

## Implementasi Smart City: Analisis Perilaku Warga melalui Pemanfaatan Aplikasi Mobile “Tangerang-LIVE” untuk Meningkatkan Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Tangerang

### Smart City Implementation: Analysis of Citizens’ Behavior Through Utilization of the “Tangerang-LIVE” Mobile Application to Improve Public Services during the Covid-19 Pandemic in Tangerang City

Toddy Aditya

Universitas Muhammadiyah Tangerang

Jl. Perintis Kemerdekaan I No. 33 Kota Tangerang

#### ABSTRAK

Penelitian ini mendeskripsikan tentang penerimaan dan pemanfaatan terhadap aplikasi Tangerang-LIVE yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan kemudahan dan pelayanan yang cepat kepada masyarakat Kota Tangerang. Kota Tangerang sebagai salah satu kota termaju di Provinsi Banten dan memiliki letak geografis yang berbatasan langsung dengan DKI Jakarta. Kota ini memiliki potensi dan peluang yang cukup besar untuk mengembangkan daya saing daerah. Terobosan baru yang dilakukan Pemerintah Kota Tangerang dalam hal memberikan pelayanan prima kepada masyarakat adalah melalui “Tangerang-Live” yang sudah memasuki versi 4.0. Kata “Live” berarti menciptakan kota yang layak huni (*Liveable*), ramah investor (*Investable*), menarik untuk dikunjungi (*Visible*), dan kota berbasis elektronik (*e-city*). Layanan ini merupakan salah satu implementasi Smart City dari Pemerintah Kota Tangerang yang menyediakan informasi dan layanan publik terintegrasi seperti layanan berita, layanan perizinan, pengaduan masyarakat, informasi lowongan pekerjaan dan lain-lain. Variabel yang diukur dalam teori UTAUT dan layanan smart city berbasis ICT meliputi *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, *Innovation Concept*, dan *City Engagement*. Penulis menggunakan metode penelitian Kuantitatif dengan menggunakan software SPSS Versi 25. Hasil sampel dengan menggunakan rumus slovin didapat 400 responden yang sudah mengunduh aplikasi Tangerang LIVE. Hasil penelitian, data yang diperoleh dari model yang dibangun untuk mengetahui penggunaan aplikasi Tangerang-Live dari enam model yang diuji, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Innovation Concept* dan *City Engagement* merupakan dimensi yang berpengaruh, sedangkan dimensi *Performance Expectancy* dan *Facilitating Conditions* adalah dimensi yang tidak berpengaruh. Rekomendasi yang diusulkan oleh peneliti antara lain Pemerintah Kota Tangerang harus lebih cepat merespon berbagai pengaduan yang dilayangkan oleh masyarakat melalui Aplikasi Tangerang LIVE serta dapat mengintegrasikan aplikasi Tangerang LIVE dengan institusi lainnya dan dapat mengedukasi masyarakat Kota Tangerang untuk dapat menerima dan memanfaatkan Aplikasi Tangerang LIVE.

**Kata Kunci:** *Tangerang-Live, UTAUT, perilaku warga, smart city, aplikasi*

#### ABSTRACT

This study describes the acceptance and utilization of the Tangerang-LIVE application by the government to provide convenience and fast service to the people of Tangerang City. Tangerang City as one of the most advanced cities in Banten Province and has a geographical location that is directly adjacent to DKI Jakarta. This city has considerable potential and opportunities to develop regional competitiveness. The new breakthrough made by the Tangerang City Government in terms of providing excellent service to the community is through “Tangerang-

Email:  
toddy.aditya08@gmail.com

#### Cite This Article:

Aditya, T. (2022). Implementasi Smart City: Analisis Perilaku Warga melalui Pemanfaatan Aplikasi Mobile “Tangerang-LIVE” untuk Meningkatkan Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Tangerang. Jurnal Pembangunan Kota Tangerang, 1(1), 44–66.



Copyright (c) 2022 Jurnal Pembangunan Kota Tangerang. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0

*Live” which has entered version 4.0. The word “Live” means creating a livable, investor-friendly (Investable), interesting to visit (Visitable) city, and an electronic-based city (e-city). This service is one of the Smart City implementations from the Tangerang City Government which provides integrated public information and services such as news services, licensing services, public complaints, job vacancies information and others. The variables measured in UTAUT theory and ICT-based smart city services include Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Innovation Concept, and City Engagement. The author uses a quantitative research method using SPSS version 25 software. The sample results using the Slovin formula obtained 400 respondents who have downloaded the Tangerang LIVE application. The results of the study, the data obtained from the model built to determine the use of the Tangerang-Live application from the six models tested, Effort Expectancy, Social Influence, Innovation Concept and City Engagement are influential dimensions, while the dimensions of Performance Expectancy and Facilitating Conditions are dimensions that do not take effect. Recommendations proposed by researchers include the Tangerang City Government to respond more quickly to various complaints submitted by the public through the Tangerang LIVE application and to be able to integrate the Tangerang LIVE application with other institutions and to be able to educate the people of Tangerang City to be able to receive and utilize the Tangerang LIVE application.*

**Keywords:** *Tangerang-Live, UTAUT, citizen behavior, smart city, application*

## **PENDAHULUAN**

Pemerintah Indonesia telah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara optimal untuk penanganan pandemi Covid-19 di Indonesia, dengan secara konsisten menerapkan solusi berbasis digital sejak awal pandemi Covid-19. Pandemi Covid-19 telah memberikan efek domino multisektoral (kesehatan, sosial, ekonomi, keuangan). Namun aktivitas ekonomi harus terus berjalan dengan tetap memperhatikan faktor Kesehatan. Ekonomi digital dinilai menjadi penopang dan solusi atas perekonomian Indonesia selama masa pandemi Covid-19.

Penerapan teknologi informasi selama pandemi Covid-19 dapat mewujudkan kota yang inovatif dan berkelanjutan. Pengembangan *smart city* juga merupakan cara baru bekerja sama dengan antara Pemerintah dan Layanan organisasi *smart city* dalam mengupayakan pelayanan terbaik kepada masyarakat secara efektif dan efisien (Almuraqab, Jasimuddin, & Mansoor, 2017; Yeh, 2017). *Smart City* adalah pengembangan teknologi baru untuk meningkatkan keberlanjutan dan meningkatkan standar hidup warga (Deloitte, 2017). Enam dimensi ciri utama *Smart city* antara lain *smart economy, smart mobility, smart environment, smart people, smart living, dan smart governance*. Teori ini terkait dalam teori tradisional regional dan non-klasik untuk pertumbuhan dan pembangunan perkotaan (Neirotti, De Marco, Cagliano, Mangano, & Scorrano, 2014; Vanolo, 2014).

