

IMPLEMENTASI *DIGITAL GOVERNANCE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN SARANA OLAHRAGA (STUDI KASUS APLIKASI TANGERANG *LIVE*)

Siska Rahayu Indri Tazkiya^{1*}, Yudi Muhtadi², Fitria Firdiyani³
^{1,2,3} Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang, Indonesia

*Korespondensi : taskyaindri67@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan tata kelola digital dalam upaya meningkatkan layanan perizinan sarana olahraga melalui fitur *Timsport* pada aplikasi Tangerang *LIVE* di Kota Tangerang. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik observasi, wawancara mendalam, serta dokumentasi. Landasan teorinya adalah konsep *digital governance* yang dikemukakan Lisa Welchman (2015), mencakup tiga indikator utama: strategi digital, kebijakan digital, serta standar digital. Hasil penelitian mengungkapkan meskipun fitur *Timsport* telah memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan secara online, masih dijumpai beberapa kendala dalam implementasinya. Hambatan tersebut meliputi belum adanya regulasi yang mendukung, kendala teknis seperti keterlambatan pembaruan status pembayaran, dan tidak adanya menu *event* pada fitur *timsport*. Selain itu belum tersediannya sistem evaluasi dan umpan balik yang terintegrasi turut menjadi penghambat efektivitas layanan. Oleh karena itu, dibutuhkan penguatan kebijakan digital, peningkatan kapasitas teknis, dan literasi digital Masyarakat. Penelitian ini merekomendasikan perlunya perbaikan menyeluruh agar layanan digital seperti *timsport* dapat berjalan lebih optimal dan menjadi model pelayanan publik berbasis teknologi yang berkelanjutan.

Kata Kunci : *Digital Governance*; Pelayanan Publik; *Timsport*; Tangerang *LIVE*; *Smart City*.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of digital governance in improving the licensing services of sports facilities through the Timsport feature on the Tangerang LIVE application in Tangerang City. The research employs a descriptive qualitative method with data collection techniques including observation, in-depth interviews, and documentation. The theoretical foundation is the concept of digital governance proposed by Lisa Welchman (2015), which consists of three main indicators: digital strategy, digital policy, and digital standards. The findings reveal that although the Timsport feature has facilitated the public in accessing services online, several challenges are still encountered in its implementation. These obstacles include the lack of supporting regulation. These obstacles include the lack of supporting regulations, technical constraints such as delays in payment status updates, and the absence of an event menu in the timsport feature furthermore, the lack of an integrated evaluation and feedback system also hinders service effectiveness. Therefore, strengthening digital policies, increasing thecnical capacity, and increasing the digital literacy of the community is

necessary. This study recommends comprehensive improvements so that digital services such as timsport can operate more optimally and become a model for sustainable technology based public services.

Keywords : *Digital Governance; Public Services; Timsport; Tangerang LIVE; Smart City.*

A. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi mempengaruhi banyak bidang kehidupan, salah satunya sektor pemerintahan. Dalam era Revolusi Industri 4.0 yang terus bergerak menuju *society* 5.0, pemerintah dituntut menyesuaikan diri dengan digitalisasi pada layanan publik, sehingga tercipta sistem tata kelola pemerintahan yang lebih cepat, efisien, transparan, serta akuntabel. Pemerintah Indonesia merespon dinamika ini melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), melalui peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018, dengan mendorong penggunaan teknologi dalam setiap pelayanan publik (Sosial et al., 2025)

Salah satu bentuk implementasi digitalisasi layanan publik adalah melalui konsep *digital governance*, yaitu tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, partisipasi, serta akuntabilitas pelayanan (Welchman, 2015). Kota Tangerang merupakan salah satu daerah yang mengembangkan sistem digital melalui aplikasi Tangerang *LIVE* sebagai bagian dari transformasi menuju *smart city*. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan publik termasuk *timsport*, yang berfungsi untuk pelayanan perizinan penyewaan sarana olahraga secara daring.

Akan tetapi, dalam praktiknya implementasi *digital governance* melalui fitur *timsport* belum berjalan optimal

masih ditemukan hambatan teknis, rendahnya literasi digital pengguna, serta belum adanya regulasi teknis yang spesifik mengatur operasional system. Permasalahan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara desain sistem digital dengan kesiapan kelembagaan dan sumber daya manusia dalam pengelolaannya. Karenanya, diperlukan penelitian guna menelaah sejauh mana *digital governance* telah diterapkan dalam pelayanan perizinan sarana olahraga di Kota Tangerang.

