

ANALISIS EFEKTIVITAS WHATSAPP HELPDESK PADA APLIKASI TANGERANG LIVE DALAM PELAYANAN PUBLIK KOTA TANGERANG

Sri Mulyati Sari Nasution¹, Rifa Zahro Nurhayati², Ade Rahmah³

¹ Universitas Mercu Buana, ²Universitas Muhammadiyah Tangerang,

³Universitas Muhammadiyah Tangerang

Jl. Meruya Selatan No.1, Kembangan, Jakarta Barat,
Jl. Perintis Kemerdekaan I/33, Cikokol, Babakan, Kota Tangerang, Banten.

E-mail : sri.nasution@mercubuana.ac.id¹, rifanurhayati123@gmail.com², ade.rahma@umt.ac.id³

ABSTRAK

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan mendorong pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan e-government. Pemerintah Kota Tangerang mengembangkan aplikasi Tangerang LIVE yang dilengkapi dengan layanan WhatsApp Helpdesk sebagai media komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas WhatsApp Helpdesk pada aplikasi Tangerang LIVE dalam mendukung pelayanan publik di Kota Tangerang serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas layanan tersebut. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap pengelola layanan serta masyarakat pengguna aplikasi. Analisis data dilakukan menggunakan model Technology Acceptance Model (TAM) yang meliputi *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude toward using*, *behavioral intention to use*, dan *actual system usage*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa WhatsApp Helpdesk memberikan kemudahan akses informasi, mempercepat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterlambatan respons pada kondisi tertentu, koordinasi antarperangkat daerah yang belum optimal, dan keterbatasan pengelolaan layanan. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan komunikasi digital dalam pelayanan publik serta menjadi rekomendasi bagi Pemerintah Kota Tangerang dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis e-government.

Kata kunci : *WhatsApp Helpdesk, Tangerang LIVE, Pelayanan Publik, E-Government, Technology Acceptance Model*

ABSTRACT

Digital transformation in public administration has encouraged the utilization of information technology to improve the quality of public services through the implementation of e-government. The Tangerang City Government has developed the Tangerang LIVE application, which integrates a WhatsApp Helpdesk service as a communication platform between the government and citizens. This study aims to analyze the effectiveness of the WhatsApp Helpdesk feature in supporting public services in Tangerang City and to identify the factors influencing its effectiveness. This research employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation involving service administrators and application users. Data analysis was conducted using the Technology Acceptance Model (TAM), consisting of *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude toward using*, *behavioral intention to use*, and *actual system usage*. The findings indicate that the WhatsApp Helpdesk facilitates easier access to information, accelerates communication between the government and the public, and improves the quality of public services. Nevertheless, several challenges remain, including delayed responses under certain conditions, suboptimal inter-agency coordination, and limitations in service management. This study contributes to the development of digital communication in public services and provides recommendations for the Tangerang City Government to enhance the quality of e-government-based public service delivery. Sertakan abstrack dalam bahasa Inggris.

Keyword : *WhatsApp Helpdesk, Tangerang LIVE, Public Service, E-Government, Technology Acceptance Model.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. Transformasi digital menyebabkan proses komunikasi tidak lagi terbatas pada interaksi tatap muka, tetapi berkembang melalui pemanfaatan teknologi informasi sebagai media utama dalam penyampaian informasi dan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Amiruddin dan Ali (2020), pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan melalui konsep *electronic government* (*e-government*) bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, serta kualitas pelayanan publik sehingga hubungan antara pemerintah dan masyarakat dapat berlangsung secara lebih baik. Selain itu, Mukhsin (2020) menjelaskan bahwa penerapan *e-government* juga berperan dalam menyederhanakan birokrasi, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi.

