



UNIVERSITAS NASIONAL

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA TANGERANG PROVINSI
BANTEN (STUDI PADA APLIKASI TANGERANG LIVE) TAHUN 2020 -
2022**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Ares Wahyu Triadi

193515516102

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

UNIVERSITAS NASIONAL

2023



UNIVERSITAS NASIONAL

**PUBLIC SERVICE INNOVATION IN TANGERANG CITY, BANTEN
PROVINCE (STUDY ON TANGERANG LIVE APPLICATIONS) 2020 -
2022**

THESIS

Submitted as one of obtaining a bachelor's degree in Public Administration (S.AP)

Ares Wahyu Triadi

193515516102

**PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES**

UNIVERSITAS NASIONAL

2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ares Wahyu Triadi
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516102
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik di Kota Tangerang Provinsi
Banten (Studi Pada Aplikasi Tangerang Live) Tahun
2020-2022
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui,
Jakarta, Januari 2023

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik


Angga Sulaiman, S.IP., M.AP.


Dr. Mary Ismowati, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ares Wahyu Triadi
NPM : 193515516102
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik di Kota Tangerang Provinsi Banten (Studi Pada Aplikasi Tangerang LIVE) Tahun 2020-2022
Diajukan Untuk : Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

Jakarta, Februari 2023

Dosen Pembimbing

Dekan

Angga Sulaiman, S.IP., M.AP

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Ares Wahyu Triadi
NPM : 193515516102
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik di Kota Tangerang
Provinsi Banten (Studi Pada Aplikasi Tangerang LIVE) Tahun 2020 – 2022.

DEWAN PENGUJI

Dr. Zainul Djumadin, M.Si Ttd

Drs. Suranto M.Si Ttd

Angga Sulaiman S.IP., M.AP Ttd

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 13/Februari/2023



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Ares Wahyu Triadi

NIM : 193515516102

Judul Skripsi. : Inovasi Pelayanan Publik di Kota Tangerang Provinsi Banten (Studi Pada Aplikasi Tangerang LIVE) Tahun 2020 – 2022.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencatumkan 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.

Jakarta, 13/Februari/2023

Yang membuat pernyataan,



ABSTRAK

Nama : Ares Wahyu Triadi
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik di Kota Tangerang Provinsi Banten (Studi Pada Aplikasi Tangerang LIVE) 2020-2022

Kata Kunci Inovasi, Pelayanan Publik, Aplikasi	<p>Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keberhasilan dalam mewujudkan Inovasi Pelayanan Publik yang berkualitas dan berdaya saing di Kota Tangerang), Pemerintah terus berupaya untuk dapat menciptakan pelayanan publik berkualitas melalui pengembangan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik atau yang sering diketahui dengan <i>e-government</i>. Dalam pelaksanaannya Pemerintah Kota Tangerang telah mendapat berbagai macam penghargaan diantaranya dalam ajang <i>Public Relation Awards</i> serta <i>Innovative Government Award</i> melalui aplikasi Tangerang LIVE. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melihat inovasi yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Tangerang serta mengetahui kelebihan dan kekurangan dari aplikasi Tangerang LIVE. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi data sekunder. Metode pengolahan data menggunakan tata cara penyimpulan menurut model Seidel (1998), dengan memakai informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran dari data yang di informasikan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, berdasarkan landasan teori inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dalam Yogi (2008) sangatlah penting untuk keberlangsungan Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi Tangerang LIVE ini. Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Publik di Kota Tangerang Provinsi Banten melalui aplikasi Tangerang LIVE ini sudah berjalan dengan maksimal berdasarkan kelima indikator yaitu <i>Relative Advantage</i>, <i>Compability</i>, <i>Complexity</i>, <i>Triability</i>, <i>Observability</i> namun disini lain juga perlu adanya pengembangan agar Pemerintah Kota Tangerang dapat mempertahankan predikat yang sudah diraih.</p>
Pembimbing	Angga Sulaiman, S.IP., M.AP

Rujukan	13 Buku, 9 Jurnal, 8 Peraturan Pemerintah & 3 Laman Website.
----------------	--



ABSTRACT

Name : Ares Wahyu Triadi

Study Program : Public Administration

Judul Skripsi : Public Service Innovation in Tangerang City, Banten Province (Study on the Tangerang LIVE Application) 2020-2022

<p>Kata Kunci</p> <p><i>Innovation, Public Service, Application</i></p>	<p><i>This research is motivated by the success in realizing quality and competitive Public Service Innovations in the City of Tangerang), the Government continues to strive to be able to create quality public services through the development of electronic-based governance or what is often known as e-government. In its implementation, the Tangerang City Government has received various awards, including in the Public Relations Awards and Innovative Government Awards through the Tangerang LIVE application. Therefore, this study aims to look at the innovations implemented by the Tangerang City Government and find out the advantages and disadvantages of the Tangerang LIVE application. The method used in this study is descriptive qualitative and data collection techniques with interviews, observation, and documentation of secondary data. The data processing method uses inference procedures according to the Seidel model (1998), using different informants to check the correctness of the informed data. The results of this study indicate that, based on the theoretical basis of innovation put forward by Rogers in Yogi (2008) it is very important for the sustainability of the Tangerang LIVE Application Public Service Innovation. In Realizing Public Service Innovation in Tangerang City, Banten Province through the Tangerang LIVE application, it has been running optimally based on the five indicators, namely Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, Observability but on the other hand there is also a need for development so that the Tangerang City Government can maintain the title that has been achieved .</i></p>
<p>Mentor</p>	<p>Angga Sulaiman, S.IP., M.AP</p>

