



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI TANGERANG
LIVE (LIVEABLE, INVESTABLE, VISITABLE, DAN E-CITY)
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA DI
KOTA TANGERANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

**Ismi Hajrah Hanifah
NPM. 183112351550190**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

JAKARTA 2022



UNIVERSITAS NASIONAL

***THE EFFECT OF TANGERANG LIVE (LIVEABLE,
INVESTABLE, VISITABLE, AND E-CITY) APPLICATION
SERVICE QUALITY ON USER COMMUNITY SATISFACTION
IN TANGERANG CITY***

SKRIPSI

*Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Sarjana Administrasi Publik (S. AP)*

**Ismi Hajrah Hanifah
NPM. 183112351550190**

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE

DEPARTMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION

JAKARTA 2022



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ismi Hajrah Hanifah
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550190
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Tangerang *LIVE (Liveable, Investable, Visitable, dan E-City)* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Di Kota Tangerang
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

Jakarta, September 2022

Dosen Pembimbing

Dr. Syaipudin, M.Si.

Dekan



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Ismi Hajrah Hanifah
NPM : 183112351550190
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Tangerang
LIVE (Liveable, Investable, Visitable, dan E-City) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna
Di Kota Tangerang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang Nursatyo, S.Sos., M.Si Ttd
Penguji I Dr. Mary Ismowati, M.Si Ttd
Penguji II/Pembimbing Dr. Syaipudin, M.Si Ttd

Ditetapkan di: Jakarta

Tanggal 12 / 09 / 2022



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4 PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ismi Hajrah Hanifah
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351550190
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Tangerang
LIVE (Liveable, Investable, Visitable, dan E-city)
Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna di
Kota Tangerang

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal 25 Agustus 2022, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 7 September 2022

Ketua Sidang Nursatyo, S.Sos., M.Si

Penguji I Dr. Mary Ismowati, M.Si

Penguji II Dr. Syaipudin, M.Si

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diajukan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Ismi Hajrah Hanifah
NPM : 183112351550190
Fakultas/Akademik : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Tanggal Sidang : 25 Agustus 2022

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Tangerang *Live (Liveable, Investable, Visitable, Dan E-City)* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Di Kota Tangerang

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

The Effect Of Tangerang LIVE (Liveable, Investable, Visitable, And E-City) Application Service Quality On User Community Satisfaction In Tangerang City

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

| Pembimbing | Ka. Prodi | Mahasiswa |
|--|---|--|
| TGL: 12 September 2022 | TGL: 12 September 2022 | TGL:12 September 2022 |
|  Dr. Syaipudin, M.Si |  Dr. Mary Ismowati, M.Si |  Ismi Hajrah Hanifah |

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ismi Hajrah Hanifah
NPM : 183112351550190
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Tangerang *LIVE*
(*Liveable, Investable, Visitable, dan E-city*) Terhadap
Kepuasan Masyarakat Pengguna Di Kota Tangerang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau Perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Tangerang, 8 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Ismi Hajrah Hanifah



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

BIODATA ALUMNI MAHASISWA

Nama Mahasiswa : Ismi Hajrah Hanifah
NPM : 183112351550190
Prodi / Konsentrasi : Administrasi Publik
Tempat, Tgl. Lahir : Tangerang, 08 November 1999
Alamat Rumah : JL. Balai Warga 1 No. 08 RT 04 RW 07 Sukasari
Tangerang, Kota Tangerang, Banten.
E-mail : ismihhanifah08@gmail.com