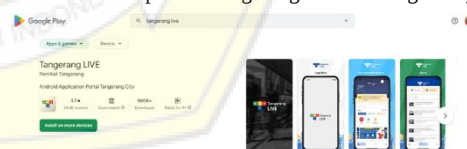
Pemerintah Indonesia telah mendorong transformasi digital melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Kebijakan tersebut menekankan pentingnya penggunaan teknologi informasi sebagai sarana untuk memperkuat hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan lembaga pemerintahan lainnya melalui model interaksi seperti *Government to Citizen* (G2C), *Government to Business* (G2B), dan *Government to Government* (G2G). Dengan demikian, pelayanan publik diharapkan menjadi lebih mudah diakses, lebih cepat, dan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Implementasi *e-government* di Indonesia menunjukkan perkembangan yang cukup

baik. Berdasarkan laporan United Nations *E-Government Survey* 2024, Indonesia memperoleh nilai *E-Government Development Index* (EGDI) sebesar 0,7991 dan berada pada peringkat ke-64 dunia. Walaupun capaian tersebut menunjukkan peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik, Indonesia masih berada di bawah beberapa negara di kawasan Asia Tenggara, seperti Singapura. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengembangan pelayanan publik berbasis digital masih memerlukan berbagai penyempurnaan, terutama pada aspek kualitas layanan, responsivitas, dan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan digital pemerintah.

Sebagai salah satu pemerintah daerah yang aktif mengembangkan pelayanan publik berbasis digital, Pemerintah Kota Tangerang menghadirkan aplikasi Tangerang LIVE sebagai platform pelayanan terpadu yang menyediakan berbagai layanan administrasi, informasi publik, dan kanal pengaduan masyarakat. Aplikasi ini bisa di akses melalui Google Play seperti gambar dibawah ini.

Gambar 1 Aplikasi Tangerang Live di Google Play



Aplikasi tersebut menjadi salah satu implementasi nyata konsep *e-government* di tingkat daerah yang bertujuan meningkatkan efisiensi birokrasi sekaligus memperkuat komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Salah satu layanan yang disediakan dalam aplikasi tersebut adalah WhatsApp Helpdesk, yaitu media komunikasi yang digunakan masyarakat untuk memperoleh informasi, menyampaikan pertanyaan, maupun melaporkan berbagai

kendala pelayanan secara langsung kepada pemerintah.

Pemanfaatan *WhatsApp* sebagai media pelayanan publik memiliki potensi yang besar karena merupakan aplikasi komunikasi yang telah digunakan secara luas oleh masyarakat Indonesia. Melalui layanan tersebut, masyarakat dapat memperoleh informasi dan bantuan secara lebih praktis tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Menurut Castells (2010), perkembangan masyarakat digital (*network society*) telah mengubah pola komunikasi menjadi lebih terbuka, interaktif, dan berlangsung secara *real time* sehingga organisasi, termasuk pemerintah, dituntut mampu menghadirkan layanan komunikasi yang cepat, mudah, dan responsif. Senada dengan itu, Nguyen (2017) menyatakan bahwa komunikasi digital tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui interaksi yang lebih efisien antara penyedia layanan dan pengguna.

Meskipun demikian, keberadaan *WhatsApp Helpdesk* belum tentu menunjukkan bahwa pelayanan publik telah berjalan secara optimal. Berdasarkan hasil pengamatan awal serta ulasan pengguna pada *Google Play Store*, masih ditemukan berbagai keluhan mengenai aplikasi Tangerang LIVE, seperti kendala akses, aplikasi yang sering keluar secara otomatis (*sign out*), serta keterbatasan informasi mengenai layanan tertentu. Dalam beberapa kasus, pengguna diarahkan untuk menghubungi *WhatsApp Helpdesk* sebagai media bantuan lanjutan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas *WhatsApp Helpdesk* menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan pelayanan publik digital di Kota Tangerang karena menjadi penghubung utama antara masyarakat dengan pemerintah ketika pengguna mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi.

