

# Implementasi Layanan Pendidikan pada Aplikasi *Tangerang Live* dalam Menunjang Pelayanan Pendidikan di Kota Tangerang

Muhammad Nur Asfa Rizqi, Dinar Sugiana Fitrayadi, Qotrun Nida

Prodi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan  
FKIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Corresponding Author: **Dinar Sugiana Fitrayadi, Qotrun Nida**

E-mail: dinar.sugiana@untirta.ac.id ; nida@untirta.ac.id

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana upaya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dalam menunjang pelayanan pendidikan di Kota Tangerang, untuk mengetahui reaksi/respon masyarakat pengguna Aplikasi *Tangerang Live* dengan adanya layanan pendidikan pada Aplikasi *Tangerang Live*, serta untuk mengetahui Faktor Faktor pendorong dan penghambat pemerintah Kota Tangerang terutama Diskominfo dalam menjalankan layanan pendidikan. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, serta dokumentasi. Informan dari penelitian ini yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, Dinas Pendidikan, serta Masyarakat Kota Tangerang. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dalam menunjang pelayanan pendidikan di Kota Tangerang, pertama bekerjasama dengan Dinas Pendidikan, kedua yaitu dengan pengoptimalan sumber daya yang tersedia, ketiga yaitu memberikan pengenalan kepada masyarakat Kota Tangerang. Sebagian besar masyarakat Kota Tangerang sangat setuju dan mendukung dengan adanya layanan pendidikan pada Aplikasi *Tangerang Live*. Faktor pendorong keberlangsungan layanan pendidikan pada Aplikasi *Tangerang Live*, pertama terdapat tujuan yang jelas serta terdapat beberapa dukungan dari berbagai, terdapat pula faktor penghambat, diantaranya masih banyaknya ketidaktahuan masyarakat dengan adanya layanan pendidikan pada Aplikasi *Tangerang Live*, serta biaya pemeliharaan yang sangat tinggi.

**Kata Kunci:** *pelayanan publik, good governance, aplikasi tangerang live*

## ABSTRACT

This research aims to find out how the efforts of the Tangerang City Communication and Information Office in supporting educational services in the Tangerang City, to find out the reactions / responses of the community, especially users with educational services on the *Tangerang Live* Application, and to find out the factors that influence the *Tangerang Live* Application become the driving force and obstacle for the Tangerang City government, especially Diskominfo, in carrying out education services. This is a qualitative approach with descriptive methods, data collection uses observation, interviews, and documentation. Informants from this research are from the Tangerang City Communication and Information service, Education Service, and the people. The efforts made by the Tangerang City Communication and Information Office, in terms of supporting educational services in the Tangerang City, first are collaborating with the Education Service, the second is by optimizing the available resources, the third is providing an introduction to the people of the Tangerang City. Most of the people of Tangerang City strongly agree and support the

*existence of educational services on the Tangerang Live Application. The driving factors for the continuity of education services on the Tangerang Live Application, firstly there is a clear goal and there is some support from various, there are also inhibiting factors, including a lot of public ignorance of the existence of educational services on the Tangerang Live Application, as well as very high maintenance costs.*

**Keywords:** *public service, good governance, tangerang live application*



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.  
©2022 by author.

Received: Sept 02 2022

Revised: Sept 07 2022

Accepted: Sept 07 2022

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata.

Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah di mata warga masyarakatnya. Di tengah-tengah era dimana teknologi sudah sangat berkembang terdapat

tantangan administrasi publik (*public administration*) yaitu disodorkan pada suatu hal yang sangat strategis.

Saat ini mulai dan bahkan hampir setiap link pelayanan publik (*public service*) sudah banyak menggunakan sistem teknologi informasi. Seperti *E-Government* yaitu suatu pelayanan publik berbasis teknologi, Pemerintah sendiri memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik kepada seluruh warga negara, sehingga dalam melaksanakan kewajiban tersebut, pemerintah berusaha memperbaiki pelayanannya dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang mampu mengolah data dengan cepat, efektif dan efisien untuk menghasilkan informasi yang tepat dan akurat.

*E-Government* (*Electronic Government*) adalah salah satu perkembangan besar di bidang administrasi publik, yang merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sebagai instrument baru dalam memberikan pelayanan publik secara lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu, *E-Government* menjadi sebuah solusi pemerintah dalam memberikan informasi dan pelayanan publik. Penerapan *E-government* bertujuan

untuk memperbaiki kinerja internal pemerintah, namun tujuan akhirnya yaitu pemberian pelayanan publik yang lebih baik, murah, atau lebih cepat untuk memenuhi beragam kebutuhan dari masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas kehidupan manusia (Indrajit, Prof. Richardus Eko, dkk. 2005).

Aplikasi *Tangerang Live* yang dikelola oleh Diskominfo Kota Tangerang menjalankan kegiatan publikasi agar tercipta tujuan organisasi. Aplikasi ini dijadikan sebagai media pemerintah Kota Tangerang dalam memberikan informasi, sebagai media alternatif untuk masyarakat berkomunikasi dengan pemerintah untuk mendapatkan pelayanan atau informasi. Aplikasi *Tangerang Live*, dalam kata *LIVE* memiliki definisi *Liveable, Investable, Visitable dan E-city*. Salah satunya *E-city* Kota Tangerang dengan berkembangnya teknologi informasi, hampir seluruh masyarakat Kota Tangerang sudah mempunyai telepon pintar untuk meningkatkan pelayanan dan informasi secara lebih cepat, mudah dan cerdas.

Layanan pendidikan merupakan salah satu layanan yang terdapat pada aplikasi *Tangerang Live*. Layanan ini diwujudkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika untuk memudahkan masyarakat khususnya para pengguna aplikasi *Tangerang Live* dalam membantu pelayanan pendidikan di Kota Tangerang. Ada beberapa fitur dalam layanan pendidikan yang bisa diakses oleh pengguna aplikasi ini diantaranya Pindah Sekolah, Tangerang Belajar, *eRapor*, PPDB.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah instrument kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2017: 9).

Alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif ini adalah peneliti ingin mengetahui lebih mendalam mengenai bagaimana implementasi layanan pendidikan pada aplikasi *Tangerang Live* yang dikendalikan oleh Diskominfo menyangkut pelayanan publik. Segala pelayanan itu berkaitan langsung dengan fenomena sosial yang di masyarakat.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampling yaitu *Snowball sampling*. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar. Hal ini dikarenakan dari jumlah sumber data yang sedikit itu belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka dicari pihak lain yang dapat dijadikan sumber data (Sugiyono, 2017: 219). Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dari ketiga teknik pengumpulan data tersebut digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang akan menunjang penelitian

tentang implementasi layanan pendidikan pada aplikasi *Tangerang Live* dalam menunjang pelayanan pendidikan di Kota Tangerang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN Upaya Diskominfo Kota Tangerang melalui layanan pendidikan

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah Kota Tangerang untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pendidikan salah satunya dengan tersedianya layanan pendidikan pada aplikasi *Tangerang Live*. Hal tersebut juga tidak luput dengan kerja keras yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Tangerang dalam mengendalikan aplikasi *Tangerang Live*. Menurut Indrajit (2002:36) *E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki mutu pelayanan.

Upaya selanjutnya yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Tangerang ialah dengan mengoptimalkan sumber daya pengelola layanan pendidikan yang tersedia pada aplikasi. Pengoptimalan ini juga bertujuan untuk meningkatkan kinerja internal dari Diskominfo Kota Tangerang untuk keberlangsungan jalannya layanan pendidikan tersebut. Dengan pengoptimalan internal yang tersedia, Diskominfo juga berharap adanya dampak yang dihasilkan untuk menunjang pelayanan pendidikan dengan berbagai kemudahan yang telah tersedia. Saat ini Diskominfo Kota Tangerang memiliki sumberdaya manusia serta sumber daya finansial.

Sumberdaya manusia jadi salah satu hal yang penting dalam proses berjalannya layanan pendidikan pada aplikasi *Tangerang Live*. Sumberdaya manusia yang berkualitas merupakan salah satu faktor penting dan utama dalam mewujudkan *Good Governance*.

Menurut Kartiwa (dalam Santosa, 2008:135) karena SDM yang tersedia bertugas sebagai pengontrol langsung dari berjalannya sistem yang dijalankan, seperti dalam hal verifikasi, sebagai *customer service* pada aplikasi, serta menjawab keluhan atau menangani kendala yang dialami pengguna aplikasi dalam menggunakan layanan pendidikan pada aplikasi *Tangerang Live* tersebut. SDM adalah pilar penyangga utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam usaha mewujudkan visi dan misi tujuannya (Judisuseno, 2008). Suatu sistem yang sebaik apapun akan sia-sia begitu saja, apabila tidak ditunjang oleh kualitas SDM yang memadai khususnya kualitas pribadi SDM yang terdiri dari potensi pendidikan, pengalaman, dan pelatihan (Indriasih, 2014).

Sumberdaya lainnya yang dioptimalkan oleh Diskominfo Kota Tangerang ialah finansial. Tidak bisa dipungkiri biaya pengelolaan pelayanan berbasis digital juga memerlukan finansial yang sangat cukup dalam proses pengendaliannya. Hal ini pun dimanfaatkan dengan sebaik baiknya oleh Diskominfo Kota Tangerang dalam memanfaatkan anggaran yang telah ditetapkan untuk proses berjalannya aplikasi *Tangerang Live* tersebut.

Upaya berikutnya yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Tangerang ialah memberikan pengenalan layanan pendidikan pada

aplikasi *Tangerang Live* kepada masyarakat Kota Tangerang dan para pengguna Aplikasi. UNDP dalam Mulyadi mengidentifikasi lima karakteristik *Good Governance* yaitu interaksi, komunikasi, proses penguatan sendiri, dinamis, saling ketergantungan yang dinamis antara pemerintahan. Pengenalan yang dilakukan merupakan salah satu capaian pemerintah Kota Tangerang dalam mencapai pemerintahan yang baik dengan memberikan pengenalan yang berisikan adanya interaksi dan komunikasi yang dilakukan kepada masyarakat.

Pengenalan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman langsung kepada masyarakat terkait adanya layanan pendidikan yang telah tersedia pada aplikasi *Tangerang Live*. Berbagai macam pengenalan pun turut dilakukan oleh Diskominfo Kota Tangerang untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat. Pengenalan dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Ini juga salah satu upaya mencapai pemerintahan yang baik dengan melaksanakan konsep *Government to Citizen*. Menurut Indrajit, 2006, *Government to Citizen* (G2C) adalah tipe dari hubungan pemerintah dengan masyarakat. Hubungan ini bertujuan untuk dapat memperbaiki interaksi antara pemerintah dengan masyarakat serta untuk mempermudah masyarakat dalam mencari berbagai informasi mengenai pemerintahan.

### **Respon Masyarakat Kota Tangerang dengan adanya layanan pendidikan**

Masyarakat merupakan salah satu elemen yang penting dari proses pelayanan publik karena masyarakat sendiri sebagai penerima langsung

atau sebagai pelanggan dari pelayanan public. Menurut Thoha (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kebijakan yang diputuskan oleh pemerintah juga harus berdasarkan kebutuhan masyarakat yang tentunya bertujuan untuk menjawab persoalan yang ada pada masyarakat. Masyarakat Kota Tangerang, mengatakan mereka sangat setuju dengan adanya layanan pendidikan pada aplikasi *Tangerang Live*.

Dengan adanya layanan pendidikan, dapat menjawab persoalan yang ada di masyarakat. Misalnya menu pindah sekolah, banyak orang tua/wali murid yang merasa dirugikan waktunya ketika harus mengurus berkas pindahan putra/putri mereka yang ingin melakukan pindah sekolah. Dengan tersedianya menu pindah sekolah pada layanan pendidikan pada aplikasi *Tangerang Live* dirasa sangat membantu terkait administrasi pengurusan pindah sekolah tersebut.

Hubungan timbal balik jadi salah satu hal terpenting yang dapat diterima dari masyarakat pengguna aplikasi *Tangerang Live* dan dapat menjadi masukan untuk Diskominfo Kota Tangerang. Pada penelitian ini peneliti juga memfokuskan pada respon yang diterima oleh masyarakat Kota Tangerang dan para pengguna aplikasi. Hasil menunjukkan bahwa masih ditemukan masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan pendidikan pada aplikasi *Tangerang*

*Live*. Para pengguna biasanya menggunakan aplikasi untuk pelayanan lain seperti layanan kependudukan dan ketenagakerjaan.

Setelah diberikan pemahaman dan informasi seputar layanan pendidikan tersebut, rata rata dari informan sangat setuju dan mendukung adanya layanan pendidikan pada aplikasi *Tangerang Live* dengan beralasan kepraktisan yang akan mereka dapatkan ketika mereka menggunakan layanan tersebut saat ingin mendapatkan proses pelayanan pendidikan. Selain itu menu menu yang dihadirkan juga sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat seperti *Tangerang Belajar* yang banyak disoroti masyarakat Kota Tangerang baik dari kalangan pelajar maupun orang tua/wali murid. Mereka beranggapan bahwa menu tersebut sangat membantu proses pembelajaran peserta didik, karena melalui aplikasi *Tangerang Live* yang bisa digunakan dimanapun dan kapanpun, serta ditunjang dengan penggunaan aplikasi yang sangat mudah yang bisa dipergunakan oleh seluruh masyarakat Kota Tangerang.

### **Faktor pendorong dan penghambat keberlangsungan layanan pendidikan**

Penyelenggaraan layanan pendidikan pada aplikasi *Tangerang Live* tidak terlepas dari faktor penghambat dan juga pendukung. Terdapat beberapa faktor pendorong serta penghambat yang ditemukan pada operasional berjalannya layanan pendidikan pada aplikasi *Tangerang Live*. Faktor pendorong operasional layanan pendidikan pada aplikasi *Tangerang Live* yaitu adanya tujuan yang jelas, seperti yang diungkapkan langsung oleh kepala bidang

pengembangan *e-government* Diskominfo Kota Tangerang. Tujuan yang jelas menjadi suatu dorongan yang penting untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat Kota Tangerang untuk mendapatkan pelayanan publik dalam bidang pendidikan. Kemudahan menjadi tujuan yang selalu memotivasi Diskominfo untuk mengoperasikan layanan pendidikan pada aplikasi *Tangerang Live*.

Faktor Pendukung selanjutnya ialah adanya dukungan dari berbagai pihak, diantara dari respon masyarakat Kota Tangerang yang sangat mendukung adanya layanan pendidikan pada aplikasi *Tangerang Live*. Ini menjadi faktor pendukung karena layanan ini dibuat dan berorientasi kepada masyarakat. Selain itu adanya dukungan dari pihak legislatif yaitu DPRD Kota Tangerang selaku wakil rakyat yang juga mendukung adanya layanan pendidikan pada Aplikasi *Tangerang Live*. Mereka juga memberikan masukan sesuai dengan kondisi faktual masyarakat sesuai dengan urgensi yang ada.

Saran saran yang diberikan pihak DPRD tersebut menjadi masukan kepada Diskominfo selaku pengendali Aplikasi *Tangerang Live* untuk menyiapkan dan menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan menjadi urgensi dari masyarakat. Selain dari pihak legislatif, layanan pendidikan pada aplikasi *Tangerang Live* juga secara penuh didukung oleh pihak eksekutif di Kota Tangerang melalui walikota beserta jajarannya, karena merupakan program yang telah ditetapkan untuk membantu proses pelayanan di Kota Tangerang.

Selanjutnya ada beberapa kendala yang menghambat keberlangsungan operasional aplikasi *Tangerang Live*, faktor penghambat datang dari internal maupun eksternal. *Pertama*, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya layanan pendidikan pada aplikasi *Tangerang Live*. Ini menjadi faktor penghambat karena dengan demikian masyarakat masih harus mendapatkan pelayanan yang konservatif dengan mengunjungi dinas/instansi yang bersangkutan sesuai dengan kebutuhannya. Hal ini masuk ke dalam ranah dan tugas dari Dinas Pendidikan untuk membantu masyarakat mendapatkan proses pelayanan. Pada prosesnya ini juga dapat diberitahu kepada masyarakat tersebut dengan sistem digitalisasi yang telah dilakukan untuk perolehan pelayanan pendidikan, sehingga pelayanan tersebut juga menjadi bahan pengenalan kepada masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan pendidikan pada Aplikasi *Tangerang Live*.

Faktor penghambat yang *Kedua* adalah biaya pemeliharaan yang sangat tinggi. Operasionalisasi aplikasi *Tangerang Live* juga membutuhkan biaya yang relatif tinggi untuk proses *maintenance* nya atau dalam pemeliharaan berkala yang harus dilakukan. Biaya pemeliharaan ini menjadi suatu keputusan karena dengan beberapa keputusan yang akan diambil akan juga berdampak pada pengeluaran finansialnya. Untuk itu harus adanya pengelolaan finansial sebaik mungkin agar perputaran ekonomi untuk biaya pemeliharaan aplikasi *Tangerang Live* berjalan dengan baik.

## KESIMPULAN

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dalam menunjang pelayanan pendidikan di Kota Tangerang yaitu bekerjasama dengan Dinas Pendidikan Kota Tangerang. Sinergitas yang selalu dibangun oleh kedua belah pihak tersebut bertujuan untuk menciptakan layanan layanan yang mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat Kota Tangerang. Upaya selanjutnya yaitu dengan pengoptimalan sumber daya yang pengelola aplikasi *Tangerang Live*. Kemudian upaya yang ketiga yaitu memberikan pengenalan kepada masyarakat Kota Tangerang, terkait adanya layanan pendidikan pada aplikasi *Tangerang Live* dengan berbagai pengenalan diantaranya ada pengenalan secara langsung dan tidak langsung. Respon sebagian besar masyarakat Kota Tangerang dengan adanya layanan pendidikan pada aplikasi ini sangat setuju dan mendukung karena sangat mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dibidang pendidikan.

Faktor pendorong keberlangsungan layanan pendidikan pada aplikasi *Tangerang Live* yaitu adanya tujuan yang jelas terkait adanya layanan pendidikan pada aplikasi yaitu menciptakan kemudahan. Selain itu terdapat dukungan dari berbagai pihak. Disamping itu terdapat beberapa faktor penghambat yaitu masih banyak masyarakat tidak mengetahui adanya layanan pendidikan pada aplikasi *Tangerang Live* dan biaya pemeliharaan yang sangat tinggi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, Rsika, Iman Mukhroman, and Uliviana Restu. 2019. Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Via Aplikasi Tangerang Live Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat Di Kota Tangerang. *Disertasi*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
- Basri, Muhammad. Budaya Mutu Dalam Pelayanan Pendidikan. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 1.2 (2011).
- Efendi, Moch Rizal. Prinsip Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Mengen Smart Di Desa Mengen Kecamatan Tamanan Kabupaten Bondowoso. 2021 *Disertasi*. Universitas Muhammadiyah Jember
- Havianto, Alvin. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik). 2013 *Disertasi*. Universitas Airlangga
- Mahsyar, Abdul. Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 1.2 (2011).
- Maulana, Fauzan. Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman (Studi Kasus Pelayanan E-Ktp Keliling). 2020. *Disertasi*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
- Pemanfaatan Aplikasi Tangerang Live. (n.d). <https://www.pelita-banten.com/16335/2017/10/03/ayomanfaatkan-aplikasi-tangerang-live/amp/>
- Philadelphiah, Istiqomah Shinta, Sri Suryaningsum, and Sriyono Sriyono. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Standar Akuntansi Pemerintah, Good Governance, Dan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah. *J-ISCAN: Journal of Islamic Accounting Research* 2.1 (2020): 17-35.
- Ramadhan, Restu, Ria Arifianti, and Riswanda Riswanda. "Implementasi E-Government di Kota Tangerang Menjadi Smart City (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live)." *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik* 2.4 (2019): 140-156.
- Rosyidah, Ibtisamah Nur. Efektivitas komunikasi humas pemkot tangerang dalam implementasi aplikasi "Tangerang Live". 2017. *Thesis*. Jakarta: Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah.
- Siradjuddin, Hairil Kurniadi. Implementasi Prototype Aplikasi E-Konseling Untuk Menunjang Pelayanan Konseling Berbasis Jejaring Sosial. *IJIS-Indonesian Journal On Information System* 2.2 (2017).
- Sonia, Nur Rahmi. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (Simdik) dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Ponorogo. *Education* 1.1 (2020): 94-104.
- Undang Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.