Tujuan penelitian ini adalah guna menganalisis penerapan *digital governance* melalui aplikasi Tangerang *LIVE*, khususnya fitur *timsport* dalam meningkatkan pelayanan perizinan sarana olahraga. Penelitian ini menggunakan teori *digital governance* dari (Welchman, 2015), yang mencakup tiga indikator utama, yaitu strategi digital (*digital Strategy*), kebijakan digital (*digital policy*), dan standar digital (*digital standard*), sebagai kerangka analisis.

Beberapa penelitian terdahulu telah menyoroti pentingnya *digital governance* dalam pelayanan publik. Arifin et al., (2025), dalam penelitiannya di Kabupaten Serang menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi pelayanan telah berjalan, rendahnya literasi digital dan ego sektoral masih menjadi kendala. Sementara itu, studi (Deliarnoor et al., 2024), di Kota Bandung menekankan bahwa tidak adanya *roadmap* digital yang terintegrasi menghambat efektivitas

pelayanan digital. Penelitian ini memperkuat pandangan bahwa penerapan *digital governance* harus disertai dengan kebijakan teknis, penguatan kelembagaan, serta perencanaan strategi yang matang.

Dengan menganalisis penerapan *digital governance* melalui fitur *timsport*, penelitian ini diharapkan berkontribusi terhadap pengembangan model layanan publik digital yang lebih inklusif, adaptif, dan berkelanjutan di tingkat pemerintah daerah.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai metode kualitatif deskriptif dengan landasan paradigma post-positivisme. Tujuan utamanya adalah menggali secara mendalam bagaimana penerapan digital governance melalui fitur *Timsport* pada aplikasi Tangerang *LIVE* berperan dalam peningkatan layanan perizinan sarana olahraga di Kota Tangerang. Penelitian ini dilaksanakan pada dinas Pemuda dan Olahraga (DISPORA) serta Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Tangerang, serta unit pengelola GOR sebagai instansi pelaksana layanan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap 10 informan, teknis wawancara yang digunakan bersifat semi terstruktur, memungkinkan peneliti mengembangkan pertanyaan sesuai dinamika lapangan, peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap interaksi pengguna dengan sistem aplikasi, terutama pada tahapan pemilihan jadwal, pengajuan izin, serta proses pembayaran digital. Observasi tersebut didukung dokumentasi berupa tangkapan layar

aplikasi dan dokumen resmi. Seluruh data dianalisis menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman, dan Salda, (2014), yang meliputi pengambilan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan Kesimpulan.

Validitas data diperoleh melalui triangulasi sumber, teknis, serta waktu. Konfirmasi informasi dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dari berbagai pihak, serta pengecekan silang dengan data dokumentasi dan hasil observasi. Prosedur ini memungkinkan temuan yang diperoleh memiliki derajat keabsahan yang tinggi dan dapat direplikasi serupa dalam konteks yang berbeda.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. *si Existing Penerapan Digital Governance Meningkatkan Pelayanan Perizinan Sarana Olahraga Melalui Aplikasi Tangerang LIVE*

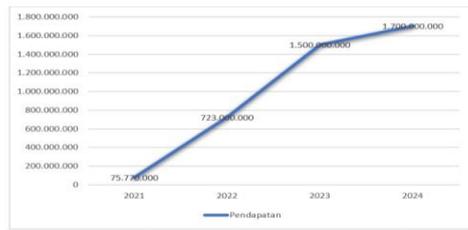
Penerapan *digital governance* di Kota Tangerang melalui aplikasi Tangerang *LIVE*, khususnya pada fitur *timsport* menunjukkan kemajuan pesat dalam sistem pelayanan publik. Inovasi ini dilatarbelakangi oleh permasalahan administratif yang sebelumnya terjadi dalam pengelolaan sarana olahraga secara manual, seperti kebocoran dana dan kurangnya akuntabilitas. Sejak fitur *Timsport* diluncurkan pada tahun 2021, Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Tangerang mencatat peningkatan signifikan dalam hal efisiensi pelayanan dan pendapatan daerah.

