

**KOORDINASI ANTAR DINAS UNTUK MEWUJUDKAN
TANGERANG *SMART CITIES*
(Studi Pada DISKOMINFO dan DISDUKCAPIL Kota Tangerang
dalam Aplikasi Tangerang LIVE)**

(Skripsi)

Oleh

Rafie Muhammad Rizky
NPM 1616041033



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2021**

ABSTRAK

KOORDINASI ANTAR DINAS UNTUK MEWUJUDKAN TANGERANG *SMART CITIES* (Studi Pada DISKOMINFO dan DISDUKCAPIL Kota Tangerang dalam Aplikasi Tangerang LIVE)

Oleh

RAFIE MUHAMMAD RIZKY

Aplikasi Tangerang LIVE dibuat guna meningkatkan pelayanan publik di era revolusi industri. Dalam implementasi aplikasi Tangerang LIVE, tentu terdapat kerja sama organisasi perangkat daerah (OPD) yang terlibat dalam pelayanan. Dalam melakukan kerja sama tersebut tentu diperlukan adanya koordinasi antar dinas terkait salah satunya yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai penyedia aplikasi dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia layanan dalam menjalankan aplikasi Tangerang LIVE yang merupakan salah satu bentuk perwujudan *smart cities* di Kota Tangerang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Koordinasi dalam penelitian ini dilihat dari unsur komunikasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, dan mekanisme. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan koordinasi yang dilakukan antar dinas berjalan dengan baik dan memenuhi unsur koordinasi dalam penelitian. Penerapan aplikasi Tangerang LIVE dalam upaya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pemerintahan Daerah Kota Tangerang dan memberikan pelayanan yang prima kepada seluruh masyarakat Kota Tangerang.

Kata Kunci : Koordinasi, Organisasi Perangkat Daerah, Tangerang *LIVE*.

ABSTRACT

**COORDINATION BETWEEN SERVICES TO REALIZE
TANGERANG SMART CITY
(Study on DISKOMINFO and DISDUKCAPIL Tangerang City in
Tangerang LIVE Application)**

By

RAFIE MUHAMMAD RIZKY

The Tangerang LIVE application was created to improve public services in the industrial revolution era. In the implementation of the Tangerang LIVE application, of course there is cooperation with regional device organizations (OPD) involved in the service. In carrying out this collaboration, of course, it is necessary to have coordination between related agencies, one of which is the Office of Communication and Information as an application provider and the Department of Population and Civil Registration as a service provider in running the Tangerang LIVE application which is one form of embodiment of smart cities in Tangerang City.

The type of research used is descriptive with a qualitative approach. Coordination in this study is seen from the elements of communication, integration, synchronization, simplification, and mechanisms. Data collection techniques were carried out through interviews and documentation. The results of the study showed that the coordination carried out between the agencies went well and fulfilled the elements of coordination in the research. The application of the Tangerang LIVE application in an effort to improve the quality of public services in the Tangerang City Government and provide excellent service to the entire community of Tangerang City.

Keywords: Coordination, Regional Apparatus Organization, Tangerang LIVE.

**KOORDINASI ANTAR DINAS UNTUK MEWUJUDKAN
TANGERANG *SMART CITIES*
(Studi Pada DISKOMINFO dan DISDUKCAPIL Kota Tangerang
dalam Aplikasi Tangerang LIVE)**

Oleh

Rafie Muhammad Rizky

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA

Pada

Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2021**

Judul Skripsi

: **KOORDINASI ANTAR DINAS UNTUK
MEWUJUDKAN TANGERANG *SMART CITIES*
(Studi Pada DISKOMINFO dan DISDUKCAPIL
Kota Tangerang dalam Aplikasi
Tangerang LIVE)**

Nama Mahasiswa

: **Rafie Muhammad Risky**

Noomor Pokok Mahasiswa : **1616041033**

Program Studi

: **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas

: **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.
NIP. 19750720 200312 1 002

Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.
NIP. 19850620 200812 2 001

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

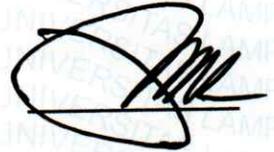
A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Meiliyana, S.I.P., M.A.", is written over the text.

Meiliyana, S.I.P., M.A.
NIP. 19740520 200112 2 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.



Sekretaris : Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.



Penguji Utama : Devi Yulianti, S.A.N., M.A.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP. 19610807 198703 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 29 Oktober 2021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 29 Oktober 2021
Yang membuat pernyataan,



Rafie Muhammad Rizky
NPM 1616041033

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Rafie Muhammad Rizky, lahir di Tangerang pada tanggal 5 Agustus 1998. Penulis merupakan anak kedua dari pasangan bapak Syamsul Alim Bulu dan Ibu Yayah Sadiyah. Penulis memiliki dua saudara kandung, yaitu kakak perempuan yang bernama Syazha Siti Zulaeka dan satu adik laki-laki yang bernama Farid Muhammad Farhan.

Penulis menyelesaikan jenjang pendidikan pertama di Taman Kanak-Kanak (TK) Trisula Perwari Kota Tangerang pada tahun 2003, Sekolah Dasar (SD) di SDN 15 Tangerang pada tahun 2010. Kemudian, melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMPN 2 Tangerang dan lulus pada tahun 2013, selanjutnya melanjutkan Sekolah Menengah Akhir (SMA) di SMAN 7 Tangerang pada tahun 2016.

Pada tahun 2016, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN). Selama menjadi mahasiswa penulis aktif tergabung dalam organisasi BEM FISIP UNILA sebagai anggota pada tahun 2016-2017, organisasi FSPI FISIP UNILA pada tahun 2016-2017 sebagai anggota dan HMJ Ilmu Administrasi Negara sebagai sekretaris bidang data dan informasi (DAIN). Pada bulan Januari 2019, penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Karang Rejo, Kecamatan Sungkai Selatan, Lampung Utara selama 40 hari dan pada bulan Juli 2019, penulis melaksanakan praktek kerja lapangan (PKL) di Pusat Pemerintahan Kota Tangerang pada bagian tata pemerintahan selama kurang lebih 40 hari.

MOTTO

**“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan,
terdapat kemudahan”**

(Q.S Al-Insyirah: 5)

***“If you don’t believe in yourself,
nobody else will.”***

- Kobe Bryant -

**“Berbuat baiklah kepada setiap orang tanpa
mengharapkan balasan dari orang tersebut”**

- Rafie Muhammad Rizky -

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Dengan ketulusan hati, maka karya tulis ini dipersembahkan untuk kedua orang tuaku yang senantiasa mendoakan, memberikan motivasi, dan semangat dalam hidupku:

Ibu Yayah Sadiyah

dan

Ayah Alm. Syamsul Alim Bulu

Serta Almamater Tercinta:

Universitas Lampung

SANCAWANA

Puji syukur penulis ucapkan atas segala berkah yang diberikan oleh Allah yang Maha Esa dan berkat doa serta restu dari orang tua tercinta sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“KOORDINASI ANTAR DINAS UNTUK MEWUJUDKAN TANGERANG *SMART CITIES* (Studi Pada DISKOMINFO dan DISDUKCAPIL Kota Tangerang dalam Aplikasi Tangerang LIVE)”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung. Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini antara lain:

1. Allah SWT karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibuku Yayah Sadiyah dan ayahku Alm. Syamsul Alim Bulu tercinta, terima kasih untuk semua doa, waktu, perhatian, semangat, kesabaran, dan biaya yang selama ini ibu dan ayah berikan. Terimakasih sudah mengajarkan banyak hal dalam kehidupan baik dalam keadaan sulit maupun senang dan terimakasih sudah memberikan bekal kehidupan yang baik. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan, rezeki, dan kekuatan untuk ibuku dan untuk ayahku semoga semua kebaikanmu menjadi amalan baik di akhirat.
3. Kakakku tercinta Syazha Siti Zulaekha dan adikku tercinta Farid Muhammad Farhan, terimakasih atas motivasi dan perhatian yang diberikan kepada penulis. Semoga apa yang ingin dicapai oleh kakakku dan adikku bisa tercapai semuanya.

4. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing utama sekaligus Wakil Dekan Akademik dan Kerja Sama. Terimakasih banyak atas segala ilmu, bimbingan, motivasi, nasehat, waktu, keikhlasan dan kesabarannya dalam membimbing dan memotivasi penulis, semoga Allah senantiasa memberikan keberkahan, kesehatan, dan juga kebahagiaan untuk Bapak dan keluarga.
5. Ibu Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D. selaku pembimbing kedua sekaligus Dosen pembimbing akademik. Terimakasih banyak atas segala ilmu, bimbingan, motivasi, nasehat waktu, keikhlasan dan kesabaran yang telah diberikan selama proses bimbingan. Semoga ibu selalu diberikan keberkahan, kesehatan, dan juga kebahagiaan untuk Ibu dan keluarga.
6. Ibu Devi Yulianti, S.A.N., M.A. selaku dosen pembahas dan penguji. Terima kasih telah memberikan ilmu di dalam perkuliahan dan telah memberikan masukan maupun saran yang sangat bermanfaat bagi penulis untuk memperbaiki kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Semoga ibu selalu diberikan semoga Allah senantiasa memberikan keberkahan, kesehatan, dan juga kebahagiaan untuk Ibu dan keluarga.
7. Ibu Meiliyana, S.I.P., M.A selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Terimakasih atas segala ilmu yang telah diberikan. Semoga Allah senantiasa memberikan keberkahan dan kesehatan.
8. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara. Terimakasih atas ilmu dan pembelajaran yang diberikan kepada saya selama proses perkuliahan, semoga dapat menjadi bekal yang berharga dalam kehidupan saya kedepannya.
9. Mba Wulan dan Bapak Johari selaku staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara terimakasih telah banyak membantu hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perkuliahan. Semoga senantiasa diberikan kesehatan, kekuatan, dan kesabaran oleh Allah SWT untuk terus semangat dalam memberikan pelayanan administrasi perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
10. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

11. Bapak Dr. Arif Sugiono, M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
12. Bapak Dr. Robi Cahyadi K, M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
13. Bapak Haris dan Bapak Mizan selaku staf Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, dan Bapak Adhi Zulkifli selaku Kepala Bidang Pengembangan *e-government* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. Terimakasih telah bersedia untuk membantu dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti untuk menyusun skripsi ini. semoga Allah senantiasa memberikan keberkahan dan juga kebahagiaan untuk Bapak dan keluarga.
14. Terimakasih untuk teman-temanku Jamet E-sport Handika, Yusuf, Rifqi, dan Haryo. Terima kasih telah mengisi hari-hari penulis dengan canda tawa, mengisi waktu bermain *game*, dan menjadi teman penulis selama perkuliahan. Semangat untuk kedepannya bagi kalian semua semoga dipermudah dan diberikan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi dan pekerjaannya.
15. Terima kasih untuk teman-temanku Dodi, Alip, Bima, dan SAMAWA yang lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih selalu memberikan masukan dan arahan bagi penulis, semangat untuk kedepannya bagi kalian semua. Semoga dipermudah dan diberikan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi dan pekerjaannya.
16. Terima kasih warga Desa Karang Rejo yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 40 hari. Semoga kita dapat bertemu kembali dilain waktu dan kesempatan dan semoga seluruh warga diberikan kesehatan dan kebahagiaan.
17. Teman-teman ALASKA (Angkatan Delapan Belas Ilmu Administrasi Publik) atas segala bantuan, dukungan, serta kebersamaan dalam berproses dan berjuang di bangku perkuliahan, semoga Allah senantiasa memberikan jalan terbaik dan masa depan yang cerah untuk kita semua.

