

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Inovasi aplikasi Tangerang sudah berjalan baik dan sesuai dengan indikator yang disampaikan Rogers dalam Yogi (2008 : 17 –18). Argumentasinya ialah pada indikator *Relative Advantage* (Keuntungan Relative) aplikasi Tangerang LIVE memiliki keuntungan bagi pemerintah yaitu mengenai efisiensi tempat, waktu dan juga SDM. Melalui inovasi ini Pemerintah juga dapat lebih memahami kebutuhan yang ada pada masyarakat. Sedangkan bagi masyarakat keuntungannya ialah pemerintah menjadi lebih responsif, adanya jaminan transparansi dalam artian masyarakat menjadi lebih mudah mendapatkan informasi. Selain itu, pada indikator *Compability* (Kesesuaian), inovasi aplikasi Tangerang LIVE ini sudah sesuai dengan inovasi sebelumnya, yang membedakan hanyalah jika sebelumnya pelayanan di Kota Tangerang dilakukan secara langsung, maka inovasi secara *online* ini hadir sebagai penyempurna pelayanan sebelumnya.

Argumen selanjutnya ialah pada indikator *Complexity* (Kesulitan), terdapat kesulitan yang ada pada aplikasi Tangerang LIVE namun hal tersebut tidak menjadi masalah karena dapat diatasi dengan baik dengan pegawai yang sudah siap dan berkomitmen untuk memberikan inovasi pelayanan yang terbaik serta kerjasama antar pihak-pihak yang terkait. Selain itu pada indikator *Triability* (Kemungkinan Dicoba), telah berjalan dengan baik walaupun hanya dilakukan oleh tim internal

saja, namun pemerintah tidak serta merta meninggalkan masyarakat. Solusinya pemerintah memberikan edukasi mengenai video tutorial yang dapat dilihat pada sosial media Kota Tangerang. Terakhir pada inovasi *Observability* (Kemudahan Diamati), sudah tercapai dan dapat dengan mudah diamati baik itu dalam tampilan maupun informasi yang tertera di dalamnya. Hal tersebut didukung oleh meningkatnya jumlah unduhan aplikasi Tangerang LIVE yang sudah mencapai angka kurang lebih 500.000 pada Google Playstore serta beberapa penghargaan yang diraih Pemerintah Daerah mengenai Tangerang LIVE.

Berdasarkan hasil eksplorasi penulis terhadap inovasi pelayanan publik di Kota Tangerang Provinsi Banten yaitu Tangerang LIVE menggunakan indicator teori Rogers, inovasi tersebut sudah berjalan cukup baik dan memiliki kualitas karena mampu menjawab kebutuhan masyarakat sehingga mendapatkan respon positif dari masyarakat. Aplikasi Tangerang LIVE hadir untuk membantu masyarakat dalam proses pelayanan publik. Bagi Pemerintah hadirnya Tangerang LIVE menjadi cara untuk menampung aspirasi serta memahami kebutuhan yang ada di masyarakat.

Setelah penulis melakukan penelitian ini penulis juga mendapatkan fakta baru bahwa hal lain yang juga mendukung suksesnya inovasi aplikasi Tangerang LIVE yaitu adanya peran Pemerintah yang supportif dalam mendukung inovasi ini. Baik dalam hal anggaran maupun perizinan serta penyebaran informasi Pemerintah sangat giat untuk menyuarakan inovasi aplikasi Tangerang LIVE sebagai aplikasi pelayanan publik utama milik Kota Tangerang.

5.2 Saran

Walaupun semua sudah tercapai dengan baik dan sesuai namun penulis juga memiliki saran atau rekomendasi bagi pihak penyelenggara yaitu untuk lebih mengetahui secara detail mengenai inovasi aplikasi Tangerang LIVE ini dikarenakan penyelenggara merupakan pusat informasi mengenai jalannya inovasi ini. Kemudian menyamakan layanan yang ada pada android dan IOS, saat ini terdapat perbedaan jumlah fitur layanan diantara keduanya. Disisi lain juga harus tetap berinovasi untuk menambahkan berbagai macam fitur, tampilan serta sistem agar prestasi yang sudah diterima oleh Pemerintah Daerah dapat dipertahankan dan Pemerintah Kota Tangerang dapat mencapai tujuannya dalam kategori *smart city* sesuai pada Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 108 Tentang Masterplan *Smart City* Kota Tangerang 2017 – 2027.