Konsep *smart city* yang berkembang sangat dapat dipercaya harus dianalisis melalui perspektif pengguna dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. *Smart City* dapat

dikembangkan dalam penggunaan aplikasi terintegrasi dalam pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah (Nam & Pardo, 2011). Infrastruktur perkotaan di seluruh komputasi dan perangkat seluler di kota yang mengembangkan konsep kota pintar adalah tujuan untuk mencapai keberlanjutan yang lebih besar (Gabrys, 2014).

Menyikapi Kota Cerdas yang sangat menguntungkan bagi pembangunan negara, maka Indonesia melalui inisiasi Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Badan Perencanaan Pembangunan Nasional telah memulai program *Smart Kota* di 100 Kota dan Kabupaten. Hal ini harus dapat diakomodasi oleh kesiapan alam (sumber daya, kehidupan, ekosistem); struktur (orang, modal, manajerial); infrastruktur (fisik, digital, sosial); suprastruktur (penegakan hukum, antar lembaga); dan budaya (tradisi, inovasi, interaksi). Salah satu target *Smart City* antara lain adalah Kota Tangerang (Asia, 2016).

Kota Tangerang sebagai salah satu kota yang paling maju di Provinsi Banten dan memiliki wilayah geografis yang berbatasan dengan DKI Jakarta menggambarkan bahwa kota Tangerang memiliki potensi dan peluang yang cukup besar untuk pengembangan daya saing wilayahnya. Hal ini perlu diselaraskan dengan visi dan misi kota Tangerang dalam upaya mewujudkan kota Tangerang yang layak huni dan menarik minat investor dan kunjungan pariwisata melalui kemudahan akses yaitu pemanfaatan teknologi.

#### Bottom of Form

Terobosan baru yang dilakukan Pemerintah Kota Tangerang dalam hal memberikan pelayanan prima kepada masyarakat adalah melalui aplikasi “Tangerang-Live” yang sudah memasuki versi 4.0. Kata “LIVE” berarti menciptakan Kota yang layak huni (*liveable*), ramah investor (*investable*), menarik untuk dikunjungi (*visitable*), dan berbasis kota elektronik (*e-city*). Adanya aplikasi ini berupaya untuk mewujudkan visi dan misi kota tangerang yaitu “terwujudnya masyarakat kota tangerang yang maju, mandiri, dinamis dan sejahtera”.

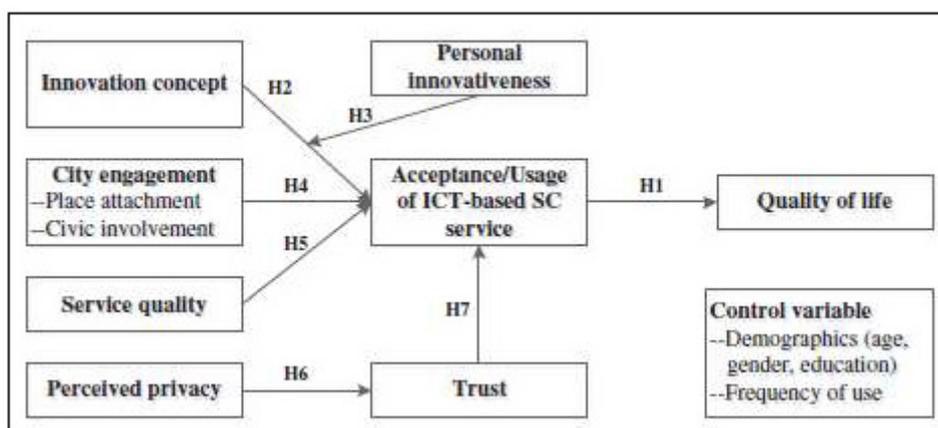
Aplikasi ini berupaya dalam membenahi berbagai portal yang sudah ada sebelumnya. Beberapa fitur yang disediakan seperti layanan *LIVE News* dengan memuat berita terkini seputar kota Tangerang, LAKSA (Kotak Saran Layanan Aspirasi), darurat 112 yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk melaporkan secara mendesak ke instansi terkait, Dinas perizinan, Dinas kependudukan dan catatan sipil serta informasi ekonomi lainnya. Layanan Tangerang-LIVE juga turut andil dalam menyampaikan informasi-informasi wisata dan destinasi wisata di kota Tangerang (P. Tangerang, 2016).

Pada tahun 2017, Walikota Tangerang mendapatkan *Visionary Leader of Indonesia in the Mayor's Best in Information Technology*. Penelitian ini berusaha menjelaskan penerimaan dan pemanfaatan aplikasi “TANGERANG-LIVE” yang ada di kota Tangerang. Sebagai wujud dari semua sistem pembangunan yang telah dikembangkan oleh Pemerintah Kota Tangerang maka sudah seharusnya didukung oleh masyarakat sebagai pengguna aplikasi tersebut. Penelitian ini akan mendeskripsikan akseptabilitas masyarakat terhadap aplikasi terkait yang telah disediakan dalam upaya mewujudkan visi dan misi kota tangerang menjadi *smart city* yang percontohan dapat digunakan juga oleh daerah lain.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Smart City

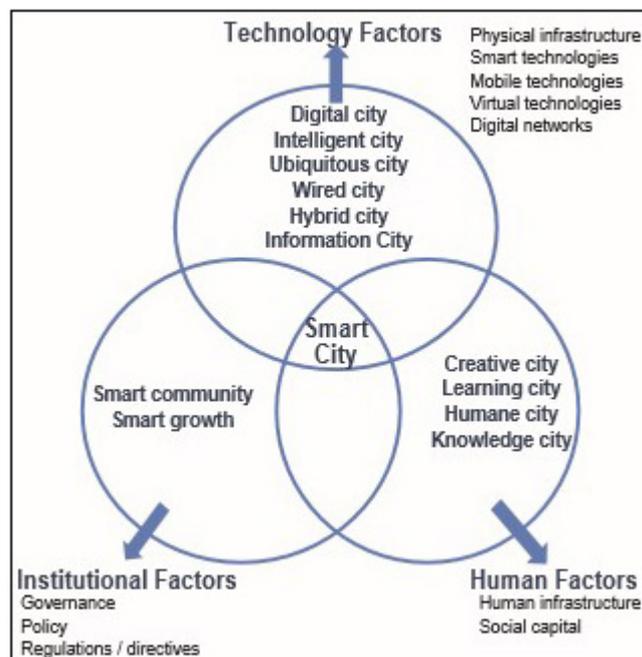
Pengembangan *smart city* perlu didukung dengan kondisi sosial, ekonomi, lingkungan dan adanya pemerintahan yang partisipatif. Beberapa kota di dunia memiliki rencana pembangunan infrastruktur yang mapan dan menerapkan inisiatif kota pintar yang menjadi prioritas pembangunan berkelanjutan (Yeh, 2017a). Penerimaan/Pemanfaatan Layanan *Smart City* berbasis ICT menggambarkan beberapa indikator dalam penerimaan teknologi TI (Teknologi Informasi) berbasis *Smart City* antara lain, kualitas hidup, konsep inovasi, inovasi pribadi, keterlibatan kota, kualitas layanan, privasi yang dirasakan, kepercayaan. Konsep kota pintar harus didukung oleh peran infrastruktur TIK, meskipun banyak penelitian juga mengungkapkan tentang pentingnya modal manusia dan modal sosial, pendidikan dan minat terhadap lingkungan sebagai katalis pertumbuhan kota. (Caragliu et al., 2011; Pick, 2017).