Gambar 2 Ulasan Pengguna aplikasi Tangerang LIVE



terkait kendala system

Selain permasalahan teknis, tingkat pemanfaatan aplikasi Tangerang LIVE juga belum sepenuhnya mencerminkan pemerataan penggunaan layanan digital di Kota Tangerang. Data pada *Google Play Store* menunjukkan bahwa aplikasi tersebut telah diunduh lebih dari 500.000 pengguna, sedangkan jumlah penduduk Kota Tangerang mencapai sekitar 1,9 juta jiwa. Perbedaan tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat masyarakat yang belum memanfaatkan layanan digital pemerintah secara optimal. Rendahnya tingkat pemanfaatan tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti literasi digital masyarakat, sosialisasi pemerintah, pengalaman pengguna, maupun persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Untuk mengkaji efektivitas penggunaan *WhatsApp Helpdesk*, penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis. Model tersebut menjelaskan bahwa penerimaan suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*), niat menggunakan (*behavioral intention to use*), serta penggunaan aktual (*actual system usage*). Kelima dimensi tersebut dinilai mampu menjelaskan bagaimana masyarakat menerima dan memanfaatkan layanan *WhatsApp Helpdesk* sebagai media komunikasi pelayanan publik di Kota Tangerang.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa aplikasi Tangerang LIVE secara umum telah memberikan manfaat bagi masyarakat, namun masih ditemukan beberapa kendala pada aspek kecepatan respons, kualitas bantuan kepada pengguna (*citizen support*), dan koordinasi antarperangkat daerah. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan

karena secara khusus menganalisis efektivitas *WhatsApp Helpdesk* sebagai media komunikasi pelayanan publik, bukan aplikasi Tangerang LIVE secara keseluruhan. Analisis tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan digital serta menjadi rekomendasi bagi Pemerintah Kota Tangerang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis *e-government*.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada upaya memperluas penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam konteks pelayanan publik digital. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih berfokus pada penerimaan teknologi oleh pengguna, penelitian ini menempatkan responsivitas komunikasi dan koordinasi organisasi pemerintah sebagai aspek yang perlu diperhatikan dalam menjelaskan efektivitas pelayanan publik berbasis *e-government*. Pendekatan tersebut diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif bahwa keberhasilan implementasi layanan digital pemerintah tidak hanya ditentukan oleh kemudahan dan manfaat teknologi, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam mengelola komunikasi pelayanan secara cepat, tepat, dan terintegrasi.

PERMASALAHAN

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan mendorong pemerintah daerah untuk menyediakan layanan publik yang lebih cepat, mudah diakses, dan responsif melalui penerapan *e-government*. Salah satu bentuk implementasi transformasi tersebut adalah pengembangan aplikasi Tangerang LIVE oleh Pemerintah Kota Tangerang sebagai platform pelayanan publik terpadu yang mengintegrasikan berbagai layanan administrasi, informasi, dan pengaduan masyarakat. Untuk mendukung komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat, aplikasi tersebut dilengkapi dengan layanan *WhatsApp Helpdesk* yang berfungsi sebagai media konsultasi, penyampaian informasi, serta penanganan berbagai kendala pelayanan publik.

Meskipun layanan digital telah tersedia, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai

persoalan yang memengaruhi efektivitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil observasi awal serta ulasan pengguna pada *Google Play Store*, masyarakat masih mengeluhkan aplikasi yang mengalami kendala akses, proses sign out secara otomatis, serta keterbatasan informasi mengenai beberapa layanan. Dalam kondisi tersebut, masyarakat diarahkan untuk menggunakan *WhatsApp Helpdesk*.

sebagai media bantuan lanjutan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi melalui *WhatsApp Helpdesk* menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan publik berbasis digital.

Permasalahan lainnya adalah belum optimalnya respons pelayanan yang diterima masyarakat. Pada kondisi tertentu masih terjadi keterlambatan respons, proses penyelesaian pengaduan memerlukan koordinasi dengan perangkat daerah lain, serta belum seluruh informasi dapat diberikan secara langsung kepada pengguna. Selain itu, tingkat pemanfaatan aplikasi Tangerang LIVE juga belum mencerminkan pemerataan penggunaan layanan digital oleh masyarakat Kota Tangerang. Hal tersebut mengindikasikan bahwa keberadaan teknologi belum sepenuhnya diikuti oleh kualitas komunikasi pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan efektif.