18. Terimakasih untuk orang baik, Widya Khairunnisa yang telah memberi motivasi, semangat, membantu penulis dalam penulisan skripsi ini, dan selalu mengisi hari-hari penulis dalam keadaan suka maupun duka. Semoga selalu dilindungi oleh Allah SWT dan menjadi orang yang lebih baik lagi.
19. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang turut andil dalam memberikan semangat untuk penulis selama menjalani perkuliahan. Semoga Allah SWT selalu memberikan balasan yang besar untuk Bapak, Ibu dan Sahabat dan Teman-teman semua. Hanya ucapan terima kasih dan doa yang dapat penulis berikan.
20. *Last but not least, I wanna thank me.*

Bandar Lampung, 10 Agustus 2021
Penulis

Rafie Muhammad Rizky

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Koordinasi.....	12
2.5.1 Tujuan Koordinasi	13
2.5.2 Tipe-Tipe Koordinasi	13
2.5.3 Faktor Yang Mempengaruhi Koordinasi.....	14
2.5.4 Unsur Koordinasi.....	15
2.3 <i>E-Government</i>	16
2.3.1 Model Interaksi <i>E-Government</i>	18
2.3.2 Manfaat <i>E-Government</i>	19
2.3.3 Tantangan dalam <i>E-Government</i>	20
2.3.4 Tahapan <i>E-Government</i>	20
2.4 <i>Smart City</i>	21
2.4.1 Karakter <i>Smart City</i>	22
2.4.2 Dimensi <i>Smart City</i>	23
2.4.3 Elemen Pembangunan <i>Smart City</i>	23
2.5 Kerangka Pikir	25
III. METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Fokus Penelitian.....	28
3.3 Lokasi Penelitian.....	29
3.4 Sumber Data.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	30

3.6 Teknik Analisis Data.....	32
3.6.1 Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>).....	32
3.6.2 Penyajian Data (<i>Data Display</i>).....	33
3.6.3 Penarikan Kesimpulan (<i>Conclusion Drawing</i>).....	33
3.7 Teknik Keabsahan Data	34
3.7.1 Derajat Kepercayaan (<i>Credibility</i>)	34
3.7.2 Keteralihan (<i>Transferability</i>).....	34
3.7.3 Kepastian (<i>Dependability</i>).....	35
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Penelitian.....	36
4.1.1 Kota Tangerang	36
4.1.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	41
4.1.3 Dinas Komunikasi dan Informatika.....	47
4.2 Hasil Penelitian	51
4.2.1 Komunikasi.....	60
4.2.2 Integrasi	61
4.2.3 Sinkronisasi	63
4.2.4 Simplifikasi.....	64
4.2.5 Mekanisme	66
4.3 Pembahasan.....	71
4.3.1 Komunikasi.....	75
4.3.2 Integritas	78
4.3.3 Sinkronisasi	80
4.3.4 Simplifikasi.....	82
4.3.5 Mekanisme	83
V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu	9
2. Model <i>E-Government</i>	18
3. Informan Penelitian	31
4. Layanan Kependudukan dalam Aplikasi Tangerang LIVE	41
5. Unsur-Unsur Koordinasi	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Aplikasi Tangerang <i>LIVE</i> di Google <i>Play Store</i>	5
2. Layanan Kependudukan dalam Tangerang <i>LIVE</i>	6
3. Elemen Pembangunan <i>Smart City</i>	24
4. Kerangka Pikir	27
5. Lambang Kota Tangerang.....	39
6. Struktur Pemerintah Daerah Kota Tangerang	40
7. Alur Pelayanan Akta Lahir Secara Online	42
8. Struktur Organisasi DISDUKCAPIL.....	46
9. Struktur Organisasi DISDUKCAPIL.....	48
10. Contoh Koordinasi DISKOMINFO	68
11. Contoh Koordinasi DISDUKCAPIL.....	69
12. Respon Positif Masyarakat.....	70
13. Respon Negatif.....	70
14. Alur Komunikasi.....	77
15. Alur Integrasi	80
16. Alur Sinkronisasi.....	81
17. Alur Simplifikasi.....	83
18. Alur Mekanisme.....	85

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pada bidang teknologi yang pesat saat ini merupakan fenomena yang tidak dapat dihindari dan terus berkembang. Pada era revolusi industri 4.0 saat ini, digitalisasi merupakan suatu keadaan yang pasti dihadapi dimana pada era ini teknologi bukanlah suatu hal yang dianggap baru dalam kehidupan. Era revolusi industri 4.0 diartikan sebagai era industri dimana seluruh entitas yang ada di dalamnya dapat saling berkomunikasi secara *real time* kapan saja dengan berlandaskan pemanfaatan teknologi internet (Fonna, 2019: 16).

Pesatnya perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi membawa perubahan dalam melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan yang dilakukan di berbagai macam sektor, yakni seperti sektor industri, sektor perdagangan, sektor pendidikan, sektor ekonomi, sektor wisata, sektor swasta, dan pemerintahan. Tidak hanya pada suatu instansi atau organisasi, pemanfaatan teknologi juga hampir digunakan oleh tiap-tiap individu di berbagai macam belahan dunia untuk melakukan berbagai aktivitas sehari-hari seperti pencarian informasi untuk pembelajaran, pekerjaan, pendidikan hingga berkomunikasi dengan individu lain tanpa terbatas jarak.

Berdasarkan pemaparan diatas, pemerintah merupakan salah satu organisasi yang juga memanfaatkan teknologi, dimana pemerintah memiliki peran untuk mengelola dan memberikan pelayanan publik yang baik terutama di era revolusi industri 4.0 seperti saat ini. Salah satu cara yang dilakukan oleh pemerintah yaitu dengan cara melakukan *development* dalam berbagai hal terkait sistem pelayanan publik maupun pengembangan organisasi itu sendiri baik di pusat maupun instansi

pemerintahan yang terdapat di daerah guna melaksanakan tugas dan fungsi dengan baik dan sesuai dengan perkembangan zaman di era revolusi industri 4.0 ini.

Pengembangan organisasi adalah upaya terencana yang dilakukan di tingkat organisasi untuk meningkatkan efektivitas atau memungkinkan organisasi untuk mencapai sasaran strategisnya (Yulianti, 2020: 70). Salah satu bentuk pengembangan dalam instansi atau organisasi pemerintah yaitu melalui reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi dalam perspektif administrasi publik adalah menjalankan reformasi administrasi yang diartikan sebagai sebuah proses untuk meningkatkan proses birokrasi itu sendiri dalam tujuannya meningkatkan pelayanan publik (Haning, 2018: 26).

Salah satu bentuk inovasi yang dilakukan pemerintah dalam untuk reformasi birokrasi yakni diselenggarakannya pemerintahan yang berbasis elektronik guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan seperti yang diatur dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik atau dikenal sebagai *e-government* adalah penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi guna meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dengan tujuan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi (Aprianty, 2016: 1590).

Adapun manfaat yang diperoleh dari penerapan *e-government* menurut Indrajit dalam Ramadhan *et al.*, (2020: 143) diantaranya yakni memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder* dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi, mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan *trend* yang ada. Implementasi pemerintahan yang berbasis elektronik (*e-government*) dapat dilakukan dengan berbagai cara salah satunya yaitu

diciptakannya program *smart city*. Program *smart city* yang dimaksud adalah sebuah sistem pengembangan kota yang terintegrasi dengan jaringan internet.

Pendapat lain menurut Menurut *Forrester Research* dalam Ramadhan *et al.*, (2020: 144) *smart city* adalah penggunaan teknologi informasi, komunikasi, dan informatika (TIK) dalam membuat komponen-komponen penting pada infrastruktur dan pelayanan di sebuah kota baik dari sisi administrasi, pendidikan, kesehatan, keselamatan publik, perumahan, transportasi, dan lainnya secara interaktif dan efisien. Maka, dapat dikatakan *smart city* adalah sebuah program untuk meningkatkan berbagai aspek dalam suatu kota dengan pemanfaatan TIK.

Tidak hanya di Indonesia, secara global sudah banyak negara-negara maju ataupun berkembang yang mengimplementasikan *smart city*, beberapa diantaranya yakni Kota Songdo di Korea Selatan, kota ini merupakan kota pertama yang menerapkan *smart city* dengan memadukan konsep *green technology* dan ramah lingkungan; Kota Melbourne di Australia, kota Melbourne adalah salah satu kota yang menerapkan *smart city* dengan melakukan riset, inovasi, dan sistem informasi geografis dengan memanfaatkan sensor *Internet of Things* (IoT); Singapura, negara ini adalah satu-satunya negara yang memiliki inisiatif dengan memanfaatkan perkembangan teknologi untuk membangun *smart nation* di bawah *prime minister office*, dengan memanfaatkan teknologi, informasi, dan data untuk warga, pebisnis, serta pemerintah (*Masterplan Guideline* Kemenkominfo, 2017).

Program *smart city* di Indonesia pertama kali diluncurkan pada tanggal 15 November 2017. Sebelum program *smart city* digencarkan di Indonesia, Kota Tangerang sudah merencanakan dan mulai mengimplementasikan pemerintah berbasis elektronik, perencanaan tersebut tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 10 Tahun 2014 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah. Dalam Peraturan tersebut tertulis bahwa pemerintah merencanakan untuk mewujudkan tata pemerintah yang baik, akuntabel, dan transparan yang didukung dengan struktur birokrasi yang berintegritas, kompeten, dan profesional, meningkatkan pembangunan sarana perkotaan yang memadai dan berkualitas

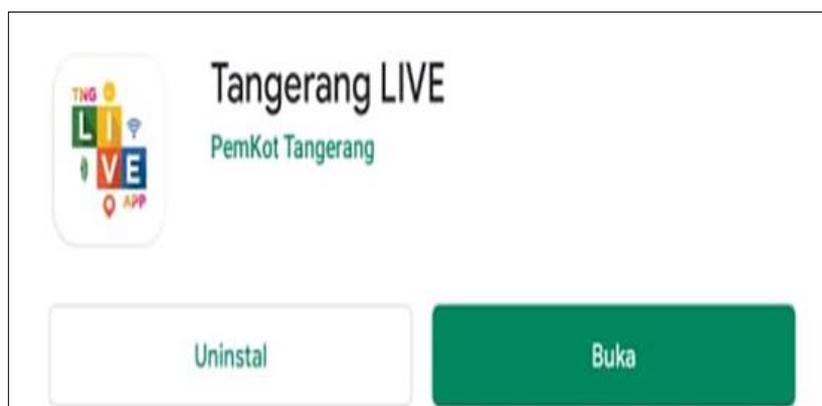
guna mewujudkan pembangunan berkelanjutan dan berwawasan lingkungan yang bersih, sehat dan nyaman.