Gambar 1. Acceptance of Technology Smart City-based Information and Technology  
Source: (Yeh, 2017b)

Berdasarkan (Washburn & Sindhu, 2009) pengertian kota pintar antara lain adalah “*The use of Smart Computing technologies to make the critical infrastructure components and services of a city — which include city administration, education, healthcare, public safety, real estate, transportation, and utilities — more intelligent, interconnected, and efficient*”. Kota pintar juga ditafsirkan menurut IBM (Su et al., 2011) “*As the use of information and communication technology to sense, analyze and integrate the key information of core systems in running cities. At the same time, smart city can make intelligent response to different kinds of needs, including daily livelihood, environmental protection, public safety and city services, industrial and commercial activities*”.

Konsep *smart city* berupaya untuk membangun informasi dan pengelolaan kota yang terintegrasi (Israilidis et al., 2021). *Smart City* menggabungkan persepsi, jaringan dan aplikasi dalam mewujudkan kota masa depan yang terukur dan terkoneksi sesuai kebutuhan masyarakat (Ben Yahia et al., 2021). Varian *Smart City* diklasifikasikan dalam tiga faktor, yaitu teknologi, orang, dan institusi (Kumar et al., 2020). Kota pintar mampu menggabungkan modal sosial dan infrastruktur teknologi informasi untuk mendorong pertumbuhan yang berkelanjutan. Beberapa penelitian tentang aplikasi Tangerang LIVE yang digagas oleh Pemerintah Kota Tangerang telah dilakukan oleh (Aulia, 2019; Kurnaedi, 2017; Ramadhan et al., 2019; Rosyidah, 2017; Tholok et al., 2019), penelitian ini meneruskan penelitian mereka yang belum mendiskusikan variable *UTAUT* dan *ICT Based Smart City Service*.



**Gambar 2. The Conceptual of Smart City**  
**Source: (Nam & Pardo, 2011)**

Faktor teknologi menjadi prasyarat, namun harus didukung dengan kemauan nyata untuk berkolaborasi antara lembaga publik, sektor swasta, organisasi sukarela, sekolah dan warga (Khattak et al., 2019). Fokus pada infrastruktur dan teknologi penekanan pada aksesibilitas dan ketersediaan sistem (Korczak & Kijewska, 2019). Dalam *smart city* dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kreativitas, sosial dan etnis, keterbukaan pikiran dan berpartisipasi dalam kehidupan publik (Yan et al., 2020). Dukungan pemerintah dan kebijakan juga sangat penting untuk merancang dan mengimplementasikan *Smart City*. *Smart city governance* berarti melibatkan pemangku kepentingan dalam pengambilan keputusan dan dimensi pelayanan publik salah satunya dengan cara Informasi dan Teknologi atau disebut dengan *e-governance* sebagai kunci transparansi setiap informasi yang disampaikan oleh Pemerintah (Angelidou, 2014; Nam & Pardo, 2011). *Smart city governance* berarti keterlibatan pemangku kepentingan dalam pengambilan keputusan dan dimensi pelayanan publik salah satunya teknologi dan informasi atau disebut dengan *e-governance* sebagai kunci transparansi setiap informasi yang disampaikan oleh Pemerintah (Tranos & Gertner, 2012).

### ***The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)***

Penelitian ini menggunakan kombinasi teori dari *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology UTAUT* (Yeh, 2017c) dan *Acceptance/Usage of ICT-based smart city service*. Teori yang dikembangkan merupakan gabungan dari beberapa teori sebelumnya yaitu *technology acceptance model (TAM/TAM2)*, *the innovation diffusion theory (IDT)*, *the theory of reasoned action (TRA)*, *the theory of planned behavior (TPB)*, *the motivational model (MM)*, *a model of combining TAM and TPB (c-TAM-TPB)*, *the model of PC utilization (MPCU)*, *the social cognitive theory (SCT)* (Im et al., 2011). Variabel yang diukur dalam teori UTAUT dan layanan smart city berbasis ICT antara lain:

#### **1. *Performance expectancy* (Harapan kinerja)**

Sejauh mana seorang individu percaya bahwa penggunaan sistem akan membantunya mencapai keuntungan dalam meningkatkan kinerja (Venkatesh et al., 2011). Ekspektasi kinerja dianggap mampu memberikan pengaruh paling kuat dalam *Behavioral Intention (BI)* yang memiliki pengertian sejauh mana seseorang bersedia menggunakan teknologi di masa depan. (Marhaeni, G.A., 2015).

#### **2. *Effort Expectancy* (Harapan Usaha)**

Tingkat kemudahan penggunaan teknologi informasi. Sebelum menggunakan teknologi tersebut, maka masyarakat harus diinformasikan terlebih dahulu bahwa penggunaan aplikasi tersebut dengan mudah (Venkatesh et al., 2011).

3. *Social Influence* (Pengaruh Sosial)

Tingkat kepercayaan individu yang penting untuk mengakses sistem informasi terbaru. Pengaruh sosial (SI) mengacu pada keyakinan orang lain bahwa penting bahwa individu harus menerima sistem baru. Dampak dari faktor ini cenderung lebih penting di kalangan wanita, orang tua dan tingkat pengalaman yang lebih rendah (Morris et al., 2003; Trybou, 2017)

4. *Facilitating conditions* (Kondisi yang memfasilitasi)

Sejauh mana seorang individu percaya bahwa infrastruktur teknis dan organisasi ada untuk mendukung penggunaan sistem (Venkatesh et al., 2011).

5. *Innovation Concept* (Konsep Inovasi)

Inovasi penggunaan teknologi akan menggambarkan kebaruan atau modernitas yang akan mempengaruhi persepsi individu dalam menggunakan teknologi. Indikator inovasi teknologi antara lain kesukarelaan warga dalam menggunakan teknologi yang telah disediakan, pelayanan yang diperhatikan baik oleh warga, konsistensi pelayanan, dan sering dijumpai orang lain dalam menggunakan teknologi (Moore & Benbasat, 1991; Yeh, 2017b).