Permasalahan tersebut menjadi penting untuk dikaji karena keberhasilan implementasi *e-government* tidak hanya ditentukan oleh tersedianya aplikasi pelayanan publik, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam membangun komunikasi digital yang efektif dengan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis efektivitas *WhatsApp Helpdesk* pada aplikasi Tangerang LIVE menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) guna mengetahui sejauh mana layanan tersebut mampu memberikan kemudahan penggunaan, manfaat, sikap positif pengguna, niat untuk terus menggunakan layanan, serta penggunaan aktual dalam mendukung pelayanan publik di Kota Tangerang. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi bagi Pemerintah Kota Tangerang dalam meningkatkan kualitas komunikasi pelayanan publik berbasis *e-government*.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman secara mendalam mengenai fenomena komunikasi pelayanan publik melalui pengalaman, persepsi, dan interaksi yang terjadi antara pemerintah sebagai penyedia layanan dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut Creswell (2018), penelitian kualitatif bertujuan memahami suatu fenomena sosial berdasarkan perspektif partisipan sehingga peneliti dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kondisi yang diteliti. Pendekatan ini dinilai sesuai untuk menganalisis efektivitas *WhatsApp Helpdesk* pada aplikasi Tangerang LIVE dalam mendukung pelayanan publik berbasis *e-government*.

Sebagai landasan analisis, penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). Model ini menjelaskan bahwa penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi mengenai kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi mengenai manfaat (*perceived usefulness*), yang selanjutnya memengaruhi sikap pengguna (*attitude toward using*), niat menggunakan (*behavioral intention to use*), serta penggunaan sistem secara aktual (*actual system usage*). Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai indikator untuk mengevaluasi efektivitas layanan *WhatsApp Helpdesk* sebagai media komunikasi pelayanan publik di Kota Tangerang. Selain itu, penelitian ini juga didukung oleh konsep komunikasi digital yang dikemukakan Castells (2010), yang menjelaskan bahwa perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola komunikasi menjadi lebih interaktif, cepat, dan berlangsung secara *real-time*, sehingga mampu meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang sebagai pengelola aplikasi Tangerang LIVE dan layanan *WhatsApp Helpdesk*. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu agar data yang diperoleh sesuai dengan tujuan

penelitian. Menurut Sugiyono (2023), teknik purposive sampling digunakan apabila peneliti memilih informan yang dianggap paling memahami fenomena yang sedang diteliti. Informan dalam penelitian ini terdiri atas pengelola layanan, petugas *WhatsApp Helpdesk*, dan masyarakat yang pernah menggunakan layanan tersebut.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman, persepsi, dan kendala yang dialami oleh pengelola maupun pengguna layanan. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses pelayanan melalui *WhatsApp Helpdesk*, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa dokumen pendukung, laporan, maupun tangkapan layar aplikasi yang berkaitan dengan penelitian. Menurut Moleong (2021), kombinasi beberapa teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif diperlukan agar data yang diperoleh lebih kaya dan mampu menggambarkan fenomena secara utuh.

Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilih informasi yang relevan dengan fokus penelitian, kemudian data disajikan dalam bentuk narasi sehingga memudahkan proses interpretasi. Tahap terakhir dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan keterkaitan antara hasil wawancara, observasi, dokumentasi, serta indikator *Technology Acceptance Model* (TAM). Untuk menjamin kredibilitas hasil penelitian, dilakukan triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan dan dokumen sehingga hasil penelitian memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas *WhatsApp Helpdesk* Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan *WhatsApp Helpdesk* pada aplikasi Tangerang LIVE telah berperan sebagai media komunikasi pelayanan publik yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi dan menyampaikan berbagai kebutuhan layanan kepada Pemerintah Kota Tangerang. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola layanan maupun masyarakat sebagai pengguna, efektivitas layanan dianalisis menggunakan lima dimensi *Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude toward using*, *behavioral intention to use*, dan *actual system usage*. Analisis terhadap kelima dimensi tersebut menunjukkan bahwa tingkat penerimaan pengguna terhadap layanan *WhatsApp Helpdesk* tergolong baik, meskipun masih ditemukan beberapa kendala pada aspek operasional pelayanan.

***Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar informan menilai *WhatsApp Helpdesk* mudah digunakan karena memanfaatkan aplikasi *WhatsApp* yang telah dikenal oleh hampir seluruh masyarakat. Pengguna tidak memerlukan proses registrasi tambahan maupun kemampuan teknis yang rumit untuk mengakses layanan tersebut. Kemudahan tersebut membuat masyarakat lebih cepat memperoleh informasi dibandingkan apabila harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan konsep Davis (1989) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan faktor utama yang memengaruhi penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi. Semakin mudah suatu sistem digunakan, maka semakin besar kemungkinan pengguna menerima dan memanfaatkannya secara berkelanjutan.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Irwan Suhender dkk. (2025) yang menemukan bahwa aplikasi Tangerang LIVE memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang tinggi sehingga meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah. Namun demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan belum sepenuhnya diikuti oleh kecepatan penyelesaian layanan karena masih

bergantung pada koordinasi dengan perangkat daerah terkait.

***Perceived Usefulness* (Persepsi Kemanfaatan)**

Berdasarkan hasil wawancara, pengguna merasakan bahwa *WhatsApp Helpdesk* memberikan manfaat dalam memperoleh informasi pelayanan publik secara lebih cepat dan praktis. Layanan tersebut membantu masyarakat mengetahui prosedur administrasi, memperoleh penjelasan mengenai layanan tertentu, serta menyampaikan keluhan tanpa harus mendatangi kantor pemerintah.

Menurut Davis (1989), persepsi manfaat menggambarkan keyakinan pengguna bahwa penggunaan suatu teknologi mampu meningkatkan efektivitas pekerjaan atau aktivitas yang dilakukan. Pada penelitian ini, manfaat utama *WhatsApp Helpdesk* dirasakan dalam bentuk efisiensi waktu, kemudahan akses informasi, dan tersedianya komunikasi langsung antara pemerintah dengan masyarakat.

Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian Fabia Putri Insaninda dan Argo Pambudi (2024) yang menyatakan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Tangerang LIVE. Meskipun demikian, penelitian ini menemukan bahwa manfaat layanan masih dapat ditingkatkan melalui penyediaan informasi yang lebih lengkap dan respons yang lebih konsisten.

***Attitude Toward Using* (Sikap Terhadap Penggunaan)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat memiliki sikap positif terhadap penggunaan *WhatsApp Helpdesk* sebagai media pelayanan publik. Pengguna merasa lebih nyaman menggunakan aplikasi yang telah familiar dibandingkan harus memanfaatkan platform pelayanan yang baru. Kemudahan komunikasi tersebut meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital Pemerintah Kota Tangerang.

Temuan ini sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan dan manfaat akan membentuk sikap positif terhadap penggunaan teknologi. Semakin tinggi persepsi positif pengguna, maka

semakin besar peluang teknologi tersebut digunakan secara berkelanjutan.

Behavioral Intention to Use (Niat Menggunakan)

Sebagian besar informan menyatakan bersedia menggunakan kembali *WhatsApp Helpdesk* apabila membutuhkan pelayanan publik pada masa mendatang. Keinginan tersebut dipengaruhi oleh pengalaman positif ketika memperoleh informasi secara cepat dan mudah.

Namun demikian, beberapa pengguna menyampaikan bahwa niat menggunakan kembali layanan sangat dipengaruhi oleh kualitas respons yang diterima. Apabila respons diberikan terlalu lama atau informasi yang disampaikan kurang jelas, maka pengguna cenderung mencari alternatif pelayanan lainnya.

Actual System Usage (Penggunaan Aktual)

Penggunaan aktual *WhatsApp Helpdesk* menunjukkan bahwa layanan telah dimanfaatkan masyarakat sebagai media komunikasi pelayanan publik sehari-hari. Akan tetapi, penelitian juga menemukan beberapa hambatan yang memengaruhi efektivitas pelayanan, antara lain:

- Keterlambatan respons pada waktu tertentu;
- Koordinasi antarperangkat daerah yang membutuhkan waktu;
- Keterbatasan petugas dalam menangani volume pertanyaan yang tinggi;
- Belum adanya standar waktu respons (service level agreement) yang konsisten.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kemudahan teknologi, tetapi juga oleh kualitas pengelolaan organisasi dan komunikasi pelayanan.