Secara kuantitatif peningkatan penggunaan fitur terlihat jelas pada peningkatan pendapatan yang dihasilkan

dari penyewaan sarana olahraga melalui fitur *timsport*, berikut data pendapatan fitur *timsport* tahun 2021 sampai dengan tahun 2024 :

Grafik 1.1

Data Rekapitulasi Pendapatan fitur *timsport* tahun 2021 -2024



Sumber : diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan data yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat dipahami bahwa kinerja fitur *Timsport* yang terintegrasi dalam aplikasi Tangerang LIVE menunjukkan perkembangan yang cukup pesat sejak awal diluncurkan. Dari sisi pendapatan, terlihat adanya peningkatan signifikan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2021, pendapatan yang diperoleh melalui *Timsport* mencapai Rp 75.770.000. Kemudian, pada tahun 2022, angkanya melonjak tajam hingga Rp 723.000.000. Tren positif ini berlanjut pada tahun 2023 dengan pendapatan sebesar Rp 1.500.000.000, dan kembali meningkat pada tahun 2024 menjadi Rp 1.700.000.000. Jika ditinjau secara kuantitatif, data ini menunjukkan adanya kenaikan yang stabil dan konsisten selama empat tahun terakhir.

Pertumbuhan yang cukup drastis tersebut tidak hanya menjadi indikator keberhasilan dari sisi teknis digitalisasi, tetapi juga memperlihatkan adanya respon positif dari masyarakat. Kehadiran *Timsport* berhasil mendorong minat publik untuk lebih aktif mengakses layanan perizinan sarana olahraga. Hal

ini sejalan dengan pandangan Dwiyanto (2021) yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan publik tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi, melainkan juga berkontribusi dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Dengan adanya sistem yang lebih transparan, mudah diakses, dan cepat dalam pemrosesan, masyarakat merasa lebih nyaman dalam menggunakan layanan berbasis teknologi.

Selain itu, keberhasilan *Timsport* juga tidak dapat dilepaskan dari strategi kolaboratif antar-Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Dinas Pemuda dan Olahraga (DISPORA) berperan sebagai pengelola layanan lapangan olahraga, sementara Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) bertanggung jawab sebagai penyedia infrastruktur teknologi dan pengembang sistem. Kolaborasi ini kemudian diwujudkan dalam bentuk pengembangan antarmuka ganda, baik melalui aplikasi mobile maupun sistem web admin. Upaya ini memungkinkan fleksibilitas pengelolaan serta memudahkan masyarakat sebagai pengguna. Tidak hanya itu, adanya pembagian wewenang operasional yang jelas antarinstansi juga mencegah terjadinya tumpang tindih kebijakan.

Jika ditinjau lebih dalam, penerapan *Timsport* di Kota Tangerang dapat dipetakan berdasarkan indikator strategis digital governance yang terdiri atas tiga aspek utama:

- a. Strategi Digital (*ditigal strategy*), pemanfaatan data *realtime*, sosialisasi Masyarakat, serta pengembangan fitur terus dilakukan secara bertahap dan adaptif.

- b. Kebijakan Digital (*digital policy*), pada saat ini belum adanya kebijakan khusus yang membahas terkait fitur *timsport*, dasar hukum pelayanan perizinan sarana olahraga berbasis digital secara umum masih berdasarkan dengan peraturan walikota Tangerang tentang SPBE.
- c. Standar Digital (*digital standard*), fitur *timsport* telah mengintegrasikan sistem pembayaran *cashless*, keamanan data, dan dokumentasi digital.

Dapat diambil Kesimpulan bahwa kondisi existing dalam penerapan digital governance di kota Tangerang pada pelayanan perizinan sarana olahraga menunjukkan keberhasilan transformasi digital, meskipun masih terdapat tantangan yang akan dijelaskan pada sub bab dibawah ini.

2. Faktor hambatan penerapan *digital governance* dalam meningkatkan pelayanan perizinan sarana olahraga melalui aplikasi Tangerang LIVE

Meskipun fitur *timsport* telah memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, efektivitasnya masih menghadapi beberapa hambatan yang bersifat teknis, kelembagaan, serta komunikasi public. Hambatan-hambatan ini hanya dapat berdampak pada kepuasan Masyarakat, tetapi juga adanya ruang perbaikan dalam pemenuhan indikator *digital governance*, hambatan tersebut diantaranya :

- a. Kendala teknis system pembayaran (*callback error*)

Salah satu hambatan utama yang dikeluhkan pengguna adalah keterlambatan pembaruan status

pembayaran. Meskipun transaksi *casless* telah dilakukan, system sering gagal mengubah status menjadi “lunas”, sehingga jadwal sewa tetap terbuka dan menimbulkan risiko miskomunikasi. Masalah ini mencerminkan kegagalan aspek standar digital karena sistem belum sepenuhnya stabil dalam menangani transaksi.