6. *City Engagement* (Keterlibatan Kota)

Komitmen Pemerintah dalam melakukan perbaikan pelayanan kepada masyarakat akan mempengaruhi penerimaan masyarakat dalam mendukung terwujudnya *smart city*. Misalnya, akses informasi Pemerintah dapat dengan mudah diperoleh dan diakses oleh pengguna aplikasi (Belanche et al., 2016; Yeh, 2017b).

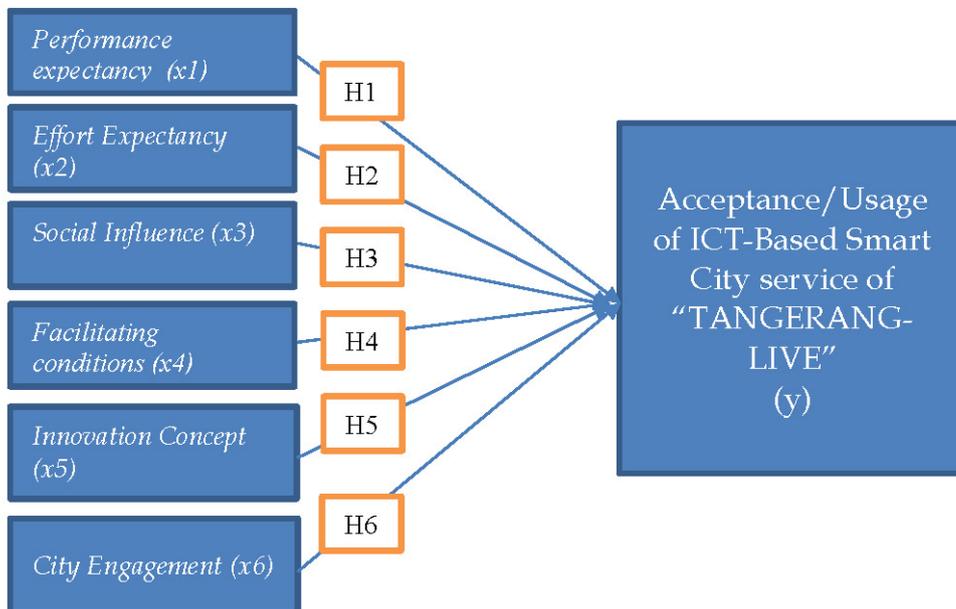
**Tabel 1. Operasionalisasi Variabel UTAUT and Acceptance/Usage of ICT-Based**

No	Dimensi	Indikator
1.	<i>Performance expectancy</i>	Kemudahan dalam mengatur persepsi Tangerang-Live Kecepatan Pemerintah dalam menyikapi penggunaan layanan Tangerang-Live Banyak keuntungan dari penggunaan Tangerang-Live Motivasi yang tinggi dalam menggunakan Tangerang-Live
2.	<i>Effort Expectancy</i>	Banyak fitur yang dapat digunakan pada Tangerang-Live Persepsi penerapan Tangerang-Live sangat mudah Sangat mudah untuk mempelajari cara kerja Tangerang-Live
3.	<i>Social Influence</i>	Menggunakan Tangerang-Live karena orang terdekat juga menggunakan

- Lingkungan sosial yang membutuhkan layanan Tangerang-Live  
Mampu menjalin hubungan baik dengan sesama pengguna jasa Tangerang-Live  
Menggunakan layanan Tangerang-Live dalam upaya mendukung kebijakan Pemerintah Kota Tangerang tentang Smart City
4. *Facilitating conditions* Fasilitas pelayanan langsung Tangerang LIVE telah disediakan oleh Pemerintah  
Pengetahuan layanan Tangerang-Live dalam upaya mewujudkan Smart City di kota Tangerang  
Pelayanan Tangerang LIVE sesuai dengan harapan  
Seluruh layanan Tangerang-Live disediakan oleh Pemerintah
5. *Innovation Concept* Menggunakan layanan "Tangerang-LIVE" atas dasar kesukarelaan  
Pelayanan yang diberikan sangat konsisten disesuaikan dengan potensi daerah  
Hasilnya dapat diamati secara langsung dalam penggunaan layanan Tangerang-Live  
Pelayanan yang ada sudah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat
6. *City Engagement* Menggunakan jasa Tangerang LIVE untuk mengetahui informasi dari Pemerintah  
Tangerang LIVE sebagai salah satu sumber informasi bagi masyarakat Tangerang  
Berpatisipasi dalam kemajuan Kota Cerdas  
Menggunakan bantuan Tangerang-Live dalam mewujudkan visi dan misi Pemerintah Kota Tangerang
7. *Acceptance/Usage of ICT-Based Smart City service of "TANGERANG-LIVE"* Menggunakan layanan Tangerang LIVE dapat mempermudah dalam mengakses informasi terbaru  
Layanan Tangerang LIVE diperlukan karena mengetahui kemanfaatan di masa depan  
Pastikan akses layanan tersebut harus Tangerang LIVE karena sesuai dengan visi dan misi kota Tangerang  
Pemanfaatan layanan Tangerang LIVE akan membantu Pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan
- 

**Sumber: (Yeh, 2017a, 2017c)**

## Kerangka Penelitian



## Hipotesis

H1: *Performance Expectancy* berpengaruh positif terhadap minat menggunakan layanan Tangerang-Live.

H2: *Effort Expectancy* berpengaruh positif terhadap minat menggunakan layanan Tangerang-Live.

H3: *Social Influence* berpengaruh positif terhadap minat menggunakan layanan Tangerang-Live.

H4: *Facilitating Condition* berpengaruh positif terhadap minat menggunakan layanan Tangerang-Live.

H5: *Innovation Concept* berpengaruh positif terhadap minat menggunakan layanan Tangerang-Live.

H6: *City Engagement* berpengaruh positif terhadap minat menggunakan layanan Tangerang-Live.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif menggambarkan fenomena dengan mengumpulkan data numerik yang dianalisis menggunakan metode berbasis

matematis (khususnya statistik) (Muijs, 2004; Ospina, 2004; Sukamolson Suphat, 2005). Dalam penelitian ini terdapat 1 variabel terikat yaitu variabel *Acceptance/Usage of ICT-Based Smart City service of "TANGERANG-LIVE"*, dan 6 variabel bebas yaitu *Performance expectancy (PE)*, *Effort Expectancy (EE)*, *Social Influence (SI)*, *Facilitating conditions (FC)*, *Innovation Concept (IC)*, *City Engagement (CE)*. Pengukuran menggunakan skala Likert 5 poin dengan (1) sangat tidak setuju, tidak setuju (2), netral (3), setuju (4), sangat setuju (5).