Selain itu, dalam Peraturan Walikota Nomor 96 Tahun 2014 tentang Rencana Induk Teknologi dan Komunikasi Kota Tangerang Tahun 2015-2018, menyebutkan bahwa untuk meningkatkan mutu layanan publik dilakukan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam proses penyelenggaraan pemerintahan Kota Tangerang demi terwujudnya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Dalam implementasinya, Kota Tangerang menciptakan berbagai macam aplikasi layanan publik yang dapat diunduh di *handphone* seperti aplikasi Layanan Aplikasi Kotak Saran Anda (LAKSA) yang dibuat pada bulan Februari tahun 2017.

Kota Tangerang sebagai salah satu kota dari 24 kabupaten/kota yang berada di Indonesia yang termasuk sebagai kota yang terpilih untuk menjalankan program percontohan *smart city* di Indonesia dalam “Gerakan Menuju 100 *Smart City*”. Di mana dalam *smart city masterplan*, terdapat berbagai program yang memanfaatkan teknologi untuk menjawab tantangan sekaligus peluang dari masing-masing daerah hingga 10 tahun ke depan. (www.kominfo.go.id, diakses pada tanggal 26 September 2020).

Sebagai kota yang menerapkan *smart city*, Kota Tangerang menciptakan sebuah aplikasi *all in one* yang di dalamnya terdapat berbagai macam jenis pelayanan publik dari berbagai instansi dinas yang terdapat di Kota Tangerang yang bertujuan agar masyarakat dapat mengakses berbagai layanan yang ada hanya dengan satu portal. Aplikasi tersebut yaitu Tangerang LIVE yang diluncurkan pada tanggal 16 Agustus 2016. Keberadaan aplikasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik dan menjadi portal informasi untuk mencapai pelayanan prima yang mengutamakan kepuasan dari pengguna layanan (masyarakat).

Aplikasi tersebut dapat diunduh di *play store* dan diregistrasi oleh masyarakat Kota Tangerang menggunakan nomor induk kependudukan (NIK) untuk dapat digunakan. Hingga bulan September tahun 2020, aplikasi Tangerang LIVE telah diunduh oleh lebih dari 100.000 orang dan telah memiliki 13 jenis layanan publik (www.play.google.com).



Gambar 1. Aplikasi Tangerang *LIVE* di Google *Play Store*
Sumber: *Google Play Store* (2020)

Dalam upaya memberikan pelayanan publik yang prima, pemerintah Kota Tangerang bekerja sama dengan berbagai instansi yang terdapat di Kota Tangerang guna memberikan berbagai macam fitur layanan publik di dalam aplikasi Tangerang LIVE. Instansi tersebut diantaranya yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, Dinas Kesehatan Kota Tangerang, Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Polres Metro Tangerang Kota, dan lainnya.

Tidak hanya fitur pelayanan publik, pemerintah Kota Tangerang juga memberikan beberapa Informasi terkini tentang Kota Tangerang dalam aplikasi tersebut, dalam memberikan informasi pemerintah Kota Tangerang juga bekerja sama dengan beberapa instansi yang ada di Kota Tangerang untuk memberikan informasi terkini seperti Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, Dinas Perhubungan Kota Tangerang, Majelis Ulama Indonesia Kota Tangerang, Badan Pusat Statistik Kota Tangerang, dan PD. Pasar Kota Tangerang.

Jenis-jenis layanan yang diberikan pemerintah Kota Tangerang dalam aplikasi Tangerang LIVE diantaranya yakni layanan aspirasi kotak saran (LAKSA), layanan kependudukan, layanan informasi, layanan transportasi, pelayanan kesehatan, layanan ekonomi, layanan islami, layanan ketenagakerjaan, layanan pendidikan, layanan kesra, layanan statistik, layanan antrian, layanan darurat, layanan lingkungan. Setelah kurang lebih empat tahun berjalan sejak 2016, aplikasi Tangerang LIVE telah beberapa kali mengalami pembaharuan, dalam kurun waktu perjalanannya yang sudah cukup lama tentu sudah banyak pengguna aplikasi tersebut meskipun belum menyeluruh kepada semua masyarakat.



Gambar 2. Layanan Kependudukan dalam Tangerang LIVE
 Sumber: Aplikasi Tangerang LIVE (2020)

Implementasi program Tangerang LIVE yang merupakan perwujudan dari *smart city* yang dilakukan pemerintah Kota Tangerang tentu harus mengedepankan elemen pembangunan *smart city*. Elemen pembangunan *smart city* terbagi menjadi enam elemen yaitu *smart governance*, *smart branding*, *smart economy*, *smart living*, *smart society*, dan *smart environment* (Ramadhan *et al.*, 2019: 146). Dari beberapa elemen pembangunan *smart city* terdapat *smart governance* yang merupakan bagian dari keilmuan administrasi negara yang membahas tentang pemerintah. Dimana dalam implementasi *smart governance* tentu diperlukan adanya koordinasi antara instansi terkait baik di pemerintah pusat maupun daerah untuk mencapai keberhasilan dalam mewujudkan tujuan yang selaras hal ini dikarenakan dalam menjalankan program Tangerang LIVE terdapat banyak pihak-pihak yang terlibat di dalamnya.

Dalam menjalankan *smart city* tentu terdapat perangkat-perangkat yang memiliki tanggung jawab untuk menjalankan perintah dari pemerintah pusat untuk mencapai tujuan bersama. Untuk mewujudkan tujuan daerah itu maka diperlukanlah suatu organisasi perangkat daerah (OPD) sebagai pelaksana dalam rangka menyelenggarakan urusan kewenangan yang telah dilimpahkan kepada pemerintah daerah tersebut (Suaib, 2019: 3). Organisasi perangkat daerah (OPD) adalah pihak yang menjalankan kewenangan yang diberikan pemerintah daerah kepada tiap-tiap instansi yang berada dibawah pemerintah daerah tersebut.

Berdasarkan penjelasan diatas, dikatakan bahwa terdapat banyak dinas yang terlibat dalam program tersebut salah satunya yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL). Peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait kedua dinas tersebut dikarenakan DISKOMINFO merupakan dinas yang menjadi penyedia dan penanggung jawab aplikasi Tangerang LIVE, sedangkan DISDUKCAPIL sebagai dinas yang memiliki intensitas pelayanan publik dan kunjungan yang padat.

Oleh karena itu, peneliti bermaksud untuk mengetahui bagaimana koordinasi yang dilakukan antara kedua pihak terkait dalam menjalankan program bersama sehingga tercapainya peningkatan kualitas pelayanan melalui sebuah aplikasi dengan mengangkat judul penelitian **“Koordinasi Antar Dinas Untuk Mewujudkan Tangerang *Smart Cities* (Studi Pada DISKOMINFO dan DISDUKCAPIL Kota Tangerang dalam Aplikasi Tangerang LIVE)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu **“Bagaimana Koordinasi Antar Dinas Untuk Mewujudkan Tangerang Smart Cities (Studi Pada DISKOMINFO dan DISDUKCAPIL Kota Tangerang dalam Aplikasi Tangerang LIVE)?**

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menggambarkan koordinasi yang dilakukan antar Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dalam Tangerang "*Smart Cities*" pada aplikasi Tangerang LIVE.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat menjadi referensi pada kajian ilmu administrasi negara terutama terkait dengan proses koordinasi *government to government* (G2G) khususnya pada koordinasi antar organisasi perangkat daerah (OPD). Kemudian, secara praktis diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan dan informasi bagi pembaca dan masyarakat luas, serta dapat menjadikan bahan masukan bagi instansi terkait dalam evaluasi untuk meningkatkan kualitas program *smart city* di Kota Tangerang.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan sebuah penelitian, peneliti membutuhkan penelitian terdahulu untuk memberikan gambaran penelitian dan menambah wawasan terkait teori yang dibutuhkan dalam penelitian serupa. Dalam penelitian terdahulu, peneliti mencari penelitian yang memiliki tema yang hampir sama dan relevan dengan judul penelitian peneliti. Berikut penelitian terdahulu dalam penelitian ini:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No.	Nama (Tahun)	Judul	Tujuan	Fokus
1.	Agoes M. Sulaiman, dan Nurmayani Yuswanto (2011)	Koordinasi Antara BKKBN Provinsi Lampung dan SKPD Kabupaten/ Kota dalam Pengelolaan Program Keluarga Berencana (KB) di Provinsi Lampung	Untuk mengamati langsung tentang penerapan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan kedudukan BKKBN provinsi Lampung dan kedudukan SKPD kabupaten/ kota dalam hal program keluarga berencana	1. Mengetahui kedudukan BKKBN Provinsi Lampung dan SKPD Kabupaten/ Kota dalam pengelolaan program keluarga berencana 2. Mengetahui kedudukan BKKBN Provinsi Lampung dan SKPD Kabupaten/ Kota dalam pengelolaan program keluarga berencana

No.	Nama (Tahun)	Judul	Tujuan	Fokus
2.	Dwi Safitri, Moh. Taufik Hidayat, dan Moh. Sutarjo (2018)	Koordinasi Bidang Penanganan Fakir Miskin dengan Tenaga Kerja Sosial Kecamatan dan Desa dalam Program Rehabilitasi Sosial Keluarga Berumah Tidak Layak Huni di Dinas Sosial Kabupaten Cirebon	Memberikan gambaran mengenai koordinasi bidang FM dengan TKSK dan Desa dalam program RS-KBTLH di Dinas Sosial Kabupaten Cirebon	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui koordinasi bidang penanganan fakir miskin dalam melaksanakan program rehabilitasi sosial kabupaten Cirebon 2. Mengetahui unsur-unsur koordinasi yang mempengaruhi program bantuan sosial bagi keluarga berumah tidak layak huni 3. Mengetahui hambatan-hambatan dalam program bantuan sosial bagi keluarga berumah tidak layak huni 4. Mengetahui upaya yang telah dilakukan dalam program bantuan sosial bagi keluarga berumah tidak layak huni
3.	Asri B dan Ade Fatahilah (2019)	Koordinasi Pemerintahan dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Penduduk Rentan di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah	Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mengetahui tertib administrasi penduduk, serta untuk mengetahui hasil kerja dari proses mewujudkan tertib administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menganalisis bagaimana koordinasi pemerintahan dalam mewujudkan tertib administrasi penduduk rentan di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah 2. Menganalisis hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pendataan

No.	Nama (Tahun)	Judul	Tujuan	Fokus
				kependudukan terhadap anak jalanan gelandangan dan pengemis di Kota Palu 3. Menganalisis upaya-upaya apa yang dilakukan Organisasi Perangkat Daerah dalam mengatasi hambatan tersebut
4.	Nico Kresna Wibowo, Rahayu Sulistiowati, dan Eko Budi Sulistio (2020)	Koordinasi <i>Stakeholder</i> Tentang Pemutakhiran Data Pemilih Dalam Pemilu Serentak di Indonesia (Studi di Kota Bandar Lampung Tahun 2019)	Mendeskripsikan peran setiap <i>stakeholder</i> , koordinasi antar <i>stakeholder</i> , dan faktor penghambat koordinasi antar <i>stakeholder</i> tentang pemutakhiran data pemilih dalam pemilu serentak di Indonesia (Studi di Kota Bandar Lampung tahun 2019)	1. Mengetahui peran setiap <i>stakeholder</i> 2. Mengetahui koordinasi antar <i>stakeholder</i> 3. Mengetahui faktor penghambat koordinasi antar <i>stakeholder</i>
5.	Randi Yuhandi (2017)	Koordinasi Pemerintah Kota dalam Upaya Pencegahan Penyalahgunaan Narkotika di Kota Pekanbaru	Mendeskripsikan koordinasi yang dilakukan pemerintah dalam upaya pencegahan narkotika di Kota Pekanbaru	1. Mengetahui jenis koordinasi yang dilakukan pemerintah 2. Mengetahui pihak-pihak yang terlibat dalam proses koordinasi

Sumber: Peneliti (2020)

Berdasarkan tabel 1 penelitian terdahulu, dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu adanya perbedaan objek, fokus, dan lokasi penelitian. Dimana dalam penelitian ini mengkaji objek aplikasi Tangerang LIVE yang berfokus pada proses koordinasi antar Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dalam Tangerang "*Smart Cities*" pada aplikasi Tangerang LIVE dengan menggunakan teori dari Sulistyowati dalam Safitri *et al.*, (2018) tentang unsur-unsur koordinasi.

2.2 Koordinasi

Dalam dunia organisasi, baik itu pemerintahan maupun swasta yang bergerak dalam bidang bisnis atau sosial istilah koordinasi bukanlah hal yang asing. Koordinasi biasa digunakan para pimpinan, manajer, anggota organisasi, dan supervisor untuk mensinkronkan dan mensinergikan berbagai kegiatan unit-unit organisasi, maupun sebagai media untuk pengambilan keputusan yang efektif (Sugihartatmo dan Sentika, 2015: 14). Dalam koordinasi, menuntut sikap dan perilaku tertentu dari orang-orang, kepala-kepala unit, maupun dari kepala-kepala instansi tertentu yang terlibat dalam hubungan kerjasama baik sikap yang mengarahkan atau koordinator, maupun sikap yang diarahkan atau yang dikoordinasikan (Hartono, 2016: 6).

Jika dilihat dari segi normatif, koordinasi diartikan sebagai kewenangan untuk menggerakkan, menyasikan, menyelaraskan, dan menyeimbangkan kegiatan-kegiatan yang spesifik atau berbeda-beda, agar semuanya terarah pada pencapaian tujuan tertentu pada saat yang telah ditetapkan, sedangkan dari sudut fungsional, koordinasi dilakukan guna mengurangi dampak negatif spesialisasi dan mengefektifkan pembagian kerja (Hartono, 2016: 6).

Menurut Leonard dalam Asri dan Fatahilah (2019: 63) berpendapat koordinasi adalah penyesuaian diri dari masing-masing bagian, usaha menggerakkan, serta mengoperasikan bagian-bagian pada waktu yang cocok sehingga dengan demikian masing-masing bagian dapat memberikan sumbangan terbanyak pada keseluruhan

hasil. Sementara itu, menurut Menurut Ndraha dalam Wibowo (2020: 48) koordinasi diartikan sebagai kewenangan untuk menggerakkan, menyetarakan, menyelaraskan, dan menyeimbangkan kegiatan-kegiatan yang spesifik atau berbeda beda, agar semuanya terarah pada pencapaian tujuan tertentu.

Pendapat lain menurut Safitri *et al.*, (2018: 173) koordinasi adalah suatu usaha kerjasama menyatukan kegiatan-kegiatan atau tugas-tugas tertentu sehingga diperoleh keserasian dalam pelaksanaan tugas atau kerja untuk mencapai tujuan bersama secara efisien. Berdasarkan definisi tersebut, maka dengan demikian koordinasi dapat diartikan sebagai suatu usaha yang mampu menyelaraskan pelaksanaan tugas maupun kegiatan dalam suatu organisasi yang dilakukan oleh pihak-pihak dalam organisasi yang sederajat untuk mencapai suatu tujuan dengan kesepakatan masing-masing.

2.5.1 Tujuan Koordinasi

Menurut Safitri *et al.*, (2018: 171) untuk melakukan koordinasi memiliki tujuan, tujuan untuk melakukan koordinasi antara lain yaitu:

- a. Untuk mengarahkan dan menyatukan semua tindakan serta pemikiran ke arah tercapainya sasaran.
- b. Untuk menjuruskan keterampilan spesialis ke arah sasaran.
- c. Untuk menghindari kekosongan dan tumpang-tindih pekerjaan.
- d. Untuk menghindari kekacauan dan penyimpangan tugas dari sasaran.
- e. Untuk mengintegrasikan tindakan ke arah sasaran.
- f. Untuk menghindari tindakan *overlapping* dari sasaran.

2.5.2 Tipe-Tipe Koordinasi

Menurut Suganda dalam Hartono (2016: 6) menyebutkan beberapa jenis koordinasi sesuai dengan lingkup dan arah jalurnya sebagai berikut:

- a. Menurut lingkungannya, terdapat:
 1. Koordinasi intern yaitu koordinasi antar pejabat atau antar unit di dalam suatu organisasi

2. Koordinasi ekstern yaitu koordinasi antar pejabat dari berbagai organisasi atau antar organisasi.
- b. Menurut arahnya, terdapat:
1. Koordinasi horizontal yaitu koordinasi antar pejabat atau antar unit yang mempunyai tingkat hierarki yang sama dalam suatu organisasi, dan antar pejabat dari organisasi-organisasi yang sederajat atau antar organisasi yang setingkat
 2. Koordinasi vertikal yaitu koordinasi antara pejabat-pejabat dan unit-unit tingkat bawah oleh pejabat atasannya atau unit tingkat atasnya langsung, juga cabang-cabang suatu organisasi oleh organisasi induknya
 3. Koordinasi diagonal yaitu koordinasi antar pejabat atau unit yang berbeda fungsi dan berbeda tingkatan hierarki nya
 4. Koordinasi fungsional, adalah koordinasi antar pejabat, antar unit atau antar organisasi yang didasarkan atas kesamaan fungsi, atau karena koordinatornya mempunyai fungsi tertentu.

2.5.3 Faktor Yang Mempengaruhi Koordinasi

Menurut Hasibuan dalam Asri dan Fatahilah (2019: 64) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi koordinasi yaitu:

- a. Kesatuan tindakan, pada hakekatnya koordinasi memerlukan kesadaran setiap anggota organisasi untuk saling menyesuaikan diri atau tugasnya dengan anggota atau satuan organisasi lainnya agar anggota atau satuan organisasi tersebut tidak berjalan sendiri-sendiri,
- b. Komunikasi, merupakan salah satu dari sekian banyak kebutuhan manusia dalam menjalani hidup dan kehidupannya. Dalam organisasi komunikasi sangat penting karena dengan komunikasi partisipasi anggota akan semakin tinggi dan pimpinan memberitahukan tugas kepada karyawan harus dengan komunikasi,
- c. Pembagian kerja, secara teoritis tujuan dalam suatu organisasi adalah untuk mencapai tujuan bersama dimana individu tidak dapat mencapainya sendiri. Kelompok dua atau lebih orang yang bekerja bersama secara kooperatif dan

dikoordinasikan dapat mencapai hasil lebih daripada dilakukan perseorangan. Dalam suatu organisasi, tiang dasarnya adalah prinsip pembagian kerja (*Division of labor*),

- d. Disiplin, setiap organisasi yang kompleks, setiap bagian harus bekerja secara terkoordinasi, agar masing-masing dapat menghasilkan hasil yang diharapkan. Koordinasi adalah usaha penyesuaian bagian- bagian yang berbeda-beda agar kegiatan dari pada bagian-bagian itu selesai pada waktunya, sehingga masing-masing dapat memberikan sumbangan usahanya secara maksimal agar diperoleh hasil secara keseluruhan, untuk itu diperlukan disiplin.

2.5.4 Unsur Koordinasi

Menurut Sulistyowati dalam Safitri *et al.*, (2018: 173) mengatakan bahwa koordinasi memiliki 5 unsur yang meliputi:

- a. Komunikasi

Komunikasi merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari koordinasi. Sejumlah unit dalam organisasi dapat dikoordinasikan berdasarkan rentang dimana sebagian besar ditentukan oleh adanya komunikasi. Pendekatan pertama dalam koordinasi adalah komunikasi, karena komunikasi adalah kunci koordinasi yang efektif, sehingga dapat dikatakan koordinasi tergantung terhadap perolehan, penyebaran, dan pemrosesan informasi (Sugihartatmo dan Sentika, 2015: 23)

- b. Integrasi

Menurut Sugandha dalam Sugihartatmo dan Sentika (2015: 24) integrasi adalah usaha untuk menyatukan tindakan-tindakan berbagai badan, instansi, unit, sehingga diperoleh suatu kebulatan pemikiran dan kesatuan tindakan yang terarah pada suatu sasaran yang telah disepakati bersama. Adanya *Standar Operating Procedure* (SOP) atau protap merupakan suatu bentuk contoh indikator kegiatan yang terintegrasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Sulistyowati dalam Sugihartatmo dan Sentika (2015: 24) yang mengatakan bahwa aturan dan prosedur pelaksanaan kegiatan yang terintegrasi dapat tercermin dari protap yang ada.

c. Sinkronisasi

Menurut Sugihartatmo dan Sentika (2015: 24) sinkronisasi adalah suatu usaha untuk menyesuaikan, melaraskan kegiatan-kegiatan, tindakan-tindakan, pada unit-unit sehingga diperoleh keserasian dalam pelaksanaan tugas atau kerja. Sulistyowati dalam Sugihartatmo dan Sentika (2015: 24) menyatakan bahwa dengan adanya sinkronisasi maka akan mengurangi tugas-tugas yang saling tumpang tindih, sehingga menurunkan duplikasi kegiatan, bahkan meniadakan kegiatan yang tidak perlu

d. Simplifikasi

Menurut Sulistyowati dalam Sugihartatmo dan Sentika (2015: 25) simplifikasi adalah penerapan yang terorganisir akal sehat untuk menemukan cara-cara yang lebih baik dan lebih mudah dalam menjalankan suatu tugas, hal tersebut dapat dilakukan salah satunya dengan cara membuat program yang realistik, sederhana, dan dapat dikerjakan.

e. Mekanisme

Mekanisme diartikan sebagai cara kerja yang saling menyesuaikan, supervisi langsung, standarisasi prosedur kerja, standarisasi keluaran kerja, standarisasi keterampilan kerja, serta pembentukan tim atau badan koordinasi dalam suatu kegiatan (Sugihartatmo dalam Sentika, 2015: 28).

2.3 E-Government

Birokrasi menjadi tumpuan berbagai aktivitas pemerintahan dalam banyak hal khususnya dalam memberikan pelayanan kepada rakyat, dengan adanya pelayanan yang baik menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam kehidupan bernegara (Rohman dan Hardianto, 2019: 2). Seiring dengan perubahan zaman, tuntutan masyarakat akan perubahan terjadi hampir di seluruh lini kehidupan masyarakat, masyarakat menuntut pemerintah untuk melakukan perubahan drastis dan penyesuaian dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat yang dikenal dengan istilah reformasi birokrasi (Rohman dan Hardianto, 2019: 16).

Menurut Sedarmayanti dalam Rohman dan Hardianto (2019: 10) reformasi birokrasi dipandang sebagai upaya sistematis, terpadu, menyeluruh, dan memiliki tujuan untuk mencapai terlaksananya tata kelola pemerintahan yang baik. Pergeseran paradigma dalam tata kelola pemerintahan berimbas pada berubahnya istilah *government* ke *governance* sejalan dengan perubahan paradigma ilmu administrasi negara ke ilmu administrasi publik, pemerintah pada saat ini bukan lagi satu-satunya pelaku dalam mengelola jalannya pemerintahan, melainkan sudah harus ada keterlibatan pihak-pihak lain guna tercapainya birokrasi yang efisien, efektif, dan akuntabel (Rohman dan Hardianto, 2019: 74).

Proses terjadinya reformasi birokrasi tentu dibutuhkan berbagai alternatif cara untuk mengatasi masalah ataupun penyesuaian hingga sampai ke penetapan kebijakan. Proses persetujuan kebijakan dimulai dengan kegiatan: (1) Persuasi, yaitu upaya meyakinkan orang lain tentang kebenaran atau nilai posisi seseorang dan mereka ingin menerimanya sebagai milik mereka; (2) Tawar-menawar, yang merupakan proses dimana dua orang atau lebih yang memiliki kekuasaan atau wewenang untuk menetapkan setidaknya tujuan mereka tidak setuju untuk dapat membentuk serangkaian tindakan yang dapat diterima bersama Meutia., *et al* (2021: 12).

Dalam tatanan pemerintahan tentu proses persetujuan kebijakan merupakan hal yang penting, hal ini dikarenakan dalam tatanan tersebut terdapat berbagai macam jabatan sehingga diperlukan adanya proses tersebut. Salah satu bentuk kebijakan dari pemerintah dalam reformasi birokrasi seiring dengan perkembangan zaman yakni dengan mengedepankan dan memanfaatkan kemajuan teknologi atau dikenal dengan *e-government*.

Menurut Instruksi Presiden No. 3 tahun 2001 *e-government* didefinisikan sebagai upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien dimana pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pendapat lain menurut

Chen dan Perry dalam Irawan (2013: 176) *e-government* adalah upaya pemerintah dalam menyediakan informasi dan pelayanan kepada masyarakat, kelompok bisnis, pegawai pemerintah, dan organisasi masyarakat.

Menurut Forman dalam Nugraha (2018: 35) *e-government* secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan penyampaian layanan. Berdasarkan definisi-definisi para ahli yang telah dijelaskan diatas, maka *e-government* adalah sebuah proses digitalisasi sistem pemerintahan baik dari aspek pelayanan maupun lainnya yang dilakukan pemerintah dengan memanfaatkan teknologi dalam berbagai aspek.

2.3.1 Model Interaksi *E-Government*

Menurut Winarno (2016: 30) interaksi *e-government* terdiri dari tujuh model yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. Model *E-Government*

Model <i>e-government</i>	Interaksi
Pemerintah ke masyarakat (G2C)	Penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat.
Masyarakat ke pemerintah (C2G)	Memungkinkan pertukaran informasi dan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah.
Pemerintah ke bisnis (G2B)	Terdiri dari transaksi-transaksi elektronik dimana pemerintah menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan bisnis untuk berinteraksi dengan pemerintah.
Bisnis ke pemerintah (B2G)	Mengarah kepada pemasaran produk dan jasa ke pemerintah untuk membantu pemerintah menjadi lebih efisien.
Pemerintah ke pegawai (G2E)	Terdiri dari inisiatif-inisiatif yang memfasilitasi manajemen pelayanan dan komunikasi internal dengan pegawai pemerintahan.
Pemerintah ke pemerintah (G2G)	Memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi <i>online</i> antar departemen atau lembaga pemerintahan melalui basis data terintegrasi.
Organisasi nirlaba ke pemerintah (N2G)	Memungkinkan pertukaran informasi dan komunikasi antara pemerintah dan organisasi nirlaba, partai politik, dan organisasi sosial

Sumber: Winarno (2016: 30)

Berdasarkan tabel 2 model-model *e-government*, *e-government* merupakan salah satu harapan pemerintah dalam mencapai tujuan untuk meningkatkan kemudahan interaksi pada instansi pemerintah. Keberhasilan pemerintah dalam menjalankan *e-government* akan memberikan manfaat yang baik bagi pemerintah dan juga *stakeholder* salah satunya yaitu interaksi yang dilakukan menjadi lebih mudah, murah dan juga cepat sehingga diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dengan kemudahan interaksi tersebut.

2.3.2 Manfaat E-Government

Menurut Gore dan Blair dalam Winarno (2016: 31) menggambarkan tujuan dan manfaat yang dirasakan sebuah negara dalam mengimplementasikan *e-government* yaitu:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder* (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara,
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep *good corporate governance*,
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari,
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan,
- e. Menciptakan satu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan *trend* yang ada,
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

2.3.3 Tantangan dalam *E-Government*

Menurut Indrajit dalam Mariano (2018: 6) secara pokok ada tiga tantangan terbesar dalam dihadapi oleh pemerintah maupun masyarakat dalam mengembangkan konsep *e-government* di negaranya masing-masing:

- a. Tantangan yang berkaitan dengan cara menciptakan dan menentukan kenal-kenal akses *digital* (maupun elektronik) yang dapat secara efektif digunakan masyarakat maupun pemerintah.
- b. Tantangan yang berkaitan dengan keterlibatan lembaga-lembaga lain diluar pemerintah (pihak komersial, swasta, maupun pihak-pihak non-komersial lainnya) dalam mengembangkan infrastruktur maupun suprastruktur *e-government* yang dibutuhkan, dan
- c. Tantangan berkaitan dengan penyusunan strategi institusi terutama yang berkaitan dengan masalah biaya investasi dan operasional sehingga program manajemen perubahan *e-government* ini dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan yang diinginkan.

2.3.4 Tahapan *E-Government*

Menurut *World Bank* dalam Winarno (2016: 37) mendefinisikan tahapan pengembangan *e-government* dengan model yang paling sederhana. Model ini mengukur derajat literasi yang diciptakan dari sistem (situs web) yang dimiliki oleh pemerintah. Tahapan tersebut yakni:

a. *Publish*

Dalam tahap ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. Biasanya kanal akses yang dipergunakan adalah komputer atau *handphone* melalui media internet, dimana alat-alat tersebut dipergunakan untuk mengakses situs (*website*) departemen atau divisi terkait dimana kemudian user dapat melakukan *browsing* (melalui link yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan.

b. *Interact*

Pada tahapan ini terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat yang berkepentingan. Terdapat 2 jenis tahap *interact*. Pertama, bentuk portal dimana situs memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari informasi secara spesifik (pada tahap *publish*, *user* hanya dapat mengikuti link saja). Kedua, pemerintah memberikan kanal di mana masyarakat dapat melakukan diskusi secara langsung (*chatting*, *teleconference*, *web-tv*, dan lain-lain) maupun tidak langsung (melalui email, *frequent ask question*, *newsletter*, *mailing list*, dan lain-lain).

c. *Transact*

Pada tahapan ini sudah terjadi perpindahan (transfer) dari pihak lain sebagai sebuah konsekuensi diberikan layanan jasa oleh pemerintah. aplikasi ini lebih rumit karena harus memiliki sistem keamanan dan perlindungan terhadap pihak-pihak yang bertransaksi. Contoh aplikasi ini: masyarakat dapat mengurus permohonan memperoleh KTP baru atau memperpanjang melalui internet; para wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak individu atau perusahaan secara online melalui internet; melalui aplikasi *e-Procurement*, rangkaian proses tender proyek-proyek pemerintah dapat dilakukan secara online melalui internet.

2.4 *Smart City*

Di era revolusi industri 4.0, berbagai lini kehidupan mulai memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mulai dari sektor swasta sampai pemerintahan. Adanya perkembangan teknologi yang semakin cepat, membuat pemerintah harus adaptif dan inovatif pada perubahan zaman. Salah satu bentuk dari pemanfaatan TIK dalam pemerintahan yaitu melalui sebuah program *smart city*. *Smart city* memiliki kerangka kerja seperti yang dijelaskan oleh Meijer dan Bolívar dalam Castelnovo (2019: 1) yang menganggap kota pintar sebagai sistem multidimensi.

Menurut Hasibuan dan Sulaiman (2019: 127) *smart city* sedang menjadi *trend* di Indonesia, bukan hanya sebagai bentuk gengsi untuk disebut sebagai kota cerdas,

namun *smart city* adalah sebuah langkah yang hebat dalam memajukan kota dalam suatu negara dengan basis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dirancang sedemikian rupa untuk kepentingan masyarakat, terutama dalam pengelolaan sumber daya agar efisien dan efektif. Definisi lain menurut Menurut *Forrester Research* dalam Ramadhan *et al.*, (2019: 144) mendefinisikan *smart city* sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, untuk membuat komponen-komponen penting infrastruktur dan layanan dari kota-administrasi, pendidikan, kesehatan, keselamatan publik, perumahan, transportasi dan keperluan lebih, interaktif dan efisien.

Menurut Kurnaedi *et al.*, (2017: 19) *smart city* merupakan sebuah konsep kota cerdas yang dapat membantu masyarakat mengelola sumber daya yang ada dengan efisien dan memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat atau lembaga dalam melakukan kegiatannya atau mengantisipasi kejadian yang tak terduga sebelumnya. Berdasarkan penjelasan diatas, maka *smart city* dapat diartikan sebagai program yang bertujuan untuk menciptakan kota yang mengedepankan dan memanfaatkan teknologi dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat guna meningkatkan kualitas kota tersebut dari berbagai aspek.

2.4.1 Karakter *Smart City*

Utomo dan Hariadi (2016: 163) menjelaskan karakteristik kota pintar adalah sebuah kota yang dimana masyarakat, klaster bisnis, aglomerasi perkotaan, atau wilayah menggunakan teknologi informasi untuk kepentingan-kepentingan berikut:

- a. Membuat efisien penggunaan infrastruktur fisik (jalan, lingkungan dibangun dan aset fisik lainnya) melalui intelijen dan data buatan analisis untuk mendukung, pengembangan budaya yang kuat dan sehat ekonomi sosial,
- b. Terlibat secara efektif dengan orang-orang lokal dalam pemerintahan lokal dan keputusan dengan menggunakan proses inovasi terbuka dan e-partisipasi, meningkatkan kecerdasan kolektif dari lembaga kota melalui *e-governance*, dengan penekanan pada partisipasi warga,

- c. Belajar, beradaptasi, dan berinovasi dan dengan demikian merespon lebih efektif dan segera untuk mengubah keadaan dengan meningkatkan kecerdasan kota.

2.4.2 Dimensi *Smart City*

Menurut Hasibuan dan Sulaiman (2019: 130) di beberapa literatur penelitian lainnya terkait dimensi dalam konsep *smart city* juga merujuk pada ketiga dimensi tersebut yaitu :

1. Dimensi teknologi

Diperlukan pembangunan kota yang digital dan terintegrasi dengan dukungan infrastruktur fisik, teknologi pintar, perangkat mobilitas tinggi dan jaringan komputer yang memadai.

2. Dimensi Sumber Daya Manusia

Diperlukan kreatifitas, pengetahuan, pendidikan dan pembelajaran sebagai pendorong utama terbentuknya kota yang cerdas, dimana permasalahan yang bersifat manual ditransformasi dengan pengetahuan ke model sistem digital melalui kreativitas dan disajikan dalam bentuk pembelajaran yang sepenuhnya perlu konsisten untuk dilaksanakan.

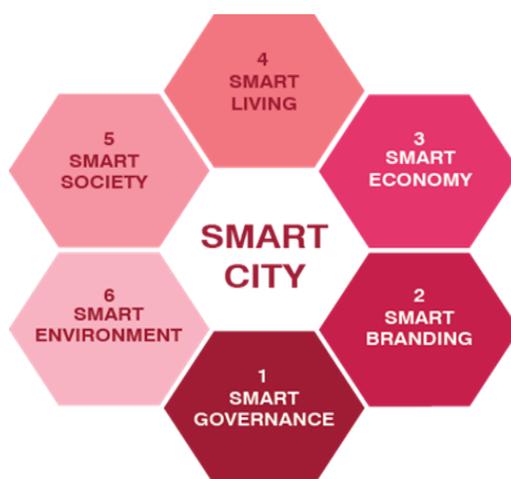
3. Dimensi Institusional

Diperlukan dukungan dari pemerintah dan kebijakan untuk pemerintahan sebagai dasar dari desain dan implementasi kota yang cerdas. Kebijakan tidak hanya mendukung tetapi juga berperan, dimana terbentuk hubungan antara lembaga pemerintah dan pihak non-pemerintah, dan sektor lainnya dalam membangun lingkungan administratif yang terintegrasi.

2.4.3 Elemen Pembangunan *Smart City*

Menurut Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dalam *Guideline Masterplan Smart City* Tahun 2017 terdapat enam elemen pembangunan *smart city* yaitu:

- a. *Smart Governance*, bertujuan untuk mewujudkan tata kelola dan tata pamong pemerintahan daerah yang efektif, efisien, komunikatif, dan terus melakukan peningkatan kinerja birokrasi melalui inovasi dan adopsi teknologi yang terpadu,
- b. *Smart Branding*, bertujuan untuk peningkatan daya saing daerah dengan penataan wajah kota dan pemasaran potensi daerah baik dalam lingkup lokal, nasional maupun internasional,
- c. *Smart Economy*, bertujuan untuk mewujudkan ekosistem yang mendukung aktivitas ekonomi masyarakat yang selaras dengan sektor ekonomi unggulan daerah yang adaptif terhadap perubahan di era informasi saat ini, serta meningkatkan *financial literacy* masyarakat melalui berbagai program diantaranya mewujudkan *less-cash society*,
- d. *Smart Living*, bertujuan untuk mewujudkan lingkungan tempat tinggal yang layak tinggal, nyaman, dan efisien,
- e. *Smart Society*, bertujuan untuk mewujudkan ekosistem sosio-teknis masyarakat yang humanis dan dinamis baik fisik maupun virtual untuk terciptanya masyarakat yang produktif, komunikatif, dan interaktif dengan *digital literacy* yang tinggi,
- f. *Smart Environment*, bertujuan untuk mewujudkan tata kelola lingkungan yang baik, bertanggung-jawab, dan berkelanjutan.



Gambar 3. Elemen Pembangunan *Smart City*
Sumber: *Guideline Masterplan Smart City Kota Tangerang*

2.5 Kerangka Pikir

Seiring dengan perkembangan revolusi industri 4.0 yang mengedepankan perkembangan pada bidang teknologi yang membuat pihak seperti masyarakat, industri, lembaga pemerintah, dan pihak-pihak lainnya harus dapat beradaptasi dengan kondisi perubahan yang terjadi. Pemerintah sebagai salah satu pihak yang harus dapat beradaptasi dengan perkembangan zaman guna meningkatkan kualitas pelayanan publik harus bisa melakukan pengembangan organisasi pemerintah dan melakukan inovasi seiring dengan kemajuan yang terjadi.

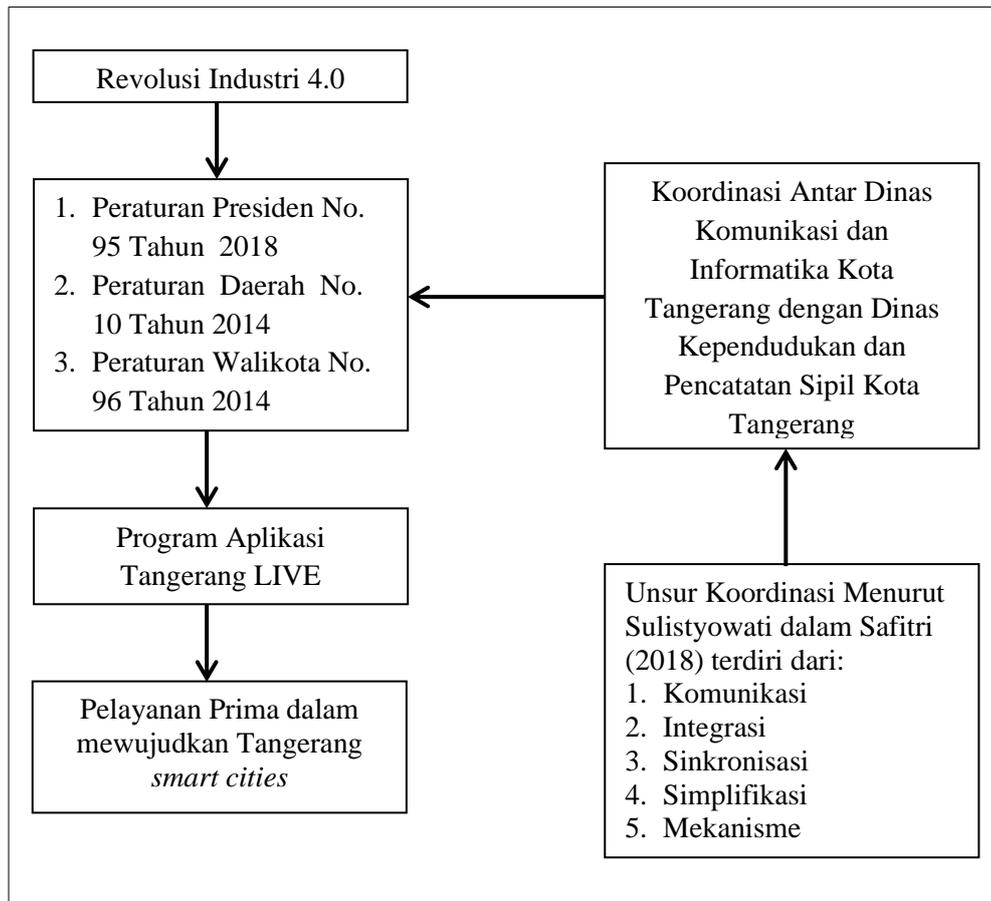
Salah satu bentuk pengembangan organisasi pemerintah yaitu dengan melakukan reformasi birokrasi yang memberikan perubahan secara drastis untuk memperbaiki sebuah sistem dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, salah satu bentuk inovasi yang dilakukan pemerintah dalam untuk reformasi birokrasi yakni diselenggarakannya pemerintahan yang berbasis elektronik guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan seperti yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yaitu dengan menerapkan *smart city*. Program *smart city* yang dimaksud adalah sebuah sistem pengembangan kota yang terintegrasi dengan jaringan internet.

Sampai dengan tahun 2020, tidak semua kota atau wilayah di Indonesia menerapkan program *smart city*. Kota Tangerang merupakan salah satu kota yang terletak di Provinsi Banten yang merencanakan program tersebut sejak tahun 2016. Perencanaan tersebut tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 10 Tahun 2014 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah. Dalam Peraturan tersebut tertulis bahwa pemerintah merencanakan untuk mewujudkan tata pemerintah yang baik, akuntabel, dan transparan yang didukung dengan struktur birokrasi yang berintegritas, kompeten, dan profesional, meningkatkan pembangunan sarana perkotaan yang memadai dan berkualitas guna mewujudkan pembangunan berkelanjutan dan berwawasan lingkungan yang bersih, sehat dan nyaman.

Dalam Peraturan Walikota Nomor 96 Tahun 2014 tentang Rencana Induk Teknologi dan Komunikasi Kota Tangerang Tahun 2015-2018, menyebutkan bahwa untuk meningkatkan mutu layanan publik dilakukan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam proses penyelenggaraan pemerintahan Kota Tangerang demi terwujudnya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif dengan memberikan arahan dan metode bagi tahapan-tahapan pelaksanaan *e-government* untuk meningkatkan integrasi dan sinkronisasi dalam perencanaan, pelaksanaan, pengendalian pemerintahan, serta terselenggaranya pemakaian sumber daya secara optimal.

Berdasarkan pada peraturan-peraturan tersebut maka teretuslah program *smart city* di Kota Tangerang. Dalam pelaksanaan *smart city* di Kota Tangerang pemerintah Kota Tangerang khususnya Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO) Kota Tangerang berkoordinasi dengan instansi pemerintahan yang ada di Kota Tangerang untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Tangerang salah satunya yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Tangerang, salah satu bentuk diterapkannya *smart city* di Kota Tangerang yakni pembuatan aplikasi Tangerang LIVE yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi dan pelayanan publik yang prima. Diharapkan dengan adanya aplikasi tersebut dapat meningkatkan *e-government* yang dijalankan oleh pemerintah Kota Tangerang.

Adanya perubahan sistem dari konvensional menjadi elektronik dalam suatu birokrasi tersebut tentu menimbulkan berbagai dampak bagi pihak yang terkait dalam memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Adanya perubahan tersebut tentu diperlukan adanya adaptasi dan kerja sama antar dinas terkait, dalam melakukan kerja sama tersebut untuk mencapai tujuan tentu diperlukan adanya koordinasi antar dinas. Oleh karena itu dalam penelitian ini, penulis ingin mengkaji lebih lanjut terkait koordinasi yang dilakukan antara DISKOMINFO dengan DISDUKCAPIL dalam menjalankan program aplikasi Tangerang LIVE. Berikut gambaran alur kerangka berpikir dalam penelitian ini:



Gambar 4. Kerangka Pikir
 Sumber: Peneliti (2020)

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan), analisis data yang bersifat induktif, dan hasil penelitian menekankan pada makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2018: 9). Deskriptif yaitu dimana data-data dalam penelitian berupa kata-kata dan gambar yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan, foto, *tape*, dokumen resmi, memo dan dokumen lainnya (Ahmad, 2015: 53).

Pada penelitian kualitatif deskriptif, peneliti bermaksud untuk menggambarkan dan menerjemahkan data yang diperoleh dari hasil turun lapangan baik berupa data foto, audio, dokumen, maupun lainnya menjadi sebuah informasi atau temuan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data terkait koordinasi yang dilakukan antara Dinas Komunikasi dan Informatika dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Tangerang dalam menjalankan aplikasi Tangerang LIVE yang merupakan bagian dari program *smart city*.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan batasan masalah yang berada di dalam penelitian kualitatif yang berisi pokok masalah yang sifatnya umum (Sugiyono, 2018: 207). Dalam melakukan penelitian, peneliti perlu melakukan pembatasan masalah agar tidak terlalu meluas dan relevan dengan maksud dan tujuan penelitian. Adapun

fokus dari penelitian ini yaitu koordinasi antar DISKOMINFO dan DISDUKCAPIL untuk mewujudkan Tangerang *smart cities* dalam aplikasi Tangerang LIVE dengan menggunakan teori Sulistyowati dalam Safitri *et al.*, (2018) tentang unsur-unsur koordinasi berikut:

1. Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi baik secara langsung maupun tidak langsung yang bertukar pesan, gagasan, perintah, saran, dan lainnya dari satu pihak ke pihak lainnya baik individu ke individu, individu ke kelompok, kelompok ke kelompok, dan sebagainya.

2. Integrasi

Integrasi adalah sebagai upaya penyatuan atau penyelarasan unsur-unsur yang berbeda dalam melakukan kerjasama baik secara individu maupun dalam organisasi.

3. Sinkronisasi

Sinkronisasi adalah penyetaraan data, tujuan, gagasan, fungsi, tugas, dan lainnya yang dilakukan oleh lebih dari dua pihak untuk mencapai kesesuaian yang disepakati bersama.

4. Simplifikasi

Simplifikasi adalah sistem penyederhanaan yang berhubungan dengan program kerja, baik dalam sebuah sistem, layanan, alur, sumber daya manusia, dan lainnya agar lebih sederhana atau efisien.

5. Mekanisme

Mekanisme diartikan sebagai cara, alur, atau proses yang dilalui dalam menjalankan sebuah kerja sama, dimana mekanisme bertujuan untuk meningkatkan kualitas sistem kerja melalui prosedur kerja, keluaran kerja, keterampilan kerja, dan hal lainnya yang menyangkut teknis kerja.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berkaitan dengan dimana wilayah peneliti melakukan penelitian dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam memperoleh data. Adapun lokasi yang menjadi tempat dalam

penelitian ini yaitu di DISKOMINFO dan DISDUKCAPIL Kota Tangerang yang terletak di Provinsi Banten. Lokasi ini dipilih oleh peneliti karena lokasi ini merupakan salah satu kota yang ada di Indonesia yang mengikuti program gerakan menuju 100 *smart city* yang diselenggarakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi RI pada gelombang pertama.

3.4 Sumber Data

Pada penelitian ini, peneliti memperoleh data dari dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah di mana peneliti langsung melakukan observasi atau dari sumber primer, sedangkan data sekunder apabila peneliti mengumpulkan data dari orang lain, bukan dari sumber pertamanya (Yusuf, 2017: 144). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil turun lapangan melalui wawancara, dokumen foto, dan rekaman suara yang diperoleh langsung oleh peneliti dari informan. Sedangkan data sekunder dalam penelitian diperoleh dari laporan pertanggungjawaban pemerintah, buku-buku, koran, media elektronik, serta penelitian yang sudah ada sebelumnya seperti artikel dan jurnal dan lain-lain untuk dijadikan sebagai sumber rujukan teori dan yang berfungsi untuk memperkaya data primer yang berkaitan dengan koordinasi.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan atau pengambilan data kualitatif pada dasarnya bersifat tentatif karena penggunaannya ditentukan oleh konteks permasalahan dan gambaran data yang mau diperoleh (Harahap, 2020: 73). Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumen (Creswell, 2014: 253). Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu:

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana, wawancara (*interview*) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara

(*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (*interview*) melalui komunikasi langsung di mana pewawancara bertanya langsung tentang sesuatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya (Yusuf, 2017: 152). Hasil wawancara yang akan peneliti dapatkan dari informan diharapkan mendapatkan informasi yang akurat dan berkaitan dengan isi dari penelitian. Informan yang dapat menjadi sumber informasi dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3. Informan Penelitian

No.	Informan	Jabatan	Instansi
1.	Bapak Adhi Zulfikli	Kepala Bidang Pengembangan <i>E-Government</i>	Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang
2.	Bapak Mizan	Staf Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang
3.	Bapak Haris	Staf Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang

Sumber: Peneliti (2020)

2. Dokumen

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari sebuah objek penelitian (Sugiyono, 2018: 240). Selama proses penelitian, peneliti juga mengumpulkan dokumen-dokumen. Dokumen tersebut berupa dokumen publik (misalnya koran, makalah, laporan kantor) ataupun dokumen privat (buku harian, surat, dan email). Dokumen yang akan dikumpulkan oleh peneliti dalam penelitian ini diantaranya Surat Keputusan terkait aplikasi Tangerang LIVE, landasan hukum terkait aplikasi Tangerang LIVE, profil lengkap yang berkaitan dengan visi dan misi, sejarah, dari instansi terkait.

3. Observasi

Observasi khususnya observasi kualitatif yaitu ketika peneliti langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian. Dalam tahapan pengamatan ini, peneliti merekam atau mencatat baik dengan cara terstruktur maupun semi struktur, misalnya dengan mengajukan sejumlah pertanyaan atau mencari informasi yang ingin diketahui oleh peneliti terkait fokus penelitian. Dalam penelitian ini observasi dilakukan secara daring yakni dengan melakukan pengamatan mengenai respon masyarakat terkait penggunaan aplikasi Tangerang LIVE baik secara positif maupun negatif.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian (Sugiyono, 2018: 243). Setelah data di lapangan diperoleh maka langkah selanjutnya adalah analisis data. Dalam penelitian kualitatif ada beberapa langkah yang dilakukan dalam menganalisis data salah satunya yaitu model analisis data Miles dan Huberman dalam Harahap (2020: 86) analisis data terdiri dari:

3.6.1 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data dilakukan setelah data primer dan sekunder terkumpul dilakukan dengan memilah data, membuat tema-tema, mengkategorikan, memfokuskan data sesuai bidangnya, membuang, menyusun data dalam suatu cara dan membuat rangkuman-rangkuman dalam satuan analisis, setelah itu baru pemeriksaan data kembali dan mengelompokkannya sesuai dengan masalah yang diteliti (Harahap, 2020: 87). Dengan demikian, data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data. Dalam penelitian ini peneliti memilih data yang berkaitan dengan koordinasi antar Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tangerang dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dalam penerapan aplikasi Tangerang LIVE.

3.6.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Menurut Harahap (2020: 87) bentuk analisis ini dilakukan dengan menyajikan data dalam bentuk narasi, di mana peneliti menggambarkan hasil temuan data dalam bentuk uraian kalimat bagan, hubungan antar kategori yang sudah berurutan dan sistematis. Pendapat lain menurut Sugiyono (2018: 249) penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, piktogram, dan sejenisnya dan yang paling sering digunakan adalah dengan teks yang bersifat naratif, dengan menyajikan data maka akan memudahkan peneliti melihat gambaran secara keseluruhan atau sebagian dari penelitian dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan pemahaman tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penyajian data melalui tabel dan teks naratif yaitu mendeskripsikan atau memaparkan hasil temuan dan wawancara dengan informan terkait koordinasi antar Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dalam penerapan aplikasi Tangerang LIVE.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Pada tahap ini kesimpulan sudah ditemukan sesuai dengan bukti-bukti data yang diperoleh di lapangan secara akurat dan faktual. Dimulai dengan melakukan pengumpulan data, seleksi data, triangulasi data, pengkategorian data, deskripsi data dan penarikan kesimpulan. Data-data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi disajikan dengan bahasa yang tegas untuk menghindari bias. Melakukan pengkategorian secara tematik, lalu disajikan ke dalam bagian-bagian deskripsi data yang dianggap perlu untuk mendukung pernyataan-pernyataan penelitian. Kesimpulan ditarik dengan teknik induktif tanpa mengeneralisir satu temuan terhadap temuan-temuan lainnya (Harahap, 2020: 88). Pada penelitian ini peneliti memberikan kesimpulan berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi yang terkait dengan proses koordinasi yang dilakukan organisasi perangkat daerah (OPD) terkait dalam menjalankan aplikasi Tangerang LIVE.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Dalam menetapkan keabsahan dalam penelitian kualitatif, diperlukan teknik pemeriksaan pada data. Pelaksanaan teknik keabsahan data dapat dilakukan dengan berbagai cara. Menurut Moleong (2016: 324) menyatakan terdapat empat kriteria yang dapat digunakan sebagai teknik keabsahan data diantaranya:

3.7.1 Derajat Kepercayaan (*Credibility*)

Penerapan kriteria dengan derajat kepercayaan ini berfungsi untuk melaksanakan inkuiri dengan berbagai cara sehingga tingkat kepercayaan penemuan dapat dicapai dan menunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada masalah yang sedang diteliti (Moleong: 2016: 234). Penetapan derajat kepercayaan dalam penelitian ini menggunakan cara pengujian triangulasi. Melalui teknik triangulasi, peneliti membandingkan data hasil wawancara dari berbagai informan yang dilakukan dengan teknik atau cara pengumpulan data yang berbeda dalam berbagai waktu yang berbeda. Peneliti juga membandingkan data-data sekunder terkait pengembangan kapasitas pemerintah yang diperoleh dari berbagai sumber yang berbeda. Teknik ini sangat berguna untuk membandingkan dan membuktikan keabsahan data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan terkait pengembangan kapasitas pemerintah. Peneliti juga menyertakan kecukupan teori atau referensi yang berkaitan dengan pengembangan kapasitas pemerintah untuk menguji, menganalisis dan penafsiran data hasil wawancara, observasi, maupun dokumentasi.

3.7.2 Keteralihan (*Transferability*)

Konsep keteralihan merupakan persoalan empiris yang bergantung pada kesamaan antara konteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan pengalihan tersebut seorang peneliti hendaknya mencari dan mengumpulkan kejadian empiris tentang kesamaan konteks. Dalam konsep keteralihan, peneliti harus melakukan penelitian

kecil untuk melakukan verifikasi terhadap data yang dihasilkan (Moleong, 2016: 325). Dalam keabsahan data pada konsep keteralihan, maka peneliti mengumpulkan data dan menjelaskannya dalam bentuk laporan dengan uraian secara rinci, jelas, dan sistematis agar pembaca dapat memahami dan mempercayai hasil penelitian.

3.7.3 Kepastian (*Dependability*)

Pada teknis uji kepastian yaitu menetapkan objektivitas dari segi kesepakatan antar subjek. Pada konsep ini, objektivitas bergantung pada persetujuan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat, dan penemuan seseorang, jika pandangan atau hasil tersebut disetujui oleh banyak orang maka dapat dikatakan objektif yang berarti dapat dipercaya, faktual, dan dapat dipastikan (Moleong, 2016: 326). Agar dapat mengetahui dan mengecek serta memastikan bahwa penelitian ini salah atau benar, peneliti mendiskusikan dengan dosen pembimbing secara bertahap mengenai konsep di lapangan. Setelah hasil penelitian benar, diadakan seminar terbuka dan tertutup yang dihadiri oleh teman sejawat, pembimbing dosen dan pembahas dosen.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah koordinasi yang dilakukan antara organisasi perangkat daerah (OPD) yang terdapat dalam Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dalam implementasi aplikasi Tangerang LIVE guna meningkatkan pelayanan prima yang berbasis teknologi berjalan dengan baik. Koordinasi yang dilakukan dalam proses kerja sama tersebut berjalan dengan baik dilihat dari unsur koordinasi yang meliputi komunikasi, integritas, sinkronisasi, simplifikasi, dan mekanisme. Penelitian menemukan bahwa koordinasi berjalan dengan baik karena adanya proses-proses seperti komunikasi yang rutin dan intens antar kedua dinas, adanya standar operasional prosedur yang jelas dalam menjalankan program, sinkronisasi data yang baik, proses kerja yang lebih sederhana, dan mekanisme pelayanan yang jelas. Adanya koordinasi yang berjalan baik dalam mengimplementasikan aplikasi Tangerang LIVE maka program dapat berjalan dengan baik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan efisien baik dari segi waktu, tenaga maupun biaya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka peneliti memiliki beberapa saran yang perlu disampaikan dengan harapan dapat menjadi bahan untuk peningkatan dalam memberi pelayanan prima di Kota Tangerang. beberapa saran yang diajukan yaitu:

A. Dinas Komunikasi dan Informatika

1. Peningkatan sosialisasi secara meluas di Kota Tangerang mengenai aplikasi Tangerang LIVE dengan memanfaatkan perkembangan Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK), seperti melakukan sosialisasi *by phone* dengan cara mengirim *Short Message Service* (SMS) atau aplikasi pesan *online* seperti *whatsapp* dan juga media cetak untuk masyarakat yang sering membaca koran atau majalah, dan juga dapat memasang iklan di saluran televisi yang menayangkan pengenalan dan cara pemakaian aplikasi Tangerang LIVE hal ditujukan untuk masyarakat yang awam terhadap perkembangan teknologi dapat mengetahui dan memahami aplikasi pelayanan Tangerang LIVE.
2. Perlu adanya peningkatan dan penyempurnaan sistem pelayanan di dalam aplikasi Tangerang LIVE di Kota Tangerang seperti sistem layanan yang menggunakan aplikasi Tangerang LIVE yang sebelumnya masyarakat masih datang ke lokasi layanan untuk mengambil berkas yang sudah jadi. Sistem tersebut dapat diubah menjadi *less contact*, sehingga setiap proses layanan dapat dilakukan di rumah tanpa harus datang ke lokasi layanan untuk mengambil berkas yang dibutuhkan pendaftar. Berkas yang dibutuhkan oleh pengaju layanan dapat dikirim melalui *email* dan menggunakan tanda tangan elektronik atau *barcode* untuk bukti keaslian berkas.

B. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Perlunya penambahan jenis layanan kependudukan yang ada didalam aplikasi Tangerang LIVE atau menggunakan *multi window* dari aplikasi Tangerang LIVE dapat dialihkan langsung ke halaman *Website* Sobat Dukcapil untuk layanan kependudukan yang lebih lengkap. Sistem tersebut bertujuan untuk dapat meningkatkan informasi bagi masyarakat terkait jenis layanan apa saja yang tersedia dalam setiap aplikasi layanan yang dikelola oleh pemerintah daerah Kota Tangerang.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, J. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media. Diakses melalui aplikasi IPUSNAS pada tanggal 30 Juli 2021 pukul 23:00 WIB.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1589-1602.
- Asri, B., & Fatahilah, A. (2019). Koordinasi Pemerintahan Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Penduduk Rentan Di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Registratie*, 61-78.
- Castelnovo, W. (2019). Coproduction and cocreation in smart city initiatives: An exploratory study. In *E-Participation in smart cities: Technologies and models of governance for citizen Engagement* (pp. 1-20). Springer, Cham.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research Design, Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Febrian, R. A. (2015). Analisis Permasalahan Koordinasi Pemerintahan (Tinjauan Konseptual Dan Teoritis). *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, 1(1), 41-49.
- Fonna, N. (2019). *Pengembangan Revolusi Industri 4.0 dalam Berbagai Bidang*. Bogor: Guepedia. Diakses melalui aplikasi IPUSNAS pada tanggal 8 Oktober 2020 pukul 21:05 WIB.
- Haning, M. T. (2018). Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 25-37.
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Medan: Wal Ashri Publishing.
- Hardiyansyah, H. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gave Media.

- Hartono, A. (2016). Koordinasi antar Lembaga dan Stakeholder dalam Pengembangan Taman Bacaan Masyarakat (Studi Kasus: Taman Flora dan Taman Ekspresi di Kota Surabaya). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4(3).
- Hasibuan, A., & Sulaiman, O. K. (2019). Smart city, konsep kota cerdas sebagai alternatif penyelesaian masalah perkotaan kabupaten/kota, di kota-kota besar Provinsi Sumatera Utara. *Buletin Utama Teknik*, 14(2), 127-135.
- Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, 2(1), 174-201.
- Kurnaedi, D. (2017). Penerapan “Live” Smart City Kota Tangerang. *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 8(1), 18-28.
- Mariano, S. (2018). *Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo*. Doctoral dissertation, Universitas Airlangga.
- Meutia, I. F., Sujadmiko, B., Putri, D. E., & Kurniawan, D. (2021). The Idea Of Youth Detention Center: Education Program And Policy. *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*, 24(1), 1-1L.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung:Remaja Rosdakarya.
- Nomaini, F., Agustina, S., & Malinda, F. (2020). Analisis Mekanisme Koordinasi dalam Pelaksanaan Pekerjaan Pada Kantor Pemerintah Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 5(1).
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.
- Nurmayani, N. Koordinasi Antara Bkkbn Provinsi Lampung Dan Skpd Kabupaten/kota Dalam Pengelolaan Program Kb Di Provinsi Lampung. *Praevia*, 5(1), 160076.
- Ramadhan, R., Arifianti, R., & Riswanda, R. (2019). 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), 140-156. <https://doi.org/10.24198/responsive.v2i3.260>.
- Rohman, A., & Trihardianto, W. T. (2019). *Reformasi Birokrasi dan Good Governance* (pp. 1-147). Malang: Intrans Publishing.

- Safitri, D., Hidayat, M. T., & Sutarjo, M. (2018). Koordinasi Bidang Penanganan Fakir Miskin dengan Tenaga Kerja Sosial Kecamatan dan Desa Dalam Program Rehabilitasi Sosial Keluarga Berumah Tidak Layak Huni Di Dinas Sosial Kabupaten Cirebon. *Jurnal Ilmiah Publika*, 6(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33603/publika.v6i2.1554>.
- Suaib, S. Pembentukan Dan Penataan Organisasi Perangkat Daerah. *Katalogis*, 5(7).
- Sugihartatmo & Sentika, T. R. (2015). *Koordinasi Pengelolaan Program Jaminan Sosial*. Jakarta: Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukarno, F. (2016). Koordinasi dalam Pengelolaan Objek Wisata Taman Nasional Kayan Mentarang di Desa Tanjung Lapang Kilometer Delapan Kabupaten Malinau, *e-jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik universitas Mulawarman*, 4 (2): 217-232.
- Utomo, C. E. W., & Hariadi, M. (2016). Strategi Pembangunan Smart City dan Tantangannya bagi Masyarakat Kota. *Jurnal Strategi dan Bisnis*, 4(2), 159–176.
- Wibowo, N. K., Sulistiowati, R., & Sulistio, E. B. (2020). Koordinasi Stakeholder Tentang Pemutakhiran Data Pemilih dalam Pemilu Serentak di Indonesia (Studi di Kota Bandar Lampung Tahun 2019). *Jurnal Administrativa*, 2(1), 45-62.
- Wibowo, N. K., Sulistiowati, R., & Sulistio, E. B. (2020). Koordinasi Stakeholder Tentang Pemutakhiran Data Pemilih dalam Pemilu Serentak di Indonesia (Studi di Kota Bandar Lampung Tahun 2019). *Jurnal Administrativa*, 2(1), 45-62.
- Winarno, W.W. (2016). *Strategi Pembangunan Pemerintah Berbasis Elektronik Sebuah Langkah Untuk Mewujudkan Papua Bangkit Mandiri dan Sejahtera*. Yogyakarta: Kanisius.
- Winengan, W. (2018). Menakar Penerapan New Public Management dalam Birokrasi Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 4(1), 66-74.
- Yuhandi, R., & Erman, E. (2017). Koordinasi Pemerintah Kota dalam Upaya Pencegahan Penyalahgunaan Narkotika di Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Riau FISIP*, 4(2).
- Yulianti, D., & Meutia, I. F. (2020). *Buku Ajar Perilaku dan Pengembangan Organisasi*. Bandar Lampung: Pusaka Media.

Yusuf, A. M. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan*. Jakarta: Prenada Media. Diakses melalui aplikasi IPUSNAS pada tanggal 30 Juli 2021 pukul 22:00 WIB.

Peraturan Pemerintah dan Kebijakan Instansi

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2001 Tentang *E-Government*

Peraturan Daerah Kota Tangerang No. 10 Tahun 2014 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah

Peraturan Kementerian Dalam Negeri No. 98 Tahun 2018 Tentang Sistem Informasi Pembangunan Daerah

Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Walikota No. 96 Tahun 2014 Tentang Rencana Induk Teknologi Dan Komunikasi Kota Tangerang Tahun 2015-2018

Rencana Strategis (Renstra) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Tahun 2014-2018

Sumber Internet

Bayu, D.J. (2015). "LIVE", Konsep Kota Cerdas versi Tangerang. <https://properti.kompas.com/read/2015/03/27/072629621/.LIVE.Konsep.Kota.Cerdas.versi.Tangerang>. Diakses pada tanggal 2 Juli 2021 pukul 09:00 WIB.

Disdukcapil Kota Tangerang. www.disdukcapil.tangerangkota.go.id. Diakses pada tanggal 30 September 2020 pukul 23:30 WIB.

Diskominfo Kota Tangerang. www.diskominfo.tangerangkota.go.id. Diakses pada tanggal 30 September 2020 pukul 23:15 WIB.

Guideline Masterplan Smart City Tahun 2017

Irfan, A. (2016). Tangerang LIVE kumpulan aplikasi pelayanan Pemkot resmi tersedia. <https://www.antaraneews.com/berita/579279/tangerang-live-kumpulan-aplikasi-pelayanan-pemkot-resmi-tersedia>. Diakses pada tanggal 3 Juli 2021 pukul 20:00 WIB.

Kominfo. www.kominfo.go.id, diakses pada tanggal 26 September 2020 pukul 19:27 WIB.

Masterplan Guideline Kementerian Komunikasi dan Informatika Tahun 2017

Play Store. www.play.google.com, diakses pada tanggal 26 September 2020 pukul 19:35 WIB.

Tangerang Kota. www.tangerangkota.go.id, diakses pada tanggal 30 September 2020 pukul 23:00 WIB.

Winarno, H.H. (2017). Mewujudkan Kota Tangerang LIVE. <https://www.merdeka.com/peristiwa/mewujudkan-kota-tangerang-live.html>. Diakses pada tanggal 2 Juli 2021 pukul 19:30 WIB.

Zuliansyah, R.A. (2016). Pemkot Tangerang Luncurkan Aplikasi Tangerang Live. <https://tangerangnews.com/kota-tangerang/read/18344/Pemkot-Tangerang-Luncurkan-Aplikasi-Tangerang-Live>. Diakses pada tanggal 2 Juli 2021 pukul 21:30 WIB.