

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin,Z.2016. DPRD Tangerang Akan Koreksi 5 Perda dan Perwali di 2016. Senin, 04 Januari 2016, diakses 5 Agustus 2016
- Ackoff, Russell L. ,2004. *“Transforming The Systems Movement”*. Philadelphia, May 19, 2004. <http://www.acasa.upenn.edu/RLAConfPaper.pdf>.diunduh tanggal 18 agustus 2016
- Adejuwon,Kehinde David.2012. *“From e-Government to e-Governance: Whither African Public Administration”*, Advances in Arts, Social Sciences and Education Research 2
- Agangiba, William Akotam and Millicent Akotam Agangiba.2013. *“E-governance justified”* International Journal of Advanced Computer Science and Applications 4 (2):223-225
- Al-Khouri,Ali M. 2011. *“An Innovative Approach for e-Government Transformation”* International Journal of Managing Value and Supply Chains
- Al-Nuaim, Hana Abdullah ,2011. *“An Evaluation Framework for Saudi E-Government”* Journal of e-Government Studies and Best Practices (820912)
- Alshawi,Sarmad dan Farouk Missi,2007. *“A Leadership Model For eGovernment Transformation”*, Proceedings of European and mediterranean Conference on Information System,EMCIS
- Al-Soud , Anas R., Jordan, Hussein Al-Yaseen, Saheer H. Al-Jaghoub ,2014. *“Jordan’s e-Government at the crossroads”*. Transforming Government: People,Process and Policy. Vol. 8 No. 4, 2014
- American Society for Public Administration (ASPA) and the United Nations Division for Public Economics and Public Administration (UNDPEPA) of the UN Department of Economic and Social Affairs (UNDESA). 2002. *Benchmarking E-government, A Global Perspective: Assessing the Progress of the UN Member States*.United Nation-DPEPA-ASPA.New York.
- Andrisani, Paul J., Simon Hakim dan Emanuel Stephen Savas,2002. *The New Public Management: Lessons From Innovating Governors and Mayors*, Boston, Kluwer Academic Publisher.London
- Anderson, Dean ,dan Linda Ackerman Anderson.2010. *“What is Transformation, and Is It So Hard to Manage?”* Being First, Inc. [www.beingfirst.com](http://www.beingfirst.com) diunduh 8 Januari 2016

- Anwer, Mohammed, Vatcharaporn Esichaikul, Mariam R. dan Maria Anjum 2016. "E- government services evaluation from citizen satisfaction perspective A case of Afghanistan". Transforming Government: People, Process and Policy Vol. 10 No. 1
- Awan, Omer. 2015. "E-Governance and Volunteerism: A Factsheet," in *United Nations: State of The World Volunteerism Report*, Transforming Governance. United Nation Volunteers.
- Arikunto S. 2013 "Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik" Jakarta Rineka Cipta
- Baird, Jane E., Mankato Robert C. Zelin II and Mankato Queen Esther Booker. 2012. "Is There a Digital Divide in The Provision of E-Government Services at The County Level in The United States?" *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues* **15** (1):93-104
- Basri, Jafar. 2009. "E-Governance Dalam Memberdayakan Pelaksanaan Good Governance" *Jurnal Manajemen Mutu* **8** (2):113-132
- Bhatnagar, Subhash. 2004. *Electronic Government: From Vision to Implementation: A Practical Guide With Case Study*. Sage Publications. Panchsheel Enclave New Delhi.
- Belanger, France dan Lemuria Carter. 2012. "Digitizing Government Interactions with Constituents: An Historical Review of E-Government Research in Information Systems" *Journal of the Association for Information Systems* **13** (5): 363-394
- Bernd W. Wirtz dan Oliver Tuna Kurtz, 2016. "Local e-government and user satisfaction with city portals the citizens' service preference perspective" *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 13(3), 2016
- Brown, David. 2005. "Electronic government and public administration" *International Review of Administrative Sciences* **71** (2) :241-254
- Carlitz, Robert D. and Rosemary W. Gunn. 2002. "Online rulemaking: a step toward E-Governanc" *Government Information Quarterly* **19** (2002)
- Carlo Francesco Capra (2016) "The Smart City and Its Citizen, Governance and Citizen Participation in Amsterdam Smart City" *Netherland*
- Carter, L., & Belanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, in- novation, and acceptance factors. *Hawai*
- Chun, S. A., Shulman, S. W., Sandoval, R., & Hovy, E. H. (2010). *Government 2.0: Making connections between citizens, data and government. California*
- Coe, A., Paquet, G., & Roy, J. (2001). E-Governance and smart communities: A social learning challenge. *Social Science Computer Review*, 19(1).

- Celebic, Gorana, dan Dario Ilija Rendulic.2011. *Basic Concepts of Information and Communication Technology*. Open Society for Idea Exchange.Zagreb.
- Cheema, G. Shabbir.2005. *From Public Administration To Governance: The Paradigm Shift In The Link Between Government And Citizens* ,in *6th Global Forum on Reinventing Government Towards Participatory and Transparent* . 24 – 27 May 2005.Seoul. Republic of Korea
- Creswell, J. W. 2007. *Research Design Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications. Thousand Oaks, CA.
- Dawes,Sharon S.2008."The Evolution and Continuing Challenges of E-Governance" *Public Administration Review* December 2008 (special issue):586-102
- De Mello, Gilmar Ribeiro, Valmor Slomsk and Edson Luiz Riccio.2011. *Study of Electronic Governance Practices: Controllership Instrument for Decision-Making in the Management of the Brazilian States*. Chapter 10th in Piagessi Danilo, Kristian J. Sund and Walter Castelnovo.2011. *Global Strategy and Practice of E-Governance: Examples from around the World*. IGI Global.USA.
- Denzin,Norman K. and Yvona S. Lincol,1987. *Handbook of Qualitative Research*. Terjemahan oleh Dariyanto,dkk.Pustaka Pelajar.Yogyakarta.
- Denhardt,Janet V.and Robert B. Denhardt,2007."The new public service: serving, not steering" M.E. Sharpe, Inc. New York.
- Devi Oktafrianti, Toddy Aditya, Nurhakim (2020) " Implementasi e-government di Dinas Komunikasi dan Informatika (studi kasus aplikasi Tangerang)" Tangerang
- Department of Economic and Social Affairs Division for Public Administration and Development Management.2012. United Nations E-Government Survey: "Towards a More Citizen-Centric Approach". Report of the Expert Group Meeting.United Nation.New York. ,2014. United Nations e-Government Survey 2014 "E-Government for the Future: We Want". United Nation.New York.
- Duggan, Martin and Cathy Green.2008. *Transforming Government Service Delivery: New service policies for citizen-centered government*, IBM Global Social Segment.New York.
- Dunleavy, Patrick, Helen Margetts,Simon Bastow, and Jane Tinkler, 2016."Digital Era Governance: IT Corporations, the State,and E-Government".Oxford University Press.
- Eggers, William D.and Joel Bellman.2015. *The Journey to Government's Digital Transformation*.Deloitte University Press.New York.

- Ebert, C., & Duarte, C. H. C. (2018). Software technology digital transformation. *IEEE Software*. <https://doi.org/10.1109/MS.2018.280153>
- E.Kristi Poerwandari. (2009). Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Perilaku Manusia. Depok LPSP3 UI.
- Elen, J.G.Clarebout, F. K. Sarfo, L. P.Law, J.P Tarhonen and Nick Stassens.2010. "Computer and Informationand Communication Technology, Students Culture Specific Interpretations" *Educational Technology & Society* **13** (4): 227–239.
- Elsina Huberta Aponno, Nurdin Brasit, Idrul Taba, MuhammadYUnus Amar (2017) " Factor That Influence Organizational Citizwenship Behavior And Employees Performance With Local Culture Moderation "Pela Gandong,
- Evans, Philip dan Thomas S. Wurster,2000. *Blown to Bits : How the New Economics of Information Transforms Strategy*.Harvard Business School Press.Boston
- \_\_\_\_\_,1997. "Strategy and the New Economics of Information, Harvard Business Review" *Harvard Business Review* September–October 1997 Issue.
- Faisal, Sanafiah. 1999.*Format Format Penelitian Sosial*. PT. Remaja Rosdakarya.Bandung
- Fang, Zhiyuan.2002. "E-Government in Digital Era:Concept, Practice, and Development", *International Journal of The Computer, The Internet and Management* **10** (2):1-22
- Garg,Hermant.2016.*Digital Governance*,*International Journal of Humanities and Management Sciences (IJHMS)* Volume 4, Issue 4
- Farhan Destriawan, Sadar Yuni Raharjo (2021) " Identifikasi Kepuasan Masyarakat terhadap Smart Government Dalam Memenuhi Kebutuhan Pelayanan Publik di Kota Tangerang"Bandung
- Gebba, Tarek R. dan Mohamed R. Zakaria.2012. "E-Government in Egypt: An Analysis of Practices and Challenges" *International Journal of Technology and Management* **1** (1):11-25
- Gabriel Viale Pereira, Peter Parycek, Enzo Falco dan Reinout Kleinhans (2018)" *Smart Governance in the context of smart cities : A literature Review*" *Austria*
- Gartner Research, 2003." *Traditional ROI Measures Fail in Government*
- Harris,Blake.2000. "E-governance". <http://www.iadb.org>. Diunduh tanggal 20 Juni 2014.
- Hadari, Nawawi. , 2003. Metode Penelitian Bidang Sosial, Gajah Mada University Press, Yogyakarta

- Hasibuan, Z.A dan Santoso, H.B. 2005. "Standardisasi aplikasi e-government untuk instansi pemerintah". Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia. ITB, 3-4 Mei 2005.
- Hecth, Bart, dkk., 2019. "The Digital Governance of Smart City Networks: Information Technology-driven Economy, Citizen-centered Big Data, and Sustainable Urban Development." *Geopolitics, History, and International Relations* 11
- Heeks, Richard. 2001. *Understanding e-Governance for Development, i-Government Working Paper Series*. Institute for Development Policy and Management University of Manchester. Precinct Centre. Manchester. UK.
- \_\_\_\_\_, 2002. *eGovernment in Africa: Promise and Practice, i-Government Working Paper Series*. Institute for Development Policy and Management University of Manchester. Precinct Centre. Manchester. UK.
- Hermana, Budi dan Silfiant Widya. 2011. "Evaluating E-government Implementation by Local Government: Digital Divide in Internet Based Public Services in Indonesia" *International Journal of Business and Social Science* 2 (3) :156-163
- Hermawan, Dedy., Sumartono, Soesilo Zauhar, dan M.R. Khairul Muluk. 2011. "Akuntabilitas (Studi Terhadap Yayasan Lembaga Pembinaan Masyarakat Desa Lampung)" *Jurnal Borneo Administrator Edisi: Vol. 7 No. 1*
- Holzer, Mare dan Yueping Zheng. 2015. *e-Governance: A Comparative Study Based on the Rutgers University Worldwide Digital Governance Survey*. Chapter 2nd in *Public Administration and Public Policy/196, Information and Communication Technologies in Public Administration: Innovations from Developed Countries*, edited by Reddick, Christopher G. and Leonidas Anthopoulos. 2015 CRC Press Taylor & Francis Group. New York.
- Holmes, Douglas. 2001. *eGov: eBusiness Strategies for Government*. Nicholas Brealey Publishing. London
- Homburg, V.M.F. 2004. *New Public Management and E-Government: Trajectories of a Marriage between Managerial and Technological Reform in Government*, 664-667 in *Innovations Through Information Technology*, edited by Mehdi Khosrow. Idea Group Inc. USA
- Hood, Christopher, 1991. "A Public Management for All Seasons?", *Public Administration* 69 (1991) :3-19
- \_\_\_\_\_, 1995. "The New Public Management in The 1980s: Variations on a Theme" *Accounting Association and Society* 20 (2/3): 93-109