- b. Pemindahan Jadwal Sepihak

Pemindahan jadwal GOR sering dilakukan untuk kepentingan acara pemerintahan dan hanya diberitahukan lewat pesan otomatis tanpa penjelasan rinci. Komunikasi satu arah ini menimbulkan kesan sepihak dan ketidakpuasan Masyarakat, mencerminkan belum optimalnya standar komunikasi digital dan belum terpenuhinya prinsip digital responsif dan transparansi menurut welcman (2015).

- c. Keterbatasan Cakupan Layanan

Digital Fitur *Timsport* masih terbatas pada penyewaan regular, sementara penyewaan untuk *event* berskala besar masih dilakukan secara manual di Dinas Pemuda dan Olahraga (DISPORA). Keterbatasan ini menunjukkan bahwa belum optimalnya strategi digital dalam menjawab kebutuhan Masyarakat yang semakin beragam.

- d. Ketiadaan Regulasi Khusus Fitur *Timsport*

Belum adanya Perwal khusus yang mengatur operasional *timsport* membuat implementasi hanya mengacu pada regulasi umum SPBE dan PERWAL Kota Tangerang. Akibatnya, tidak ada pedoman eksplisit tentang layanan, pengaduan,

refund, atau pembagian tugas antar instansi. Ketiadaan regulasi ini menimbulkan ketidaksinkronan pelaksanaan dan ketidakpastian hukum, serta menunjukkan belum terpenuhinya indikator *digital policy* dalam tata kelola digital yang ideal.

Maka kesimpulan secara keseluruhan faktor hambatan yang dihadapi dalam penerapan *digital governance* pada pelayanan perizinan sarana olahraga melalui aplikasi Tangerang *LIVE* yaitu adanya fitur *timsport* memberikan dampak positif terhadap peningkatan pelayanan perizinan sarana olahraga secara signifikan, namun masih menghadapi beberapa hambatan. Hambatan tersebut mencakup keterlambatan pembaruan status pembayaran (*callback error*), pemindahan jadwal sepihak tanpa penjelasan, keterbatasan layanan untuk *event* besar, serta belum adanya regulasi khusus yang mengatur operasional *Timsport*. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kebijakan, standar, dan strategi digital belum sepenuhnya optimal, sehingga masih diperlukan perbaikan untuk mewujudkan tata kelola digital yang efektif dan berkelanjutan.

3. Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengevaluasi Faktor Hambatan Dalam Menerapkan Digital Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Sarana Olahraga di Kota Tangerang Pemerintah Kota Tangerang menyadari

Bahwa transformasi layanan publik melalui *digital governance*, khususnya pada pelayanan perizinan sarana olahraga melalui fitur *timsport* dalam aplikasi

Tangerang *LIVE* menghadapi berbagai tantangan teknis, kebijakan, maupun komunikasi. Oleh karena itu, pemerintah telah melakukan berbagai Upaya evaluatif dan perbaikan sistem untuk mengatasi hambatan tersebut, serta memastikan bahwa digitalisasi pelayanan publik berjalan secara efektif, efisien, dan berkelanjutan.

Salah satu langkah utama yang dilakukan adalah memperjelas pembagian peran teknis antara bidang di Dinas Komunikasi dan informatika Kota Tangerang. Pengembangan aplikasi dikelola oleh bidang *e-government*, sementara pengujian sistem dilakukan oleh bidang teknologi melalui uji keamanan seperti *penetration test* dan *stress test*. Setelah sistem diuji, aplikasi baru dapat dirilis kepada masyarakat. Pada sisi operasional, fitur *timsport* juga dirancang dengan dua antarmuka, yaitu versi *mobile* untuk pengguna umum dan versi *website* untuk mengatur tarif, jadwal, serta manajemen fasilitas olahraga.

Pemerintah juga menyediakan layanan *helpdesk* sebagai saluran utama untuk menangani keluhan dan gangguan layanan dari Masyarakat. Jika terdapat kendala muncul bersifat kompleks, maka masalah dapat diteruskan kepada tim teknis untuk penyelesaian yang lebih lanjut. Selain itu, dilakukan pula sosialisasi secara langsung kepada petugas GOR dan masyarakat, baik secara *offline* melalui spanduk dan pertemuan langsung, serta sosialisasi *online* melalui media sosial, website resmi, dan kanal *youtube* yang memuat tutorial penggunaan aplikasi.

Permasalahan seperti *callback* pembayaran yang gagal, gangguan akses

sistem, serta keterbatasan interoperabilitas antara sistem aplikasi dan kanal pembayaran, pemerintah kota tangerang melalui dinas pemuda dan olahraga kota tangerang serta dinas komunikasi dan informatika kota tangerang telah menginisiasi langkah-langkah teknis yang terstruktur.

Selain itu, keterbatasan cakupan fitur *Timsport* juga menjadi perhatian. Hingga saat ini, fitur ini belum mampu mengakomodasi penyewaan sarana olahraga untuk kegiatan berskala besar atau *event* khusus. Pengguna yang ingin menyelenggarakan *event* tetap harus datang langsung ke kantor Dispora dan mengajukan permohonan secara manual dengan melampirkan surat rekomendasi dan izin keramaian. Hal ini tidak hanya memperlambat proses pelayanan, tetapi juga bertentangan dengan semangat digitalisasi yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat.

Dari sisi regulasi, belum terdapat peraturan khusus yang mengatur secara rinci operasional fitur *Timsport*. Meskipun layanan ini berjalan Peraturan Walikota (PERWAL) No.2 tahun 2016 tentang pemanfaatan teknologi dan Peraturan Walikota (PERWAL) No. 19 tahun 2024 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE), belum ada kebijakan yang secara spesifik mengatur aspek-aspek penting seperti mekanisme pemindahan jadwal, standar layanan digital, pembagian kewenangan antarinstansi, serta pengelolaan keluhan dan pengawasan sistem. Ketiadaan regulasi ini menyulitkan upaya standarisasi pelayanan digital dan menyebabkan potensi ketidaksesuaian implementasi di lapangan.

Sebagai hasil dari upaya perbaikan

tersebut, pemerintah Kota Tangerang menunjukkan adanya kemajuan signifikan dalam adopsi teknologi informasi dalam pelayanan publik. Data menunjukkan bahwa fitur *Timsport* mengalami peningkatan jumlah pengguna secara konsisten dari tahun ke tahun. Pada tahun 2021, total penyewa lapangan tercatat sebanyak 1.052 kali, dan meningkat tajam menjadi 16.122 kali pada tahun 2022, kemudian melonjak lagi menjadi 35.770 kali pada tahun 2023, dan meskipun sedikit menurun, tetap tinggi pada tahun 2024 dengan 31.217 kali penyewaan.

Dengan adanya dokumentasi digital yang terpusat dan dapat diakses secara *real-time*, baik oleh DISPORA maupun DISKOMINFO, pelaporan keuangan dan penggunaan fasilitas menjadi lebih akurat dan dapat diaudit. Hal ini membuktikan bahwa *digital governance* bukan hanya alat modernisasi, tetapi juga strategi peningkatan kualitas layanan publik yang nyata.

Kesimpulannya, upaya Pemerintah Kota Tangerang dalam mengevaluasi dan menangani hambatan penerapan *digital governance* telah menunjukkan hasil yang menjanjikan, meskipun masih terdapat ruang untuk penyempurnaan, terutama dalam aspek regulasi, cakupan fitur, dan kualitas komunikasi digital. Namun arah kebijakan yang ditempuh sudah sejalan dengan prinsip-prinsip tata kelola digital yang berorientasi pada transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas.

D. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *digital governance* melalui fitur *timsport* dalam aplikasi Tangerang

LIVE merupakan terobosan inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada bidang perizinan sarana olahraga di Kota Tangerang. Temuan ini memperlihatkan bahwa inovasi digital yang dibangun oleh kolaborasi lintas organisasi, yaitu Dinas Pemuda dan Olahraga bersama Dinas Komunikasi dan Informatika, mampu menjadi model layanan publik modern yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat urban.

Dari sisi kebaruan dan keorisinilan, penelitian ini mengungkapkan bahwa penerapan *timsport* bukan hanya sekadar transformasi dari sistem manual ke digital, tetapi juga menjadi cerminan tata kelola pemerintahan yang semakin terbuka, akuntabel, dan partisipatif. Keunggulan dari sistem ini terletak pada integrasi antarmuka *mobile* dan *web*, fitur pembayaran nontunai, serta dokumentasi *real-time* yang belum banyak diadopsi secara komprehensif oleh daerah lain.

