

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Budiman, Arief . 1996. *Teori Negara: Negar Kekuasaan, dan Idiologi*. Jakarta: Gramedia-Pustaka Utama.
- Edquist, C, L Hommen and M McKelvey. 2001. *Innovation and Employment: Process versus Product Innovation*. Cheltenham, UK and Northampton, MA, USA: Edward Elgar.
- Feigenbaum, Armand V. 1991. *Total Quality Control*. Trind Editions New York: McGraw Hill Inc.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government: Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Lexy. J. Moleong. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Lijan, Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Martono, Nanang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif; Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Setijaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: PT Revka Petra Media.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Syahrul., Nizar, Muhammad Afdi. 2000. *Kamus Istilah-istilah Akuntansi*. Jakarta: Citra Harta Prima.

Usman, Husmaini dan Akbar, Purnomo Setiadi. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

### **Jurnal**

Asmara, A. Y. & Rahayu, A. Y. S. 2019. *Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron di Kabupaten Banyuwangi dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik*. JPSI (Journal of Public Sector Innovation), 3 (2), 57-67

Damanpour, F. 1991. *Organizational innovation: A meta-analysis of effects of determinants and moderators*. Academic of Management Journal 34 (3), 550–590.

Darminto, Dwi Prastowo & Rifka Julianty. 2002. *Analisis Laporan Keuangan: Konsep dan Manfaat*. AMP-YKPN, Yogyakarta.

Everett M. Rogers. 1983. *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press.

Masdar, Sjahrazad, Sulikah Asmorowati & Jusuf Irianto. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*, Airlangga University Press, Surabaya.

Putri, M.E., Sensuse, D. I., Mishbah, M., & Prima, P. 2020. *E-government inter-organizational integration: Types and success factors*. *Pervasive Health: Pervasive Computing Technologies for Healthcare*, 216-221.

Rosenfeld JS. (2002). *Functional redundancy in ecology and conservation*. *Oikos* 98: 156-162.

Saefullah. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik*, dalam *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD.

Simandjuntak, R.. 2015. *Negara Kesatuan Republik Indonesia Perspektif Yuridis Konstitusional*. *De Jure, Syariah Dan Hukum*, 07(01), 57–67.

### **Peraturan Pemerintah**

Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Peraturan Walikota Tangerang Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi.

Peraturan Walikota Tangerang Nomor 26 Tahun 2019 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

Peraturan Walikota Tangerang Nomor 96 Tahun 2014 Tentang Rencana Induk Teknologi Informasi Dan Komunikasi Kota Tangerang Tahun 2015-2018

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah.

UU No. 18 tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bertajuk Inovasi Daerah

#### **Website**

Admin Tangerang Kota. 2021. Pemkot Tangerang Raih Penghargaan Pemerintah Daerah Terinovatif Tahun 2021. Diakses pada tanggal 28 September 2022.

<https://www.tangerangkota.go.id/berita/detail/29465/pemkot-tangerang-raih-penghargaan-pemerintah-daerah-terinovatif-tahun-2021>

Admin Tangerang News. 2021. Inovasi Pemerintah Daerah Kota Tangerang Tahun 2021. Diakses pada tanggal 28 September 2022

<https://tangerangnews.com/kota-tangerang/read/40789/Inovasi-Pemerintah-Daerah-Kota-Tangerang-Tahun-2021>

Rangkuti M. 2017. Ombudsman Minta Pemkot Tangerang Benahi Pelayanan Publik, diakses pada tanggal 2 Oktober 2022

<https://lensatangerang.com/2017/02/08/ombudsman-minta-pemkot-tangerang-benahi-pelayanan-publik>.

**LAMPIRAN – LAMPIRAN**



## LAMPIRAN

### SURAT PERMOHONAN PENELITIAN DAN INFORMASI DATA

	<b>UNIVERSITAS NASIONAL</b> <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b> <b>TERAKREDITASI BAN-PT</b> Jl. Sawo Manis No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520 Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719 Homepage : <a href="http://www.unas.ac.id">http://www.unas.ac.id</a> Email : <a href="mailto:info@unas.ac.id">info@unas.ac.id</a>	
Nomor	: 36 /WD/4/2022	Jakarta, 1 Desember 2022
Lamp	: -	
Perihal	: Permohonan Penelitian dan Informasi Data	
Kepada Yth	: Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang	
Dengan hormat,		
Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:		
Nama	: Ares Wahyu Triadi	
Nomor Induk Mahasiswa	: 193515516102	
Prodi/Konsentrasi	: Administrasi Publik	
Alamat Rumah	: Keroncong Permai Jatiuwung, Tangerang	
HP	: 0877-8174-6827	
Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: Inovasi Pelayanan Publik Di Kota Tangerang Provinsi Banten (Studi Pada Aplikasi Tangerang Live).		
Dengan Dosen Pembimbing:	Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P.	
Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.		
Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.		
	 De. Gisakti Nur Avianto, M.Si	
<b>Program Studi</b> : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik- Ilmu Komunikasi		

## LAMPIRAN DOKUMENTASI







## PEDOMAN WAWANCARA

### INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA TANGERANG PROVINSI BANTEN (STUDI PADA APLIKASI TANGERANG LIVE)

#### Pedoman Wawancara Menggunakan Teori Rogers :

##### 1. Tabel Pedoman Wawancara

No.	Indikator	Informan Kunci	Informan	Informan Pendukung
1.	<i>Relative Advantage</i> (keuntungan relative)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah terdapat keuntungan bagi pemerintah setelah hadirnya aplikasi Tangerang LIVE?.</li> <li>2. Jika ada seberapa signifikan manfaat/dampak/perubahan yang terjadi setelah ada aplikasi Tangerang LIVE?.</li> <li>3. Apakah dengan adanya aplikasi Tangerang LIVE sebagai pemerintah dapat memahami apa yang menjadi kebutuhan/aspirasi masyarakat?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah terdapat keuntungan bagi pemerintah setelah hadirnya aplikasi Tangerang LIVE?.</li> <li>2. Jika ada seberapa signifikan manfaat/dampak/perubahan yang terjadi setelah ada aplikasi Tangerang LIVE?.</li> <li>3. Apakah dengan adanya aplikasi Tangerang LIVE sebagai pemerintah dapat memahami apa yang menjadi kebutuhan/aspirasi masyarakat?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah terdapat keuntungan bagi masyarakat setelah hadirnya aplikasi Tangerang LIVE?.</li> <li>2. Jika ada seberapa signifikan manfaat/dampak/perubahan yang terjadi setelah ada aplikasi Tangerang LIVE?.</li> <li>3. Apakah dengan adanya aplikasi Tangerang LIVE dapat memenuhi kebutuhan masyarakat?</li> </ol>

