutu pelayanan publik di era digital.



Gambar 1. Pengelolaan Aplikasi Tangerang Gemilang

Sumber: Hasil Temuan yang Telah Diolah, 2025

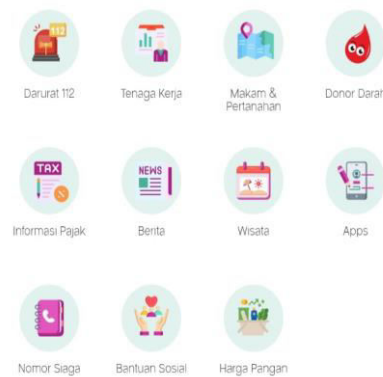
Bentuk Fitur yang ada dalam Aplikasi Tangerang Gemilang dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi.

Aplikasi Tangerang Gemilang merupakan inovasi digital yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang untuk mempermudah akses terhadap informasi dan layanan publik. Berbagai fitur seperti Antrian Online, Siapkerja, i-PBB, Layanan Mandiri, Pengaduan, dan

Radio Swara Tangerang dibuat berdasarkan kebutuhan masyarakat dan dikelola secara terpadu.

Fitur-fitur ini memudahkan masyarakat untuk mendapatkan layanan tanpa harus datang ke kantor, sehingga mengurangi waktu dan mengatasi masalah jarak. Pengguna juga dapat memberikan masukan melalui survei dan pengaduan, menjadikan aplikasi ini sebagai sarana komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat.

Pengelolaan aplikasi dilakukan secara terencana mulai dari perencanaan, koordinasi antar instansi, pemantauan penggunaan, hingga pengembangan fitur baru seperti notifikasi gangguan. Dengan sistem ini, Tangerang Gemilang menjadi solusi layanan publik yang cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan warganya.



Gambar 2. Fitur pada aplikasi Tangerang gemilang

Sumber: Aplikasi Tangerang Gemilang

Alasan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang Membuat aplikasi Tangerang Gemilang Sebagai cara dalam Memenuhi Informasi Publik

Aplikasi Tangerang Gemilang dibuat sebagai jawaban terhadap tuntutan masyarakat yang semakin mendesak akan informasi dan layanan publik yang lebih mudah, cepat, dan efisien. Pemerintah Kabupaten Tangerang menyadari bahwa banyak warganya mengalami kesulitan dalam mengakses layanan tradisional, seperti lokasi pelayanan yang jauh, antrian panjang yang menghabiskan waktu, serta tantangan dalam mendapatkan informasi yang tepat, terbaru, dan terpercaya dari satu sumber yang terpusat.

Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat memiliki pilihan untuk mengakses layanan tanpa perlu datang langsung ke kantor pemerintahan. Layanan yang diberikan, seperti informasi lowongan pekerjaan, antrian online, perpajakan, dan fitur pengaduan publik, disusun berdasarkan kebutuhan sehari-hari masyarakat. Dengan diluncurkannya aplikasi ini, diharapkan dapat mengatasi berbagai kendala struktural dan administratif yang sebelumnya menghambat proses layanan publik.

Selain faktor teknis, perubahan kebiasaan masyarakat yang semakin terbiasa menggunakan perangkat digital dan aplikasi ponsel juga menjadi dasar kuat dalam pengembangan platform ini. Pemerintah berupaya untuk lebih dekat dan responsif melalui media digital yang menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari masyarakat, terutama generasi yang lebih aktif dalam dunia digital. Penggunaan teknologi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga memperluas akses informasi publik kepada semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang berada di daerah terpencil.

Aplikasi Tangerang Gemilang juga merupakan bagian dari strategi jangka panjang pemerintah daerah untuk membangun sistem pemerintahan berbasis elektronik. Langkah ini sejalan dengan visi pelayanan publik yang modern, yang menekankan keterbukaan informasi, kecepatan layanan, dan kemudahan akses, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Aplikasi Tangerang Gemilang bukan hanya sekadar inovasi teknologi, melainkan langkah nyata untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, memperbaiki sistem layanan publik, dan menciptakan ekosistem informasi yang relevan, terintegrasi, dan mudah dijangkau oleh semua pihak.