Pembahasan

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa *WhatsApp Helpdesk* pada aplikasi Tangerang LIVE telah memenuhi sebagian besar indikator *Technology Acceptance Model* (TAM). Pengguna menilai layanan mudah digunakan, memberikan manfaat, membentuk sikap positif, dan mendorong penggunaan kembali. Namun demikian, efektivitas layanan belum

sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh faktor organisasi, koordinasi lintas perangkat daerah, serta keterbatasan sumber daya manusia dalam memberikan respons yang cepat dan konsisten.

Hasil penelitian ini memperluas temuan penelitian sebelumnya yang lebih banyak mengevaluasi kualitas aplikasi Tangerang LIVE secara umum. Berbeda dengan penelitian terdahulu, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik digital sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat melalui layanan *WhatsApp Helpdesk*. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas pelayanan tidak cukup hanya dilakukan melalui pengembangan teknologi, tetapi juga melalui peningkatan kompetensi petugas, penyusunan standar operasional pelayanan, integrasi sistem informasi, dan penguatan koordinasi antarorganisasi perangkat daerah sehingga pelayanan publik berbasis e-government dapat berjalan lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa *WhatsApp Helpdesk* pada aplikasi Tangerang LIVE telah berfungsi secara efektif sebagai media komunikasi pelayanan publik di Kota Tangerang. Efektivitas layanan ditunjukkan melalui kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan masyarakat, sikap positif terhadap layanan, keinginan untuk terus menggunakan, serta penggunaan aktual yang mendukung penyampaian informasi dan penanganan kebutuhan pelayanan publik. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa layanan berbasis pesan instan mampu meningkatkan aksesibilitas komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dalam implementasi *e-government*.

Penelitian ini juga menemukan bahwa efektivitas pelayanan publik digital tidak hanya dipengaruhi oleh aspek penerimaan teknologi sebagaimana dijelaskan dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), tetapi juga ditentukan oleh responsivitas komunikasi dan koordinasi organisasi pemerintah. Kecepatan respons, kejelasan informasi, kepastian tindak lanjut, serta koordinasi antarperangkat daerah menjadi faktor yang memengaruhi keberhasilan pelayanan melalui *WhatsApp Helpdesk*. Dengan demikian,

penelitian ini memberikan kontribusi konseptual berupa perluasan penerapan TAM dalam konteks pelayanan publik digital dengan menempatkan komunikasi organisasi sebagai faktor yang menjembatani hubungan antara penerimaan teknologi dan efektivitas pelayanan.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan rekomendasi kepada Pemerintah Kota Tangerang untuk meningkatkan kualitas layanan *WhatsApp Helpdesk* melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih terintegrasi, penetapan *Service Level Agreement* (SLA) terkait waktu respons pelayanan, penguatan koordinasi antarperangkat daerah, serta peningkatan kompetensi petugas dalam mengelola komunikasi digital. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis e-government yang lebih responsif, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin, & Ali, M. (2020). *E-government dalam penyelenggaraan pelayanan publik*. Deepublish.
- Castells, M. (2010). *The rise of the network society* (2nd ed.). Wiley-Blackwell.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi Offset.
- Insaninda, F. P., & Pambudi, A. (2024). Analisis kualitas layanan aplikasi Tangerang LIVE menggunakan metode *E-GovQual*.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Mukhsin, M. (2020). Peranan teknologi informasi dan komunikasi dalam implementasi *e-government* untuk meningkatkan pelayanan publik. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 139–152.
- Nguyen, T. M. (2017). Communication technology and digital public services in government organizations. *International Journal of Public Administration*, 40(12), 1030–1040.
- Presiden Republik Indonesia. (2003). *Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D* (Edisi ke-3). Alfabeta.
- Suhender, I., dkk. (2025). Analisis penerimaan pengguna aplikasi Tangerang LIVE menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM).
- United Nations. (2024). *United Nations e-government survey 2024: Accelerating digital transformation for sustainable development*. United Nations Department of Economic and Social Affairs. <https://desa.un.org/publications/united-nations-e-government-survey-2024>