Jakarta, 20 September 2022

Alumni,

Ismi Hajrah Hanifah

ABSTRAK

Nama : Ismi Hajrah Hanifah
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Tangerang *LIVE* (*Liveable, Investable, Visitable, Dan E-City*) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Di Kota Tangerang

| | |
|--|---|
| <p>Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> (<i>Liveable, Investable, Visitable, dan E-city</i>), Kepuasan Masyarakat</p> | <p>Perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi telah membuat pengguna internet di Indonesia berkembang lebih pesat. Hal ini merupakan kesempatan pemerintah untuk mengembangkan layanan yang berdasar pada penggunaan internet, yaitu dapat dilakukan dengan mewujudkan konsep <i>e-government</i>. <i>E-government</i> adalah solusi untuk memudahkan pengelolaan dan pengaturan serta meningkatkan pelayanan publik. Pemerintah Kota Tangerang merupakan salah satu pemerintah daerah yang memanfaatkan perkembangan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik, hal tersebut dibuktikan dengan adanya portal aplikasi oleh Pemerintah Kota Tangerang yang disebut <i>LIVE</i>. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah kualitas layanan aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna di kota Tangerang.</p> <p>Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Adapun sumber data yang digunakan adalah kuesioner yang didistribusikan kepada 100 responden pengguna aplikasi. Pengolahan dan analisis data menggunakan skala likert, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji regresi linear sederhana, koefisien determinasi dan uji t dengan menggunakan aplikasi <i>IBM SPSS 25</i>.</p> <p>Berdasarkan analisa data yang dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> terhadap kepuasan masyarakat pengguna di Kota Tangerang. Dibuktikan dengan pengujian t-hitung sebesar 19,721 dengan koefisien regresi sebesar 0,444 dan nilai Sig. sebesar 0,000. Selain itu, diperoleh juga hasil dari uji koefisien determinasi (R^2) bahwa sebesar 79,9% Kepuasan masyarakat pengguna di Kota Tangerang dipengaruhi oleh kualitas layanan aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> (<i>Liveable, Investable, Visitable, dan E-city</i>), dan sebesar 20,1% lainnya dipengaruhi oleh faktor lainnya di luar penelitian ini.</p> |
| <p>Pembimbing</p> | <p>Dr. Syaipudin, M.Si.</p> |

ABSTRACT

Name : *Ismi Hajrah Hanifah*
Study Program : *Public Administration*
Title : *The Effect Of Tangerang LIVE (Liveable, Investable, Visitable, And E-City) Application Service Quality On User Community Satisfaction In Tangerang City*

| | |
|--|--|
| <p>Keywords: <i>Service Quality, Tangerang LIVE Application (Liveable, Investable, Visitable, and E-city), Community Satisfaction</i></p> | <p><i>The development of technology, information and communication has made internet users in Indonesia grow more rapidly. This is an opportunity for the government to develop services based on the use of the internet, which can be done by realizing the concept of e-government. E-government is a solution to facilitate management and regulation as well as improve public services. The Tangerang City Government is one of the local governments that utilizes technological developments to improve public services, this is evidenced by the existence of an application portal by the Tangerang City Government called LIVE. The purpose of this study is to analyze whether the service quality of the Tangerang LIVE application affects the satisfaction of the user community in the city of Tangerang.</i></p> <p><i>This study uses quantitative research methods. The data source used is a questionnaire distributed to 100 respondents using the application. Processing and analyzing data using a Likert scale, validity test, reliability test, normality test, simple linear regression test, coefficient of determination and t test using the IBM SPSS 25 application.</i></p> <p><i>Based on the data analysis, it can be concluded that partially there is a positive and significant influence between the service quality of the Tangerang LIVE application on the satisfaction of the user community in the City of Tangerang. It is proven by the t-test of 19.721 with a regression coefficient of 0.444 and the value of Sig. of 0.000. In addition, the results obtained from the coefficient of determination (R2) test that 79.9% satisfaction of the user community in Tangerang City is influenced by the quality of the Tangerang LIVE application service (Liveable, Investable, Visitable, and E-city), and by 20.1 The other % is influenced by other factors outside this research.</i></p> |
| <p>Supervisor</p> | <p>Dr. Syaipudin, M.Si.</p> |

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Tangerang *LIVE (Liveable, Investable, Visitable, Dan E-City)* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Di Kota Tangerang.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada masa penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Aos Yuli Firdaus, S.IP, M.Si, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si., Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Nasional.