- InfoDev and Center for Democracy and Technology.2002. *The e-Government Handbook for Developing Countries*. The World Bank.Washington D.C
- Institute of Governance,2022. "*The Path to digital Governance: an agenda for public service innovation and excellent*".
- Indrajit, Richardus Eko. (2016). *Electronic Government* (2nd ed.)
- Iyer,Lakshmi Shankar, Subba Rao R.N (2022. "*Transparency and effective e-Governance: a case of telecentres in the Indian State of Karnataka*".*Transforming Government: People, Process and Policy* Vol. 11 No. 4.
- Jimenez ,Benedict S.,Karen Mossberger dan Yonghong Wu. 2012 (Chapter13) dalam Manoharan,Aroon dan Marc Holzer 2012."*E-Governance and Civic Engagement Factors and Determinants of e-Democracy*" Published in the United States of America by Information Science Reference (an imprint of IGI Global)
- Jing Fan, Wenting Yang (2015)."*Study on E-Government Services Quality: The Integration of Online and Offline Services*"*Journal of Industrial Engineering and Management, JIEM*, 2015 – 8(3):693-718
- Janssen, Davy, dan Sabine Rotthier, 2003. *How are they doing elsewhere? Trends and consolidations in e-government implementation*. Paper presented at the annual EGPA Conference, Oeiras
- Joaquin M.Ernita dan Thomas J. Greitens (2012) "The ARRA websites through by the lens of digital accountability and citizen engagement" (Chapter 1) dalam Manoharan,Aroon dan Marc Holzer (2012)."*E-Governance and Civic Engagement: Factors and Determinants of e-Democracy*" Published in the United States of America by Information Science Reference (an imprint of IGI Global)
- J. Ramon Gil-Gracia, Naralie Helbig, Adegboyega Ojo (2014)" *Being Smart: Emerging Technologies and Innovation in the public sector*" USA
- J. Ramon Gil-Garcia, Jing Zhang, Gabriel Puron-Cid (2016) "*Conceptualising smartness in government : An Integrative and Multi Dimensional View*" USA
- Junaidi.2011. "*Dukungan e-Government Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah : Kasus Best Practices Dari Sejumlah Daerah di Indonesia*" dalam *Simposium Nasional Otonomi Daerah* ,Editor Fuad,Anis dan Abdul Hamid. FISIP Untirta.Serang : 89-98
- Kerandi, Andrew Maranga .2015. "*E-Government and the Transformation of Public Administration in Developing Countries: A Case Study of the Kenya Revenue Authority*", dissertation for PhD degree in Public

- Administration, Faculty of Social Sciences School of Political Studies  
University of Ottawa, Ontario. Canada.
- Khalil, Ghazzawi. 2014. "Would E-Government Promote e-Governance? A Proposed Restructure to Promote Democracy and Participation of Public in the Decision Making Processes for Environmental Policies" *Journal of Administrative Sciences and Policy Studies* 2 (1):1-20
- Khan, Anupriya, Satish Krishnan (2022). "Social Media Enabled E-Participation: Review and Agenda for Future Research" *e-Service Journal* Volume 10 Issue 2
- Karippacheril, Tina George. 2013. 'Public Service Delivery in the Era of Digital Governance: Case Studies from Indonesia'. The World Bank
- Kim, Seang Tae, 2005. *Towards a New Paradigm of E-Government: from Bureaucracy Model to Governance Model*. Chapter 5th in *Building e-Governance: Challenges and Opportunities for Democracy, Administration and Law*, edited by Kim, Pan Suk and Whasun Jho. International Institute of Administrative Sciences, Belgium National Computerization Agency. Korea:23-39
- Komito, Lee. 2005. "e-Participation and Governance: Widening the net" *The Electronic Journal of e-Government* 3 (1):39-48
- Kraemer, Kenneth L., dan John Leslie King, 2006. "Information Technology and Administrative Reform: Will the Time After E-Government Be Different?" Paper for the Heinrich Reinermann Schrift fest, Post Graduate School of Administration, Speyer, Germany. Center for Research on Information Technology and Organizations University of California, Irvine
- Kumorotomo, Wahyudi .2008. "Pengembangan e-Government Untuk Peningkatan Transparansi Pelayanan Publik: Studi Kasus UPIK di Pemkot Jogjakarta dan E-Procurement di Pemkot Tangerang". Konferensi Administrasi Negara. Jogjakarta, 28 Juni 2008.
- Layne, Karen and Jungwoo Lee, 2001. "Developing fully functional E-government: A four stage model" *Government Information Quarterly* 18 (2001):122-136
- Lee, Jungwoo. 2010. "10 year retrospect on stage models of e-Government: A qualitative meta-synthesis" *Government Information Quarterly* 27(2010):220-230
- Lincoln, Yvonna and Egon G. Guba, 1985. *Naturalistic Inquiry*. SAGE Publication, Inc. Beverly Hill, California.
- Lofland, John and Lyn Lofland. 1984. *Analyzing social settings*. Second edition. Belmont CA. Wadsworth.
- Lloyd Waller and Aldrane Genius, 2015. "Barriers to transforming government in Jamaica Challenges to implementing initiatives to enhance the efficiency, effectiveness and service delivery of government through ICTs (e-

- Government)*” *Transforming Government: People, Process and Policy* Vol. 9 No. 4.
- McNabb, David E.2002. *Research Methodes in Public Administration and Nonprofit Management, Quantitative and Qualitative Approaches*. M.E. Sharpe. Armonk New York
- Matthew B.Miles, A.Michael Huberman, Johnny Saldana (2014) “qualitative Data analysis. A Methods Sourcebook, edisi 3. Arizona StateUnive rsity
- Meijer,Albert, Manuel Pedro Rodríguez Bolivar,J. Ramon GilGarcia,2018.”*From e-Government to Digital Era Governance and Beyond : Lesson from 15 years of research Into Information and Communication Technology in Public Sector*”.*Journal of Public Administration Researc and Theory*.Oxford University Press
- Milakovic, Michael E.2010. “*The Internet and Increased Citizen Participation in Government*” *Journal of e-Democracy* 2 (1): 1-9
- Miltiadis D. Lytras, Andreea Claudia Erban (2020 ) “ *E-Government Insights to Smart Cities Research:European Union (EU) Study and the Role of Regulations. Romania*
- Misuraca, Gianluca C., 2007. “*e-Governance in Africa From Theory to Action, A Handbook on ICTs for Local Governance*”, International Development Research Centre, Africa World Press.
- Mohamed Mohd Zin dan John Antony Xavier,2016. “*Transforming public service delivery in malaysia the case of the implementation of e-government in local governments*” *The Journal - Contemporary Management Research* Vol.10, Issue No. 1, 39 - 57.
- Moleong, Lexy J.1989.”*Metodologi Penelitian Kualitatif*”. Cetakan 1, Remaja Rosdakarya.Bandung.
- Moon, M.Jae and Stuart Bretschneider,2002. “*The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality?*” *Public Administration Review* 62 (4):424-433
- Muluk, Mujibur Rahman Khairul.2007. *Menggugat Partisipasi Publik dalam Pemerintahan Daerah Sebuah Kajian Administrasi Publik dengan Pendekatan Berpikir Sistem*. Bayu Media Publishing dan Lembaga Penerbitan dan Dokumentasi FIA UB,Malang. ,2008.”*Reformasi Menuju Birokrasi Yang Partisipatoris*”*Politika (Jurnal Pencerahan Politik Untuk Demokrasi)* 1 (1): 65. 2008..Bayu Media Publishing bekerjasama dengan Lembaga Pene *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi pemerintahan daerah*bitan dan Dokumentasi FIA -Unibraw.
- Mundy,Darren and Bandi Musa.2010. “*Towards a Framework for eGovernment Development in Nigeria*” *Electronic Journal of e-Government* 8 (2):148-161

- Nabafu , Robinah and Gilbert Maiga.2012. "A Model of Success Factors for Implementing Local E-government in Uganda" *Electronic Journal of e-Government* Volume **10** (1):31-46
- Nasution,S. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik-Kualitatif*. Tarsito. Bandung.
- Ndou,Valentina Dardha.2004."E-government for developing countries: Opportunities and challenges".The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries" *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries* **18** (1):1-24
- Nguyen, Thu Trang , Silvao Sansoni and Marc Le Noir.2003. *How e-government are you? e-government in France: State of play and perspectives*. IBM Corporation.USA.
- Nkwe, Nugi.2012. "E-Government: Challenges and Opportunities in Botswana" *International Journal of Humanities and Social Science* **2** (17):39-48
- Noore Alam Siddiquee,2016 "E-government and transformation of service delivery in developing countries The Bangladesh experience and lessons" *Transforming Government: People, Process and Policy* Vol. 10 No. 3, 2016
- Nygren, Katarina Giritli, 2009. "E-Governmentality: On Electronic Administration in Local Government" *Electronic Journal of e-Government* **7** (1):55-64
- OECD,2003. *Checklist For eGov leaders*. Policy Brief,September 2003.France.
- Okot Uma, Rogers W'O.2002. "Electronic Governance: Re-inventing Good Governance",Commonwealth Secretariat London.
- O'Neill , Rose Regina.2009. "e-Government: Transformation of Public Governance in New Zealand?" A thesis Submitted to the Victoria University of Wellington In fulfilment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in Public Management, Victoria University of Wellington.
- Palvia, S. C., dan Sharma, S.2007. "E-Government and E-Governance: Definitions/Domain Framework and Status around the World in Foundations of e-Government", Edited by Ashok Agarwal and V Ventaka Ramana. ICEG'07 5th International Conference on e-Governance.
- Park,Tae Young and Jun Youn Kim. 2013."Catching-up and Leading In E-Government: Understanding Korea's Expereience From The Complex Product Systems Perspective" *International Journal of eBusiness and eGovernment Studies* **5** (2): 133-149.
- Prasad,Kirain.2012."E-Governance Policy For Modernizing Government Through Digital Democracy In India" *Journal of Information Policy* **2** (2012): 183-203