Pada tahap ini peneliti melakukan pengolahan data dari proses pengumpulan data. Data yang diperoleh peneliti adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas data, uji asumsi klasik dan tahap analisis data. Penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan software SPSS (*Statistic Purpose for Social Science*) Versi 25 (Muijs, 2004).

Jumlah penduduk kota tangerang tahun 2019 menurut angka katalog kota tangerang tahun 2020 (BPS Kota Tangerang, 2020), yang diterbitkan oleh BPS Tangerang berjumlah 2.139.891 dengan rasio jenis kelamin 104,17 artinya setiap 100 penduduk ada 104 perempuan ada populasi laki-laki. Sedangkan penduduk usia produktif (15-64) berjumlah 1.550.961. Populasi masyarakat Kota Tangerang yang sudah mengunduh aplikasi Tangerang LIVE adalah sebanyak 213.646 orang. Sampel yang diambil untuk melakukan penelitian ini menggunakan rumus tingkat kesalahan Slovin 5%, sehingga diperoleh sampel berjumlah 400 orang usia produktif yang sudah mengunduh aplikasi Tangerang LIVE.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Karakteristik Responden**

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 400 responden yang sudah memiliki aplikasi Tangerang-Live. Penyebaran kuesioner dilakukan secara merata di 13 kecamatan. Adapun sebaran responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Sebaran Sampel Responden per Kecamatan**

No.	Nama Kecamatan	Jumlah Sampel Responden
1.	Batu Ceper	30
2.	Benda	31
3.	Cibodas	31
4.	Jatiuwung	30
5.	Karawaci	31
6.	Neglasari	31
7.	Priuk	30
8.	Tangerang	31
9.	Cipondoh	31
10.	Pinang	31
11.	Cileduk	31
12.	Larangan	31
13.	Karang Tengah	31
	<b>Total</b>	<b>400</b>

Sumber: Data Diolah Tahun 2020

**Tabel 3. Hasil Distribusi Kuesioner Berdasarkan Karakteristik Responden**

No	Karakteristik responden	Skala	Persentase
1	Umur	15-34 tahun	76,3 %
2	Jenis Kelamin	Perempuan	51,3 %
3	Pendidikan	SMA, DIII dan Sarjana	90,8 %
4	Status Pernikahan	Belum Menikah	61,8 %
5	Pekerjaan	Pengusaha, Mahasiswa dan Lainnya	94,4 %

Sumber: Data Diolah Tahun 2020

Dari hasil penyebaran angket dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa:

1. Dari karakteristik responden berdasarkan usia dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi Tangerang-LIVE berada pada rentang usia 15 tahun sampai dengan usia 34 tahun yaitu sebanyak 76,3% dari total sampel. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Tangerang-LIVE cocok untuk usia di bawah 35 tahun.
2. Pengguna karakteristik berdasarkan jenis kelamin terbanyak adalah perempuan sebanyak 51,3% dari total sampel. Aplikasi Tangerang-Live sangat mendukung perempuan dalam mendapatkan informasi dan menyampaikan pengaduan masyarakat.

3. Dari karakteristik responden pada unsur pendidikan diketahui bahwa mayoritas pengguna aplikasi Tangerang-LIVE adalah dari SMA, D3 dan SI sebesar 90,8%. Hal ini dikarenakan aplikasi Tangerang-LIVE memberikan banyak informasi tentang lowongan kerja, layanan pendidikan, cuaca dan lain sebagainya..
4. Pengguna aplikasi Tangerang-LIVE dari karakteristik status perkawinan responden ditemukan bahwa banyak masyarakat yang belum menikah, karena banyak informasi kegiatan yang dapat diikuti.
5. Persentase terbesar pengguna aplikasi Tangerang-LIVE adalah dari karakteristik responden di bidang pekerjaan, yaitu 94,4%. Karena isi dari aplikasi Tangerang-LIVE sangat membantu para pengusaha seperti pelayanan perijinan, pelayanan informasi dan lain sebagainya.

### Validitas dan Reliabilitas

Dasar pengambilan *Cronbach Alpha Reliability Test*, menurut (Nazir, 2011), kuesioner dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha > 0.6. Berikut adalah rangkuman dari total Hasil Reliabilitas:

Tabel 4. Reliabilitas

No	Variable	Cronbach's Alpha	N of items
1	Performance Expectancy (PE)	0.742	4
2	Effort Expectancy (EE)	0.725	3
3	Social Influence (SI)	0.691	4
4	Facilitating Conditions (FC)	0.718	4
5	Innovation Concept (IC)	0.742	4
6	City Engagement (CE)	0.792	4
7	UTAUT (UT)	0.783	4

Sumber: Diolah Tahun 2020

Dalam penelitian ini kuesioner yang diajukan oleh peneliti secara keseluruhan telah memenuhi unsur Uji Reliabilitas, dimana nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6.

**Tabel. 5. Rangkuman Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

<b>Variable</b>	<b>Grain</b>	<b>Validity</b>	<b>Reliability</b>
Performance Expectancy (PE)	PE1	0,543	0.742
	PE2	0,569	
	PE3	0,593	
	PE4	0,548	
Effort Expectancy (EE)	EE1	0,818	0.725
	EE2	0,792	
	EE3	0,800	
Social Influence (SI)	SI1	0,777	0.691
	SI2	0,769	
	SI3	0,705	
	SI4	0,629	
Facilitating Conditions (FC)	FC1	0,731	0.718
	FC2	0,727	
	FC3	0,752	
	FC4	0,735	
Innovation Concept (IC)	IC1	0,737	0.742
	IC2	0,752	
	IC3	0,766	
	IC4	0,747	
City Engagement (CE)	CE1	0,775	0.792
	CE2	0,801	
	CE3	0,769	
	CE4	0,795	
UTAUT (UT)	UT1	0,727	0.783
	UT2	0,800	
	UT3	0,822	
	UT4	0,761	

**Sumber: Diolah Tahun 2020**

Ringkasan hasil validitas total

1. Uji validitas berguna untuk mengetahui validitas atau kesesuaian kuesioner yang digunakan peneliti dalam mengukur dan memperoleh data penelitian dari responden. Pada penelitian ini, dapat diketahui bahwa kuesioner sudah sesuai dalam mengukur dan memperoleh data dari responden.
2. Kuesioner penelitian dikatakan berkualitas apabila telah terbukti validitas dan reliabilitasnya. Dalam penelitian ini, kuesioner terbukti berkualitas.

3. Uji Validitas Pearson Product Moment menggunakan prinsip korelasi antara skor setiap butir angket dengan skor total jawaban responden.

