



## Transformasi Digitalisasi Aplikasi Tangerang Live dalam Pelayanan Publik di Kota Tangerang

Cherry Fauziah<sup>1\*</sup>, Tyas Chaerunisa<sup>2</sup>, Khikmawanto<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Yuppentek Indonesia, Indonesia

[cherryfauziah@gmail.com](mailto:cherryfauziah@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [tyasceronisa8@gmail.com](mailto:tyasceronisa8@gmail.com)<sup>2</sup>, [Khikmawanto6@gmail.com](mailto:Khikmawanto6@gmail.com)<sup>3</sup>

Alamat: Jl. Perintis Kemerdekaan I No. 1, Kota Tangerang, Provinsi Banten, Indonesia

Korespondensi penulis: [cherryfauziah@gmail.com](mailto:cherryfauziah@gmail.com)\*

**Abstract.** *Digital transformation has become a crucial part of improving public services. This study explores the use of the Tangerang LIVE application as a digital innovation by the Tangerang City Government to support the smart city concept and promote e-government practices. The application is designed to help residents easily access administrative services and submit complaints in a faster and more transparent way. Using a qualitative approach based on literature review, the study draws data from academic journals, policy documents, and performance reports. The findings show that Tangerang LIVE significantly improves the convenience and efficiency of public services. However, challenges remain — including limited public outreach, low digital literacy, and several technical features that need improvement. The success of such digital services depends not only on good user interface design and accessible information but also on timely technical support and strong community engagement. This study suggests the need for broader digital education, ongoing technical development, and stronger collaboration between government, communities, and private sectors. With these efforts, digital public services can become more inclusive, sustainable, and better aligned with the needs of the people.*

**Keywords:** *Digital literacy; E-government; Public service; Smart city; Tangerang LIVE*

**Abstrak.** Transformasi digital kini menjadi bagian penting dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik. Studi ini mengulas pemanfaatan aplikasi *Tangerang LIVE* sebagai salah satu bentuk inovasi digital Pemerintah Kota Tangerang dalam mewujudkan konsep *smart city* dan mendukung penerapan *e-government*. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi serta menyampaikan pengaduan secara lebih cepat dan transparan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui kajian pustaka, dengan data yang diperoleh dari jurnal ilmiah, dokumen kebijakan, dan laporan evaluasi. Hasil kajian menunjukkan bahwa *Tangerang LIVE* memberikan kemudahan nyata bagi masyarakat, khususnya dalam menyederhanakan proses layanan dan mempercepat respons pemerintah. Meski demikian, tantangan tetap ada, seperti kurangnya sosialisasi, rendahnya literasi digital, dan beberapa fitur aplikasi yang belum optimal. Keberhasilan layanan digital seperti ini sangat bergantung pada antarmuka yang ramah pengguna, akses informasi yang jelas, serta kecepatan dan kualitas respons teknis. Penelitian ini merekomendasikan perlunya edukasi digital yang lebih masif, perbaikan teknis berkelanjutan, dan kolaborasi yang lebih erat antara pemerintah, masyarakat, serta sektor swasta. Dengan langkah-langkah tersebut, layanan digital publik dapat berkembang secara inklusif dan berkelanjutan, sekaligus meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat.

**Kata kunci:** *E-government; Literasi digital; Pelayanan publik; Smart city; Tangerang LIVE*

### 1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengubah secara signifikan sistem pemerintahan di berbagai negara, termasuk Indonesia. Salah satu bentuk transformasi itu adalah penggunaan konsep e-government sebagai strategi untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam layanan publik. Transformasi digital di sektor pemerintahan saat ini bukan hanya sekadar agenda modernisasi, tetapi telah menjadi sebuah

kebutuhan yang mendesak, terutama untuk menghadapi tantangan pelayanan publik yang semakin kompleks dan dinamis (Kusuma et al., 2025).

Menanggapi hal ini, Pemerintah Kota Tangerang merilis aplikasi Tangerang LIVE, sebuah super app yang menyatukan berbagai layanan publik dalam satu platform digital. Aplikasi ini menyediakan 14 jenis layanan dan 32 menu yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi serta layanan pemerintah, mulai dari pengaduan masyarakat hingga informasi mengenai pendidikan dan kesehatan (Kosasih & Aditya, 2024). Peluncuran aplikasi ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah untuk mendigitalisasi layanan publik, meskipun dalam pelaksanaannya masih menghadapi tantangan seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat (Rosita et al., 2024).