- Pedersen, Keld. 2018. "E-government transformations: challenges and strategies". *Journal Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol. 12 No. 1.
- Prastowo, Andi. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Ar-Ruzz Media. Yogyakarta.
- Rajalekshmi, Kirain Gopakumar. 2008. "E-Governance Services Through Telecenters: The Role of Human Intermediary and Issues of Trust" *Information Technologies and International Development* 4 (1):19-35
- Rao, VM. 2007. *E-Governance*. ABD Publishers. Jaipur, India.
- Riley, Thomas B. 2003. "E-Government vs E-Governance: Examining the differences in a changing public sector climate, International Tracking" Survey Report 03 Number Four, Commonwealth Centre for E-Governance. London.
- Riyanto, Yatim. 2007. "Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif dan Kuantitatif". Unesa University Press
- Robert K. Yin (2018) "Case Study Research and Application. London
- Rokhman, Ali. 2011. "E-Government Adoption in Developing Countries; the Case of Indonesia" *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences* 2 (5):228-236
- Roy, Jeffrey. 2003. "The Relational Dynamics of E-Governance: A Case Study of the City of Ottawa" *Public Performance & Management Review* 26 (4):391-403
- Savolainen, Taina. 2013. "Trust Building in e-Leadership, Important Skill for Technology-Mediated Management in the 21st Century" *International Conference on Management, Leadership & Governance; Kidmore End : 288-XI. Kidmore End: Academic Conferences International Limited*.
- Sandor, Sorin Dan. 2012. "ICT and Public Administration Reforms" *Transylvania Review of Administrative Science*, 36 (2012): 155-164
- Saxena, K.B.C. 2005. "Towards Excellence in E-Governance" Working Paper No. 2005-1, Centre for Excellence in Information Management, Management Development Institute Shukrauli, Mehrauli Road, India.
- Setya Ningtyas Paath, Stephanie Regina. 2013. "Partisipasi Masyarakat dalam Program Elektronik e-RT/RW di Kelurahan Rungkut Menanggal Kecamatan Gunung Anyar Kota Tangerang" *Publika e-Journal UNESA* 1 (3):1-13
- Sepriano, Asep Hikmat, bab Munizu, Afni Nooraini, Sundari, salamatul Afiyah, Anny Riwayati, Cynthia Febri Sri Indarti. 2023 "Transformasi Administrasi Publik Menghadapi Era Digital, Pt. Sonpedia Publishing Indonesia.

- Scott, Murray and Geraldine Robbins.2010."Understanding E-Government Implementation from an NPM Strategic Reform Perspective" Communications of the Association for Information Systems **27** (26):493-516
- Shahriari, Shahrzad, Mohammadreza Shahriari and Saeid Gheiji.2015."E-commerce and its Impacts on Global Trend and Market" International Journal of Research Granthaalayah **3** (4) :49-55
- Shareef, M. Shareef, Hamid Jahankhani and Mohammad Dastbaz.2012."E-Government Stage Model: Based On Citizen-Centric Approach In Regional Government In Developing Countries" International Journal of Electronic Commerce Studies **3** (1): 145-16
- Sheridan,William dan Thomas B. Riley (2010)."Comparing e-Government Vs. e-Governance".Article,Geospatial World-12/07/2010
- Siar,Sheila V.2005."E-governance at the Local Government Level in the Philippines: An Assessment of City Government Websites" Philippine Journal of Development Number **32** (2):135-168
- Simangunsong, Jumadi. 2010. "Pengembangan E-Government di Indonesia". Jurusan Magister Teknologi Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia
- Snijkers,Kris.2005. "e-Government: ICT from a Public Management Perspective", 13th Annual NISPAcee Conference, 19-21 May 2005, Moscow State University. Moscow Russia
- Sochorcová,Jana.2008. "On the Way to e-Governance? Bureaucracy on-line or democracy on-line, Inclusion and Exclusion in Contemporary European Societies", Edition 2008. IUC Dubrovnik
- Spirecast Team, 2009. "History of e-commerce". <http://www.spirecast.com/history-of-e-commerce/> diunduh 23 Maret 2016.
- Srianto, Teguh Ardi.2013. Tangerang Raih Dua Kategori FutureGov Awards 2013, <http://www.suaraTangerang.net/fokus/200/2013/126282-Tangerang-Raih-Dua-Kategori-FutureGov-Awards-2013>,
- Strejcek, Gerhard and Michael Theil. 2002."Technology Push, Legislation Pull? E-Government in the European Union" Decision Support Systems **34** (2002):305313
- St. Aisyah, Nurdin Brasit, M. Sobarsyah, 2023 " Analysis of Transformational Leadership and Communication Styles On Employee Performance Through Employee Motivation at The Office of Perum Bulog Divre South Sulawesi, Journal of Business Issues

- Tapscott, Don and David Agnew.1999. "Governance in the digital economy. *Finance and Development*". Issues for The New Millennium, Finance & Development,December 1999 :34-37
- United Nation, (2010)."*E-Governement Definition*". United Nations Development Programme. 1997 "*Government for Suistainable Human Development*". UNDP Policy Document. New York
- Waseda-IAC,2014. "*10th International E-Government Ranking 2014*", Jointly Surveyed by Waseda University and International Academy of CIO (IAC),May 2014.Tokyo
- Welchman,Lisa.2015. "*Managing Chaos Digital Governance by Design*" Rosenfeld Media, Brooklyn, New York
- Yu-Che Chen & James Perry. 2003. "*Outsourcing for E-Government: Managing for Success*" dalam Public Performance & Management Review. Vol. 26, No.4 (June, 2003).pp.404-421
- Yudha,Yanuar.2016. Tangerang Single Window Sarana Perizinan Online Dan Simple.<http://kabarTangerang.org/Tangerang-single-window-sarana-perizi-nan-online-dan-simple/> Diakses Kamis, 27 Oktober 2016.
- Yustianto, P (2006). "*Manajemen Pengembangan Teknologi Informasi: Tranformasi Menuju e-Government*". Prosiding Konferensi Nasional teknologi dan Komunikasi untuk Indonesia, Bandung
- Zafar, Fareeha and Kanwal Naveed. 2014. "Organizational Change and Dealing with Employees Resistance" *International Journal of Management Excellence* 2 (3): 237-246.
- Zahran, Dalal Ibrahim, Hana Abdullah Al-Nuaim, Malcolm John Rutter and David Benyon.2015. "A Critical Analysis of E-Government Evaluation Models at National and Local Municipal Levels" *The Electronic Journal of e-Government* 13 (1):28-42
- Zas Zas,2015. Urgensi dan Relevansi Efektifitas Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Tangerang, Kompasiana tanggal 3 Februari 2015
- Zeka,Egin.2014. "*ICT and e-Governance: The web portals of Istanbul Metropolitan Municipality*" *Planlama* 24 (1): 35-41
- Zouridis, Stavros dan Marcel Thaens,2003. "*E-Government: Towards a Public Administration Approach*", Asian Journal of Public Administration volume 25 Nomor 2

**Sumber Dokumen:**

Cetak Biru (Blueprint) Sistem Aplikasi e-Government, Bagi Lembaga pemerintah Daerah, Departemen Komunikasi dan Informatika, 2004. Dokumen Bina Program Pemerintahan Kota Tangerang, 2010

Diskominfo. Renstra Diskominfo Pemkot Tangerang

Instruksi Presiden Republik Indonesia No.6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia

Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan e-Government.

Keppres No. 80/2003 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

Perda Kota Tangerang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah

Peraturan Walikota Tangerang Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.

Peraturan Walikota Tangerang Nomor 32 tahun 2018 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pengelola Ruang Kendali Pada Dinas Komunikasi dan Informatika.

Peraturan Walikota Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Tangerang

Surat Keputusan (SK) Walikota Tangerang No.800/Kep.289-Diskominfo/2023 tentang Tim Monitoring Laporan Pengaduan Masyarakat Pada Perangkat Daerah Tahun Anggaran 2023

.Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah

Rencana Strategis SKPD Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Tangerang 2019-2023.

Standar Operasional Prosedur (SOP) Instalasi Pengembangan Aplikasi

## LAMPIRAN

**NOTULEN FGD – 17 APRIL 2024**

Beberapa isu penting dibahas, terutama terkait dengan peningkatan kinerja dan evaluasi aplikasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh pemerintah daerah.

Diskusi ini menitikberatkan pada:

1. Evaluasi dan Pengembangan Aplikasi Pelayanan Publik: Speaker membahas pentingnya evaluasi terhadap aplikasi pelayanan publik untuk memastikan bahwa aplikasi tersebut benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat. Aplikasi "Laksa" disebutkan secara khusus sebagai contoh aplikasi yang perlu dievaluasi dan dikembangkan lebih lanjut.
2. Keterlibatan dan Partisipasi Masyarakat: Ditekankan bahwa keterlibatan masyarakat dalam menggunakan aplikasi pelayanan publik masih rendah, dan perlu upaya lebih untuk meningkatkan partisipasi mereka.
3. Perbaikan dan Penyederhanaan Proses dalam Aplikasi: Ada kebutuhan untuk memperbaiki dan menyederhanakan proses yang ada dalam aplikasi agar lebih mudah diakses dan digunakan oleh masyarakat, termasuk mempercepat proses respons terhadap pengaduan masyarakat.

Narasumber yang aktif dalam diskusi ini termasuk:

1. Pembicara 1 ( Ibu Yeti) yang dominan dalam membahas berbagai isu dan mengkoordinasikan diskusi.
2. Pembicara 2 (Muhammad Iqbal Santoso) dan Pembicara 3 (Yahya Suhada), yang memberikan masukan tambahan terkait pengelolaan aplikasi dan kebutuhan masyarakat.
3. Pembicara 4 (Rizky Febrianto ) dan Pembicara 5 (Marjaih), yang turut memberikan pandangan mereka, terutama terkait dengan teknis dan implementasi aplikasi.

FGD ini memfokuskan pada evaluasi dan perbaikan sistem pelayanan publik yang sudah ada, dengan mengharapkan masukan dari berbagai dinas terkait untuk peningkatan dan pengembangan lebih lanjut.

**TRANSKRIP FGD – 17 APRIL 2024****MUHAMMAD IQBAL SANTOSO (UPT. PRK)**

Karena memang secara di counting secara ikon juga kita sesuai dengan apa yang mereka mengadu atau misalnya mereka mengadu melalui sosial media kita terima dan kita posisi kita terpaksa tapi tidak bisa dikonten sebagai user si pengguna. yang terakhir, yang kita ingin nambahkan dari kekuatan, dari penjelasan, dari sudut pendapatan, dari semua yang Jadi memang kalau kaitan betul di kota Tangerang, memang Laksa itu kan sebenarnya salah satu koreksi pada siklus. Kalau misalnya kita lihat dari pembangunan kondresi layaknya ke IP dikondesmasi di kota Tangerang ini juga walah jadi laksa itu sendiri. Kalau memang kita melihat sebenarnya masyarakat kita terkait khususnya di pengajian pelayanan publik yang kalau misalnya kita artikan sebagai bentuk peran serta masyarakat untuk mengontrol bagaimana kita terhadap pelayanan yang kita berikan saya rasa proaktif mereka untuk terkait dengan apa-apa yang masih berkurang atau apa masukan-masukan itu sendiri paling mungkin, secara penambakan memang terkait dengan masukan yang kita bersama, yang jadi piring bersama memang khususnya pertama, sosialisasi terhadap masing-masing program dari PPR Bersama. Karena memang banyak juga secara angka dilakuin misalnya kayak yang paling tinggi itu misalnya kalau kita lihat data di 2023 itu kan dari Bukit Kapil tapi moslih itu mereka menaikkan sangat pengajun-pengajun dari BPAT-nya secara jarat-jarat mungkin kalau bisa dibantu dengan sosialisasi yang sangat ini mungkin masyarakat akan lebih banyak yang memahami jadi mereka juga tidak menanyakan hal-hal tersebut karena mereka sudah dapat informasi dari kanal-kanal yang disediakan baik dari kota maupun dari BINAS Bicipa sendiri jadi apapun program-program kumpulan dari masing-masing BOPD harapannya belum bisa ikut disosialisasikan mungkin juga kita dari Kominfo juga bisa bantu sosialisasikan dengan harapan semakin banyak yang tahukan akan semakin banyak masyarakat yang bisa mengakses bantuan atau layanan yang disediakan oleh BNO jadi pentingnya sosialisasi itu juga akan membantu masyarakat sehingga juga masyarakat tidak banyak mengeluhkan untuk hal-hal yang sifatnya informasi.