### Uji Multiple Linear Regression Analysis

Tabel 6. Hasil Regresi Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.999	.576		1.736	.083
	Performance Expectancy	.043	.024	.063	1.768	.078
	Effort Expectancy	.116	.053	.088	2.179	.030
	Social Influence	.158	.044	.158	3.601	.000
	Facilitating Conditions	.079	.049	.074	1.607	.109
	Innovation Concept	.177	.044	.177	4.041	.000
	City Engagement	.426	.040	.428	10.587	.000

a. Dependent Variable: UTAUT

Sumber: Data Diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas adalah koefisien untuk mencari persamaan dalam regresi linier berganda untuk variabel dependen UTAUT. Berdasarkan nilai B di atas, diketahui bahwa nilai regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$0YI = 0.999 + 0.043 X1 + 0.116 X2 + 0.158 X3 + 0.079 X4 + 0.177 X5 + 0.426 X6.$$

Penelitian ini menggunakan uji korelasi berganda yang bertujuan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan (simultan) antara 2 (dua) atau lebih variabel bebas (X) terhadap Variabel Terikat (Y). Atas dasar pengambilan keputusan jika  $F < 0,05$  maka memiliki nilai korelasi dan sebaliknya. Berdasarkan analisis menggunakan software SPSS 25 bahwa hasil variabel bebas (X1, X2, X3, X4, X5, X6) dan variabel Terikat (Y) menunjukkan nilai Sig. Perubahan 0,000. Maka hal ini menunjukkan bahwa X1, X2, X3, X4, X5, X6 berkorelasi dengan Variabel Y. Sedangkan derajat pedoman hubungan diperoleh nilai  $R = 0,808$  yang menunjukkan tingkat Tinggi atau Kuatnya hubungan antara Variabel X dengan variabel Y.

### Uji F Test (simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara simultan dalam menerangkan variabel dependen. Uji simultan ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $\alpha$  (alpha) dengan nilai p-value. Apabila nilai p-value  $< \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen dengan variabel dependen, dan sebaliknya. Jika nilai p-value  $> \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  diterima yang artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

**Tabel 7. Anova**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1746.344	6	291.057	122.935	.000 <sup>b</sup>
	Residual	930.454	393	2.368		
	Total	2676.797	399			

a. Dependent Variable: UTAUT

b. Predictors: (Constant), City Engagement, Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Innovation Concept, Facilitating Conditions

Sumber: data diolah tahun 2020

**Sumber: Data Diolah Tahun 2020**

**Tabel 8. F Tes**

F count	F table	Information
122,935	2,121656	Have simultaneous influences

**Sumber: Data Diolah Tahun 2020**

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh F tabel dengan taraf signifikan  $\alpha = 5\%$ . Hasil pengolahan data diketahui nilai F hitung sebesar 122.935 dan nilai F hitung lebih besar dari F tabel atau nilai Sig dibawah 0,05 atau 5%, dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel diketahui bahwa F hitung lebih besar dari F tabel atau  $122.935 > 2.121$ . Sehingga dapat diambil keputusan yaitu  $H_0$  ditolak dan hipotesis penelitian dapat diterima, artinya indikator *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Influence* (SI), *Facilitating Condition* (FC), *Innovation Concept* (IC), dan *City Engagement* (CE) berpengaruh signifikan terhadap Variabel Penerimaan/Pemanfaatan Layanan Smart City Berbasis ICT “TANGERANG-LIVE”.

## Uji t Test

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Uji parsial ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $\alpha$  (alpha) dengan nilai p-value. Apabila nilai p-value  $< \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen dengan variabel dependen, dan sebaliknya.

**Tabel 9. Hasil Uji Parsial**

Variabel	t count	t table	information
Performance Expectancy (X1)	1.78	1.966	There is no influence
Effort Expectancy (X2)	2.20	1.966	There is influence
Social Influence (X3)	3.64	1.966	There is influence
Facilitating Conditions (X4)	1.62	1.966	There is no influence
Innovation Concept (X5)	4.08	1.966	There is influence
City Engagement (X6)	10.69	1.966	There is influence

**Sumber: Data Diolah Tahun 2020**

Uji Parsial (uji t) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen dengan asumsi variabel lainnya konstan. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa:

1. Variable harapan kinerja (*performace expectancy*) tidak berpengaruh terhadap perilaku warga.
2. Variable harapan usaha (*effort expectancy*) memiliki pengaruh terhadap perilaku warga.
3. Variabel pengaruh sosial (*social influence*) memiliki pengaruh terhadap perilaku warga.
4. Variabel kondisi fasilitasi (*Facilitating Conditions*) tidak berpengaruh terhadap perilaku warga.
5. Variabel konsep inovasi (*Innovation Concept*) berpengaruh terhadap perilaku warga.
6. Variabel keterlibatan kota (*City Engagement*) memiliki pengaruh terhadap perilaku warga.

## PEMBAHASAN

Bagian ini membahas hasil survei kuesioner berdasarkan temuan hasil hipotesis. Seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4.11 pengaruh faktor-faktor dalam model penelitian dan pengaruhnya terhadap proses adopsi dapat diklasifikasikan menjadi faktor signifikan dan tidak signifikan sebagai berikut:

### *Significant Factors and Moderators*

- a. Hipotesis H2 diterima dimana responden menilai aplikasi Tangerang-live sangat mudah diakses oleh masyarakat. Upaya Harapan (EE) memiliki efek positif pada Niat Masyarakat untuk menggunakan layanan aplikasi Tangerang LIVE, dan penggunaan ini hanya akan digunakan oleh yang paham akan internet. Usia dan jenis kelamin dianggap sebagai moderator yang tidak terlalu penting dalam penggunaan ini. Hasil ini menunjukkan bahwa harapan usaha adalah prediktor signifikan dari niat perilaku (Venkatesh et al., 2003)
- b. Hipotesis H3 berpengaruh terhadap perilaku warga karena banyak lingkungan sosial yang juga menggunakan layanan. Menurut (Maznorbalia & Awalluddin, 2021), pengaruh sosial merupakan salah satu faktor yang paling signifikan dalam menentukan tingkat penerimaan teknologi. Pengaruh sosial melibatkan persepsi pengguna akhir bahwa anggota keluarga, teman, dan kolega dapat memengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan APLIKASI Tangerang LIVE terlepas dari apakah pengaruh ini positif atau negative (Abdou & Jasimuddin, 2020).
- c. Hipotesis H5 diterima karena perilaku masyarakat menggunakan Tangerang-live karena didasarkan pada tingkat inovasi yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Layanan tidak hanya dihasilkan dari terobosan inovatif tetapi sebaliknya, biasanya merupakan hasil dari aktivitas pemecahan masalah. Studi berdasarkan Teori Difusi Inovasi telah menunjukkan bahwa karakteristik yang dirasakan dari inovasi dapat memiliki pengaruh yang signifikan pada perilaku pengadopsi terhadap penerimaan dan pemanfaatan solusi TIK inovatif dan sistem e-government (Plouffe et al., 2001) (Carter & Bélanger, 2005).
- d. Hipotesis H6 diterima dimana masyarakat menganggap bahwa keberadaan Tangerang-Live akan membantu pemerintah dalam mewujudkan smart city di Kota Tangerang. Warga yang terikat dengan kota dapat mengembangkan ikatan emosional dengan tempat dan orang-orang di kota tempat mereka tinggal dan ini memengaruhi penilaian dan perilaku mereka. Pengalaman hidup pribadi berdasarkan interaksi antara masyarakat dan lingkungan menentukan keterlibatan mereka dengan kota (Belanche et al., 2016).

### *Non-Significant Factors and Moderators*

- a. Hipotesis H1 ditolak dimana responden menilai bahwa aplikasi Tangerang-Live tidak dapat membantu untuk dapat mengakses manfaat dalam pelayanan publik di Kota Tangerang. Menurut (Chawla & Joshi, 2020), seharusnya *performance expectancy* (harapan kinerja) berpengaruh pada niat perilaku untuk menggunakan teknologi Tangerang LIVE. Menggunakan sistem aplikasi Tangerang LIVE seharusnya dapat membantu individu untuk mencapai keuntungan dalam kinerja pribadi. Oleh karena itu, harapan kinerja disimpan sebagai penentu pemanfaatan teknologi.
- b. Hipotesis H4 ditolak dimana kondisi fasilitasi tidak mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan Tangerang-Live. *Facilitating conditions* adalah penentu dasar keempat penerimaan dan pemanfaatan teknologi. Fakta bahwa keberadaan infrastruktur tersebut datang sebagai cadangan untuk penggunaan sistem. Hal ini juga dipengaruhi oleh persepsi teknologi yang cocok dengan gaya hidup penggunanya. Dengan demikian, konstruk ini diukur dengan persepsi mampu mengakses sumber daya yang dibutuhkan dan dukungan yang diperlukan untuk menggunakan teknologi aplikasi Tangerang LIVE (Hu et al., 2020; Robles-Gómez et al., 2020).

## **SIMPULAN**

Pemanfaatan TIK (aplikasi Tangerang LIVE) juga digunakan sebagai sarana pemulihan ekonomi di Kota Tangerang selama masa pandemi covid-19, selain itu juga mendukung pemulihan sektor kesehatan dan program vaksinasi nasional. Pemulihan ekonomi difokuskan pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), serta pengembangan usaha rintisan berbasis teknologi digital. Ekonomi digital telah membuat berbagai aktivitas menjadi jauh lebih efisien, ramah inovasi, dan bisnis modelnya bisa beraneka ragam. Ekonomi digital juga punya ruang berkembang dan menciptakan level *playing fields* yang sama untuk semua orang. Selain itu, ekonomi digital ikut mendorong inklusi sehingga seseorang bisa mendapatkan layanan tanpa harus bertatap muka.

Penelitian ini menerapkan penggabungan model *UTAUT* dan *ICT Based Smart City Service* yang saat ini diubah pada penerimaan dan pemanfaatan layanan *e-government* (aplikasi Tangerang LIVE) di Kota Tangerang. Berdasarkan data yang terkumpul dan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Innovation Concept*, dan *City Engagement* berpengaruh positif terhadap niat pengguna untuk menggunakan dan memanfaatkan layanan *e-government* (aplikasi Tangerang LVE). Namun, dalam penelitian ini *Performance expectancy* dan *Facilitating Conditions* ditemukan tidak signifikan dalam hal memprediksi niat perilaku untuk menggunakan

layanan *e-government* dan hipotesisnya tidak didukung. Dalam penelitian yang akan datang, penelitian mungkin akan menambahkan beberapa dimensi Kepercayaan dan Kualitas layanan situs web sebagai variabel independen ke dalam model penelitian kami dan mempertimbangkan efek dari konstruksi penting lainnya dari model UTAUT dalam konteks di lingkungan Kota Tangerang.

Melihat dari 2 dimensi yang tidak berpengaruh yaitu *performace expectancy* dan *facilitating conditios*, dapat diberikan rekomendasi dari hasil beberapa indikator sebagai berikut: (1) Pemerintah Kota Tangerang harus lebih cepat merespon berbagai pengaduan yang dilayangkan melalui Aplikasi Tangerang LIVE, terutama terkait dengan permasalahan Covid-19; (2) Pemerintah Kota Tangerang harus lebih gencar dan massive lagi dalam mengedukasi penggunaan dan pemanfaatan aplikasi Tangerang LIVE untuk kemudahan layanan bagi masyarakat, terutama terkait permasalahan covid-19. Edukasi terkait layanan aplikasi Tangerang LIVE bisa dilakukan dari tingkat Kelurahan; (3) Pemerintah Kota Tangerang perlu menambah layanan publik pada aplikasi Tangerang LIVE untuk masyarakat, sebagai contoh, terintegrasi dengan BUMD (PDAM) untuk pemberitahuan layanan air dan sebagainya, dan juga bisa terintegrasi dengan Badan Pertanahan Nasional sehingga dapat menyediakan informasi terkait kepemilikan lahan; (4) Pemerintah Kota Tangerang harus menambah kuota lalu lintas data pada aplikasi Tangerang LIVE, sehingga tidak terjadi *loading* data yang lama; (5) Pemerintah Kota Tangerang wajib menjamin dan menjaga kerahasiaan identitas masyarakat Kota Tangerang yang sudah mengunduh dan memanfaatkan aplikasi Tangerang LIVE.

## REFERENSI

- Abdou, D., & Jasimuddin, S. M. (2020). The use of the UTAUT model in the adoption of E-learning technologies: An empirical study in France based banks. *Journal of Global Information Management*, 28(4), 38–51. <https://doi.org/10.4018/JGIM.2020100103>
- Almuraqab, N. A. S., Jasimuddin, S., & Mansoor, W. (2017). Mobile government (mGovernment) Adoption factors in the UAE/ : A conceptual Framework based on UTAUT Mobile government ( mGovernment ) Adoption factors in the UAE/ : A conceptual Framework based on UTAUT. *International Journal of Engineering Technology, Management and Applied Sciences*, 5(3), 14–19.
- Angelidou, M. (2014). Smart city policies: A spatial approach. *Cities*, 41(July 2014), S3–S11. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2014.06.007>
- Asia, B. (2016). *Building Smart City in Indonesia*.

