

IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DI KOTA TANGERANG (STUDI KASUS APLIKASI TANGERANG LIVE)

Puji Hastuti^{1(a)}, Agus Suherman^{2(b)}, Pri Utami^{3(c)}

^{1,2,3}Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang
^{a)}pujih237@gmail.com, ^{b)}agus.suherman@unis.ac.id, ^{c)}pri.utami@unis.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

19-08-2023

Diterbitkan Online:

01-11-2024

Kata Kunci:

Implementasi, E-Government,
Aplikasi Tangerang LIVE

Keywords:

Implementation, E-
Government, Tangerang LIVE
Application

Corresponding Author:

pujih237@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan inovatif yang mempengaruhi organisasi pendukung untuk mewujudkan *e-government*. Penyelenggaraan *e-government* merupakan salah satu upaya mewujudkan iklim pemerintahan yang bertanggung jawab, lugas, berdaya dan produktif. Pada tahun 2016 Walikota Tangerang mengirimkan program layanan Tangerang LIVE. Adanya aplikasi Tangerang LIVE diyakini akan benar-benar ingin mewujudkan salah satu syarat *e-city* yaitu segala bentuk kegiatan di Kota Tangerang akan tereduksi melalui komunikasi yang luas, khususnya sebagai ciri kota cerdas. Penelitian ini untuk menetapkan pelaksanaan *e-government* di Kota Tangerang pada aplikasi Tangerang live, menentukan variabel pendukung dan persyaratan Pelaksanaan Pemanfaatan, dan memutuskan upaya untuk mengefisienkan pelaksanaan aplikasi. Bagian-bagian ini adalah *Support*, *Capacity*, *Value*. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dan bersifat deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan aplikasi Tangerang LIVE di Kota Tangerang sudah dilakukan. Sosialisasi di lapangan harus dilakukan secara masif mulai dari sosialisasi melalui hiburan virtual, turun langsung ke kota-kota dan mengadakan festival. Pemerintah Kota Tangerang khususnya Diskominfo perlu mengkaji secara tuntas program yang sedang dikerjakan supaya dapat diimplementasikan dengan optimal.

ABSTRACT

This research is motivated by innovative developments influencing support organizations to recognize e-government. Implementation of e-government is one of the efforts to create a climate of government that is responsible, straightforward, empowered and productive. In 2016 the Mayor of Tangerang sent the Tangerang LIVE service program. With the Tangerang LIVE application, it is believed that they really want to realize one of the e-city requirements, namely that all forms of activities in the City of Tangerang will be educated through extensive communication, especially as a feature of a smart city. This research is to determine the implementation of e-government in Tangerang City on the Tangerang live application, determine the supporting variables and Utilization Implementation requirements, and decide on efforts to streamline the implementation of the application. This study uses Indrajit's (2004) hypothesis regarding the results audit and investigation by the Harvard JFK School of Government which determines the milestones that must be owned in developing e-government further. These sections are Support, Capacity, Value. This study uses a qualitative methodology and is descriptive in nature. The results of the study show that the implementation of the Tangerang LIVE application in Tangerang City has been carried out, despite the lack of commitment from the local area. Socialization in the field must be carried out massively starting from outreach through virtual entertainment, going directly to cities and holding festivals. The Tangerang City Government, especially Diskominfo, needs to thoroughly review the program that is being worked on.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v6i3.826>

PENDAHULUAN

Era 4.0 (Four Point Zero) saat ini, masyarakat di seluruh Indonesia menikmati manfaat dari kecanggihan teknologi, mulai dari ponsel, majalah, dan lainnya. Para entertainer di masyarakat dan area rahasia telah dijejali aplikasi yang dapat membantu aktivitas masyarakat menjadi lebih efektif, karena masyarakat dituntut untuk harus mengikuti perkembangan yang terus mengalami kemajuan. Dari mulai kalangan pelajar sampai para pekerja, teknologi genggam atau gadget memberikan manfaat untuk bersosialisasi, mencari pengetahuan, berbisnis dan sebagainya.

Pemerintahan elektronik (*e-government*) atau biasa dikenal dengan e-gov yang lahir karena perkembangan zaman, hal ini merupakan strategi yang berpengaruh terhadap perubahan pemerintah untuk terciptanya administrasi publik yang menarik dan produktif. Peningkatan inovasi data yang mendorong kemajuan, membuat dunia menjadi tanpa batas yang menyebabkan perubahan kebijakan yang ramah dan sosial. Salah satu perubahan sosial tersebut adalah budaya bantuan yang terputus menjadi budaya bantuan berbasis web. Menyiratkan bahwa individu mendapatkan keuntungan secara efektif hanya dengan membuka aplikasi atau situs yang dibuat oleh otoritas publik tergantung pada situasinya. Budaya seperti ini berubah dengan cepat dan mendasar, ketika individu dididik dalam inovasi, namun ada beberapa kalangan masyarakat yang masih awam secara mekanis, budaya berbasis web ini sangat sulit untuk dijalankan.

Peningkatan *e-government* di Indonesia sebagai salah satu bentuk kebutuhan pusat pemerintahan dan negara-negara tetangga dari suatu kerangka yang menggabungkan antar sub-kerangka kerja, hal ini ditegaskan oleh Pedoman Pemimpin Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Penataan Umum dan Metodologi Pengembangan *e-government* dan dikuatkan dengan pedoman terkait, misalnya Peraturan Nomor 14 Tahun 2008 tentang Pengungkapan Data Publik, dan Undang-Undang Tidak Resmi Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Keterbukaan Data Terbuka (Elysia et al., 2017). Mengaplikasikan ide digitalisasi ke area publik, ada tiga

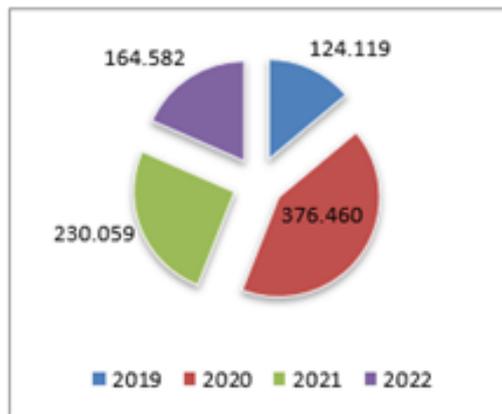
komponen pencapaian yang harus diklaim dan diperlakukan secara serius yaitu (Indrajid, 2016): Dukungan yaitu komponen pendukung merupakan komponen utama dalam kemajuan *e-government*. Perlu dukungan atau yang biasa disebut *political will* dari public specialist agar kemungkinan *e-government* dapat terlaksana. *Capacity/Kemampuan* yaitu ada tiga sumber daya yang harus dipersiapkan yaitu Sumber Daya Finansial, Sumber Daya Manusia dan Infrastruktur Teknologi. *Value/Manfaat* yaitu elemen *value* berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *e-government*.

Kota Tangerang menjadi salah satu kota yang telah melaksanakan *e-government* dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat melalui teknologi digital. Salah satu faktor diterapkannya *e-government* yaitu tersedianya sistem informasi yang telah mendukung untuk dilakukannya pelayanan secara online. Kemajuan yang terus berkembang dan juga berhasil dalam pembuatan 167 menu bantuan hingga saat ini, telah mendorong Kota Tangerang terpilih dalam 24 Urban Area/Lokal Pembangunan 100 *Smart City* Indonesia oleh segmen yang bersangkutan, khususnya Dinas Korespondensi dan Inovasi Data (Kemenkominfo) dan mendapat penghargaan dan pengakuan dalam skala dunia dan publik. Bahkan, 31 dinas/pemerintahan terdekat telah mengadopsi aplikasi Pemda Tangerang (Oktafrianti et al., 2020).

Peran dari adanya sistem informasi yaitu untuk mengelola data dan informasi yang dimiliki pemerintah untuk mengembangkan sistem informasi tersebut agar terciptanya pelayanan yang lebih efektif dan efisien dalam proses birokrasi. Salah satu bentuk peningkatan pelayanan publik Kota Tangerang kepada masyarakat adalah diluncurkannya sebuah portal aplikasi oleh Pemerintah Kota Tangerang, yaitu Aplikasi Tangerang LIVE 01:11 AM.

Aplikasi Tangerang LIVE adalah pemanfaatan ide kota brilian yang berpusat pada pemanfaatan inovasi web untuk menjadikan kota Tangerang lebih cerdas. Dengan adanya aplikasi Tangerang LIVE dipercaya dapat mewujudkan salah satu ide *e-city* khususnya semua jenis pergerakan di Kota

Tangerang disalurkan melalui media elektronik khususnya sebagai kota gemilang. Adapun pengguna aplikasi Tangerang Live dari tahun 2019-2022:



Gambar 1. Pengguna Aplikasi Tangerang Live

Sumber: Diskominfo Kota Tangerang

Adapun beberapa layanan yang terdapat pada Aplikasi Tangerang LIVE khususnya pertama administrasi kependudukan ini diharapkan bagi masyarakat Kota Tangerang yang ingin melakukan akta kelahiran tidak perlu khawatir karena dapat memanfaatkan akta kelahiran secara *online*. Bagi masyarakat Kota Tangerang yang ingin mengecek status Kartu Keluarga dan KTP Elektronik, bisa memanfaatkan administrasi kependudukan ini. Kedua, administrasi data untuk mengakses data di Kota Tangerang dengan aplikasi Tangerang LIVE, karena aplikasi tersebut akan memberikan berbagai macam data yang berbeda, ada *e-Paper* yang merupakan administrasi data untuk media cetak elektronik seperti majalah LIVE, Benteng *Papers* dan Buletin Jumat. Ketiga, manfaat *travel industry*, keunggulan komponen *E-Plesiran* dapat dirasakan oleh wisatawan sekitar maupun asing selama berada di Kota Tangerang. Fitur ini dapat memudahkan wisatawan saat berwisata di Kota Tangerang, sehingga tidak salah dalam mencari objek wisata atau kantor publik seperti halte angkutan dan mesin ATM. Pengguna aplikasi Tangerang LIVE tidak hanya direncanakan untuk individu Kota Tangerang saja, namun di luar Kota Tangerang pun bisa mendapatkannya.

Layanan transportasi, dimana pada layanan ini sebagai penyedia transportasi yang digunakan oleh wisatawan. Tarif yang digunakan pun cukup terjangkau, sehingga wisatawan tidak merasa terbebani untuk

menggunakan transportasi yang disediakan oleh pemerintah Kota Tangerang. Kelima, layanan kesehatan dimudahkan bagi masyarakat yang ingin mengetahui kamar dirumah sakit dapat mengetahui pada layanan tersebut. Kelima, Bantuan keuangan merupakan bantuan yang memiliki unsur yang cukup banyak, selain sangat memperhatikan biaya kebutuhan pokok, seperti sayuran dan buah-buahan di sektor usaha tradisional. Fitur ini memungkinkan individu untuk berbelanja dari rumah. Untuk akomodasi hingga cicilan, bantuan ini dapat membayar bea-cukai seperti Biaya Tanah dan Bangunan (PBB) dan BPHTB. Masyarakat pengguna PDAM dapat memanfaatkan komponen ini untuk menjawab cicilan (tangerangkota, 2021).

Adanya layanan Tangerang LIVE pada Kota Tangerang merupakan salah satu bentuk adanya inovasi pada pelayanan yang diberikan kepada publik oleh pemerintah Kota Tangerang. Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pemanfaatan kemampuan perangkat negara sebagai pegawai daerah maupun sebagai pegawai negara. Dalam buku acuan organisasi administrasi (Westra, 1981: 81) dicirikan sebagai salah satu latihan yang dilakukan oleh perkumpulan atau orang-orang untuk memberi dan mengikatkan diri kepada masyarakat. Sementara itu Moenir (1998: 26) mengatakan bahwa premis administrasi adalah suatu rencana permainan latihan-latihan sebagai suatu siklus yang berkesinambungan secara teratur dan konsisten, serupa dengan seluruh keberadaan individu dalam arena publik (Setijaningrum, 2009). Inovasi data/kerangka kerja data (IT/IS) tercapai ketika inovasi tersebut dapat digunakan oleh kliennya. Dengan demikian, kerangka kerja *e-Government* yang dibuat sangat bergantung pada aksesibilitas dan ketersediaan data dan administrasi yang diberikan. (Napitupulu Darmawan, Lubis Muhammad dkk 2020).

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang Implementasi *e-government* di Kota Tangerang (Studi Kasus Aplikasi Tangerang LIVE). Seiring perkembangan zaman yang diikuti dengan peningkatan inovasi, data, dan korespondensi, bagaimana Pemerintah Daerah Tangerang dapat menggunakan inovasi ini sebagai salah satu bentuk pelaksanaan Aplikasi Tangerang LIVE dalam menyampaikan dan mencapai tujuan hierarkisnya. Tidak heran jika aplikasi ini

memiliki fitur-fitur lain yang bisa digunakan oleh masyarakat Kota Tangerang.

Aplikasi Tangerang LIVE sebagai pusat perhatian peneliti karena aplikasi yang dilihat oleh peneliti sangat baru dan menarik untuk diterapkan di Kota Tangerang. Teknologi yang menggunakan akses internet memberikan kemudahan dan efisien untuk mengaksesnya, masyarakat Kota Tangerang dimanjakan dengan aplikasi ini untuk mempermudah memperoleh informasi mengenai Kota Tangerang. Aplikasi ini juga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan merasakannya langsung dalam bentuk online, seperti mengurus berbagai macam surat perizinan dengan mudah dan mengikuti perintah yang tertera untuk mengisi data diri melalui aplikasi tersebut. Hal ini agar terhindar dari pungutan liar yang melanggar hukum oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelaksanaan *e-government* melalui Aplikasi Tangerang LIVE, faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan, serta mengetahui upaya peningkatan pengguna Aplikasi Tangerang LIVE.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah kualitatif yang bersifat deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2019) metode penelitian kualitatif digunakan untuk penelitian alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi).

Informan dalam penelitian ini yaitu Kepala bidang pengembangan *e-government Diskominfo Kota Tangerang*, Kepala seksi pemeliharaan dan implementasi aplikasi Diskominfo Kota Tangerang, dan. Informan lain yaitu masyarakat Kota Tangerang yang menggunakan aplikasi Tangerang LIVE dan tidak menggunakan Aplikasi Tangerang LIVE.

Sumber data yang digunakan oleh peneliti melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan *purposive sampling*. Menurut (Sugiyono, 2019) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program aplikasi Tangerang LIVE diluncurkan sesuai arahan dari pimpinan agar Diskominfo membuat 1 aplikasi yang berisi semua layanan publik untuk masyarakat hanya dalam mengakses satu aplikasi. Hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dan dapat meningkatkan pelayanan publik agar berjalan lebih efektif dan efisien (Setiawati et al., 2021).

Pada implementasi dijelaskan bahwa pemerintah Kota Tangerang bertugas memberikan layanan publik kepada masyarakat. Aplikasi Tangerang LIVE bentuk dari program pemerintah yaitu kota berbasis digital (*e-city*), dimana semua informasi terkait Kota Tangerang dapat diakses melalui aplikasi tersebut. Masyarakat dapat mengakses aplikasi tersebut tidak hanya berkaitan dengan pemerintahan, tetapi masyarakat dapat mencari lowongan pekerjaan, layanan ambulan gratis dan lain – lain melalui aplikasi Tangerang LIVE.

Berkaitan dengan pengguna aplikasi yang terus mengalami kenaikan dan terkadang mengalami penurunan, ditegaskan bahwa sudah menjadi keharusan bagi pemerintah Kota Tangerang untuk melakukan perubahan secara masif dalam merubah pola pikir masyarakat serta melakukan kreasi dan inovasi dalam pengembangan berkelanjutan pada aplikasi untuk menarik masyarakat menggunakan aplikasi Tangerang LIVE dalam kebutuhan sehari – hari.

Terkait kebijakan dalam pelaksanaan aplikasi Tangerang LIVE hal tersebut telah di atur dalam Peraturan Walikota Tangerang no 2 tahun 2016 mengenai pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi. Tidak hanya sampai pada kebijakan saja, tetapi upaya dalam sosialisasi mengenai aplikasi Tangerang LIVE juga perlu digencarkan, sosialisasi yang telah dilakukan oleh pemerintah yaitu melalui media sosial, door to door dan sosialisasi secara langsung walaupun banyak masyarakat yang tidak ikut serta.

Kemudian dalam aplikasi Tangerang LIVE ada beberapa fitur yang dapat diakses, terdapat 3 (tiga) menu yang banyak dikunjungi oleh masyarakat yaitu Tangerang Cakap Kerja, cek KK dan cek KTP el, dan pajak retribusi dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 2. Jumlah Kunjungan Fitur Aplikasi Tangerang LIVE

Sumber: Arsip Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, 2023

Terdapat sejumlah faktor pendorong dan penghambat dalam implementasi aplikasi Tangerang LIVE. Faktor penghambat diantaranya kurangnya Sumber Daya Manusia, sehingga terdapat pegawai yang harus *double job* untuk menutupi kekurangan dari SDM yang tidak tersedia. Faktor pendorong dalam pelaksanaan implementasi aplikasi Tangerang LIVE diantaranya infrastruktur yang dimiliki untuk terhubung dengan jaringan telah memadai seperti akses wifi, komputer serta telah dibangunnya pusat kontrol yaitu Tangerang Live Room (TLR) yang memiliki tupoksi penyelenggaraan layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Tangerang LIVE pada menu laksana.

Aplikasi Tangerang LIVE dapat diunduh melalui android dan ios, namun aplikasi Tangerang LIVE yang diunduh melalui ios fitur tidak selengkap aplikasi yang diunduh melalui android, karena masyarakat Kota Tangerang dominan menggunakan android dibanding ios.

Terkait cara mengoptimalkan penggunaan aplikasi, bahwa pemerintah Kota Tangerang perlu melakukan sosialisasi secara masif, dan melakukan sosialisasi secara rutin pada sosial media melalui aplikasi Tangerang LIVE. Hal ini akan mendorong masyarakat mau tidak mau untuk mengunduh aplikasi Tangerang LIVE.

Support (Dukungan)

Bahwa pada indikator support atau dukungan, implementasi *e-government* melalui aplikasi Tangerang LIVE sebagai perantara antara masyarakat dengan pemerintah untuk melakukan pelayanan publik serta memperbaiki tata kelola pemerintahan dengan proses digitalisasi sesuai perkembangan zaman yang serba digital. Indikator ini mencakup kerangka *e-government* berupa peraturan Walikota Tangerang dan sosialisasi mengenai aplikasi Tangerang LIVE kepada masyarakat Kota Tangerang.

Dalam aspek dukungan pemerintah, Wali Kota Tangerang telah memberlakukan Perwal no 26 tahun 2019 tentang Pemanfaatan

Teknologi Informasi dan Komunikasi dengan menyediakan pelayanan publik berbasis digital dan berbagai kebutuhan yang dapat dinikmati oleh masyarakat Kota Tangerang, mulai dari pengaduan permasalahan fasilitas umum, mengurus pemberkasan kependudukan, sampai menyediakan kebutuhan pokok tersedia di aplikasi tersebut. Selain itu dibentuknya Unit Pelaksana Teknis yang merupakan bagian dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang yaitu Tangerang Live Room (TLR). TLR memiliki peran untuk mengumpulkan, mengolah, melaporkan, dan menindak lanjuti berbagai bentuk pengaduan yang dirasakan oleh masyarakat melalui kanal pengaduan yaitu melalui aplikasi Tangerang LIVE.

Bentuk dukungan selanjutnya berupa sosialisasi sebagai penunjang dalam implementasi *e-government*. Sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Diskominfo yaitu dengan melakukan acara terbuka yang dihadiri oleh masyarakat Kota Tangerang, sosialisasi door to door, dan sosialisasi melalui sosial media dinas terkait. Tujuan dari kegiatan tersebut agar masyarakat Kota Tangerang dapat memperoleh informasi, timbul kesadaran, menerima, dan akhirnya memanfaatkan informasi tersebut.

Capacity (Kemampuan)

a. Sumber Daya Finansial

Aplikasi Tangerang LIVE merupakan sumber dana yang ditunjang oleh APBD yang dimana aplikasi ini gratis dan dapat diunduh melalui android dan ios, sehingga sumber daya finansial yang tersedia digunakan oleh Diskominfo Kota Tangerang untuk pembangunan infrastruktur penunjang aplikasi, pengelolaan, pemeliharaan sarana dan prasarana, dan pengembangan aplikasi Tangerang LIVE.

b. Infrastruktur dan Teknologi

Terkait sarana dan prasarana yang telah tersedia di Diskominfo Kota Tangerang untuk menunjang aplikasi Tangerang LIVE yaitu Tangerang Live Room (TLR), koneksi wifi, fiber optic.

c. Sumber Daya Manusia

Dalam pelaksanaannya, tentu perlu adanya Sumber Daya Manusia untuk menunjang jalannya aplikasi Tangerang LIVE. Terdapat tim analis sebanyak 1 (satu) orang dan tim *helpdesk* sebanyak 2 (dua) orang. Berikut tabel

jobdesk pegawai pada penerapan aplikasi tangerang LIVE.

Value (Manfaat)

Berdasarkan hasil temuan peneliti, terdapat beberapa manfaat yang dirasakan oleh masyarakat yang dapat memanfaatkan aplikasi untuk kemudahan yaitu dengan adanya aplikasi Tangerang LIVE mereka dapat mengakses untuk keperluan kependudukan, mencari.

Informasi mengenai Kota Tangerang/event, pembayaran dapat dilakukan melalui aplikasi, pengaduan mengenai fasilitas umum, serta jika terjadi hal darurat dapat menghubungi dan dapat segera ditangani.

Namun dari sisi pemerintah tidak memiliki manfaat bagi individu, melainkan manfaat untuk bersama, seperti dinas terkait dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Aplikasi Tangerang LIVE tidak dapat berjalan dengan efektif dan efisien tanpa adanya partisipasi masyarakat di dalamnya. Aplikasi Tangerang LIVE diperuntukkan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat, tetapi sangat disayangkan masyarakat Kota Tangerang belum sepenuhnya menyadari hal tersebut. Sebagian besar masyarakat yang menilai pelayanan yang dilakukan secara langsung tanpa mengakses aplikasi jauh lebih mudah.

PENUTUP

Menurut peneliti, dukungan terhadap aplikasi Tangerang LIVE dapat dianggap cukup baik, terutama terlihat dari kebijakan yang diterapkan oleh Pemkot Tangerang melalui Peraturan Walikota (Perwal) No. 26 Tahun 2019 tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Kebijakan ini mengatur tentang penyediaan pelayanan publik berbasis digital yang disosialisasikan dengan efektif, dan hal ini terbukti dengan peningkatan jumlah pengguna aplikasi Tangerang LIVE. Keberhasilan tersebut mencerminkan dukungan yang kuat dari pemerintah kota dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan publik di Kota Tangerang.

Dalam hal kapasitas dan kemampuan, peneliti menilai bahwa sumber daya finansial yang disediakan oleh Pemkot Tangerang untuk pelaksanaan aplikasi Tangerang LIVE cukup memadai. Anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan aplikasi ini menunjukkan bahwa pemerintah kota serius dalam investasi teknologi ini. Selain itu, infrastruktur dan

teknologi yang digunakan untuk mendukung aplikasi tersebut juga dinilai memadai, berkat fasilitas seperti Tangerang Live Room (TLR) sebagai pusat kendali kota, serta penyediaan akses wifi dan perangkat lunak yang diperlukan untuk operasional aplikasi. Namun, peneliti juga mencatat bahwa terdapat kekurangan pada sumber daya manusia di Diskominfo, terutama terkait dengan kurangnya tenaga ahli dalam bidang pemrograman yang berpengaruh pada pelaksanaan aplikasi.

Dari segi nilai atau manfaat, aplikasi Tangerang LIVE memberikan dampak yang signifikan bagi masyarakat Kota Tangerang. Terlihat dari peningkatan jumlah pengguna dan testimoni dari masyarakat yang merasa terbantu dengan fitur-fitur yang disediakan dalam aplikasi tersebut. Bagi pemerintah, aplikasi ini memberikan manfaat berupa kemampuan untuk melakukan pelayanan publik secara lebih optimal, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efisiensi.

DAFTAR PUSTAKA

- Cynthia, Hardi Warsono, M. M., & Jurusan. (n.d.). *Analisis Pengembangan E-Government di Pemerintahan Kota Tangerang*.
- Elysia, V., Wihadanto, A., & Sumartono. (2017). Implementasi E-Government Untuk Mendorong Pelayanan Publik Yang. *Optimalisasi Peran Sains Dan Teknologi Untuk Mewujudkan Smart City*, 353–380.
- Indrajid. (2016). *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi, xvi+166.
- Napitupulu Darmawan, Lubis Muhammad, R. E. dkk. (2020). *E-Government Implementasi, Strategi dan Inovasi* (Limbong Tonni (ed.)). Yayasan Kita Menulis.
- Oktafrianti, D., Aditya, T., & Nurhakim, N. (2020). *Implementasi E-Government Di Dinas Komunikasi Dan Informatika (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live)*. *Masyarakat Telematika Dan Informasi : Jurnal Penelitian Teknologi Informasi*

Dan Komunikasi, 11(2), 140.
<https://doi.org/10.17933/mti.v11i2.197>

Setiawati, F., Murodi, A., & Utami, P. (2021). Implementasi Kebijakan Program Tangerang Live Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kota Tangerang. *Pelita: Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, 21(1), 13–37.

Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. PT. Medika Aksara Gtobatindo.

Shafira, A., & Kurniasiwati, A. (2021). Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), 52–68.
<https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.457>

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan* (Apri Nuryanto (ed.); 3rd ed.). Alfabeta.

Tangerangkota. (2021). *Banyak Layanan yang Bisa Dimanfaatkan Pada Aplikasi Tangerang LIVE*. Tangerangkota.Go.Id.