Yang kedua juga terkait dengan tindak lanjut dari lembar masyarakat itu juga memang tadi sudah disinggung membuas, dan itu terkait dengan SOP, karena memang pemerintah daerah tentang kendali kewenangannya kan sangat luas kita mengurus mulai dari yang sifatnya sangat administratif sampai yang sangat teknis itu juga dari kami, dari Kominfo juga sempat sampaikan ke PAPJ kadang kita juga nggak fair, misalnya kayak kalau mungkin tanpa maksud mengecilkan hubungan OPD ada yang bisa dilaksanakan segera dengan petugas turun itu selesai tapi tadi saya buas dan sungguh kalau kayak PUPR kan kadang kita nggak fair juga dengan SOP kita sementara mereka mungkin ada tahapan yang lebih panjang sementara itu akhirnya menjadi cakatan yang misalnya kalau Pak PJ misalnya ngecek berapa yang menunggu kok itu belum dipindahkan di titik

sementara kan mereka memang punya SOP dan penanganan yang berbeda karena tingkat dari masalahnya juga mungkin ada yang tinggi, sedang, dan berat yang mungkin lebih kompleks gitu harapannya memang itu juga kita lagi upayakan nanti di bantu sama organisasi juga sebenarnya dari Oktober 2023 untuk menginisiasi untuk perbaruan SOP terkait dengan pelayanan publik itu penanganan pengaduan pelayanan publik terus kita juga lagi siapin perwal terbarunya mungkin paling nanti ijin buat bapak, ibu, teman-teman BOPD harapannya bisa membantu untuk memberikan masukan terkait dengan SOP-SOP tersebut apakah sesuai untuk bisa menghadapi permasalahan-permasalahan yang biasanya masuk di laksa secara umum untuk ijin jadi memang SOP perlu diperbaiki sehingga nanti ada ukuran-ukuran yang sesuai jadi misalnya harapannya juga kan kita juga tidak nanti ketika dimonitoring sama OPJKO ini masih menunggu sementara kan karena ini memang butuh waktu yang lebih lama nanti mungkin akan ada penyesuaian di mekanisme laksana itu sendiri Kedua juga kunci dari itu sih harapannya selama ini kita sih dari Kominfo berterima kasih karena memang sudah dibantu sama teman-teman OPD tiap aduan itu hampir bisa dilihat tingkat penyelesaiannya itu sangat tinggi gitu, hampir 90% jadi hampir semua aduan masyarakat bisa diselesaikan sama teman-teman OPD kami berterima kasih sama teman-teman OPD, khususnya admin-admin Laksana di OPD Bapak Ibu yang responsif gitu membantu kami harapannya sih untuk beberapa kasus-kasus tertentu yang mungkin masih ini harapannya sih kita butuh willingness atau bantuan dari pemangku-pemangku kebijakan terutama karena ada masalah-masalah yang sifatnya membutuhkan keputusan dari pucuk pimpinan di situ yang karena memang masyarakatnya lebih kompleks sekarang di teknis agak-agak sulit gitu karena mereka nggak bisa mutusin tuh Bisa beberapa ini gue terkait dengan managerial Paling itu harapannya kalau misalnya mendapatkan dukungan dari Pemangku kebijakan di masing-masing OPD sih harapannya masalah-masalah yang lebih kompleks bisa terselesaikan paling sementara itu sih gua ingin bapak ibu, terima kasih

iya bu layanannya dan kalau panggilan 112 itu juga banyak karena dia bebas biaya jadi masyarakat tuh misalnya aduan aduan terkait misalnya kayak PLN atau Dalkong gitu misalnya mereka kan rata-rata pada ada gagauan itu dia lebih milih telepon ke 112 daripada ke call center itu karena kalau call center telepon ke PLN kan kena pulsa dia bisa minta 112, misalnya kayak gitu jadi sebenarnya masyarakat cuma memang tetap sosialisasi karena banyak juga masyarakat kita berapa kali ketemu Sempat mengalami butuh ambulans atau mobil jenazah, mereka ternyata nggak tahu kalau 112 itu ada.

Nah ketika penilaian gitu ya harapannya juga ketika, karena kan aduan kita kan tidak cuma melalui yang fitur laksa di aplikasi Tangerang Live tapi ada juga yang di sosmed. Nah Nah kadang memang cuma kan kita prinsipnya memberikan

ruang untuk masyarakat gitu. Kalau Kalau kita bilang harus lewat Tangerang Live, ntar kalau nggak lewat Tangerang Live berarti nggak terlangganin. Tapi kan bagaimana kita tanganin. Jadi itu harapannya supaya ada feedback dan kontrol sampai misalnya nanti penilaian dan seperti apa ya harapannya juga masyarakat lebih banyak yang menggunakan aplikasi Tanganan Live download secara aktif mereka ngadu situ jadi Dia juga bisa pantau, bisa kasih masukan apa. Karena Karena kalau misalnya mereka ngadu sosmed, kita sih untuk akutabilitas si proses itu kita masukkan lewat aktivitasnya laksana. Cuma Cuma ketika mereka ngadunya di sosmed kan mereka nggak bisa mantau itu. Karena Karena mereka harus diharapkan itu tadi. Kenapa? Kenapa? Makanya Makanya pentingnya peran serta masyarakat untuk ikut aktif download perkan ini ya harapannya juga itu supaya melakukan kontrol terjalan mereka bisa pantau

#### **YAHYA SUHADA (KETUA KIM)**

Pertama waktu Kim itu setiap sosialitas masyarakat itu pasti membuat kenapa-kenapa lain kenapa-kenapa lain harus kita sosialisasi terus karena semua kebutuhan masyarakat ada disitu artinya ini kebutuhan masyarakat yang sampai, apa namanya, yang katanya sulit atau segala macam ternyata ada disini Jadi ngapain juga kita puyeng-puyeng nyari informasi ke yang lain, jadi ini ya aplikasi resminya disini Seperti yang lain, aplikasi resminya disini Cuma kendalanya Satu Di tataran pemerintahan tiket bawah juga Jarang mensosialisasikan itu Makanya masyarakat nggak ngerti Bukannya nggak ngerti sih, keinginan tahu ada tapi untuk mencoba-coba aja, nggak dan Pejabat tingkat bawah juga kayaknya sih kalau untuk dicek aplikasi tanggerang light belum tentu ada Kadang-kadang begini, aplikasi tanggerang light itu terlalu besar eminnnya, muatannya, kadang-kadang ketika masyarakat butuh baru download kalau nggak butuh ya dihapus, ini yang terjadi. Ketika masyarakat butuh sesuatu dan itu urgent, di download hari ini, belum tentu hari ini bisa diverifikasi. Dan sekarang, saya download lagi nih, sebenarnya sampai sekarang ini udah hampir jam segini gitu ya dari pagi, ini belum verifikasi. Bagaimana kejadian yang ini mau kita laporkan. Dan menurut saya ini admin, bukan sistem.

Masyarakat banyak ngadu di Kim terkait mati lampu, kerusakan, apa namanya, pohon sumpah, dsb. Ya alhamdulillah karena antarintansi kan. Akhirnya Akhirnya diinformasiin. Kejadiannya jam sekian. Terbanyak sekali. Ya, Ya, perhopsapnya kan sampe Sherlock juga ada kan. Sampe Sampe segitunya gitu kan. Akhirnya ketika penanganan dipoto lagi. Oh, Oh, selesai. Kayak laksana nih cepet.

Jadi ternyata masyarakat lebih nyaman ketika dia kenal pejabat. Dan pejabat itu langsung konek ke insasi yang terkait. Kayak lora, calma, Ternyata cepat begitu daripada aplikasi begitu. Ini satu kenyamanan-kenyamanan ini yang akhirnya apa

namanya, butuh dikembangkan. Apalagi ini kita ngomong perkembangan zaman teknologi, informasi Jadi, sosialisasi itu perlu Karena kita butuh informasi masyarakat Perkembangan masyarakat seperti apa, jangan sampai pemerintah itu nggak tau perkembangan masyarakat arahnya ke arah mana Jadi kita yang punya masyarakat tapi di asus sama pemerintah lain itu ada yang seperti itu Sampai minta tolongnya ke kabupaten ada, terutama di AM.

Karena ini kan keranjuan informasi gitu kan. Kalau aplikasi, ternyata di warga juga banyak aplikasi yang buat aplikasi kayak aplikasi ronda, aplikasi kamtipmas, aplikasi warung, aplikasi rtrw gitu pada bikin setiap lokasi tuh bikin itu. Maksud saya, dengan perkembangan masyarakat seperti ini, ini harusnya kita connecting ke sini gitu. Tanpa memeratkan, apa namanya, aplikasi yang dia download. Ini cukup download satu yang ada di wilayah, connectingnya ke sini. Jangan Jangan ini download lagi, ribet lagi, lama lagi ntarnya. Maksudnya percepatannya seperti apa sih? Kan kita, apa namanya, kalau informasi masyarakatnya yang bisa dikembangkan oleh masyarakat, kenyamanannya bagaimana dia bisa nyaman menyampaikan sesuatu, apa segala macam dan apa namanya, penanganannya itu tahapannya sampai mana? Kalau yang paling banyak itu Itu paling banyak, perlumannya. Dan itu alhamdulillahnya cepat penanganannya, jadi nggak ada perluan. Kalau dikim ya, kalau dikeluarkan kita tahu. Jadi kalau menurut saya yang bikin yang simple, jangan terlalu banyak terus memberatkan memory atau memory HP, yang akhirnya aplikasi kita tidak stand by di HP mereka karena ketika dibutuhkan aja bisa, tapi ketika tidak dibutuhkan kan diapus. Jadi seperti itu sih aquanumnya di masyarakat.

Ya mohon berharap ke depannya jangan terlalu berat, terlalu banyak. Karena kalau misalnya ini memberatkan, saya yakin sih, apalagi pemaksaan ya, pemaksaan. Contoh kayak KLM, kalau misalnya mau bikin KLM harus download dulu, kalau misalnya sama pemerintahan juga kalau harus download dulu, terus aplausnya remister atau segala macam. Jadi cukup itu satu, pesanannya itu connect-in dengan yang lain. Jadi, apa namanya, kalau keruhan-keruhan, tanda pan, kalau laksa, banyakkkan apresiasinya 50-an. Laksa itu dari awal Itu kan ada tahapan pengaduan, tahapan proses, tahapan pekerjaan gitu ya. Sampai selesai. Itu ada. Jadi Jadi orang juga bisa, oh ini pakean kita belum nyambil rumah. Oh pengopakan.