Penggunaan TIK dalam pengelolaan pemerintahan diyakini dapat menghasilkan sistem layanan yang lebih efisien dan efektif, serta memperluas akses informasi bagi masyarakat. Hal ini juga sejalan dengan prinsip tata kelola yang baik, yang menekankan pentingnya akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat (Farida & Lestari, 2021). Implementasi e-government membawa dampak yang baik untuk peningkatan mutu layanan publik, meskipun masih menghadapi tantangan seperti perlindungan data pribadi dan rendahnya tingkat literasi digital masyarakat (Irwansyah et al., 2023).

Selain itu, Tangerang LIVE juga dianggap sebagai salah satu jenis inovasi dalam layanan publik yang masih belum sepenuhnya maksimal. Terdapat masalah koordinasi antara instansi serta minimnya partisipasi aktif masyarakat dalam menggunakan layanan yang ada (Gulo & Khikmawanto, 2024). Keberhasilan aplikasi ini sangat dipengaruhi oleh efisiensi jaringan kebijakan (policy network) di tingkat daerah (Ramadhan et al., 2020)

Urgensi integrasi sistem antar dinas agar pelayanan yang diberikan tidak saling tumpang tindih dan dapat berjalan dengan efisien, seperti yang diterapkan melalui metode single window dalam Tangerang (Handayani, 2025). Meskipun aplikasi ini dirancang dengan antarmuka yang mudah digunakan, masih ada beberapa keluhan dari pengguna, terutama mengenai fitur teknis seperti notifikasi yang kurang optimal dan akses layanan yang belum merata (Nusandari et al., 2022).

Meskipun total unduhan aplikasi Tangerang LIVE di Google Playstore telah melebihi satu juta pengguna, data tahun 2025 menunjukkan bahwa angka tersebut belum merepresentasikan seluruh populasi Kota Tangerang. Hal ini menunjukkan adanya tantangan terkait rendahnya literasi digital dan kurangnya pendidikan dari pemerintah kepada masyarakat (Atmaja & Achmad, 2025) .

Pelaksanaan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik (SPBE) sangat dipengaruhi oleh strategi komunikasi publik serta kerjasama antar sektor. Penelitian ini mengungkapkan bahwa suksesnya transformasi digital tidak hanya dipengaruhi oleh adanya teknologi, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam menciptakan komunikasi dua arah yang efisien, membangun kepercayaan publik, serta memastikan partisipasi masyarakat melalui penyampaian informasi dan platform yang partisipatif. Elemen-elemen seperti kecakapan digital, pengintegrasian sistem, serta dedikasi antar lembaga menjadi faktor penting dalam membangun layanan yang terbuka, inklusif, dan efisien (Fardiah et al., 2024).

Berdasarkan penjelasan tersebut, studi ini bertujuan untuk menganalisis transformasi digital melalui aplikasi Tangerang LIVE dalam layanan publik di Kota Tangerang, dengan fokus pada efektivitas pelaksanaan, berbagai tantangan yang dihadapi, serta pengaruhnya terhadap kualitas layanan kepada masyarakat.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Konsep E-Government**

Menurut (Alfajar, 2023) e-government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah dalam berbagai cara, termasuk menyediakan layanan, menyebarluaskan informasi, dan membangun dua saluran komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, pelaku usaha, dan bahkan pemerintah itu sendiri. Menurut (World Bank Group, 2020), tujuan utama e-government adalah untuk mendorong tata kelola pemerintahan yang baik, yang dicapai melalui peningkatan transparansi dan efisiensi birokrasi serta mendorong partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan.

Salah satu firma konsultan untuk implementasi e-government, EZGov, berfokus pada dua aspek utama implementasi e-government: layanan daring yang mendukung penyediaan layanan digital kepada masyarakat dan komunitas bisnis, dan operasi pemerintah, yang melibatkan digitalisasi proses internal pemerintah (Kusuma et al., 2025).

Di Indonesia, komitmen terhadap pengembangan e-government telah dituangkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, yang menekankan pentingnya integrasi sistem lintas lembaga serta penggunaan teknologi secara menyeluruh dan saling terhubung (*interoperable*).