Secara keilmuan, temuan ini memperkuat teori *digital governance* yang dikemukakan Welchman, bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh infrastruktur teknologi, tetapi juga oleh keberadaan kebijakan, strategi kolaboratif, dan standar layanan yang jelas. Kontribusi ilmiahnya terletak pada formulasi model pelayanan digital daerah yang menggabungkan aspek strategis, teknis, dan kelembagaan secara sinergis, yang dapat direplikasi di daerah lain dengan menyesuaikan konteks lokal.

Implikasi hasil penelitian ini terhadap lingkungan sosial terlihat dari meningkatnya partisipasi masyarakat

dalam memanfaatkan fasilitas publik secara merata dan transparan. Dari sisi ekonomi, pendapatan asli daerah meningkat signifikan, menunjukkan bahwa inovasi digital berkontribusi langsung terhadap efisiensi fiskal. Pada aspek budaya dan politik, hadirnya sistem ini memicu pergeseran budaya birokrasi menuju pelayanan publik yang lebih terbuka dan berbasis data, serta mendorong partisipasi aktif warga dalam pengawasan pelayanan.

Namun demikian, masih terdapat tantangan struktural seperti keterlambatan sistem pembayaran (*callback error*), pemindahan jadwal yang kurang komunikatif, belum tersedianya layanan untuk kegiatan berskala besar, serta ketiadaan regulasi khusus fitur *Timsport*. Hal ini menunjukkan bahwa keberlanjutan inovasi digital perlu didukung oleh penyusunan kebijakan yang inklusif, peningkatan literasi digital masyarakat, dan penyempurnaan teknis sistem.

Sebagai langkah lanjutan, penguatan kerangka hukum, perluasan cakupan layanan, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia menjadi penting untuk memastikan bahwa penerapan *digital governance* tidak hanya responsif terhadap kebutuhan saat ini, tetapi juga mampu menghadapi tantangan layanan publik masa depan secara berkelanjutan.

E. DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Administrasi Publik*. (N.D.). Aisah Nurhasanah. (2024, August 29). *Definisi Kualitatif Deskriptif Menurut Para Ahli*. Redasamudera.

- <https://redasamudera.id/definisi-kualitatif-deskriptif-menurut-para-ahli/bab-iii-metode-penelitian>. (N.D.-A). *Bab Iii Metode Penelitian*. (N.D.-B).
- Badan Pusat Statistik Kota Tangerang. (2025). *Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk, Distribusi Persentase Penduduk, Kepadatan Penduduk, Rasio Jenis Kelamin Penduduk Menurut Kecamatan Di Kota Tangerang, 2025*. Badan Pusat Statistik Kota Tangerang. <https://tangerangkota.bps.go.id/id/statistics-table/3/v1zsbfruy3ltbfpeytswngcdzjek53ykhsnffumdkjmw==/jumlah-penduduk--laju-pertumbuhan-penduduk--distribusi-persentase-penduduk--kepadatan-penduduk--rasio-jenis-kelamin-penduduk-menurut-kecamatan-di-kota-tangerang--2025.html?Year=2025>
- Basit, A., Setiansyah, R., Nurvitasari, D., & Santi, F. (2022). Teknologi Komunikasi: Kegunaan Dan Kemudahan Pada Minat Penggunaan Tangerang Live Communication Technology: Usability And Ease Of Interest Using Tangerang Live. In *Jurnal Pembangunan Kota Tangerang* (Vol. 1, Issue 1).Data. (N.D.).
- Deliarnoor, N. A., Suwaryo, U., Hermawati, R., & Taryana, A. (2024). Anthropos: Jurnal Antropologi Sosial Dan Budaya (Journal Of Social And Cultural Anthropology) Digital Governance Dalam Mewujudkan Ketahanan Pangan Melalui Kearifan Lokal Di Kota Bandung Digital Governance In Realizing Food Security Through Local Wisdom In Bandung City. In *Journal Of Social And Cultural Anthropology* (Vol. 9, Issue 2). <http://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/anthropos> kominfo Kota Tangerang. (2024, July 5). *Tiga Fitur Favorit Super App Tangerang Live Milik Kota Tangerang*. Diskominfo. <https://tangerangkota.go.id/berita/detail/43975/tiga-fitur-favorit-super-app-tangerang-live-milik-kota-tangerang>
- Eko Subiyanto; Priyanto; Aulia Mufti. (N.D.). *Kota Tangerang Dalam Angka Tangerang Municipality In Figures Badan Pusat Statistik Kota Tangerang Bps-Statistics Tangerang Municipality*. Geograf. (2023, October 8). *Pengertian Administrasi Menurut Beberapa Ahli: Definisi Dan Penjelasan Lengkap Menurut Ahli*. Geograf.Id. <https://geograf.id/jelaskan/pengertian-administrasi-menurut-beberapa-ahli/>
- Kosasih, A., & Aditya, T. (2024). Digital Leadership Dalam Digital Governance Untuk Pelayanan Publik Digital Di Kota Tangerang. *Jihhp*, 5(1). <https://doi.org/10.38035/jihhp>
- Lei, T. (2019). Digital Governance Model For Big Data Era ----- Based On Typical Practices In Singapore. *Humanities And Social Sciences*, 7(2), 76. <https://doi.org/10.11648/j.hss.20190702.15>