6. Bapak Angga Sulaiman, S.I.P., M.AP, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
7. Bapak Dr. Syaipudin, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberi masukan, arahan dan pembelajaran selama proses penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
8. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, Pendidikan moral dan pengalaman semenjak semester satu hingga selesai.
9. Kepada seluruh staff Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta
10. Orang tua dan keluarga saya yang telah berhasil dalam merawat, membimbing, serta memberikan semuanya untuk kelulusan dan kedua adik saya yang mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Tangerang, 8 Agustus 2022



Ismi Hajrah Hanifah

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| PENGESAHAN SKRIPSI..... | i |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS..... | ii |
| ABSTRAK..... | iii |
| <i>ABSTRACT</i> | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 14 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 14 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian..... | 14 |
| 1.4.1 Kegunaan Teoritis..... | 14 |
| 1.4.2 Kegunaan Praktis..... | 15 |
| 1.5 Sistematika Penelitian..... | 16 |
| BAB II..... | 18 |
| KAJIAN PUSTAKA..... | 18 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 18 |
| 2.2 Kerangka Teori..... | 22 |
| 2.2.1 Kualitas Pelayanan Publik..... | 22 |
| 2.2.2 Tangerang <i>LIVE</i> | 30 |
| 2.2.3 Kepuasan Masyarakat..... | 31 |
| 2.3 Kerangka Analisis..... | 34 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian..... | 35 |
| BAB III..... | 36 |
| METODOLOGI PENELITIAN..... | 36 |
| 3.1 Jenis Metode Penelitian..... | 36 |
| 3.2 Populasi dan Sampel..... | 37 |
| 3.3 Operasionalisasi Variabel..... | 38 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data..... | 39 |
| 3.4.1 Sumber Data..... | 39 |
| 3.4.2 Pengumpulan Data..... | 40 |
| 3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data..... | 41 |
| 3.5.1 Teknik Pengolahan Data..... | 41 |