2.	<i>Compability</i> (kesesuaian)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah inovasi aplikasi Tangerang LIVE mengacu pada inovasi pelayanan sebelumnya?</li> <li>2. Jika iya apa saja kesesuaian dengan aplikasi sebelumnya dan apa saja yang disempurnakan?</li> <li>3. Apa yang menjadi perbedaan dengan inovasi pelayanan sebelumnya?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah inovasi aplikasi Tangerang LIVE mengacu pada inovasi pelayanan sebelumnya?</li> <li>2. Jika iya apa saja kesesuaian dengan aplikasi sebelumnya dan apa saja yang disempurnakan?</li> <li>3. Apa yang menjadi perbedaan dengan inovasi pelayanan sebelumnya?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah inovasi aplikasi Tangerang sudah sesuai dengan norma yang ada dimasyarakat?</li> <li>2. Apakah inovasi aplikasi Tangerang LIVE dilakukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini?</li> </ol>
3.	<i>Complexity</i> (kerumitan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adakah kerumitan dalam mengimplementasi aplikasi Tangerang LIVE?</li> <li>2. Jika ada bagaimana respon pemerintah dalam menghadapinya?</li> <li>3. Jika dibanding layanan sebelumnya manakah yang lebih rumit</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adakah kerumitan dalam mengimplementasi aplikasi Tangerang LIVE?</li> <li>2. Jika ada bagaimana respon pemerintah dalam menghadapinya?</li> <li>3. Jika dibanding layanan sebelumnya manakah yang lebih rumit dan mengapa?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adakah kerumitan proses pelayanan yang dilakukan pemerintah melalui aplikasi Tangerang LIVE?</li> <li>2. Adakah kendala dalam melakukan proses pelayanan melalui aplikasi Tangerang</li> </ol>

		dan mengapa?		LIVE?
4.	<i>Triability</i> (kemungkinan dicoba)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah inovasi aplikasi Tangerang Live telah diuji coba kepada masyarakat sebelum dirilis?</li> <li>2. Apa saja respon dari masyarakat saat melakukan uji coba inovasi tersebut?</li> <li>3. Apakah terdapat kendala yang harus diubah/diperbaiki ketika di uji coba? Ataukah langsung sempurna?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah inovasi aplikasi Tangerang Live telah diuji coba kepada masyarakat sebelum dirilis?</li> <li>2. Apa saja respon dari masyarakat saat melakukan uji coba inovasi tersebut?</li> <li>3. Apakah terdapat kendala yang harus diubah/diperbaiki ketika di uji coba? Ataukah langsung sempurna?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah pemerintah telah melakukan uji coba inovasi aplikasi Tangerang Live kepada masyarakat?</li> <li>2. Apakah masyarakat memiliki kendala/keluhan mengenai inovasi aplikasi Tangerang LIVE?</li> </ol>
5.	<i>Observability</i> (kemudahan diamati)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah proses pelayanan di dalam aplikasi Tangerang LIVE dapat dengan mudah diamati dan dipahami oleh masyarakat?</li> <li>2. Adakah fitur yang dapat membantu menjelaskan untuk mempermudah penggunaan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah proses pelayanan di dalam aplikasi Tangerang LIVE dapat dengan mudah diamati dan dipahami oleh masyarakat?</li> <li>2. Adakah fitur yang dapat membantu menjelaskan untuk mempermudah penggunaan aplikasi? (tata cara).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sebagai masyarakat apakah inovasi aplikasi Tangerang LIVE mudah diamati dan dipahami?</li> <li>2. Dari sisi masyarakat apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam</li> </ol>

		<p>aplikasi? (tata cara).</p> <p>3. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam diselenggarakannya inovasi pelayanan aplikasi Tangerang LIVE?</p>	<p>3. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam diselenggarakannya inovasi pelayanan aplikasi Tangerang LIVE?</p>	<p>diselenggara kannya inovasi pelayanan aplikasi Tangerang LIVE?</p>
--	--	--	--	---



## JAWABAN WAWANCARA

Nama Informan : Fitsa Dwi Putri, S.Sos  
Jabatan : Kepala Seksi Pemeliharaan dan Implementasi Aplikasi  
Tanggal Wawancara : 16 Desember 2022

---

---

### ***RELATIVE ADVANTAGE (KEUNTUNGAN RELATIF)***

1. Apakah terdapat keuntungan bagi pemerintah setelah hadirnya aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Ya, terdapat keuntungan bagi pemerintah setelah hadirnya aplikasi Tangerang LIVE. Keuntungan dari adanya aplikasi ini menurut pandangan saya dari sisi pemerintah yaitu dengan adanya aplikasi Tangerang LIVE kegiatan pelayanan publik semakin teratur dilihat dari efisiensi tempat, efisiensi SDM.

2. Jika ada seberapa signifikan manfaat/dampak/perubahan yang terjadi setelah ada aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Sangat signifikan contohnya setelah adanya aplikasi Tangerang LIVE, masyarakat sudah tidak perlu harus datang ke lokasi dan akhirnya kita harus menyiapkan tempat dan SDM yang banyak. Apalagi saat masa pandemi yang baru saja kita lalui, jika tidak ada aplikasi Tangerang LIVE ini masyarakat harus datang maka akan terjadi penumpukan yang kemudian akan membahayakan masyarakat. Efisiensi dalam hal tempat pun dapat diartikan bahwa kita tidak perlu memiliki gudang arsip yang sangat banyak yang ditumpuki kertas-kertas, sekarang kita dapat melakukan melalui aplikasi dengan dokumen digital.”

3. Apakah dengan adanya aplikasi Tangerang LIVE sebagai pemerintah dapat memahami apa yang menjadi kebutuhan/aspirasi masyarakat?

**Jawab :**

“Ya, tentu pastinya. Karena aplikasi ini ka memang dibuat dengan tujuan untuk

dapat memahami apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dan memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik.”

### **COMPABILITY (KESESUAIAN)**

1. Apakah inovasi aplikasi Tangerang LIVE mengacu pada inovasi pelayanan sebelumnya?

**Jawab :**

“Jika dilihat dari faktor kesesuaian, layanan yang ada di Tangerang LIVE ini pastinya akan menyesuaikan dengan prosedur pada layanan sebelumnya.”

2. Jika iya apa saja kesesuaian dengan aplikasi sebelumnya dan apa saja yang disempurnakan?

**Jawab :**

“Dalam hal administrasi, persyaratan untuk membuat KTP misalkan, itu masih sama. Yang membedakan sekarang hanya dapat diakses atau dikumpulkan melalui *online* atau secara digital. Dalam pelaksanaan layanan Tangerang LIVE sendiri pastinya sesuai dengan Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 108 Tentang Masterplan *Smart City* Kota Tangerang 2017 – 2027 disana terdapat roadmap salah satunya pemanfaatan teknologi melalui Aplikasi Tangerang LIVE.”

3. Apa yang menjadi perbedaan dengan inovasi pelayanan sebelumnya?

**Jawab :**

“Yang menjadi perbedaan dengan inovasi sebelumnya yaitu pada inovasi sebelumnya dilakukan secara *offline* dan sekarang sudah *online* berbasis digital.”

### **COMPLEXITY (KERUMITAN)**

1. Adakah kerumitan dalam mengimplementasi aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Menurut saya yang sudah biasa menggunakan layanan digital maka aplikasi Tangerang LIVE tidak ada kerumitan dalam bentuk apa pun. Aplikasi ini hadir dengan tujuan untuk dapat memudahkan masyarakat dalam hal pelayanan publik, maka dari itu kami merancang Aplikasi Tangerang LIVE sebaik dan

semudah mungkin agar semua masyarakat dapat mengakses dan melakukan aktivitas dalam Aplikasi dengan lancar.”

2. Jika ada bagaimana respon pemerintah dalam menghadapinya?

**Jawab :**

“Bagi masyarakat yang tidak biasa seperti para orang tua atau lansia pastinya membutuhkan bantuan dari orang-orang yang mengerti. Dari situ tugas kami untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara mendalam agar masyarakat seperti mereka dapat mengerti paling tidak kita mengedukasi anggota keluarga lainnya seperti anaknya ataupun bekerja sama dengan pihak RT/RW setempat agar dapat mempehatikan masyarakat dalam proses penggunaan Aplikasi Tangerang LIVE. Selain itu kami juga menyediakan admin *helpdesk* yang akan membantu pengguna jika memiliki kesulitan dapat langsung ditanyakan di dalam Aplikasi.”

3. Jika dibanding layanan sebelumnya manakah yang lebih rumit dan mengapa?

**Jawab :**

“Menurut saya jaug lebih sulit layanan sebelumnya dikarenakan masyarakat harus menyiapkan berbagai macam dokumen asli hal tersebut pastinya lebih merepotkan baik dari segi pengeluaran dan banyak lagi hal lainnya.”

### **TRIABILITY (KEMUNGKINAN DICOBA)**

1. Apakah inovasi aplikasi Tangerang Live telah diuji coba kepada masyarakat sebelum dirilis?

**Jawab :**

“Saya tidak mengetahui dengan pasti apakah terdapat uji coba sebelumnya baik itu dari internal kami ataupun bersama masyarakat karena saya bergabung dengan Dinas Kominfo Kota Tangerang pada 2017 sedangkan Aplikasi Tangerang LIVE ini dirilis pada tahun 2016. Tapi sepengetahuan saya pastinya dalam merilis inovasi ini pastinya perlu ketepatan dan perencanaan yang matang. Jadi diperlukan uji coba terlebih dahulu sebelum dirilis.”

2. Apa saja respon dari masyarakat saat melakukan uji coba inovasi tersebut?

**Jawab :**

-

3. Apakah terdapat kendala yang harus diubah/diperbaiki ketika di uji coba?  
Ataukah langsung sempurna?

**Jawab :**

-

### ***OBSERVABILITY (KEMUDAHAN DIAMATI)***

1. Apakah proses pelayanan di dalam aplikasi Tangerang LIVE dapat dengan mudah diamati dan dipahami oleh masyarakat?

**Jawab :**

“Kami terus berupaya agar tampilan serta fitur-fitur yang ada pada aplikasi dapat mudah diamati oleh masyarakat. Kami akan selalu memperkembangkan tampilan web, contohnya kami mulai pada tahun 2016 dengan versi 3.0.0 dan sekarang kami sudah sampai pada versi 6.0.0. yang pastinya terdapat banyak perubahan dari sistem perangkatnya serta tampilan pada aplikasi kami bikin lebih menarik. Bukan hanya dari tampilan namun isinya juga selalu kami perhatikan seperti informasi-informasi publik yang mana masyarakat juga perlu mengetahuinya.”

2. Adakah fitur yang dapat membantu menjelaskan untuk mempermudah penggunaan aplikasi? (tata cara)

**Jawab :**

“Ya, seperti yang sudah saya katakana sebelumnya terdapat fitur *helpdesk* untuk membantu masyarakat yang mengalami kesulitan saat mengakses aplikasi serta video tutorial penggunaan aplikasi di akun sosial media kami.”

3. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam diselenggarakannya inovasi pelayanan aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Menurut saya faktor pendukung yaitu Pemerintah yang peka terhadap kebutuhan masyarakat, Bapak Walikota kita yang sangat mendukung inovasi

aplikasi ini sehingga selalu dipermudah dalam implementasi dan segala aktivitas untuk menyempurnakan aplikasi Tangerang LIVE. Penghambat mungkin terdapat kepada masyarakat yang masih enggan untuk mendukung dan membiasakan atau merubah untuk melakukan segala kegiatannya *based on application* jadi mereka tidak peduli serta tidak mau akan perubahan yang mana akan menjadi tugas kita untuk selalu menyuarakan mengenai aplikasi ini.”



## JAWABAN WAWANCARA

Nama Informan : Sandi Bayu Prastiawan, S.T  
Jabatan : Kepala Seksi Pengembangan dan Integrasi Aplikasi  
Layanan Publik  
Tanggal Wawancara : 09 Januari 2023

---

---

### ***RELATIVE ADVANTAGE (KEUNTUNGAN RELATIF)***

1. Apakah terdapat keuntungan bagi pemerintah setelah hadirnya aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Ya terdapat keuntungan bagi pemerintah. Keuntungan yang dapat dirasakan pemerintah dengan adanya aplikasi ini yaitu pemerintah lebih dapat memahami apa yang menjadi kebutuhan masyarakat contohnya di dalam aplikasi ini terdapat berbagai macam fitur aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat jadi masyarakat tidak perlu bingung dalam melakukan pengajuan pelayanan publik. Dan diharapkan masyarakat dapat menggunakannya secara maksimal.”

2. Jika ada seberapa signifikan manfaat/dampak/perubahan yang terjadi setelah ada aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Menurut saya sangat signifikan. Perubahan yang terjadi semenjak adanya aplikasi Tangerang LIVE ini contohnya seperti masyarakat tidak perlu mengantri dan datang langsung ke tempat cukup melalui aplikasi saja. Hal tersebut sangat positif dan meminimalisir tempat serta waktu baik itu dari pemerintah maupun masyarakat itu sendiri.”

3. Apakah dengan adanya aplikasi Tangerang LIVE sebagai pemerintah dapat memahami apa yang menjadi kebutuhan/aspirasi masyarakat?

**Jawab :**

“Ya. Memang tujuan aplikasi Tangerang LIVE ini hadir adalah untuk menerima aspirasi serta membantu masyarakat. Kebutuhan terus kami sesuaikan dengan apa yang terjadi di masa kini. Kebutuhan itu akan terus bertambah dan

disempurnakan agar semakin banyak fitur yang tersedia dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sekarang.”

### **COMPABILITY (KESESUAIAN)**

1. Apakah inovasi aplikasi Tangerang LIVE mengacu pada inovasi pelayanan sebelumnya?

**Jawab :**

Kalau dilihat dari apa yang sesuai dari Aplikasi Tangerang LIVE yang sekarang dengan sebelumnya dari sisi pelayanannya tidak ada yang berubah drastis. Semuanya masih sama saja yang membedakan sekarang sudah melalui portal Aplikasi.”

2. Jika iya apa saja kesesuaian dengan aplikasi sebelumnya dan apa saja yang disempurnakan?

**Jawab :**

“Dalam Aplikasi yang berubah mungkin kita selalu mengembangkan versi dari saat pertama kali dirilis hingga saat ini pasti ada beberapa kali perubahan hal tersebut bertujuan untuk menyempurnakan tampilan pada Aplikasinya. Saat pertama kali rilis banyak sekali masyarakat yang menyampaikan sistem pada Aplikasi seringkali down dan tidak bisa dibuka.”

3. Apa yang menjadi perbedaan dengan inovasi pelayanan sebelumnya?

**Jawab :**

“Selain yang saya jelaskan tadi, perubahan lainnya mungkin seperti adanya tambahan fitur layanan baru. Yang sekarang kami sedang fokuskan seperti sudah dapat melakukan pembayaran melalui *virtual account* pada Aplikasi Tangerang LIVE. Jadi pembayaran pajak dan lainnya bisa langsung dilakukan pada Aplikasi. Hal itu pasti akan terus berkembang sesuai kebutuhan masyarakat.”

### **COMPLEXITY (KERUMITAN)**

1. Adakah kerumitan dalam mengimplementasi aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Bagi saya, Kerumitan yang ada dalam implementasi inovasi Tangerang LIVE

ini yaitu komunikasi dan koordinasi dengan para OPD. Seperti yang sudah saya sampaikan sebelumnya bahwa Tangerang LIVE ini merupakan sebuah portal yang menintegrasikan berbagai macam Aplikasi layanan milik OPD lain, kerumitan yang terjadi yaitu sering terjadinya kesalahan komunikasi karena buruknya koordinasi ketika OPD lain ingin mengintegrasikan layanan tersebut ke Tangerang LIVE. “

2. Jika ada bagaimana respon pemerintah dalam menghadapinya?

**Jawab :**

“Jadi menurut saya itu yang perlu dibenahi dari internal Pemerintahannya agar dalam implementasinya tidak setengah-setengah dan menjadi tidak sempurna. Kalau dari sisi masyarakat menurut saya pada zaman yang semuanya sudah berbasis digital ini pastinya tidak ada masalah dalam mengakses Tangerang LIVE, kami menghadirkan Aplikasi dengan sebaik mungkin dan semudah mungkin untuk dimengerti oleh masyarakat. Namun pastinya tetap ada sebagian masyarakat yang tidak mengerti juga tidak ingin berusaha mengerti, maka dari itu pentingnya dilakukan edukasi melalui sosialisasi dan juga pentingnya peran lingkungan sekitar termasuk salah satu anggota keluarga

3. Jika dibanding layanan sebelumnya manakah yang lebih rumit dan mengapa?

**Jawab :**

”Bagi saya layanan sebelumnya jauh lebih rumit. Disatu sisi kita harus meluangkan waktu dan tenaga harus mengunjungi satu-satu dari RT/RW kemungkinan pasti akan memakan waktu yang sangat lama. Lalu uang juga untuk transport dan menyetak dokumen yang diperlukan. Dari situ saja kita sudah dapat menilai terkait efisiensi setelah adanya aplikasi Tangerang LIVE hadir.”

### **TRIABILITY (KEMUNGKINAN DICoba)**

1. Apakah inovasi aplikasi Tangerang Live telah diuji coba kepada masyarakat sebelum dirilis?

**Jawab :**

“Aplikasi Tangerang LIVE ini sebelum rilis tidak dilakukan uji coba kepada

masyarakat. Kami memiliki tim internal sendiri yang menguji apakah sudah layak untuk dirilis ataukah belum, proses tersebut memakan waktu kurang lebih 3 bulan. Jika sudah dikatakan layak maka kita akan rilis jika android akan kita kirim ke *Google Play Store* jika IOS maka akan kita kirim ke *App Store*. Dari situ biasanya juga ada pengecekan terlebih dahulu, jika Aplikasi tersebut belum layak untuk di unduh oleh masyarakat maka tidak akan bias di unduh dan tim akan mengirimkan keterangan mengapa hal tersebut belum layak.”