Laksa Sudah bagus, kalau laksa sudah bagus. Tinggal aplikasi yang lainnya itu kayak bistri capil aja, Waktu itu di download nggak bisa. Walaupun itu di tambang live. Itu nggak bisa. Jadi jangan terlalu banyak, tapi satu aja.

Jadi akhirnya nanti bisa jengah masyarakat, banyakan. Kalau misalnya satu-dua bisa meng-upper semua, ya kenapa enggak. Kalau laksa bisa meng-upper semua kenapa enggak. Mungkin enggak dia.

bahasa aplikasi sudah dipahami masyarakat. Ambil setiap masyarakat, sampai sekarang kemarin, persen alorbaran, banyak yang beli HP.

Dan kelabusnya itu aplikasi tantangan rumit itu ketika kita registrasi itu ada nik, ada foto, terus ada home page lah. Artinya Artinya kita bisa memprediksi warga kita berapa banyak. Emang kalau yang bukan KTP luar, bisa atau engga?

Karena KTP kan yang di ini, Nah itu salah satu kendala juga, Bagusnya itu kita bisa memperlitigasi warga Kota Tangerang sendiri, cuma warga luar. Cuma yang bermasalah kan itu warga luar, bukan warga kita. Kayak pasar anjarin itu kan 90% orang luar. Bukan orang kita. Tapi kenapa kita gak mampu, kan gitu.

pengguna aplikasi juga yang menolak. Contoh kayak aplikasi RTW, RTW kan yang menolak, nolaknya. Karena seolah-olah dilampahin, jadi dia jadi kendaraan.

KIM itu kan panjang tangan dari pemerintah. Betul. Mau panjang, mau pendek, tertangga kan di mana badannya. Iya. Ternyata ya enggak semua ini dipandang bermanfaat di bawah.

Ternyata terbukaan juga bisa jadi masalah di bawah Jadi ya mudah-mudahan Ini kan kita membangun itu informasi dua arah Jadi bagaimana pemerintah menginformasikan ke kita, kita ke masyarakat, dari masyarakat ke kita ke pemerintah Itu jadi akhirnya kita tahu persis masyarakat itu pertumbuhannya ke arah mana Maunya apa, inovasinya seperti apa yang sekarang bertumbuh Sampai ada satu orang kemarin bikin aplikasi sendiri ya Itu sampai seperti itu Jadi saya bilang, dari pada susah-susah saya bilang kenapa gak tahu orang Masalahnya masyarakat minta yang simple, tapi terutama koleksinya kesimple.

Ini kayak tempoh hari Ada konversasi dari ada apa namanya, waktu itu kejadiannya di, oh iya, deket masjid, Banda Widayah Banda Widayah ya? Waktu itu Kita menghubungi LH Tapi harus pakai Apkunnya Aplikasi atau Sulat langsung Dan jawabannya itu menyenangkan. Waktu itu kan kita minta pohon tanah menghalangi jalan, minta itu mengembang. Bisa dikembang, tapi syaratnya harus ada pergambian seratus ujuk merah. Itu disbudpar, Pak. Disbudpar ya. Waktu itu akhirnya ya, kan pohon menghalangi jalan kita ngadu, ini pohon menghalangi jalan, akhirnya harus pergambian itu Nah, ini kok.

Saya RW TNB bersama satu RW lagi akhirnya mengandalkan ke wakil. Langsung telepon, kaca mata-kacamata, ini apa nih? Karena berbentuk surat masalahnya. Artinya, yang benar kata Bapak tadi, ini kalau kita sudah membangun sistem, ya semua alih dari sistem gitu. Tapi akhirnya masyarakat nyaman, kalau ditumpul dia langsung respon gitu ya kan, apa namanya ada ekor pejabat itu sendiri apa namanya, ya menurut gue ini kesadaran kita bersama gitu kan bahwa yang bermanfaat untuk masyarakat itu mah itu yang diambil kakak, kakak apa kakak untuk kebutuhan masyarakat masyarakat, masyarakat berumur itu biasanya berumur. Jawara juga sama berumur, tapi pas masuk aplikasi itu

tertata. Kemarin kita pas mau start up aja, waiting listnya udah 30an. Kenapa? Gedung juga sama.

Apa namanya, Ini menurut saya luar biasa, baguslah. Karena masyarakat maunya pendul dulu, gitu kan. Sampai apalagi nikah, nikahnya lumit gedung. Jadi apa namanya, sistemnya udah baguslah. Karena masyarakat kalau gak dikirim harus pakai sistem itu, dia mau kepalap-palap. Karena

Karena masyarakat kalau gak digituin, gak disempatkan sistem itu, dia mau balap-balap Nah, kalau apa namanya, terkait masalah pariwisata Kalau misalnya para wisata itu kalau bisa, masalahnya itu kan suka pakai IPSI tuh Yang diurang kesenian, itu karena suka berhubung Karena kan IPSI itu kan banyak ke, gitu banyak ke Kadang suka bentang gitu lho Pak Itu masalahnya Itu kalau suratnya yang masuk itu kan ada.

Nah kemarin, saya menyarankan setiap rakat pergian event besar di kota Kangduran Itu disuruh sama TNB harus duduk bareng karena ada beberapa kalau di wilayah pasangannya kita masuk bayar di dalamnya bayar apalagi kemarin, motor 5.000 mobil 10.000 apalagi kemarin di Jarkak yang di Alajo, sama itu juga Tapi yang lebih parah, Moen Mampa, fotonya ada Di sungai ada di situ Yang parkir minta langsung Yang pakil minta langsung, tapi karena nggak bisa masuk ke pospen, akhirnya

lokasi yang sudah ditentukan sama pemerintah di Benteng. Yang Yang mulai dari benteng, stabil benteng, yang sebelah sana tuh yang dekat ke itu. Nah, akhirnya ini kalau ini penganduannya kemana? Itu kan kelahannya ke tim. Ini kalau kita follow up, ribet, berantakan menjadi isu yang enggak bagus makanya ya tadi karena cadangan ya kita karena waktu itu EMG gitu ya ya kita lempar EMG ini gimana nih, ya nanti kita itu ke pak kirannya, mungkin pak kirannya bisa menurut Tapi sampai sekarang gak ada jawaban, makanya waktu itu dilapor juga ke Keskakol Yaudah ini jadi masukan, nanti kalau tidak ada penghitung besar atau perayaan lain besar, ini akan di bahas.

kalau lain cuma komunikasi luar, yang harus dianggap, dan aplikasi itu juga. Karena aplikasi itu kayak robot, kalau kita mau nge-change juga nggak ada jawaban, cuma cuma gitu Makanya ini harus ada, tadi di sekitar OPD dan OPD respon Respon aja itu udah gembira banget, masyarakat banget gitu Jadi komunikasi ini yang sebenarnya dibangun

#### **RIZKY FEBRIYANTO SUNARYO (KOMINFO)**

Terima kasih sudah membuat forum seperti ini menjadi masukan buat kami selaku pengembang aplikasi. Perlu diketahui bahwasanya kami mengembangkan aplikasi Tangerang Live itu berdasarkan masukan dari OPD. Contoh di Tangerang Live itu ada fitur Team Sport untuk penyewaan gur. Itu itu alur prosesnya kami berkoordinasi dengan teman-teman di Wola.

Kemudian di dalam Tangerang Live juga ada menu Abang Jawara, penyewaan bus jawara untuk wisata, kami korekasi dengan teman-teman di BISU. Artinya, kami dalam membangun aplikasi itu berhubungan langsung dengan OPD yang menangani. Jadi, alur prosesnya sudah disetujui oleh teman-teman di OPD. Kemudian berkaitan dengan aplikasi Laksa, Laksa itu memang cikal bakal dari aplikasi Tangerang Live. Dulu Dulu kami bangun Laksa di tahun 2015, waktu itu masih belum ada HP Android, jadi masih bentuknya SMS, SMS di H2Way, pakai kode crash, terkena pesan langsung dikirim kode ini.

Kemudian di 2016 booming aplikasi handphone android, kami bikin yang versi android, yaitu Laksa tadi, layanan aspirasi kotak saran anda. Mungkin Mungkin satu-satunya pemerintah kota yang punya kanal pengaduan waktu itu berbasis berat ya di Kota Tangerang. Dulu tuh belum ada yang namanya Lapor, Span Lapor belum ada. Jadi, Laksa ini sampai dengan saat ini sudah dimanfaatkan oleh masyarakat Tangerang. Sebenarnya Sebenarnya fiturnya itu setiap masyarakat yang melaporkan pengaduan lewat aplikasi Laksa, dia akan memilih hashtag.

Nah, hashtag-nya itu sudah kami kaitkan dengan topoksinya OPD. Jadi, contoh di Laksa itu ada hashtag PJU, kalau di klik PJU, masyarakat kirim pengaduan ke PJU maka otomatis sebenarnya terkirim ke pejabat terkaitku, sampai ke kepala bidangnya, sampai ke kadisnya, kepala bidangnya, sampai di bawah kepala bidang, ketua tim kerja atau staffnya. Terkirim Terkirim semua ke sana lewat aplikasi Tangerang AYO. Nah, teman-teman pejabat, teman-teman staff yang dapat pengaduan itu bisa langsung bales sebenarnya di aplikasi Tangerang AYO. Cuma Cuma lagi-lagi kurang, kurang respon gitu.

Jadi akhirnya yang jawab admin, admin laksa. Kemudian teman-teman TLR juga harus ngedorong, nge-push, oh ya ini belum dijawab gitu ya. Jadi Jadi memang di sisi kitanya sebagai pegawai kurang aware untuk menjawab pengaduan masyarakat. Tapi sarananya sudah kami siapkan. Ketika masyarakat mengadu lewat aplikasi laksa, otomatis terkirim ke dia sebagai pengembang, apa, yang mengembang tupoksi gitu.

Contoh misalnya kalau tadi ada pengaduan kebakaran, otomatis terkirim ke BKBD sebenarnya. Otomatis Otomatis terkirim ke BKBND sebenarnya. Jadi dari sisi pegawainya mungkin perlu dibangun lagi kesadaran untuk menjawab pengaduan dari masyarakat sehingga teman-teman TLR ini agak ringan gitu, nge-pushnya. Atau mungkin bisa jadi ketika menjawab aduan masyarakat otomatis nanti terkonversi ke nilai ekin, misalnya seperti itu. Itu Itu mungkin perlu nanti kita diskusi dengan BKPSDM,

Biar semangat gitu pegawai menjawab pengaduan dari masyarakat. Nah, kemudian saat ini aplikasi Tangkrang Lab versi enak, Bu. Memang Memang semakin banyak fitur tidak bisa dipungkiri, tidak bisa dihindari akan semakin

besar kapasitasnya. Jadi saat ini sudah versi 6, ada kurang lebih 12 layanan di dalamnya, kemudian ada 35 menu. Jadi semakin banyak menu lain publik, otomatis dari sisi kapasitas akan semakin besar.