| | |
|--|----|
| 3.5.2 Uji Instrumen | 41 |
| 3.5.3 Uji Asumsi Klasik/Uji Prasyarat | 42 |
| 3.5.4 Analisis Data..... | 43 |
| 3.6 Waktu dan Tempat Penelitian | 44 |
| BAB IV | 45 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 45 |
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 45 |
| 4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian | 45 |
| 4.1.2 Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 45 |
| 4.1.3 Gambaran Umum Aplikasi Tangerang <i>LIVE (Liveable, Investable, Visitable, dan E-city)</i> | 46 |
| 4.1.4 Karakteristik Responden..... | 51 |
| 4.1.5 Analisis Data Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X) | 52 |
| 4.1.6 Analisis Data Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)..... | 59 |
| 4.1.7 Hasil Uji Coba Instrumen | 64 |
| 4.1.8 Analisis Data Statistik Deskriptif | 66 |
| 4.1.9 Hasil Uji Instrumen Penelitian..... | 67 |
| 4.1.10 Hasil Uji Prasyarat/Uji Asumsi Klasik | 69 |
| 4.1.11 Analisis Korelasi..... | 71 |
| 4.1.12 Analisis Regresi Linear Sederhana | 72 |
| 4.1.13 Koefisien Determinasi | 73 |
| 4.1.14 Uji Hipotesis | 74 |
| 4.2 Pembahasan | 74 |
| 4.3 Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat | 84 |
| BAB V..... | 88 |
| PENUTUP..... | 88 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 88 |
| 5.2 Saran | 88 |
| DAFTAR PUSTAKA | 91 |
| LAMPIRAN..... | 94 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1 Pedoman Kuisisioner..... | 94 |
| Lampiran 2 Kuisisioner | 96 |
| Lampiran 3 Tabulasi Data Responden Variabel Kualitas Layanan (X)..... | 102 |
| Lampiran 4 Tabulasi Data Responden Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) | 104 |
| Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X)..... | 107 |
| Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X) | 108 |
| Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) | 109 |
| Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)..... | 110 |
| Lampiran 9 Hasil Uji Asumsi Klasik/Prasyarat | 111 |
| Lampiran 10 Hasil Analisis Korelasi | 112 |
| Lampiran 11 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana | 113 |
| Lampiran 12 Hasil Koefisien Determinasi..... | 114 |
| Lampiran 13 Hasil Uji Hipotesis (uji t)..... | 115 |
| Lampiran 14 Lembar Konsultasi Pembimbing Skripsi | 116 |
| Lampiran 15 Surat Permohonan Pendamping Penelitian..... | 117 |
| Lampiran 16 Surat Kesediaan Pembimbing | 118 |
| Lampiran 17 Surat Tugas Dosen Pembimbing | 119 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Perbandingan Aplikasi <i>Mobile e-government</i> Utama Dari Berbagai Kota Di Wilayah Jabodetabek | 13 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 18 |
| Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian..... | 39 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin | 51 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia | 52 |
| Tabel 4.3 Klasifikasi Rentang Skala | 52 |
| Tabel 4.4 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud) | 53 |
| Tabel 4.5 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)..... | 54 |
| Tabel 4.6 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Responsiviness</i> (Tanggapan) ... | 55 |
| Tabel 4.7 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) | 56 |
| Tabel 4.8 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)..... | 57 |
| Tabel 4.9 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan (X) | 58 |
| Tabel 4.10 Klasifikasi Rentang Skala | 59 |
| Tabel 4.11 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Dimensi Kesesuaian Harapan | 59 |
| Tabel 4.12 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Dimensi Minat Berkunjung Kembali ... | 60 |
| Tabel 4.13 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Dimensi Kesiediaan Merekomendasikan | 62 |
| Tabel 4.14 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)..... | 63 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Coba Validitas Variabel Kualitas Layanan (X)..... | 64 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Coba Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) | 64 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Coba Reliabilitas | 65 |
| Tabel 4.18 Uji Data Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X) | 66 |
| Tabel 4.19 Uji Data Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)..... | 66 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X) | 67 |
| Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)..... | 67 |
| Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y..... | 68 |
| Tabel 4.23 Hasil Uji Normalitas | 69 |
| Tabel 4.24 Hasil Uji Linieritas..... | 70 |
| Tabel 4.25 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 70 |
| Tabel 4.26 Hasil Uji Korelasi Pearson Produk Moment..... | 71 |
| Tabel 4.27 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana..... | 72 |
| Tabel 4.28 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)..... | 73 |
| Tabel 4.29 Hasil Uji t..... | 74 |
| Tabel 4.30 Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan (X) | 76 |
| Tabel 4.31 Nilai Rata-Rata Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)..... | 81 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Data Jumlah Penduduk Kota Tangerang Menurut Kecamatan Tahun 2020..... | 6 |
| Gambar 1.2 Persentase Penduduk Berumur 5 Tahun ke Atas yang Mengakses Internet di Provinsi Banten..... | 7 |
| Gambar 1.3 Halaman Utama Aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> | 9 |
| Gambar 2.1 Kerangka Analisis | 34 |
| Gambar 4.1 Halaman Registrasi Aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> | 47 |
| Gambar 4.2 Layanan Dalam Aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> | 47 |
| Gambar 4.3 Layanan Kependudukan dan Layanan Informasi..... | 48 |
| Gambar 4.4 Layanan Transportasi, Kesehatan, dan Ekonomi | 48 |
| Gambar 4.5 Layanan Islami, Ketenagakerjaan, dan Pendidikan | 49 |
| Gambar 4.6 Layanan Kesra dan Layanan Statistik | 49 |
| Gambar 4.7 Layanan Antrian, Darurat, dan Lingkungan..... | 50 |
| Gambar 4.8 Reviews Pengguna Aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> | 51 |