### **Dimensi Kualitas E-Government (E-GovQual)**

Berdasarkan penelitian Steers (Gislawati & Karniawati, 2024), efektivitas pelayanan publik yang berbasis digital dapat dievaluasi melalui empat dimensi utama, yaitu:

- a. Ciri-ciri Organisasi, yang mencakup susunan organisasi serta adanya sumber daya manusia yang berkompeten dalam teknologi informasi.
- b. Ciri-ciri lingkungan, baik dari aspek internal seperti budaya kerja dan dukungan dari pimpinan, serta eksternal seperti akses terhadap infrastruktur TIK dan keadaan geografis.
- c. Sifat Pekerja, mencakup dorongan, tingkat pendidikan, usia kerja yang efisien, serta kesetiaan terhadap layanan masyarakat.
- d. Kebijakan dan Tata Laksana Manajemen, yang mencakup perencanaan strategis, metode kepemimpinan, pola komunikasi internal, serta kemampuan organisasi dalam beradaptasi dengan perubahan digital.

Dimensi itu perlu didukung oleh tingkat literasi digital yang memadai, adanya infrastruktur teknologi, serta kapasitas birokrasi yang mampu melaksanakan inovasi secara berkelanjutan (Namira et al., 2024).

### **Pelayanan Publik Berbasis Digital**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Husni, A dan Randi, 2024) menjelaskan pelayanan publik sebagai semua jenis aktivitas untuk memenuhi kebutuhan warga negara akan barang, jasa, dan layanan administratif. Dalam konteks digital, penyediaan layanan publik seharusnya memenuhi prinsip transparansi informasi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, serta mencerminkan nilai efisiensi dan keterlibatan masyarakat.

Transformasi digital dalam layanan publik tidak hanya bergantung pada penyediaan teknologi, tetapi juga memerlukan upaya untuk memberdayakan masyarakat agar dapat mengakses dan memanfaatkan layanan tersebut secara adil dan merata. Ini menjadi sangat penting dalam konteks urban seperti Kota Tangerang, yang sedang mengembangkan ide smart city melalui platform digital Tangerang LIVE.

## **3. METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka untuk menelaah proses transformasi digital melalui aplikasi Tangerang LIVE sebagai sarana pelayanan publik di Kota Tangerang. Pemilihan metode ini bertujuan untuk memahami secara mendalam persepsi, pengalaman, serta dinamika hubungan antara pemerintah dan masyarakat pengguna aplikasi. Transformasi digital dalam hal ini dipahami sebagai proses integrasi teknologi informasi ke dalam sistem tata kelola pelayanan publik guna mendorong efisiensi, keterbukaan informasi, dan partisipasi aktif masyarakat (Henriette et al., 2015).

Tangerang LIVE juga menjadi bagian dari program pengembangan *smart city*, yang menitikberatkan pada sinergi antara pemanfaatan teknologi cerdas, pembangunan masyarakat digital, dan penguatan tata kelola yang partisipatif (Nam & Pardo, 2011). Hasil telaah pustaka terhadap aplikasi serupa di beberapa kota menunjukkan adanya peningkatan efisiensi pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, aplikasi Tangerang LIVE layak dijadikan objek kajian untuk memahami perubahan dalam pelayanan publik yang berbasis digital dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini tidak melibatkan pengumpulan data di lokasi secara langsung, karena bersifat studi kepustakaan dan berbasis dokumentasi digital. Kota Tangerang dijadikan fokus utama karena merupakan wilayah implementasi aplikasi Tangerang LIVE. Kegiatan penelitian dilaksanakan pada bulan Mei 2025, dengan menitikberatkan pada pengumpulan dan analisis literatur ilmiah serta dokumen kebijakan yang relevan.

### **Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **Jenis dan Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, yang meliputi:

- Artikel jurnal ilmiah terkait e-government, smart city, dan implementasi Tangerang LIVE.
- Laporan kinerja serta Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.
- Informasi dari laman resmi pemerintah Kota Tangerang dan sumber berita daring terpercaya.
- Hasil evaluasi terdahulu terkait tingkat adopsi dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan melalui beberapa tahapan berikut :

- Studi literatur digital menggunakan jurnal nasional dan internasional terakreditasi.
- Kajian terhadap dokumen publik seperti regulasi, laporan evaluasi kinerja, serta statistik penggunaan aplikasi.
- Pencarian data secara sistematis melalui basis data seperti Garuda, Google Scholar, dan situs resmi instansi pemerintah.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis isi (*content analysis*), dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi sumber-sumber data yang relevan.
2. Mengelompokkan informasi berdasarkan tema seperti kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, dan dukungan kebijakan.
3. Menyusun interpretasi kualitatif terhadap pola-pola yang ditemukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

Analisis ini memberikan gambaran mendalam mengenai fenomena transformasi digital dalam pelayanan publik, baik secara teoritis maupun empiris, melalui telaah terhadap sumber-sumber yang valid dan terpercaya.