Tapi kan ini beriringan dengan handphone, handphone saat ini kan memori nya sudah tinggi cuman memang kembali lagi ke user gitu kan, ga semua user, ga semua masyarakat punya handphone yang canggih. Ada gap disitulah, jadi disisi kami, disisi pengembang aplikasi ketika nambah fitur otomatis kapasitas tankering lab akan semakin besar. Jadi itu memang gak bisa dihindari. Kemudian perlu kami sampaikan, saat ini yang mengunduh Tangerang Lab itu 1.138.224 1.138.224 Nah tadi yang disampaikan bapak betul pak dari tim Orang butuh dia download, gak butuh dia uninstall Jadi yang ngunduh memang banyak, cuma user yang aktif cuma 524.335.

Karena kalau ada kebutuhan aja, contoh misalnya ada kebutuhan masyarakat untuk ngajuin hibah saat ini ya,

sampai April nantikan itu banyak bu yang akses Sabah Kota terus nanti misalnya temen-temen di Senaker ngadain Jokver itu menu tangkaran kerja akan banyak yang akses kemudian bank akan banyak yang ngembu lepas lagi. Kayak Kayak kemarin temen-temen di Bapendang adain relaksasi PBB, banyak yang menunggu untuk bayar PBB. Jadi habis itu hilang lagi. Jadi ya musiman gitu loh, musiman. Karena memang kebutuhan Tangerang Live ini nggak kayak aplikasi WA, kita butuh banget gitu ya. Bangun

Bangun tidur langsung ngecek WA. Cuma Cuma kan di Tangerang Live ini nggak ada fitur itu. Kemudian, mungkin kalau kita udah sering pake dompet digital kayak Dana, OVO, tergantung lewat situ, cuma di Tangerang Lab sendiri nggak ada fitur dompet digital karena memang pemerintah daerah sebenarnya nggak boleh ya, ada uang mengendap di aplikasi PEMDA kecuali aplikasi Tangerang Labnya dihibahkan ke temen-temen di PT TNG. Jadi, penggunaanya ya musiman. Saat ini kalau kita buka statistik di Tangerang Lab, di sisi kami, kalau bisa lihat, yang paling banyak digemari saat ini aplikasi menu Sabah Kota untuk pibah bahan sos.

Kemudian yang kedua tanggal lancar kerja, karena ada Jofer kemarin. Terus yang ketiga pajak dan retribusi, baru ada bayar PBB kan, bulan Februari kemarin itu sama tim sport, temen-temen yang buat penewahan dulu jadi nanti akhir tahun beda lagi jadi memang tadi musiman gitu ya Terus terkait dengan verifikasi akun Tangerang Live, betul tadi yang disampaikan Bapak Dari Kim tadi. Memang manual Pak. Jadi manual, kalau kita mau verifikasi Tangerang Live kan foto, foto wajah, kemudian foto selfie sambil megang 4G. Nah di belakang itu ada adminnya yang memverifikasi.

Kalau dulu, kami punya koneksi langsung ke database siap di Dukcapil. Jadi cukup masukin nick, kalau dia warga kota Tanggrang, otomatis data sosialnya

keluar. Nggak perlu kami verifikasi, kami udah identifikasi itu warga dalam kota. Nah semenjak 2021 akses itu ditutup sama Dirjen Dukcapil.

Jadi kami udah gak punya lagi akses ke SIAP. Temen-temen di Iduk Capil juga gak punya data SIAP. Jadi Jadi akhirnya manuan untuk mengidentifikasi apakah user yang bersangkutan itu warga dalam atau luar kota. Jadi Memang saat ini kalau saya cek ada 46 user lagi ngantri untuk diverifikasi, Pak. Nah ini verifikasi memang kami ada helpdesk, ada orang yang verifikasi secara manual. Jadi Jadi memang ngantri. Apalagi nanti kalau lagi banyak-banyak kayak pembukaan job fair segala macem itu sehari bisa 200an menunggu diverifikasi. Cuma verifikasi ini kan sekali. Jadi kalau udah diverifikasi, otomatis dia bisa pake akunnya dia. Walaupun diinstall, dia bisa pake akunnya dia lagi.

Jadi memang proses verifikasinya manual. Kemudian tadi, apakah Tangerang Live itu bisa diunduh oleh masyarakat di luar kota Tangerang? Sebenarnya bisa, Bu. Saya sendiri warga kabupaten bu. Jadi bisa nggak? Bisa

Bisa unduh, bisa verifikasi dulu. Daftar dulu, register, kemudian diverifikasi. Nanti yang membedakan itu fiturnya Sebenarnya. Jadi kalau warga luar kota, mohon maaf, nggak bisa dapat layanan Jopew.

Iya, kemudian nggak bisa juga ngeakses layanan Jopew. Jadi memang kami batasin kalau warga luar kota karena kan nggak ada kepentingannya di situ.

konfirmasi. Betul. Jadi memang ada pembatasan, Bu, untuk fitur-fitur kita sunat lah untuk yang keluarga luar kota. Karena Karena kita memutamakan warga dalam kota. Contoh Contoh teman-teman di Disnaker kalau ngadain Jobfair itu juga dalam kota dulu.

Makanya yang nik luar kota langsung keblok, nggak bisa masuk. Itu nggak bisa ngadain warga.

sebenarnya untuk yang pangkas bu. Dulu Dulu tuh arahan Pak Wali Kota dulu. Jadi udah lah kalau bikin surat pengantar lewat aplikasi Tangerang Live, gak usah ketemu sama RTnya. Mungkin kalau di Amerika sana oke, cuma kalau di kita... Tadi yang diceritain sama bapak tadi.

Tapi di sisi aplikasi sebenarnya sudah menjembatani. Kalau warganya mau ketemu RT-nya bisa, tapi kalau nggak mau ketemu RTnya juga bisa sebenarnya. Jadi di lapangan itu ngobrol dengan temen-temen di pelurahan, ada masyarakat yang bikin surat pengantar ke aplikasi Tangerang Life, Kemudian dipending dulu sama RTnya, di proses. Di sisi aplikasi pangkasnya, suruh datang dulu. Begitu prakteknya, Bu. Ada

Ada juga yang RTnya, udah lah gak usah ketemu nih, gue tau nih keluarga gue. Langsung diproses di sisi aplikasi pangkas. Jadi sebenarnya Tergantung praktek masing-masing di lapangan bisa diakomodir

**DADANG MUSTIKA (PDAM)**

Ini menyampaikan berkaitan dengan kemanfaatan aplikasi konfigurasi khususnya memenuhi kegiatan tangan saat ini kita menggunakan aplikasi yang sedangkan sistemnya masih berangkat tetap ditinggalkan di dalamnya ada beberapa berkaitan dengan informasi pemandangan informasi pemakaian, dan juga pendapatan sehingga sistemnya memasukkan ke dalam. Itu itu di dalamnya sebetulnya ada

kemudian pemakaian, kemudian juga pendapatan, kemudian ada pembayaran juga dan juga kenyataan semuanya. Nah saat ini memang aplikasi ini perlu diperlukan untuk pelanggan dan calon pelanggan. Jadi kita memang kita batasi supaya tidak banyak pendapter-pendapter yang sifatnya main-main dalam perkenaan seperti itu Nah memang sampai dengan saat ini sosialisasi terus bertawarkan setiap ini bahkan melalui YouTube, di ATW juga, kemudian juga di newspapers, dan memang berpuluh atau tidak selama ini Cuma selama satu tahun, belum, baru satu tahun ini memang baru posisi di 21 ribu itupun yang berhasil membawa Sedangkan yang aktifnya sendiri, karena di dalam itu ada penduduknya untuk bacaan meter mandirinya juga baru-baru para pelanan itu. Nah itu kalau basameter mandirinya saja baru dianggar kebanggaan 10 ribu. Jadi setiap bulannya.

Jadi sangat jauh sekali, dari 21 ribu sampai 9 ribu, kemudian ke 11 ribu, dan katakan sebagainya. Nah ini juga pada saat ini kebetulan ada lagi bumbu baru mungkin bisa mempasitfkan kaitan sosialisasi terkait optimisasi sejenis ini. Karena memang kalau kita lihat jumlah pengaduan berbeda-beda itu cukup banyak di lapangan. Sama berkaitan dengan pengisaran, yaitu sesuai kacaannya, kemudian kecoh, dan sebagainya. Nah ini juga kalau dengan mereka dapat menggunakan aplikasi segini, insya Allah bisa mendapatkan sepatu yang respon, karena memang kalau Kita lihat channel-channel pengaduan yang mereka lakukan, selain melalui Siganteng, itu melalui Bensus juga ada, kemudian Laksa juga, dan kalau sejauh ini sih yang melalui Laksa, hampir 90% mengandalkan itu dengan anggunya cukup baik.

Kemudian yang yang sulit kita kontrol adalah waktu yang susah nah biasanya memang orang-orang yang mengadu lewat besok ini adalah orang-orang yang rata-rata mungkin atas pengaduannya responnya agak lambat, lebih taruh tangani lah biasanya kan maunya pelanggan gitu atau bersarakan pada saat mengadu ini mah ada respon duluan yang bisa disampaikan, baru mungkin prosesnya sebarang hal dan ini mungkin menjadi tantangan kita juga di sisi BDRM Karena memang dari sekian banyak pengaduan, terutama yang teknis itu memang bisa sebutan waktu, bukan pengaduan sehari-hari Jadi saya juga selapangannya, minum ini juga masih jumlahnya terbatas. Sehingga jangan jumlah-jumlah, nggak saat punya 100 ribu, ...dibandingkan dengan jumlah yang sudah selama 3 tahun itu memang sangat... ...Punya ulang, ya kan? Sehingga

memang proses penanganan yang kita lakukan... ..Memang ...Memang sedikit dan betul nggak doang untuk keseluruhan.

Karena hal seperti inilah yang perlu disampaikan ke masyarakat Bukan kita tinggal respon cepat Kalau sebagainya itu pasti akan kita respon Jika seperti itu ada pandangan seperti itu Yang kedua juga terkait dengan kondisi-kondisi bahwa beberapa pelanggan yang melakukan pengaduan langsung ke jabatan kain dan sebagainya punya transformasi cemat dan sebagainya, itu memang di kami juga terjadi pak hal sebutan itu Cuma memang disini juga perlu falsen juga dari pejabat terkait bahwa kalau bisa sih Di satu sisi dia juga mengarahkan untuk kalau nanti ke depannya ada pengantar lewat kanal inilah Misalnya ada kanal inilah gitu Nah di back endnya kita akan bolehlah percepatan sehingga ini juga memberikan pembelajaran ke masyarakat bahwa tidak harus lewat pejabatnya saja Misalkan ini direspon cepat, misalkan setidaknya lewat aplikasinya yang diharapkan juga bisa dihasilkan. Karena memang ini bicara budaya juga, Bu. Karena hal ini tuh harus dibiasakan, misalkan masyarakat tuh kalau saya lihat agak susah untuk berubah suatu budaya, Pak. Kalau Kalau mereka mungkin baru akan menyadari bahwa aplikasi ini berfungsi atau bermanfaat, padahal nilai manfaatnya itu mereka rasakan. Jadi, itu memang dibutuhkan waktu yang tidak sementara untuk membuat bahwa gimana membuat mereka rasakan.