2. Apa saja respon dari masyarakat saat melakukan uji coba inovasi tersebut?

**Jawab :**

-

3. Apakah terdapat kendala yang harus diubah/diperbaiki ketika di uji coba? Ataukah langsung sempurna?

**Jawab :**

“Pastinya ada. Saat rilis tidaklah langsung sempurna. Namun kami dengan tim berupaya agar dapat terus mengembangkan serta memperbaiki kekurangan sebelumnya dengan terus mengupgrade versi menjadi lebih terbaru dari yang tahun 2016 hingga saat ini kami sudah banyak mengupdate banyak versi pada aplikasi Tangerang LIVE.”

#### **OBSERVABILITY (KEMUDAHAN DIAMATI)**

1. Apakah proses pelayanan di dalam aplikasi Tangerang LIVE dapat dengan mudah diamati dan dipahami oleh masyarakat?

**Jawab :**

“Bagi saya aplikasi Tangerang LIVE ini walaupun aplikasi Pemerintah Daerah namun sudah sangat menarik dan user friendly. Apalagi bagi kita yang biasa memakai aplikasi digital dalam setiap kegiatan kita.”

2. Adakah fitur yang dapat membantu menjelaskan untuk mempermudah penggunaan aplikasi? (tata cara)

**Jawab :**

“Seperti yang sudah saya katakan sebelumnya terdapat berbagai macam fitur

bantuan didalamnya seperti admin helpdesk yang siap menjawab kerumitan yang dialami masyarakat. Disisi lain juga mungkin masih banyak yang enggan mencoba untuk mengetahui mengenai aplikasi ini tapi kami tetap berupaya melalui sosial media dan juga sosialisasi secara langsung agar semakin banyak masyarakat yang mengerti dan juga menggunakan aplikasi ini.”

3. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam diselenggarakannya inovasi pelayanan aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Menurut saya faktor pendukung pada implementasi aplikasi Tangerang LIVE ini yaitu peran Pemerintah Daerah yang saling berupaya mengembangkan aplikasi ini menjadi aplikasi nomor satu di Kota Tangerang. Hal ini semua didukung penuh oleh Bapak Walikota beserta jajarannya. Karena kami sudah mendapat dukungan maka kami merasa sangat dimudahkan dalam hal perizinan, mengadakan kegiatan serta penganggaran keatas kami merasa sangat didukung sekali. Menurut saya sampai saat ini tidak ada faktor penghambatnya.”



## JAWABAN WAWANCARA

Nama Informan : Yunita Sari, S.Kom  
Jabatan : Admin *Helpdesk* Tangerang LIVE  
Tanggal Wawancara : 04 Januari 2023

---

---

### ***RELATIVE ADVANTAGE (KEUNTUNGAN RELATIF)***

1. Apakah terdapat keuntungan bagi pemerintah setelah hadirnya aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Cukup memiliki banyak keuntungan dengan adanya aplikasi ini, dimana hal yang tadinya rumit menjadi lebih mudah. Pemerintah juga lebih dapat meningkatkan tingkat transparansi dalam melakukan kegiatan pelayanan publik yang mana saya sebagai admin yang berhadapan langsung dengan teknis dan juga penanganan masyarakat.”

2. Jika ada seberapa signifikan manfaat/dampak/perubahan yang terjadi setelah ada aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Menurut saya sangat signifikan ya perubahan yang terjadi dan pastinya ke arah yang positif. Ditengah perubahan zaman menuju digitalisasi ini sudah seharusnya pelayanan publik beralih ke digital. Sebelumnya banyak sekali masyarakat yang ragu ketika ingin melakukan proses pelayanan publik yang dikira tidak transparan dan rumit. Dan dengan adanya aplikasi ini semua masyarakat dapat mengakses tanpa melihat latar belakang atau status sosial mereka yang selama ini mereka khawatirkan.”

3. Apakah dengan adanya aplikasi Tangerang LIVE sebagai pemerintah dapat memahami apa yang menjadi kebutuhan/aspirasi masyarakat?

**Jawab :**

“Menurut saya, sudah terlihat dari semakin bertambahnya fitur yang ada pada aplikasi Tangerang LIVE menunjukkan bahwa Pemerintah peka dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Dinas Kominfo Kota Tangerang juga bekerja sama dengan Dinas-Dinas terkait dalam peluncuran layanan berbasis digital.”

### **COMPABILITY (KESESUAIAN)**

1. Apakah inovasi aplikasi Tangerang LIVE mengacu pada inovasi pelayanan sebelumnya?

**Jawab :**

“Menurut saya, Yang ada pada Aplikasi Tangerang LIVE menurut saya sudah mencakup indikator kesesuaian, baik itu dengan pelayanan sebelumnya maupun kebutuhan masyarakat.”

2. Jika iya apa saja kesesuaian dengan aplikasi sebelumnya dan apa saja yang disempurnakan?

**Jawab :**

“Semaunya sudah sesuai yang membedakan saat ini semuanya sudah dilakukan secara digital. Terkait persyaratan dalam melakukan pelayanan semuanya sama.”

3. Apa yang menjadi perbedaan dengan inovasi pelayanan sebelumnya?

**Jawab :**

“Saat ini semuanya sudah dilakukan secara *online*, yang dulu dilakukan secara *paper based*. Perubahannya hanya terletak dari mekanisme antrian serta alur pendaftaran yang bisa dilakukan secara *online* melalui Aplikasi Tangerang LIVE.”

### **COMPLEXITY (KERUMITAN)**

1. Adakah kerumitan dalam mengimplementasi aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Berdasarkan keluhan pengguna yang masuk pada fitur *helpdesk*, kerumitan yang masyarakat alami biasanya terdapat pada fitur registrasi dimana masyarakat merasa registrasinya sangat sulit seperti melakukan pinjaman *online* seperti adanya verifikasi dengan menggunakan foto bersama KTP. Namun hal tersebut dilakukan untuk dapat mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan karena di dalam Aplikasi Tangerang LIVE terdapat fitur program pemberian bantuan bagi yang membutuhkan maka dari itu perlu persyaratan tersebut agar tidak salah sasaran.”

2. Jika ada bagaimana respon pemerintah dalam menghadapinya?

**Jawab :**

“Respon pemerintah saat ini sudah sangat bagus dalam menghadapi kerumitan yang dialami masyarakat tersebut. Contohnya seperti tugas saya sebagai admin *helpdesk* yang menjadi salah-satu upaya pemerintah memberikan jembatan informasi mengenai aplikasi melalui tugas saya sebagai *helpdesk*.”

3. Jika dibanding layanan sebelumnya manakah yang lebih rumit dan mengapa?

**Jawab :**

“Menurut saya lebih rumit layanan yang sebelumnya karena hal tersebut pastinya memerlukan biaya, waktu serta tenaga dalam melakukannya. Sedangkan layanan saat ini hanya cukup melalui aplikasi Tangerang LIVE saja bisa diakses dimanapun dan kapanpun.”

#### **TRIABILITY (KEMUNGKINAN DICoba)**

1. Apakah inovasi aplikasi Tangerang Live telah diuji coba kepada masyarakat sebelum dirilis?

**Jawab :**

“Masyarakat tidak diikuti saat melakukan uji coba aplikasi. Kita memiliki tim internal dalam melakukan uji coba jadi yang kita lakukan untuk dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat berasal dari sosialisasi dan video tutorial yang kami bagikan melalui sosial media Kota Tangerang. Terdapat berbagai macam video tutorial dari mulai bagaimana penggunaan Aplikasinya hingga cara bagaimana prosedur sistem pelayanan melalui Aplikasi Tangerang LIVE.”

2. Apa saja respon dari masyarakat saat melakukan uji coba inovasi tersebut?

**Jawab :**

-

3. Apakah terdapat kendala yang harus diubah/diperbaiki ketika di uji coba? Ataukah langsung sempurna?

**Jawab :**

-

## **OBSERVABILITY (KEMUDAHAN DIAMATI)**

1. Apakah proses pelayanan di dalam aplikasi Tangerang LIVE dapat dengan mudah diamati dan dipahami oleh masyarakat?

**Jawab :**

“Sekarang ini sudah banyak perkembangan yang ada pada aplikasi Tangerang LIVE dari mulai kita sudah mengupgrade versi menjadi lebih terbaru pastinya dengan berbagai macam fitur layanan dan tampilan yang sesuai dengan zaman sekarang. Khususnya untuk anak muda tidak ada lagi yang namanya kesulitan jika memang dia sudah biasa menggunakan aplikasi seperti ini.” Keluhan mengenai tampilan juga tidak ada apalagi sekarang kami menambahkan fitur layanan Tangerang Belajar untuk pelajar dari mulai PAUD-SMA hingga SLB yang mana pastinya diperlukan tampilan menarik agar anak-anak nyaman saat menggunakan aplikasi tersebut.

2. Adakah fitur yang dapat membantu menjelaskan untuk mempermudah penggunaan aplikasi? (tata cara)

**Jawab :**

“Tentu ada dan itu menjadi tugas saya sebagai admin helpdesk untuk menjelaskan dan mempermudah masyarakat dalam menggunakan aplikasi Tangerang LIVE.”

3. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam diselenggarakannya inovasi pelayanan aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Faktor Pendukung menurut saya yaitu Pemerintah Daerah yang sangat kompak dalam mendukung inovias aplikasi Tangerang LIVE ini. Saya melihat upaya Pemerintah sangatlah besar dari mulai melakukan kegiatan sosialisasi baik melalui sosial media maupun langsung. Serta *door to door* kepada masyarakat. Faktor penghambat mungkin masyarakat yang tidak mau beradaptasi dengan perubahan serta hanya memberikan komentar negatif di sosial media maupun komentar pada ulasan Google Play Store.”

## JAWABAN WAWANCARA

Nama Informan : Febry Valentina  
Jabatan : Pegawai Pemerintah Daerah dan Masyarakat Kota  
Tangerang  
Tanggal Wawancara : 06 Januari 2023

---

---

### ***RELATIVE ADVANTAGE (KEUNTUNGAN RELATIF)***

1. Apakah terdapat keuntungan bagi masyarakat setelah hadirnya aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Ya. Terdapat keuntungan bagi masyarakat setelah hadirnya aplikasi Tangerang LIVE. Hadirnya aplikasi Tangerang LIVE dapat membantu proses pelayanan yang ingin dilakukan kepada Dinas terkait seperti pengurusan dokumen yang hilang, pembayaran pajak hingga kebutuhan kesehatan pun ada di aplikasi Tangerang LIVE.”

2. Jika ada seberapa signifikan manfaat/dampak/perubahan yang terjadi setelah ada aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Dampak dari adanya aplikasi Tangerang LIVE ini sangat signifikan sekali bagi saya. Sebagai pegawai yang melihat langsung sebelum adanya aplikasi ini hadir banyak sekali antrean yang sangat panjang berdesak-desakan hingga masyarakat yang harus kesana kemari untuk melakukan pengurusan pelayanan. Setelah aplikasi ini hadir saya hanya perlu melakukan melalui handphone.”

3. Apakah dengan adanya aplikasi Tangerang LIVE dapat memenuhi kebutuhan masyarakat?

**Jawab :**

“Sangat memenuhi kebutuhan. Didalamnya itu kan banyak sekali pilihan fitur dan layanan yang dapat kita gunakan sebagai masyarakat Kota Tangerang. Dan dibandingkan yang dulu sekarang semakin banyak dan beragam.”

### **COMPABILITY (KESESUAIAN)**

1. Apakah inovasi aplikasi Tangerang LIVE sudah sesuai dengan norma yang ada dimasyarakat?

**Jawab :**

“Menurut saya aplikasi ini sudah menyesuaikan dan tidak melanggar norma apapun termasuk norma yang ada dimasyarakat. Yang ada aplikasi ini malah membantuk masyarakat.”

2. Apakah inovasi aplikasi Tangerang LIVE dilakukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini?

**Jawab :**

“Sebagai pegawai yang juga mengerti mengenai perkembangan aplikasi ini. Saat ini Pemerintah berupaya mewujudkan pelayanan keuangan dalam artian pembayaran secara digital melalui aplikasi Tangerang LIVE. Pastinya sudah menyesuaikan kebutuhan yang saat ini masyarakat tengah alami.”

### **COMPLEXITY (KERUMITAN)**

1. Adakah kerumitan proses pelayanan yang dilakukan pemerintah melalui aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Berdasarkan yang saya alami sampai saat ini tidak ada yang rumit apalagi bagi kita yang sudah biasa dengan menggunakan aplikasi layanan. Namun mungkin bagi kedua orang tua saya tidak ya. Maka dari itu saya sebagai anak yang juga bekerja di sektor Pemerintahan turut membantu upaya Pemerintah dalam hal memberi edukasi kepada kedua orang tua saya.”

2. Adakah kendala dalam melakukan proses pelayanan melalui aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Sejauh ini saya tidak pernah mengalami kendala saat proses pelaksanaan layanan melalui aplikasi Tangerang LIVE.”

### **TRIABILITY (KEMUNGKINAN DICOBA)**

1. Apakah pemerintah telah melakukan uji coba inovasi aplikasi Tangerang Live kepada masyarakat?

**Jawab :**

“Setau saya tidak ada ya, saya hanya tau melalui sosialisasi saat itu mengenai tata cara pelaksanaannya.”

2. Apakah masyarakat memiliki kendala/keluhan mengenai inovasi aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Kalau dari saya tidak ada ya. Hanya berharap semoga semakin banyak layanan serta inovasi lainnya melalui aplikasi Tangerang LIVE ini.”

### **OBSERVABILITY (KEMUDAHAN DIAMATI)**

1. Sebagai masyarakat apakah inovasi aplikasi Tangerang LIVE mudah diamati dan dipahami?

**Jawab :**

“Bagi saya sangat mudah untuk dipahami, namun tidak sama menurut kedua orang tua saya yang sudah saya sampaikan sebelumnya. Perlu adanya edukasi dari diri kita untuk dapat membantu mereka menjadi lebih mengerti. Intinya sama-sama membantu upaya pemerintah yang sudah membantu kita masyarakat dalam hal memudahkan pelayanan.”

2. Dari sisi masyarakat apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam diselenggarakannya inovasi pelayanan aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Faktor pendukung menurut saya yaitu Pemerintah yang giat menyuarakan aplikasi Tangerang LIVE ini disetiap kesempatan. Saya sering kali mendengar Walikota kita selalu membicarakan Tangerang LIVE sebagai aplikasi unggulan Kota Tangerang LIVE disetiap pidatonya.”

## JAWABAN WAWANCARA

Nama Informan : Richo Ahmad Saputra  
Jabatan : Masyarakat Kota Tangerang  
Tanggal Wawancara : 10 Januari 2023

---

---

### ***RELATIVE ADVANTAGE (KEUNTUNGAN RELATIF)***

1. Apakah terdapat keuntungan bagi masyarakat setelah hadirnya aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Ya, ada.”

2. Jika ada seberapa signifikan manfaat/dampak/perubahan yang terjadi setelah ada aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Menurut saya, dengan hadirnya aplikasi Tangerang LIVE ini masyarakat sangat diuntungkan dalam hal pelayanan. Perubahannya sangat signifikan, seringkali kita merasakan saat dulu pelayanan begitu sulit, kita diarahkan menuju RT/RW kemudian ke Dinas lalu ke pusat. Belum lagi kita harus membuat janji terlebih dahulu. Saat ini kita hanya perlu menggunakan aplikasi Tangerang LIVE untuk melakukan pelayanan, pengaduan dan berbagai macam layanan lainnya.”

3. Apakah dengan adanya aplikasi Tangerang LIVE dapat memenuhi kebutuhan masyarakat?

**Jawab :**

“Ya. Dapat memenuhi kebutuhan masyarakat contohnya saat itu saya sedang membutuhkan pekerjaan, melalui aplikasi Tangerang LIVE terdapat layanan jobfair yang dapat membantu masyarakat untuk mencari pekerjaan. Disamping itu terdapat berbagai macam layanan lainnya dari mulai kesehatan, layanan pengurusan KTP, keagamaan pun ada di Tangerang LIVE.”

### **COMPABILITY (KESESUAIAN)**

1. Apakah inovasi aplikasi Tangerang LIVE sudah sesuai dengan norma yang ada dimasyarakat?

**Jawab :**

“Sudah sesuai dan tidak ada yang melanggar norma apapun.”

2. Apakah inovasi aplikasi Tangerang LIVE dilakukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini?

**Jawab :**

“Ya menurut saya sudah sesuai. Seperti yang sudah saya jelaskan sebelumnya saya dan teman-teman saya pernah mencari pekerjaan bersama melalui aplikasi Tangerang LIVE ini. Hal tersebut sangat dibutuhkan khususnya untuk yang baru lulus, Pemerintah begitu sangat memperhatikan masyarakat mengenai kebutuhan apa saja yang sedang dibutuhkan.”

### **COMPLEXITY (KERUMITAN)**

1. Adakah kerumitan proses pelayanan yang dilakukan pemerintah melalui aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Kalau sampai saat ini tidak ada kerumitan yang terlalu bagaimana ya. Semuanya sudah lebih baik dibandingkan pas awal-awal aplikasi ini muncul.”

2. Adakah kendala dalam melakukan proses pelayanan melalui aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Mungkin kendala saat dulu saya mengikuti jobfair terkadang saya sudah memiliki antrean melalui aplikasi namun masih ada orang yang hadir tidak mengikuti peraturan mendaftar melalui aplikasi namun tetap diikut sertakan dalam jobfair. Mungkin karena kasian atau apa, seharusnya masyarakat itu mengerti untuk membiasakan menggunakan Tangerang LIVE. Intinya Pemerintah harus lebih tegas dalam hal ini.”

### **TRIABILITY (KEMUNGKINAN DICOBA)**

1. Apakah pemerintah telah melakukan uji coba inovasi aplikasi Tangerang Live kepada masyarakat?

**Jawab :**

“Saya kurang tau ya, tapi saya tidak pernah mengikuti uji coba tersebut.”

2. Apakah masyarakat memiliki kendala/keluhan mengenai inovasi aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Dari diri saya sendiri tidak ada kendala mengenai aplikasi Tangerang LIVE.”

### **OBSERVABILITY (KEMUDAHAN DIAMATI)**

1. Sebagai masyarakat apakah inovasi aplikasi Tangerang LIVE mudah diamati dan dipahami?

**Jawab :**

“Menurut saya, sangat mudah untuk diamati dan dipahami. Saat ini tampilannya sudah sangat baik dibandingkan pada saat awal pertama kali muncul pada tahun 2017 saya sudah menggunakan Tangerang LIVE pertama kali untuk pengurusan KTP.”

2. Dari sisi masyarakat apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam diselenggarakannya inovasi pelayanan aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Yang saya lihat sebagai masyarakat mungkin tampilannya ya, sangat menarik sekali saat ini jadi menjadi nilai lebih bagi Pemerintah dalam upaya menampilkan yang terbaik sehingga membuat masyarakat tertarik. Kalau penghambat saya kurang tau karena saat ini saya aman saja dalam mengakses layanan di Tangerang LIVE.”

## JAWABAN WAWANCARA

Nama Informan : Ega Iskandar  
Jabatan : Masyarakat Kota Tangerang  
Tanggal Wawancara : 25 Januari 2023

---

---

### **RELATIVE ADVANTAGE (KEUNTUNGAN RELATIF)**

1. Apakah terdapat keuntungan bagi masyarakat setelah hadirnya aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Ya, ada. Pastinya pelayanan jauh lebih memudahkan kita sebagai masyarakat.”

2. Jika ada seberapa signifikan manfaat/dampak/perubahan yang terjadi setelah ada aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Cukup signifikan. Yang saya rasakan dulu saat PPDB itu kita harus mengantri panjang sekali ya sekarang adik saya sudah bisa melakukan melalui pendaftaran.”

3. Apakah dengan adanya aplikasi Tangerang LIVE dapat memenuhi kebutuhan masyarakat?

**Jawab :**

“Cukup dapat memenuhi kebutuhan. Saya pernah melakukan pelayanan mendapatkan kartu kuning saat saya ingin mencari pekerjaan.”

### **COMPABILITY (KESESUAIAN)**

1. Apakah inovasi aplikasi Tangerang LIVE sudah sesuai dengan norma yang ada dimasyarakat?

**Jawab :**

“Sudah sesuai.”

2. Apakah inovasi aplikasi Tangerang LIVE dilakukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini?

**Jawab :**

“Sudah sesuai. Kemarin baru saja diberi tahu oleh pengurus RT/RW terkait pembayaran pajak sudah dapat dilakukan melalui aplikasi. Sungguh sangat sesuai dengan keadaan saat ini dimana banyak masyarakat sudah cashless.”

### **COMPLEXITY (KERUMITAN)**

1. Adakah kerumitan proses pelayanan yang dilakukan pemerintah melalui aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Mungkin kerumitan bagi orang yang tidak mengerti ya. Tapi bagi saya yang gemar mencari informasi sendiri melalui sosial media hal maka menjadi tidak rumit. Namun seharusnya di era sekarang ini untuk anak muda tidak rumit ya. Adik saya pun sudah bisa melakukan pendaftaran sekolah melalui aplikasi sendiri. Pintar-pintar kita sebagai masyarakat untuk mencari informasi dan mengikuti penyuluhan yang di adakan oleh Pemerintah.”

2. Adakah kendala dalam melakukan proses pelayanan melalui aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Tidak ada.”

### **TRIABILITY (KEMUNGKINAN DICoba)**

1. Apakah pemerintah telah melakukan uji coba inovasi aplikasi Tangerang Live kepada masyarakat?

**Jawab :**

“Sepertinya tidak ada, dan saya juga tidak pernah mengikuti uji coba tersebut.”

2. Apakah masyarakat memiliki kendala/keluhan mengenai inovasi aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Sejauh ini saya tidak memiliki kendala apapun.”

### **OBSERVABILITY (KEMUDAHAN DIAMATI)**

1. Sebagai masyarakat apakah inovasi aplikasi Tangerang LIVE mudah diamati dan dipahami?

**Jawab :**

“Menurut saya mudah dipahami karena didalamnya pun banyak sekali video tutorial untuk penggunaan. Pemerintah pun juga gencar untuk melakukan promosi terkait penggunaan Tangerang LIVE.”

2. Dari sisi masyarakat apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam diselenggarakannya inovasi pelayanan aplikasi Tangerang LIVE?

**Jawab :**

“Menurut saya faktor pendukung yaitu aplikasi yang mudah dipahami serta beragam fitur didalamnya yang membuat aplikasi ini menjadi lebih menarik. Sedangkan faktor penghambat menurut saya terletak bagi para lansia atau masyarakat yang kurang mengerti terhadap layanan digital.”



ARES WAHYU TRIADI

ORIGINALITY REPORT

**24%**  
SIMILARITY INDEX

**23%**  
INTERNET SOURCES

**6%**  
PUBLICATIONS

**13%**  
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://eprints.umm.ac.id">eprints.umm.ac.id</a> Internet Source	4%
2	<a href="http://ojs.stsipolp12.ac.id">ojs.stsipolp12.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://ejournal.unesa.ac.id">ejournal.unesa.ac.id</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://repository.unpas.ac.id">repository.unpas.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://ejournal.undiksha.ac.id">ejournal.undiksha.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://scholar.unand.ac.id">scholar.unand.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	1%
8	Submitted to Universitas Negeri Padang Student Paper	1%
9	<a href="http://ejurnal.fisip-uwp.ac.id">ejurnal.fisip-uwp.ac.id</a> Internet Source	1%
10	<a href="http://widuri.raharja.info">widuri.raharja.info</a> Internet Source	1%
11	<a href="http://ejournal.sthb.ac.id">ejournal.sthb.ac.id</a> Internet Source	1%
12	<a href="http://eprints.ipdn.ac.id">eprints.ipdn.ac.id</a> Internet Source	1%
13	<a href="http://journal.unhas.ac.id">journal.unhas.ac.id</a>	1

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ares Wahyu Triadi

NPM : 193515516102

Tempat, Tanggal Lahir : Tangerang, 27 Agustus 2001

Alamat : Keroncong Permai Blok EP 36 No : 33

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Email : [areswahyu27@gmail.com](mailto:areswahyu27@gmail.com)

No. Handphone : 0877-8174-6827

Pendidikan Formal :

2007 – 2013 SD Negeri Keroncong Mas Permai

2013 – 2016 SMP PGRI Jatiuwung

2016 – 2019 SMK Negeri 1 Tangerang

2019 – 2023 Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

Prestasi :

- Ketua Umum MPK SMKN 1 Kota Tangerang
- Pemuda Berprestasi Kota Tangerang 2017
- Paskibraka Kota Tangerang 2017
- Wakil Ketua Umum Himpunan Mahasiswa Administrasi Publik Universitas Nasional 2021 – 2022
- Awardee Beasiswa Djarum Batch 37