Hambatan yang dialami dalam mengelola informasi pada aplikasi Tangerang Gemilang

Meskipun aplikasi Tangerang Gemilang telah membawa inovasi dalam layanan publik digital, pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan yang memerlukan perhatian

serius. Beberapa masalah utama yang muncul dalam manajemen aplikasi ini antara lain adalah keterlambatan dalam pembaruan data dari instansi terkait, masalah teknis selama pemeliharaan dan pengembangan sistem, serta belum optimalnya sistem pemberitahuan kepada pengguna saat terjadi gangguan layanan. Situasi ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi sudah beroperasi, pelaksanaan teknis dan koordinasi antar pihak belum sepenuhnya stabil.

Keterlambatan dalam pembaruan informasi berdampak langsung terhadap keakuratan dan validitas konten yang disajikan kepada masyarakat. Ketika informasi yang diberikan tidak sesuai dengan situasi terkini, maka akan ada kesenjangan antara apa yang dibutuhkan masyarakat dan data yang ada di aplikasi. Hal ini tentu dapat menyebabkan kebingungan di kalangan pengguna dan menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap keandalan sistem layanan digital pemerintah. Sebagai akibatnya, fungsi utama aplikasi sebagai sarana penyampaian informasi publik menjadi tidak efektif apabila data yang ditampilkan tidak dapat dipercaya.

Selain itu, masalah teknis seperti lambatnya respons sistem, kesulitan dalam mengakses fitur tertentu, dan error saat membuka halaman aplikasi menjadi kendala lain yang sering dialami pengguna. Permasalahan ini berdampak pada pengalaman pengguna secara keseluruhan, di mana mereka merasa aplikasi tidak stabil dan kurang nyaman digunakan, terutama dalam situasi yang mendesak. Aplikasi digital seharusnya memberikan kemudahan dan kecepatan, tetapi jika justru menciptakan hambatan baru, maka tujuan itu tidak dapat tercapai secara optimal.

Minimnya notifikasi langsung dari dalam aplikasi saat terjadi masalah juga menjadi isu penting terkait komunikasi digital. Dalam banyak kasus, pengguna baru mengetahui adanya gangguan melalui media sosial resmi pemerintah daerah, bukan melalui sistem aplikasi itu sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pemberitahuan internal belum berfungsi dengan baik. Kurangnya informasi yang bersifat real-time dan langsung kepada pengguna menciptakan celah dalam komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, yang seharusnya dapat dijabatani secara efektif oleh aplikasi.

Dari perspektif kelembagaan, koordinasi antar instansi yang terlibat dalam pengelolaan aplikasi ini juga belum sepenuhnya efektif. Setiap instansi yang menyediakan data memiliki ritme kerja dan kebijakan internal yang berbeda, sehingga menyulitkan proses sinkronisasi data secara menyeluruh. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia, khususnya pada aspek teknis dan operasional, juga menghambat upaya menjaga kualitas sistem. Kurangnya tenaga ahli di bidang teknologi informasi dan komunikasi berakibat pada lambatnya penanganan masalah serta kurang optimalnya inovasi yang berkelanjutan.

Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis, termasuk peningkatan kapasitas sumber daya manusia, integrasi kerja antar sektor yang lebih intensif, serta penguatan sistem monitoring dan evaluasi yang dilakukan secara rutin dan menyeluruh. Semua usaha ini sangat penting untuk mendukung keberlanjutan dan kualitas layanan publik melalui aplikasi Tangerang Gemilang. Dengan pengelolaan yang lebih terkoordinasi dan responsif, aplikasi ini diharapkan tidak hanya menjadi simbol inovasi, tetapi juga benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat akan akses informasi dan layanan yang dapat diandalkan, cepat, dan transparan..

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Proses Pengelolaan Aplikasi Tangerang Gemilang Sebagai Media Utama Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Publik. Peneliti menyimpulkan hal – hal berikut: (1) Pengelolaan aplikasi Tangerang Gemilang dilaksanakan secara terstruktur dan berkelanjutan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, koordinasi, serta pengendalian. Setiap tahapan dijalankan dengan pembagian peran yang jelas antara Diskominfo, instansi pemilik layanan, tenaga ahli, dan pihak ketiga. Masing-masing pihak menjalankan fungsi strategis dan teknis yang terintegrasi melalui sistem Application Programming Interface (API) guna memastikan keterpaduan layanan publik. Evaluasi sistem dilakukan secara rutin melalui survei pengguna dan uji keamanan untuk menjaga kualitas dan keandalan aplikasi, (2) Aplikasi Tangerang Gemilang menyediakan fitur-fitur utama seperti Antrian Online, i-PBB, Siapkerja, Layanan Mandiri, Pengaduan, Berita, dan Radio Swara Tangerang. Fitur-fitur ini dikembangkan berdasarkan hasil pemetaan kebutuhan informasi masyarakat dan dirancang untuk memberikan kemudahan dalam mengakses layanan secara cepat,