<i>Reference</i>	13 Books, 9 Journal, 8 Government Regulation & 3 Website Page.
------------------	--



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya karena berkat dan rahmat-Nya. Tujuan pembuatan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik dari Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah bermula dari pentingnya pemerintah daerah melakukan digitalisasi dalam pelayanan public melalui penerapan *e-government*. Tidak berhenti sampai disitu perlu diadakanya perubahan melalui inovasi-inovasi yang menarik dan berkualitas agar terwujud pelayanan publik yang berkualitas. Saya menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tanpa bantuan dan saran dari banyak pihak, mulai dari masa perkuliahan hingga penulisan skripsi ini, akan sangat sulit. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

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

6. Bapak Angga Sulaiman, S.IP, M.AP, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya untuk menyusun skripsi.
7. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. Bapak Ponidi dan Ibu Suwarsiati selaku orang tua saya yang sangat saya cintai terimakasih karena selalu memberikan dukungan dan mendoakan saya dan juga kakak-kakak saya Lucia Prastiwi, Andri Afriadi, Yana Supriyatna, Rini Ismiati. Serta Keponakan saya Alfatih Mahawira Kaivan dan Akhtar Dwi Pradipta.
9. Untuk para sahabat Universitas Nasional khususnya Muhammad Dio Ramadhan dan Anggra Liany. Terimakasih telah membantu dan memberi dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk teman sesama penulis di Universitas Nasional yaitu Riffa, Aldien, Evita, Meyka, Yulia, Satria, dan Halimah. dan lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terimakasih karena selalu memberikan dukungan setiap harinya dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Untuk teman - teman angkatan Himapublik Periode 2020-2021 dan 2021-2022. Terima kasih karena selalu memberi dukungan dan doa untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk Teman saya Putra Bagus Maulana, Rachel Deobora, Ega Iskandar, Angely Victoria, rekan-rekan Anak Setan Reborn dan keluarga besar PPI

Kota Tangerang. Terima kasih karena selalu memberi dukungan dan doa untuk menyelesaikan skripsi ini.

13. Untuk Seluruh Keluarga Besar Jurusan Ilmu Administrasi Publik khususnya Administrasi Publik 2019.

Akhir kata, saya berdoa semoga Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua pihak yang telah membantu saya. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.



Jakarta, Februari 2023

Ares Wahyu Triadi

NPM. 193515516102

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PERSTUJUAN SKRIPI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penulisan.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.4.3 Sistematika Penulisan	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Kerangka Teori	18
2.2.1 Inovasi.....	18

2.2.2 Pelayanan Publik.....	28
2.2.3 Aplikasi Tangerang Live.....	31
2.3 Kerangka Berpikir.....	35
BAB III.....	37
METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Informan Penelitian.....	38
3.3 Sumber Data.....	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	45
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	50
BAB IV	51
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	51
4.1.1 Gambaran Umum Kota Tangerang.....	51
4.1.2 Gambaran Umum Dinas Kominfo Kota Tangerang	52
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Kominfo Kota Tangerang.....	55
4.2 Penyelenggaraan Inovasi Aplikasi Tangerang LIVE.....	59
4.2.1 <i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif)	60
4.2.2 <i>Compatibility</i> (Kompatibilitas)	65
4.2.3 <i>Complexity</i> (Kerumitan).....	70
4.2.4 <i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba).....	75
4.2.5 <i>Observability</i> (Kemudahan Diamati).....	78
4.2 Keberhasilan Aplikasi Tangerang LIVE.....	68
BAB V.....	89

PENUTUP

5.1 Kesimpulan89

5.2 Saran91

DAFTAR PUSTAKA92

LAMPIRAN – LAMPIRAN.....95

DAFTAR RIWAYAT HIDUP127



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Informan Penelitian	30
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	28
Gambar 3.1 Triangulasi Teknik	36
Gambar 3.2 Triangulasi Sumber	37
Gambar 3.3 Teknik Analisis	39
Gambar 4.1 6 Skema Tangerang LIVE	42
Gambar 4.2 Logo Dinas Kominfo Kota Tangerang.....	44
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Dinas Kominfo Kota Tangerang.....	46
Gambar 4.4 Layanan <i>Jobfair</i>	55
Gambar 4.5 Layanan <i>Helpdesk</i>	57
Gambar 4.6 Tutorial Tangerang LIVE.....	62
Gambar 4.7 Tangerang Belajar	65