- Manurung, J., Azizi, N., Anastasya, D., Valentino, N., Sanjaya, A., & Saputra, K. (2023). Deteksi Kemacetan Dengan Deep Learning Yolov4 Dan Euclidean Distance Tracker Pada Jalan Raya Di Kota Medan. *Justindo (Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi Indonesia)*, 8(1), 57–63. <https://doi.org/10.32528/Justindo.V8i1.220>
- Naufal Ali Husni, M. (2023). Digital Governance Pada Platform Simpati 2.0 Di Kabupaten Sumedang. In *Tahun* (Vol. 9, Issue 1). *Jurnal Administrasi Publik*.
- Nirmala Setyawati, D., & Fitriati, R. (2023). Digital Governance Dalam Keterbukaan Informasi Digital Governance In Information Disclosure. In *Jurnal Kebijakan Publik* (Vol. 14, Issue 1). <https://jkejournal.unri.ac.id>
- Nusandari, K. D., Widayanti, R., Achmad, Y. F., Azizah, A. H., Santoso, N. A., & Informasi, P. S. (2022). *Analisis Kesuksesan Pengguna Tangerang Live Menggunakan Information System Success Model (Issm)*. 1(1), 77–88. <https://journal.pandawan.id/mentari/article/view/131>
- Prasetyo, E. (2022). *Kinerja Pelayanan Publik Online Melalui Aplikasi Tangerang Live Dalam Rangka Mewujudkan Kota Tangerang Sebagai Smart City* (Vol. 2, Issue 2). Publik, A. P. (N.D.). *Bab Ii Kajian Teori Tentang Perizinan Berusaha Melalui Online Single Submission*.
- Ranita Rizki Aprillia; Priyanto; Tri Larasseto. (2024). *Dalam Angka Kota Tangerang 2024 Tangerang Municipality In Figures Badan Pusat Statistik Kota Tangerang Bps- Statistics Tangerang Municipality*.
- Rosita, S. D., Nurpatonah, S., Febrianti, A., Makarim, M. H. M., & Prasetyo, E. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Gov Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live, Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Tangerang. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(5). <https://doi.org/10.47467/Elmujtama.V4i5.3639>
- Si Manis. (N.D.). *23 Pengertian Administrasi Publik (Public Administration) Menurut Para Ahli Lengkap*. Pelajaran.Co.Id.
- Sosial, J., Teknologi, D., Arifin, Z., Kurniawan Subagja, I., & Hakim, A. (2025a). Digital Governance: Studi Kasus Digitalisasi Pelayanan Publik Terpadu Di Kabupaten Serang. *Jurnal Sosial Dan Teknologi (Sostech)*, 5(1).
- Sosial, J., Teknologi, D., Arifin, Z., Kurniawan Subagja, I., & Hakim, A. (2025b). Digital Governance: Studi Kasus Digitalisasi Pelayanan Publik Terpadu Di Kabupaten Serang. *Jurnal Sosial Dan Teknologi (Sostech)*, 5(1). [Tangerangkota.Go.Id.](https://tangerangkota.go.id) (2024, July 5). *Tiga Fitur Favorite Super App Tangerang Live Milik Kota Tangerang*. [Tangerangkota.Go.Id.](https://tangerangkota.go.id) *Teori Analisis Data*. (N.D.). *Versi 7*. (N.D.-A). *Versi 7*. (N.D.-B).