akurat, dan fleksibel, tanpa batasan waktu maupun tempat. Kehadiran fitur ini telah membantu menjembatani hambatan akses dan meningkatkan efisiensi penyampaian informasi public, (3) Pembuatan aplikasi Tangerang Gemilang bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan efisien, sebagai bagian dari transformasi digital menuju kota cerdas. Aplikasi ini dirancang sebagai respons terhadap meningkatnya kebutuhan masyarakat akan akses layanan daring, khususnya bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu dan mobilitas tinggi. Selain itu, aplikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai media penyampai informasi, tetapi juga mendorong terjadinya komunikasi dua arah dan partisipasi masyarakat dalam evaluasi serta pengembangan layanan, (4) Meskipun telah menghadirkan berbagai inovasi, pengelolaan aplikasi Tangerang Gemilang masih menghadapi sejumlah hambatan, seperti keterlambatan pembaruan data dari instansi terkait, gangguan teknis saat proses pemeliharaan sistem, keterbatasan sumber daya manusia di bidang teknis, serta belum optimalnya notifikasi internal kepada pengguna saat terjadi gangguan. Hambatan-hambatan tersebut berdampak pada keterlambatan informasi, menurunnya kepuasan pengguna, serta belum terciptanya komunikasi layanan digital yang responsif dan kolaboratif.

Ucapan Terimakasih

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua saya atas doa dan dukungannya yang tiada henti, serta kepada Ibu Penulis yang telah memberikan semangat dan motivasi selama proses penyusunan penelitian ini. Saya juga menyampaikan terima kasih kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang yang telah memberikan kesempatan serta data yang dibutuhkan dalam menyelesaikan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Faiq Muhammad Fauzan, Firmansyah, & Ahmadi, D. (2024). Bentuk Jurnalisme Warga dalam Pemberitaan di Media Online. *Jurnal Riset Jurnalistik Dan Media Digital*, 1–8. <https://doi.org/10.29313/jrjmd.v4i1.3462>
- Mayang, N., Wiki, C., & Wiksana, A. (n.d.). *Makna Tanda Kerja Keras pada Iklan Layanan Masyarakat*. www.grab.co.id
- Qorib, F. (2024). Tinjauan Singkat Teori Komunikasi; Sejarah, Konsep, Perkembangan, dan Tantangannya. *Jurnal Riset Manajemen Komunikasi*, 31–46. <https://doi.org/10.29313/jrmk.v4i1.4014>
- Fatimah, S., & Heriyanto, H. (2022). Perilaku pencarian informasi mahasiswa jurusan pendidikan biologi dalam menggunakan jurnal elektronik. *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan*, 8(1), 51–60.
- Ilham, M. A. (2024). Penerapan sistem informasi dalam mendukung pengambilan Keputusan di era digital. *Jurnal E-Bisnis, Sistem Informasi, Teknologi Informasi (ESIT)*, 19(3), 109–114.
- Lubis, R. A., Alisa, N., Sitompul, S. N. W., Saragih, A. T. W., & Purwaningtyas, F. (2023). Model perilaku pencarian informasi: Analisis teori perilaku pencarian informasi menurut Wilson. *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 3(3), 1006–1015.
- Naomi, S. M. (2021). Inovasi aplikasi Jakarta Kini (Jaki) dalam rangka meningkatkan pelayanan dan informasi publik terintegrasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *Program Pascasarjana Universitas Brawijaya*.
- Ningsih, H. S. (2012). Kebutuhan informasi dan pemenuhan kebutuhan akan informasi: Studi kasus remaja kota. *Program Pascasarjana Universitas Indonesia*.

- Novita Duwi Sari. (2023). Implementasi pemanfaatan media digital pada pembelajaran tematik di kelas V Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Kota Palu Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 151. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Setiawan, A., Sugiana, D., & Mahameruaji, J. N. (2013). Implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 1(2), 196–205.
- Syaepudin, B., & Nurlukman, A. D. (2022). Kualitas pelayanan publik melalui e-government dengan aplikasi Tangerang Gemilang. *Jurnal Pekommas*, 7(1), 53–62.
- Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang–Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik