



**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH PADA APLIKASI
TANGERANG LIVE SEBAGAI BENTUK INOVASI PELAYANAN
PUBLIK DI KOTA TANGERANG**

Namira Salsabila¹, Endang Kristianti Gulo²

^{1,2}, Universitas Yuppentek Indonesia, Indonesia

slsblnamira@gmail.com¹, endangkristiantigulo91@gmail.com²

Abstrak:

Pemerintah Kota Tangerang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika, membuat sebuah inovasi dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi di era modern. Tugas pokok pemerintah sebagai organisasi publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga aparatur pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan dapat memuaskan semua pihak. Salah satu cara untuk memberikan pelayanan yang baik adalah menciptakan sebuah inovasi. penelitian ini bertujuan untuk melakukan *review* mengenai sebuah inovasi pelayanan publik pada aplikasi Tangerang LIVE. Metode penulisan artikel ilmiah ini adalah dengan metode kualitatif dan studi pustaka. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi mengenai sebuah inovasi pelayanan publik pada aplikasi Tangerang LIVE. Di Kota Tangerang sendiri telah menciptakan sebuah aplikasi sebagai alat yang memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Maka dari itu, tujuan penelitian ini untuk mengetahui sebuah inovasi pelayanan publik pada aplikasi Tangerang LIVE.

Kata Kunci: Pelayanan publik, inovasi, Tangerang LIVE.

Abstract:

Tangerang City Government through the Department of Communication and Informatics Office, made an innovation by utilizing technology in the modern era. The main task of the government as a public organization is to organization is to provide services to the community, so that government officials have the obligation and responsibility to provide services to the community. government apparatus have the obligation and responsibility to provide good public services well and can satisfy all parties. One way to provide good service is to create an innovation. This research aims to review about a public service innovation in the Tangerang LIVE application. The method of writing this scientific article is qualitative method and literature study. The results of this research are expected to able to provide information about a public service innovation in Tangerang LIVE application. In Tangerang City itself City itself has created an application as a tool that facilitates the community in fulfilling their daily needs. fulfill their daily needs. Therefore, the

purpose of this research is to know the innovation of public services in the Tangerang LIVE application.

Keywords: *Public services, innovation, Tangerang LIVE.*

PENDAHULUAN

Pemerintah Kota Tangerang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika, membuat sebuah inovasi dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi di era modern. Bentuk inovasi pelayanan yang dimaksud yaitu sebuah pelayanan online yang berbasis aplikasi yang disebut Tangerang LIVE (Hidayat, 2021). Pada artikel ilmiah ini, berfokus pada sebuah inovasi pelayanan publik pada aplikasi Tangerang LIVE (Tui, Ilato, & Katili, 2022).

Inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bersumber dari motivasi diri dan organisasi dimaksudkan untuk pemenuhan kebutuhan publik juga dimaksudkan untuk menjaga eksistensi dan menghadapi dinamika lingkungan internal dan eksternal. Sejauh ini, kualitas pelayanan publik Kota Tangerang secara umum sudah bagus terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan sehingga jika dinilai dengan angka sudah mencapai 70 mendekati 80 (Hidayat, 2021).

Dilansir dari Portal Resmi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, Tangerang LIVE dengan versi terbarunya 6.1.75 telah diunduh 1.094.572 pengguna dan hadir dengan fitur-fitur unggulan (Tangerangkota, 2023). Dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari warga Kota Tangerang dan pastinya meningkatkan interaksi masyarakat dengan Pemerintah Kota Tangerang (Anam, 2017; Kusmayandi, 2023; Septianto, 2019).

Berdasarkan permasalahan yang dijabarkan, penelitian ini bertujuan untuk melakukan *review* mengenai sebuah inovasi pelayanan publik pada aplikasi Tangerang LIVE. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi mengenai sebuah inovasi pelayanan publik pada aplikasi Tangerang LIVE.

METODE

Metode penulisan artikel ilmiah ini adalah dengan metode kualitatif dan studi pustaka. Banyak sekali pendapat para ahli mengenai pengertian dari metode penelitian kualitatif. Secara umum, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami realitas sosial, yaitu melihat dunia dari apa adanya bukan dunia yang seharusnya. Artinya, penelitian kualitatif dilakukan secara alamiah dan bersifat penemuan. Oleh karena itu, seorang peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas jadi bisa bertanya, menganalisis dan mengkonstruksi obyek yang diteliti menjadi lebih jelas. Penelitian kualitatif digunakan jika masalah belum jelas, untuk mengetahui makna yang tersembunyi, untuk memahami interaksi sosial, untuk mengembangkan teori, untuk memastikan kebenaran data dan meneliti sejarah perkembangan (Mamik, 2015).

Dalam penelitian kualitatif, studi pustaka harus digunakan secara konsisten dengan asumsi-asumsi metodologis. Sehingga, dalam pembahasannya dapat bersifat eksploratif dan tidak mengarahkan pertanyaan-pertanyaan pada rumusan masalah yang diajukan oleh peneliti (Mahaputra, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menyatakan bahwa ada beberapa referensi jurnal terkait sebuah inovasi pelayanan publik pada aplikasi Tangerang LIVE. Berikut penjabarannya :

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Eko Prasetyo mengkaji bahwa Tangerang LIVE adalah portal aplikasi android yang disediakan oleh Pemerintah Kota Tangerang sebagai media komunikasi, penyampaian informasi serta penyedia berbagai layanan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat (Prasetyo, 2022). Apabila dilihat dari kemudahan warga Kota Tangerang dalam mengakses pelayanan (Gestiyarini, Yusuf, & Muhtadi, 2023), maka dengan bentuk aplikasi Tangerang LIVE tidak ada kendala yang berarti bagi siapapun untuk mengakses, sepanjang tersedia jaringan internet. Beberapa fitur dalam aplikasi Tangerang LIVE menyediakan layanan yang bersifat interaktif yaitu melalui fitur LAKSA (Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda) (Isbandi et al., 2022; Pratama & Maring, 2022). Melalui LAKSA, setiap laporan yang masuk akan dihimpun terlebih dahulu yang kemudian dikelompokkan sesuai dengan masalah pengaduannya. Aplikasi Tangerang LIVE menjadi solusi bagi warga dalam mendapatkan pelayanan yang lebih murah, tanpa tatap muka langsung, tanpa hadir ke kantor pelayanan dan bisa dilakukan kapan pun tanpa dibatasi ruang dan waktu. Hal tersebut meningkatkan efisiensi dari sisi mobilitas dan komunikasi warga. Berdasarkan data Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, aplikasi Tangerang LIVE lebih banyak diakses oleh mereka yang lebih paham teknologi yaitu pada usia 30-49 tahun.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Nurmiftah Fauzi (Arianto & Handayani, 2023) dkk mengkaji bahwa Tangerang LIVE memiliki akronim yang terdapat pada kata LIVE yang merupakan kepanjangan dari Liveable, Investable, VISIBLE dan E-city. Aplikasi Tangerang LIVE mencakup berbagai fungsi aplikasi seperti Lisensi Online, E-News, LAKSA, 112 Darurat, Siap Kerja, SEGAR, Rumah Sakit Simpati. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang mencanangkan beberapa program agar masyarakat dapat belajar dan mengenal Tangerang LIVE lebih jauh, antara lain yang pertama, SANJUNG (Selasa Berkunjung). Dalam prakteknya, SANJUNG diadakan setiap hari Selasa di ruang kontrol kota, Tangerang LIVE Room. Program ini merupakan pusat pendidikan dan pariwisata dimana masyarakat dapat mengetahui lebih jauh tentang sejarah dan program-program yang diterbitkan Kota Tangerang, khususnya manfaat dan fungsi aplikasi Tangerang LIVE. Yang kedua, program pameran. Program ini menjelaskan tentang fitur-fitur yang ada dan cara menggunakan aplikasi Tangerang LIVE. Yang ketiga, forum bersama masyarakat Kota Tangerang dilaksanakan di Kecamatan dan Kelurahan. Program ini dilakukan dua kali dalam seminggu sehingga masyarakat tidak kesulitan mencari informasi dan penjelasan tentang fitur dan layanan yang terdapat pada aplikasi Tangerang LIVE.

Dan terakhir, penelitian yang dilakukan oleh Adie Dwiyanto Nurlukman dkk (Nurlukman & Basit, 2021). mengkaji bahwa dalam menerapkan Smart City, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang memiliki perencanaan atau strategi tertentu. Strategi yang dilakukan adalah menetapkan kebijakan Smart City di Kota Tangerang (Riani, 2021). Beberapa langkah yang dilakukan adalah menyusun master plan TIK atau bisa disebut dengan blueprint (cetak biru). Master plan TIK ini yang meng-guideance Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang untuk melakukan kegiatan setiap tahunnya yang sudah terencana dari mulai tahun 2015-2018. Maksud dari master plan TIK yaitu mengatur seluruh aktifitas Dinas-dinas terkait yang berhubungan dengan TIK. Langkah selanjutnya, perekrutan aparatur yang berbasis programmer. Pemerintah Kota Tangerang memiliki 10 programmer yang merupakan anggota ASN. Pengangkatan programmer yang merupakan ASN dikarenakan Smart City dalam perjalanan kerjanya pengamatan informasi berjalan tidak statis melainkan dinamis. Dan langkah terakhir, pembangunan infrastruktur, jaringan internet, data center, server dan lainnya. Untuk Kota Tangerang, permasalahan infrastruktur tidak menjadi masalah. Karena kalau membangun infrastruktur sendiri banyak memakan biaya karena biaya terbesar Smart City adalah di pembangunan infrastruktur jaringan.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada bagian Pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Penelitian pertama menjelaskan bahwa Tangerang LIVE telah mengubah perspektif pelayanan publik menjadi lebih cepat (*faster*), lebih baik (*better*) dan lebih efisien (*cheaper*). Dengan demikian, Tangerang LIVE telah menjelma menjadi *super app* layanan publik di Kota Tangerang yang mengintegrasikan 50 pelayanan publik ke dalam satu aplikasi. Dan kinerja aplikasi Tangerang LIVE untuk pelayanan publik ditinjau dari dimensi kemudahan akses, tingkat interaksi masyarakat dengan pemberi layanan, efisiensi dan kesederhanaan dalam pelayanan menunjukkan tingkatan baik.

Penelitian kedua menjelaskan bahwa strategi komunikasi Pemerintah Kota Tangerang untuk memberikan informasi kepada masyarakat melalui aplikasi Tangerang LIVE dilaksanakan melalui beberapa program seperti SANJUNG (Selasa Berkunjung), pameran dan melalui forum melibatkan masyarakat Kota Tangerang di tingkat Kecamatan dan Kelurahan. Meskipun awalnya masyarakat tidak tertarik untuk mendownload dan menggunakan aplikasi Tangerang LIVE namun dengan program ini mereka kemudian mendapat penjelasan tentang manfaat dan fitur aplikasi Tangerang LIVE akhirnya masyarakat mengenal dan ingin menggunakan aplikasi Tangerang LIVE sebagai sarana untuk memperoleh informasi dan layanan dari Kota Tangerang.

Dan penelitian terakhir menjelaskan bahwa dalam strategi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang telah berupaya menyusun *master plan* TIK, perekrutan aparatur yang berbasis programmer, dan pembangunan infrastruktur, jaringan, internet, data center, server dan lainnya. Dalam implementasi *Smart City* di Kota Tangerang berupaya membangun aplikasi-aplikasi yang ingin diterapkan untuk mewujudkan sebuah kota cerdas dengan membuat aplikasi seperti Tangerang LIVE, aplikasi Liveroom, aplikasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) dan berbagai program yang dikembangkan.

DAPTAR PUSTAKA

- Anam, Khairul. (2017). Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat di Komunitas Eco Business Indonesia Kelurahan Kedaung Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2017.
- Arianto, Bambang, & Handayani, Bakti. (2023). Media Sosial Sebagai Saluran Komunikasi Digital Kewargaan: Studi Etnografi Digital. *ARKANA: Jurnal Komunikasi Dan Media*, 2(02), 220–236.
- Gestiyarini, Gisye, Yusuf, Yusmedi, & Muhtadi, T. B. Yudi. (2023). Inovasi Pada Program Tangerang Cakap Kerja Dalam Mengatasi Pengangguran Di Kota Tangerang. *Multilingual: Journal of Universal Studies*, 3(4), 1–11.
- Hidayat, Wahyu. (2021). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 48–57.
- Isbandi, Fitri Susiswani Susiswani, Sagiyanto, Asriyani, Rahma, Ade, Apriani, Wulan, Utomo, Ardian Setio, & Dasini, Dasini. (2022). Implementasi Fitur Laksya Pada Aplikasi Tangerang Live Sebagai Layanan Aspirasi Masyarakat Tangerang. *Jurnal Komunikasi*, 16(1), 87–100.
- Kusmayandi, Dandy. (2023). Evaluasi Dampak Tempat Pembuangan Akhir Sampah Terhadap Masyarakat Di Sekitar Tpa Cipeucang Kota Tangerang Selatan. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif
- Mahaputra, M. Ridho. (2022). Literature review faktor-faktor yang mempengaruhi berpikir positif. *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 33–40.
- Mamik, Metodologi Kualitatif. (2015). by Zifatama Publisher. Taman Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Nurlukman, Adie Dwiyanto, & Basit, Abdul. (2021). Strategi Dan Implementasi Dalam Tata Pemerintahan Dengan Berbasis Pengembangan Konsep Smart City. *MODERAT: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 7(2), 270–280.

- Prasetyo, Eko. (2022). Kinerja Pelayanan Publik Online Melalui Aplikasi Tangerang Live Dalam Rangka Mewujudkan Kota Tangerang Sebagai Smart City. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Informasi (Junaidi)*, 2(2), 95–104.
- Pratama, Yoga Tirta, & Maring, Prudensius. (2022). Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat Melalui Aplikasi Tangerang Live. *Pantarei*, 6(01).
- Riani, Ni Ketut. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452.
- Septianto, Gilang Fajar. (2019). Upaya Meningkatkan Minat Kunjungan Masyarakat Ke Taman Bacaan Masyarakat Kolong Di Bawah Flyover Ciputat Daerah Kota Tangerang Selatan.
- Tangerangkota. Tangerang LIVE, Bukti Transformasi Pelayanan Digital di Kota Tangerang. , (2023).
- Tui, Fenti Prihatini, Ilato, Rosman, & Katili, Andi Yusuf. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui E-government di dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Gorontalo. *Publik*, 9(2), 254–263.