Mungkin, sejauh itu saya sudah beri dukungan saya sampaikan, ya kan, sekali lagi

saya harapkan lagi, yang memiliki bisa membantu kami juga memenangkan sukses kita ini Ya, terima kasih Semoga berjaya

#### **MARJAIH (DLH)**

Kami dari DLH sangat terbantu dari aplikasi laksa ini walaupun memang ada 1-2 pengaduan memang suka agak terletak dikit Pak itu memang suka ada Pak karena kita pemegang adun laksa jadi kan di sekretariat Pak, di sekretariat DLH Nah kita kalau pengaduan yang misalkan gak begitu berat untuk jawaban kita langsung ke sekretariat disini, kita langsung jawab Cuma untuk yang lebih teknis menjurus ke dalam, itu kita harus koresi dulu dengan UPT-UPT yang ada di DHA. Kalau yang di Balai Barat, nanti kita ke UPT Barat.

Nah itu kendalanya kita Kadang dari UPT juga, kadang-kadang Pak Kabit aja Dan kita kadang-kadang Pak Kabit juga Lagi dimana, kita WA, Pak bentar mau tanya masalah ini Ya bentar, bentar, tunggu Akhirnya kita saling nunggu jadinya lupa gitu Bu Jadi terlaknya disitu Jadi Alhamdulillah Bu, dari aplikasi ini Kami dari Nusantara Hidup sangat terbantu dan kita langsung respon dari pengadaan tersebut walaupun kita setiap bulan selalu sofistikasi ke masyarakat baik itu pengurangan sampah di sumber, baik itu untuk pemalatan sampah, bemanfaatkan sampah organik, sampah anorganik maupun kita selalu terus-

terusan setiap hari bidang kebersihan selalu sosialisasi ke masyarakat dan ke sekolah itu untuk misalkan untuk memberi informasi ke masyarakat tentang jam buang sampah Nah ini disini banyak pengaduan tentang tidak banyaknya apa selalu telat pengangkutan itu bukan karena DLH tidak mengangkut sampah itu karena mereka tidak mengikuti aturan yang sudah kita tetapkan SOP yang sudah kita berikan ke masyarakat tentang jam buang Nah misalkan kita dari jam buang itu dari jam 6 sore sampai jam 6 pagi Jam 5 subuh setelah subuh mereka itu yang dump truck yang kita sudah menyebar ke wilayah nah mereka sudah ngambil jam 7 mereka sudah selesai mereka sudah dibuang ke TPA nah mereka karena sekarang lagi Monuadbu lagi antri di TPA nya lama nah mereka masyarakat itu kadang-kadang tidak mengikuti jam buang yang kita sudah aturkan, mereka buang langsung dari jam 7 pagi itu.

Akhirnya, ya itu banyak pengaduan dari masyarakat dari hal itu bu Padahal itu sampah Sampah baru, kalau kita udah apa Sampah baru mana, sampah lama mana gitu Cuma kan kalau yang Wah, pesan pengaduan Mereka gak tau itu sampah lama atau sampah baru mungkin itu dari Diasudin Geduk Pak terima kasih Bu Assalamualaikum Wr Wb Waalaikumsalam

#### **RIDWAN KHAERULLAH (DINAS KESEHATAN)**

kemarin maaf kok buat masyarakat, itu ngga ikutnya ambil Selanjutnya dari Dinkes Kalau, sebetulnya bukan masalah, tapi masalah Dinkes tuh Bagaimana caranya dia mendapatkan pengajaran atau pengajaran yang lebih baik Saya cuma ingin menambahkan soal kawaran lagi, karena kalau saya lihat di KPRK kan sudah ada dua menu persiapan ya, adalah untuk masyarakat untuk melihat tetap sedia untuk tidur, sama bulan gratis, malam-malam itu. Kalau Kalau yang lain mungkin di negeri perintahnya sih, ada sih pendaftaran,

Jadi bisa seduluh bahwa masyarakat bisa mendaftar dulu kemaren, dan kemudian panggil panggilan online. Karena yang sekarang ini, mereka kalau online ada dua opsi sih, Bu. Ada aplikasi mobile BKR punya BPJS atau punya e-Pulse, ada aplikasi perlengkisian. Itu bisa berpengaruh-pengaruh di sana. Jadi mungkin supaya enggak dihapus, misalnya hapus-hapus, atau punya tidak dihapus misal-misal mungkin kalau berobat kita tidak tahu ya kalau kita sakit ya bu mungkin biar lebih tertarik aja mungkin disediakan nomor kedatangan apus cashmask di aplikasi perang-perang lain oke,

#### **AHMAD YANI (DISHUB)**

kemarin maaf kok buat masyarakat, itu ngga ikutnya ambil Selanjutnya dari Dinkes Kalau, sebetulnya bukan masalah, tapi masalah Dinkes tuh Bagaimana caranya dia mendapatkan pengajaran atau pengajaran yang lebih baik Saya

cuma ingin menambahkan soal kawaran lagi, karena kalau saya lihat di KPRK kan sudah ada dua menu persiapan ya, adalah untuk masyarakat untuk melihat tetap sedia untuk tidur, sama bulan gratis, malam-malam itu. Kalau Kalau yang lain mungkin di negeri pemerintahnya sih, ada sih pendaftaran, Jadi bisa seduluh bahwa masyarakat bisa mendaftar dulu kemaren, dan kemudian panggil panggilan online. Karena yang sekarang ini, mereka kalau online ada dua opsi sih, Bu. Ada aplikasi mobile BKR punya BPJS atau punya e-Pulse, ada aplikasi perlengkisian. Itu bisa berpengaruh-pengaruh di sana. Jadi mungkin supaya enggak dihapus, misalnya hapus-hapus, atau punya tidak dihapus misal-misal mungkin kalau berobat kita tidak tahu ya kalau kita sakit ya bu mungkin biar lebih tertarik aja mungkin disediakan nomor kedatangan apus cashmask di aplikasi perang-perang lain oke,

#### **DWI RIA RAHAYU**

menjelaskan yang sesuai pengetahuan saya jadi gini, pada dasarnya kalau ditumpah itu paling banyak itu biasanya di pembukaan kayak tadi ya Bapak bilang tentang pembukaan-pembukaan ada kali memang mereka bersurat sama kita terus kadang responnya lambat paling sering tuh lewat jati langsung ke pak kadir jadi nanti pak kadir langsung diskusi langsung, sejauh ini sih baru itu terus kalau masalah di bidang pariwisata itu ada yang namanya wisata kamu Tapi untuk saat ini wisata kamu itu tidak menggunakan aplikasi dulu, jadi simpannya langsung reservasi on the spot Sama yang satunya lagi tentang kalau asuransi kayaknya udah ada ya asuransi OOR. Terus sama satu lagi untuk kewinjaman gedung budaya. Kan ada kalanya pihak luar suka mengajukan pinjaman kebun, Nah itu biasanya baru bersifat, lewat surat. Nah gitu aja sih, itu kalau saya.

#### **Pedoman Pertanyaan untuk Wawancara**

Wawancara dilakukan kepada informan di Dinas Kominfo yang terhubung dengan pengembangan dan pemberdayaan Teknologi informatika. Adapun focus wawancara adalah terkait:

1. aplikasi untuk pelayanan publik yang dilaksanakan di Kota Tangerang

2. Pelibatan partisipasi masyarakat dalam penggunaan Teknologi informatika
3. Standar operasional prosedur yang berlaku dalam rangka pelayanan publik berbasis aplikasi

Adapun pertanyaan dibedakan menjadi 3 bagian disesuaikan dengan lokus dan kewenangan masing-masing unit Kerja.

- a. Wawancara untuk informan yang menangani pengembangan e government
  1. Mulai tahun berapa Dinas kominfo membangun aplikasi dengan berbasis TIK
  2. Bagaimana mekanisme pembangunan aplikasi saat ini
  3. Bagaimana proses pembentukan tangerang live
  4. Berapa banyak Masyarakat yang menggunakan aplikasi Tangerang Live
  5. Bagaimana dengan keamanan data
- b. Wawancara untuk informan yang terkait dengan pelibatan partisipasi Masyarakat
  1. Apakah ada pelibatan masyarakat dalam rangka pengembangan TIK
  2. Bagaimana bentuk sosialisasi kepada masyarakat terkait aplikasi yang dibangun oleh Pemerintah Daerah
  3. Bagaimana pelibatan Masyarakat dalam bidang teknologi informasi di Kota Tangerang
  4. Sudah berapa banyak komunitas informasi masyarakat yang ada di kota tangerang
  5. Bagaimana pembinaan terhadap komunitas informasi masyarakat yang ada di Kota Tangerang
- c. Wawancara dengan informan yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik
  1. Tahun berapa layanan pada UPT dilaksanakan
  2. Konsep apa yang diharapkan dengan dibanguannya UPT Pengelola Ruang Kendali dan pelayanan publik di UPT ini
  3. Pelayanan publik apa yang dilaksanakan oleh UPT. PRK
  4. Bagaimana proses yang dilaksanakan UPT. Pengelola Ruang Kendali
  5. Bagaimana keterlibatan perangkat sebagai personil tim pengaduan
  6. Sesuai dengan sop berapa lama proses penanganan dari aspirasi atau keluhan warga.
  7. Media apa yang digunakan untuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh UPT. PRK

8. Bagaimana dengan kepuasan Masyarakat terhadap layanan dari UPT. Pengelola Ruang Kendali khusus terhadap aplikasi yang dilayani oleh UPT. PRK
9. Apa yang belum tertangani di UPT. PRK
10. Apa yang dilakukan UPT untuk mempublikasi pelayanan publik yang dilaksanakan

## HASIL WAWANCARA DENGAN INFORMAN

### A. MUHAMMAD IQBAL SANTOSO (KEPALA UPT. PENGELOLA RUANG KENDALI) SEBAGAI PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK

1. Tahun berapa layanan pada UPT dilaksanakan  
UPT. Pengelola ruang kendali dibentuk sesuai perwal nomor 32 Tahun 2018 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana teknis Pengelola Ruang Kendali Kota Pada Dinas Komunikasi dan Informatika. Hal ini untuk melaksanakan juga peraturam menteri aparatur negara nomor 46 tahun 2020
2. Konsep apa yang diharapkan dengan dibanguannya UPT Pengelola Ruang Kendali dan pelayanan publik di UPT ini  
Konsep awal dibentuk untuk memantai semua aplikasi. Hanya dari segi tupoksi dan kewenangan tidak memungkinkan.
3. Pelayanan publik apa yang dilaksanakan oleh UPT. PRK  
Pelayanan publik yang dilaksanakan adalah penanganan LAKSA (layanan aspirasi kotak saran anda) yang didalamnya ada pelayanan 112 termasuk pelayanan pengaduan.
4. Bagaimana proses yang dilaksanakan UPT. Pengelola Ruang Kendali  
Dari telp atau media yang diterima dilanjutkan ke OPD untuk ditindaklanjuti
5. Bagaimana keterlibatan perangkat sebagai personil tim pengaduan  
Ada Keputusan Walikota untuk dasar dari keterlibatan perangkat daerah, keterlambatan dalam pelayanan pengaduan biasanya karena birokrasi di perangkat daerah. Sehingga kami pihak UPT hanya bisa menunggu penyelesaian karena terbatas kewenangan. SK Tim Monitoring dan Pengaduan Masyarakat tiap tahun diperbaharui
6. Sesuai dengan sop berapa lama proses penanganan dari aspirasi atau keluhan warga  
SOP yang ada saat ini adalah SOP untuk UPT yaitu 7 x 24 jam. Seharusnya SOP setiap pelayanan ada dan berbeda beda. Karena kadang ada pengaduan yang tidak bisa dilayani dalam 7 x 24 jam
7. Media apa yang digunakan untuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh UPT. PRK  
Media yang digunakan saat ini ada Whatapps, twiter, Instagram, facebook, email dan layanan hotline langsung. Selain itu Masyarakat yang datang langsung juga dilayani
8. Bagaimana dengan kepuasan Masyarakat terhadap layanan dari UPT. Pengelola Ruang Kendali khususnya terhadap aplikasi yang dilayani oleh UPT. PRK

Saat ini belum ada penilaian khusus, hanya setiap pengaduan yang sudah selesai ditangani akan diminta tanggapannya

9. Apa yang belum tertangani pada UPT. TLR

Hal yang belum tertangani adalah pelayanan untuk kaum disabilitas khususnya yang tuna netra. Karena kalau tuna runtu masih bisa mengirimkan via whatapps

10. Apa yang dilakukan UPT untuk mempublikasi pelayanan publik yang dilaksanakan

Kami melaksanakan kegiatan sanjung atau selasa berkunjung. Dimana Masyarakat dapat datang ke ruang Tangerang Live room untuk edukasi apa saja pelayanan yang dilaksanakan di Kota Tangerang

**WAWANCARA DENGAN INFORMAN TERKAIT PENGEMBANGAN E GOVERNMENT YAITU RIZKY FEBRIYANTO SUNARYO KEPALA BIDANG PENGEMBANGAN E GOVERNMENT**

1. Mulai tahun berapa Dinas kominfo membangun aplikasi dengan berbasis TIK  
Pembuatan aplikasi awalnya berbasis web pada tahun 2012, dimulai dengan pembuatan web Kota. Setelah itu dilanjutkan dengan pembuatan web perangkat daerah. Adapun pengembangan aplikasi selanjutnya masih terpisah-pisah di perangkat daerah

2. Bagaimana mekanisme pembangunan aplikasi saat ini

Pada tahun 2016 Pemerintah Kota Tangerang mulai mengembangkan aplikasi berbasis android. Adapun pembangunan aplikasi yang dilaksanakan selama ini adalah berdasarkan usulan dari perangkat daerah yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing. Kami hanya membuat saja aplikasi yang dibutuhkan oleh perangkat daerah. Aplikasi apa yang telah dibangun saat ini

3. Bagaimana proses pembentukan tangerang live

Aplikasi di kota tangerang pada akhirnya dibagi menjadi 2 portal besar yaitu terkait dengan kebutuhan ASN sendiri berupa aplikasi portal e gov, dan aplikasi yang terkait dengan pelayanan masyarakat dan juga perijinan dalam Portal Tangerang Live

4. Berapa banyak Masyarakat yang menggunakan aplikasi Tangerang Live

Setiap tahun untuk jumlah yang mendownload selalu bertambah, namun belum signifikan yang menggunakan secara rutin. Masyarakat banyak menggunakan pada saat-saat tertentu saja. Pengguna tahun 2022 untuk aplikasi tangerang live sebanyak 63.614 dan untuk tahun 2023 sebanyak 45.436.

5. Bagaimana dengan keamanan data  
Soal keamanan data kita telah memiliki ISO. Yaitu 27001:2013. Namun demikian pernah terjadi aplikasi yang kita bangun terkena hecker.

**WAWANCARA DENGAN INFORMAN TERKAIT PELIBATAN PARTISIPASI MASYARAKAT YAITU IAN CHAVIDZ RIZQIULLAH SEBAGAI KEPALA BIDANG PENGEMBANGAN E GOVERNMENT**

1. Apakah ada pelibatan masyarakat dalam rangka pengembangan TIK  
saat ini ada pelibatan masyarakat dalam pengembangan TIK. Dan untuk pengurus KIM sendiri ada SK Walikota tentang kepengurusan Forum Komunikasi Kelompok Informasi Masyarakat. Sedangkan untuk tingkat kelurahan ada SK dari lurah.
2. Bagaimana bentuk sosialisasi kepada masyarakat terkait aplikasi yang dibangun oleh Pemerintah daerah  
Pada awalnya. Kami sosialisasi dengan langsung datang ke acara acara yang ada di masyarakat namun atau even even tertentu yang adadi masyarakat, namun UPT. PRK juga memiliki program sanjung. Atau selasa berkunjung sehingga membantu kami untuk mensosialisasikan pelayanan yang dilaksanakan pemerintah daerah
3. Bagaimana pelibatan Masyarakat dalam bidang teknologi informasi di Kota Tangerang  
Saat ini ada group whatapps yang berisi anggota komunitas informasi masyarakat, setiap pemberitaan dan perkembangan akan dishare ke group ini. Sehingga KIM menjadi penerus informasi dari dinas kominfo
4. Sudah berapa banyak komunitas informasi masyarakat yang ada di kota tangerang  
Saat ini sudah ada 92 kelompok informasi masyarakat. Namun belum semua kelurahan memiliki KIM
5. Bagaimana pembinaan terhadap komunitas informasi masyarakat yang ada di Kota Tangerang  
Pembinaan yang dilakukan dengan adanya pelatihan pelatihan yang dilaksanakan seperti pembuatan konten atau pelatihan menulis sehingga anggota KIM bisa membuat pemberitaan sendiri yang bermutu. Disamping itu kami juga menyelenggarakan perlombaan untuk meningkatkan semangat para anggota KIM yang ada di kelurahan

### DOKUMENTASI SAAT FGD DAN WAWANCARA



## DOKUMEN HASIL PENGOLAHAN NVIVO

The screenshot shows the NVivo software interface. The top ribbon includes 'File', 'Home', 'Import', 'Create', 'Explore', and 'Share'. The 'Import' ribbon is active, showing options for Project, Web, Data, Survey, and Classifications. The 'Files' section is expanded, displaying a table of imported files.

Name	Codes	References
TRANSKRIP FGD AHMAD	0	0
TRANSKRIP FGD DADANG	0	0
TRANSKRIP FGD DWI RIA	0	0
TRANSKRIP FGD MARJAIH	0	0
TRANSKRIP FGD MUHAM	0	0
TRANSKRIP FGD RIDWAN	0	0
TRANSKRIP FGD RIZKY FE	0	0
TRANSKRIP FGD YAHYA S	0	0

The screenshot shows the NVivo software interface with the 'PENGOLAHAN DATA' section selected. The top ribbon is the same as in the previous screenshot. The 'Files' section is expanded, displaying a table of processed data files.

Name	Codes	References
TRANSKRIP FGD AHMAD YANI	0	0
TRANSKRIP FGD DADANG MUSTIKA	0	0
TRANSKRIP FGD DWI RIA RAHAYU	0	0
TRANSKRIP FGD MARJAIH	0	0
TRANSKRIP FGD MUHAMMAD IQBAL	0	0
TRANSKRIP FGD RIDWAN KHAERULLAH	0	0
TRANSKRIP FGD RIZKY FEBRIANTO	0	0
TRANSKRIP FGD YAHYA SUHADA	0	0

File Home Import Create Explore Share

Cut Copy Paste Merge Properties Open Memo Link Item Add To Set Create As Code Create As Cases Query Visualize Code Auto Code Range Code Uncode

Clipboard Explore Coding

Quick Access: Files, Memos, Nodes

Data: Files, PENGOLAHAN DATA, File Classifications, Externals

Codes: Nodes, Relationships, Relationship Types

Cases: Cases, Case Classifications

Notes, Search, Maps, Output

Nodes Search Project

Name	Files	References
Development		0
Environment		1

Drag selection here to code to a new node

File Home Import Create Explore Share

Cut Copy Paste Merge Properties Open Memo Link Item Add To Set Create As Code Create As Cases Query Visualize Code Auto Code Range Code Uncode

Clipboard Explore Coding Classification

Detail View Sort By Undock Navigation View List View Find Workspace

Quick Access: Files, Memos, Nodes

Data: Files, PENGOLAHAN DATA, File Classifications, Externals

Codes: Nodes, Relationships, Relationship Types

Cases: Cases, Case Classifications

Notes, Search, Maps, Output

Nodes Search Project

Name	Files	References	Created On	Created By	Modified On	Modified By
BUOPAR		1	1 25/07/2024 10:02	YR	25/07/2024 10:02	YR
DINKES 1		1	1 25/07/2024 10:52	YR	25/07/2024 10:52	YR
DINKES 2		1	1 25/07/2024 10:53	YR	25/07/2024 10:53	YR
DISHUB 1		1	1 25/07/2024 10:58	YR	25/07/2024 10:58	YR
DISHUB 2		1	1 25/07/2024 16:01	YR	25/07/2024 16:01	YR
DISHUB 3		1	1 25/07/2024 16:02	YR	25/07/2024 16:02	YR
IQBAL 1		1	1 25/07/2024 16:36	YR	25/07/2024 16:36	YR
IQBAL 2		1	1 25/07/2024 16:37	YR	25/07/2024 16:37	YR
IQBAL 3		1	1 25/07/2024 16:38	YR	25/07/2024 16:38	YR
IQBAL 4		1	1 25/07/2024 16:40	YR	25/07/2024 16:40	YR
IQBAL 5		1	1 25/07/2024 16:43	YR	25/07/2024 16:43	YR
IQBAL 6		1	1 25/07/2024 16:44	YR	25/07/2024 16:44	YR
KIM 3		1	1 25/07/2024 10:19	YR	25/07/2024 10:25	YR
KIM 4		1	1 25/07/2024 10:20	YR	25/07/2024 10:25	YR
KIM 5		1	1 25/07/2024 10:21	YR	25/07/2024 10:26	YR
KIM 6		1	1 25/07/2024 10:22	YR	25/07/2024 10:26	YR
KIM1		1	1 25/07/2024 10:10	YR	25/07/2024 10:26	YR
KIM2		1	1 25/07/2024 10:17	YR	25/07/2024 10:25	YR
LH 1		1	1 25/07/2024 10:30	YR	25/07/2024 10:30	YR
LH 2		1	1 25/07/2024 10:32	YR	25/07/2024 10:32	YR
LH 3		1	1 25/07/2024 10:34	YR	25/07/2024 10:34	YR
PDAM 1		1	1 25/07/2024 16:05	YR	25/07/2024 16:05	YR
PDAM 2		1	1 25/07/2024 16:07	YR	25/07/2024 16:07	YR
PDAM 3		1	1 25/07/2024 16:08	YR	25/07/2024 16:08	YR
BIKZY 1		1	1 31/07/2024 8:57	YR	31/07/2024 8:58	YR