### **Uji Keabsahan Data**

Untuk menjaga keabsahan dan validitas data, peneliti menerapkan beberapa langkah berikut :

- Menyeleksi sumber yang kredibel, seperti jurnal terindeks, dokumen resmi pemerintah, dan data yang dapat diverifikasi.
- Melakukan triangulasi dokumen, yaitu dengan membandingkan informasi dari beberapa sumber untuk menguji konsistensi.
- Menyusun *audit trail* atau jejak dokumentasi yang mencatat seluruh proses pencarian, seleksi, dan analisis data secara sistematis dan transparan.

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Efektivitas Aplikasi Tangerang LIVE dalam Pelayanan Publik**

Penelitian ini dilaksanakan secara tidak langsung dengan pendekatan kualitatif deskriptif, menggunakan data sekunder yang diperoleh dari hasil penelitian terdahulu, dokumen publik, serta hasil pengamatan terhadap fungsionalitas aplikasi Tangerang LIVE selama bulan Mei 2025. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menilai sejauh mana efektivitas pelayanan publik digital melalui aplikasi tersebut.

### **Kemudahan Akses dan Antarmuka Pengguna**

Aplikasi Tangerang LIVE menampilkan antarmuka yang relatif responsif dengan tata letak menu yang memudahkan pengguna dalam mengakses layanan, seperti pengajuan dokumen dan pelaporan masalah warga. Penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini telah mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aduan serta mendapatkan informasi

pelayanan publik secara daring. Namun, terdapat sejumlah tantangan dalam hal optimalisasi, termasuk keluhan pengguna di Playstore yang menyatakan bahwa kualitas layanan masih perlu ditingkatkan karena banyak masyarakat mengeluhkan buruknya kualitas layanan aplikasi Tangerang LIVE yang akan mengakibatkan penurunan kualitas layanan dari aplikasi tersebut (Sakina et al., 2024). Selain itu, tingkat pengenalan masyarakat terhadap program ini juga masih rendah, di mana masyarakat Kota Tangerang hanya sedikit yang mengetahui adanya program Tangerang Live dan terdapat tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah (Setiawati, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aspek antarmuka telah diperhatikan, proses onboarding dan edukasi pengguna masih perlu ditingkatkan untuk menjangkau kelompok masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi.

### **Ketersediaan dan Kualitas Informasi**

Beberapa layanan penting seperti administrasi kependudukan, pembayaran pajak, serta perizinan usaha sudah tersedia dalam aplikasi. Namun, fitur edukatif seperti *Tangerang Belajar* dan *Literasi Digital* masih belum dimanfaatkan secara maksimal. Kurangnya informasi pada fitur-fitur edukatif ini membuat sebagian warga memilih mencari referensi dari sumber lain yang belum tentu valid (Nusandari et al., 2022).

Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun aplikasi secara umum telah memenuhi fungsi administratif, konten edukatifnya belum sepenuhnya menjawab kebutuhan masyarakat dalam mengakses informasi resmi secara digital.

### **Responsivitas Layanan Bantuan**

Fitur *Helpdesk* telah disediakan sebagai sarana bantuan teknis, tetapi efektivitas pelayanannya masih menjadi perhatian. Waktu operasional layanan bantuan belum sepenuhnya menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, terutama di luar jam kerja. Hal ini berdampak pada penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan (Imran & Asmoro, 2024).

Temuan ini mempertegas pentingnya pengembangan sistem layanan bantuan berbasis chatbot atau dukungan yang tersedia 24 jam, agar lebih selaras dengan prinsip pelayanan publik yang cepat dan tanggap.

## **Kepuasan dan Partisipasi Masyarakat**

### **Survei Kepuasan Pengguna**

Data dari survei Pemerintah Kota Tangerang yang dikutip oleh (Fauzi et al., 2024) menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas terhadap kinerja aplikasi ini. Namun demikian, belum adanya kebijakan yang secara eksplisit menyesuaikan fitur aplikasi dengan karakteristik lokal menjadi tantangan tersendiri dalam implementasi jangka panjang.

Artinya, keberhasilan secara teknis perlu diiringi dengan kebijakan yang lebih adaptif dan berbasis kebutuhan masyarakat setempat.

### **Sosialisasi dan Edukasi Penggunaan Aplikasi**

Minimnya kegiatan sosialisasi dan pelatihan penggunaan aplikasi juga menjadi salah satu kendala utama dalam memperluas literasi digital, terutama bagi kalangan usia lanjut dan masyarakat yang belum terbiasa menggunakan perangkat digital. Pentingnya strategi komunikasi publik digital yang komprehensif, baik melalui media daring maupun kegiatan langsung di lapangan (Susanto et al., 2024).

Situasi ini menunjukkan perlunya kolaborasi antara pemerintah daerah, lembaga pendidikan, serta komunitas lokal untuk mendorong pemanfaatan aplikasi secara lebih merata di berbagai lapisan masyarakat.

### **Interpretasi Hasil dan Implikasi**

Berdasarkan hasil analisis terhadap data sekunder dan literatur yang ada, dapat disimpulkan bahwa :

- Aplikasi Tangerang LIVE memiliki potensi signifikan dalam mendukung pelaksanaan pemerintahan berbasis digital (smart governance).
- Masalah teknis dan keterbatasan sosialisasi masih menjadi hambatan utama dalam perluasan penggunaan aplikasi.
- Hasil ini konsisten dengan berbagai studi sebelumnya yang menekankan pentingnya strategi implementasi digital yang berorientasi pada kebutuhan lokal.
- Dari sisi teori, penelitian ini menegaskan perlunya sinergi antara inovasi teknologi dan perumusan kebijakan publik yang kontekstual.
- Dari segi praktik, pemerintah daerah disarankan untuk meningkatkan aspek teknis aplikasi dan memperluas upaya peningkatan literasi digital secara terencana dan berkelanjutan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis terhadap efektivitas Aplikasi Tangerang LIVE dalam pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini telah memberikan akses yang luas dan relatif mudah terhadap layanan publik berbasis digital. Meskipun demikian, masih terdapat sejumlah kendala teknis, khususnya dalam hal verifikasi akun dan pembaruan fitur, yang berdampak pada pengalaman pengguna. Kualitas informasi yang disediakan juga belum merata di seluruh fitur aplikasi, sehingga mengurangi efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat secara menyeluruh.

Selain itu, responsivitas layanan bantuan seperti Helpdesk dan jalur aduan online belum berjalan optimal, terutama karena keterbatasan dalam hal waktu operasional yang tidak selalu sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Literasi digital dan tingkat partisipasi publik dalam memanfaatkan aplikasi ini juga masih tergolong rendah. Hal ini menandakan pentingnya upaya sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif dan berbasis komunitas agar aplikasi ini dapat dimanfaatkan secara maksimal.

## **Saran**

Sebagai tindak lanjut dari temuan tersebut, disarankan agar Pemerintah Kota Tangerang mempercepat pembaruan sistem verifikasi dan meningkatkan performa teknis aplikasi secara menyeluruh untuk menjamin aksesibilitas dan kenyamanan pengguna. Perluasan fitur informasi, khususnya yang berkaitan dengan literasi digital dan pendidikan publik, sebaiknya menjadi prioritas dalam pengembangan ke depan. Layanan Helpdesk juga perlu diperkuat melalui penyediaan jadwal operasional yang lebih fleksibel serta integrasi kanal pengaduan masyarakat agar masyarakat dapat memperoleh bantuan secara lebih cepat dan tepat. Di samping itu, peningkatan literasi digital masyarakat sangat penting untuk dilakukan melalui kolaborasi strategis dengan sekolah, komunitas lokal, serta lembaga non-profit berbasis teknologi guna menciptakan ekosistem pelayanan publik digital yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

## DAFTAR REFERENSI

- Alfajar, A. (2023). The application of e-government through the e-Gov portal application in improving the work discipline of civil servants at the Communication and Informatics Office of Tangerang City. *International Journal of Education, Information Technology and Others*, 6(3), 209–217. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8289364>
- Atmaja, S., & Achmad, M. (2025). [Article title not provided]. *Pena Justisia*, 24(1), 150–179.
- Fardiah, D., Darmawan, F., Rinawati, R., Edya, V., & Supaat, M. (2024). Digital transformation through electronic-based government system performance as public relations strategy. [Journal name not provided], 9(1), 23–48.
- Farida, I., & Lestari, A. (2021). Implementation of e-government as a public service innovation in Indonesia. *RUDN Journal of Public Administration*, 8(1), 72–79. <https://doi.org/10.22363/2312-8313-2021-8-1-72-79>
- Fauzi, A. R., Hakim, A., Pendayagunaan, K., Negara, A., Pendayagunaan, K., & Negara, A. (2024). Digitalisasi terhadap pelayanan publik (Implementasi digitalisasi terhadap pelayanan publik di Pemerintah Kota Kediri dan Kabupaten Jember). *Jurnal Kebijakan Sosial*, 7(10), 3727–3734. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i10.6146>
- Gislawati, R. T., & Karniawati, N. (2024). Efektivitas pelayanan publik berbasis e-government melalui aplikasi Sakedap di Kabupaten Bandung. *JIAPI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Pemerintahan Indonesia*, 5(1), 57–70. <https://doi.org/10.33830/jiapi.v5i1.7980>
- Handayani, N. (2025). Single windows model through Tangerang LIVE in smart governance policy. *ICoPASS 2024*.
- Henriette, E., Feki, M., & Boughzala, I. (2015). The shape of digital transformation: A systematic literature review. *Mediterranean Conference on Information Systems (MCIS) Proceedings*, October, 1–13.
- Husni, A., & Randi, M. (2024). [Judul artikel tidak tersedia]. *Jurnal Inovasi Global*, 2(3), 543–551.
- Imran, M. F., & Asmoro, D. (2024). Public awareness on data: Case in Indonesian elections and advocating for cybersecurity reinforcement. *Journal of Governance*, 9(1). <https://doi.org/10.31506/jog.v9i1.23854>
- Irwansyah, D., Hotman, F., Damanik, S., Judijanto, L., Sunan, U. I. N., Djati, G., & Negeri, U. (2023). Transformasi e-government: Dampak digitalisasi pada penyediaan pelayanan publik dan mengukur efektivitas transformasi e-government. *Cahaya Mandalika*, 3(2), 1796–1803. <https://www.ojs.cahayamandalika.com/index.php/jcm/article/view/2390>
- Kosasih, A., & Aditya, T. (2024). Digital leadership dalam digital governance untuk pelayanan publik digital di Kota Tangerang. [Journal name not provided], 5(1), 639–652.
- Kusuma, M. A., Rahman, A., & Universitas Muhammadiyah. (2025). Penerapan e-government pada aplikasi Tangerang LIVE dalam meningkatkan kualitas informasi publik di Kota Tangerang. [Journal name not provided].

- Nam, T., & Pardo, T. A. (2011). Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions. *ACM International Conference Proceeding Series*, June, 282–291. <https://doi.org/10.1145/2037556.2037602>
- Namira, S., Gulo, K. E., & Khikmawanto. (2024). Implementasi kebijakan pemerintah pada aplikasi Tangerang LIVE sebagai bentuk inovasi. *Jurnal Inovasi Global*, 2. <https://doi.org/10.58344/jig.v2i6>
- Nusandari, K. D., Widayanti, R., Achmad, Y. F., Azizah, A. H., & Santoso, N. A. (2022). Analisis kesuksesan pengguna Tangerang LIVE menggunakan Information System Success Model (ISSM). *Jurnal MENTARI: Manajemen, Pendidikan dan Teknologi Informasi*, 1(1), 77–88. <https://doi.org/10.34306/mentari.v1i1.131>
- Ramadhan, R., Arifianti, R., & Riswanda, R. (2020). Policy network in Tangerang LIVE application. *Journal of Governance*, 5(1). <https://doi.org/10.31506/jog.v5i1.7772>
- Rosita, S. D., Nurpatonah, S., Febrianti, A., Makarim, M. H. M., & Prasetyo, E. (2024). Inovasi pelayanan publik berbasis e-Gov: Studi kasus aplikasi Tangerang LIVE, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(5), 2639–2645. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v4i5.3639>
- Sakina, P., Santoso, S., & Machrunnisa. (2024). Optimalisasi aplikasi Tangerang LIVE dalam mewujudkan smart city di Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(5), 710–719. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10544706>
- Setiawati, F. (2021). Implementasi kebijakan program Tangerang LIVE terhadap kepuasan masyarakat di Kota Tangerang. *Pelita: Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah*, 21(1), 13–37. <https://doi.org/10.33592/pelita.v21i1.1393>
- Susanto, G., Hattab, S., & Guru Besar, D. (2024). Penerapan e-government dalam pelayanan publik di Kelurahan Tondo Kota Palu. *Jurnal Ilmiah Research Student*, 1(5), 61–70. <https://doi.org/10.61722/jirs.v1i5.1191>
- World Bank Group. (2020). *GovTech: The new frontier in digital government transformation* (November, pp. 1–7). <http://operationsportal.worldbank.org/secure/P169482/home>