- Aulia, R. (2019). Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Via Aplikasi TAnggerang Live Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat Di Kota Tangerang. In *Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*.
- Belanche, D., Casaló, L. V., & Orús, C. (2016a). City attachment and use of urban services: Benefits for smart cities. *Cities*, 50, 75–81. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2015.08.016>
- Belanche, D., Casaló, L. V., & Orús, C. (2016b). *City attachment and use of urban services/ : Bene fi ts for smart cities*. 50, 2015–2017.
- Ben Yahia, N., Eljaoued, W., Bellamine Ben Saoud, N., & Colomo-Palacios, R. (2021). Towards sustainable collaborative networks for smart cities co-governance. *International Journal of Information Management*, 56(February), 102037. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.11.005>
- BPS Kota Tangerang. (2020). *Kota Tangerang dalam Angka 2020* (BPS Kota Tangerang (ed.)). BPS Kota Tangerang.
- Caragliu, A., Bo, C. Del, Nijkamp, P., Caragliu, A., Bo, C. Del, & Nijkamp, P. (2011). Smart Cities in Europe Smart Cities in Europe. *Journal of Urban Technology*, 18(2), 65–82. <https://doi.org/10.1080/10630732.2011.601117>
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 1–21. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>
- Chawla, D., & Joshi, H. (2020). Role of Mediator in Examining the Influence of Antecedents of Mobile Wallet Adoption on Attitude and Intention. *Global Business Review*. <https://doi.org/10.1177/0972150920924506>
- Deloitte. (2017). *Smart Cities The importance of a smart ICT infrastructure for smart cities*. January, 1–42.
- Gabrys, J. (2014). Programming environments: Environmentality and citizen sensing in the smart city. *Environment and Planning D: Society and Space*, 32(1), 30–48. <https://doi.org/10.1068/d16812>
- Hu, X., Ng, J., Tsang, K. K. Y., & Chu, S. K. W. (2020). Integrating Mobile Learning to Learning Management System in Community College. *Community College Journal of Research and Practice*, 44(10–12), 722–737. <https://doi.org/10.1080/10668926.2019.1640146>
- Im, I., Hong, S., & Kang, M. S. (2011). An international comparison of technology adoption: Testing the UTAUT model. *Information and Management*, 48(1), 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.im.2010.09.001>
- Israilidis, J., Odusanya, K., & Mazhar, M. U. (2021). Exploring knowledge management perspectives in smart city research: A review and future research agenda. *International*

- Journal of Information Management*, 56(February), 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.07.015>
- Khattak, H. A., Farman, H., Jan, B., & Ud Din, I. (2019). Toward Integrating Vehicular Clouds with IoT for Smart City Services. *IEEE Network*, 33(2), 65–71. <https://doi.org/10.1109/MNET.2019.1800236>
- Korczak, J., & Kijewska, K. (2019). Smart Logistics in the development of Smart Cities. *Transportation Research Procedia*, 39(2018), 201–211. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2019.06.022>
- Kumar, H., Singh, M. K., Gupta, M. P., & Madaan, J. (2020). Moving towards smart cities: Solutions that lead to the Smart City Transformation Framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 153(October 2017), 1–16. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2018.04.024>
- Kurnaedi, D. (2017). Penerapan “Live” Smart City Kota Tangerang. *Technology Acceptance Model*, 8(1), 18–28.
- Marhaeni, G. A., & I. (2015). Measurement for Analyzing Instant Messenger Application Adoption Using a Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2. *International Business Management: Medwell Journals*.
- Maznorbalia, A. S., & Awalluddin, M. A. (2021). Users Acceptance of E-Government System in Sintok, Malaysia: Applying the UTAUT Model. *Policy & Governance Review*, 5(1), 66–81. <https://doi.org/10.30589/pgr>
- Moore, G. C., & Benbasat, I. (1991). Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation. *Information Systems Research*, 2(3), 192–223.
- Morris, M. G., Hall, M., Davis, G. B., Davis, F. D., & Walton, S. M. (2003). *User Acceptance Of Information Technology/ : Toward A Unified View 1*. 27(3), 425–478.
- Muijs, D. (2004). *Doing quantitative research in education with spss by daniel muijs*. <https://doi.org/10.1080/09500790.2011.596379>
- Nam, T., & Pardo, T. A. (2011). Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions. *Proceedings of the 12th Annual International Digital Government Research Conference on Digital Government Innovation in Challenging Times - Dg.o '11*, 282–291. <https://doi.org/10.1145/2037556.2037602>
- Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian* (R. Sikumbang (ed.); VII). Ghalia Indonesia.
- Neirotti, P., De Marco, A., Cagliano, A. C., Mangano, G., & Scorrano, F. (2014). Current trends in smart city initiatives: Some stylised facts. *Cities*, 38, 25–36. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2013.12.010>

- Ospina, S. (2004). <Qualitative Research - Ospina. 2004.pdf>.
- Pick, J. B. (2017). Smart cities in the United States and worldwide/ : A rich arena for MIS studies Smart cities in the United States and worldwide/ : A rich arena for. *Journal of Information Technology Case and Application Research*, 00(00), 1–12. <https://doi.org/10.1080/15228053.2017.1363597>
- Plouffe, C. R., Hulland, J. S., & Vandenbosch, M. (2001). Research Report: Richness Versus Parsimony in Modeling Technology Adoption Decisions - Understanding Merchant Adoption of a Smart Card-Based Payment System. *Information Systems Research*, 12(2), 208–222. <https://doi.org/10.1287/isre.12.2.208.9697>
- Ramadhan, R., Arifianti, R., & Riswanda, R. (2019). Implementasi e-Government di Kota Tangerang menjadi Smart City (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live). *Responsive*, 2(4), 140–156. <https://doi.org/10.24198/responsive.v2i3.26083>
- Robles-Gómez, A., Tobarra, L., Pastor-Vargas, R., Hernández, R., & Cano, J. (2020). Emulating and evaluating virtual remote laboratories for cybersecurity. *Sensors (Switzerland)*, 20(11), 1–22. <https://doi.org/10.3390/s20113011>
- Rosyidah, I. N. (2017). *Efektivitas Kmunikasi Humas Pemkot Tangerang dalam Implementasi Aplikasi "Tangerang LIVE."* Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Su, K., Li, J., & Fu, H. (2011). Smart city and the applications. *2011 International Conference on Electronics, Communications and Control, ICECC 2011 - Proceedings*, 1028–1031. <https://doi.org/10.1109/ICECC.2011.6066743>
- Sukamolson Suphat. (2005). Fundamentals of quantitative research Suphat Sukamolson, Ph.D. Language Institute Chulalongkorn University. *Fundamentals of Quantitative Research*, 1–20.
- Tangerang, P. (2016). *City Government of Tangerang Launches Application of Tangerang-Live*.
- Tholok, F. W., Santosa, S., & Janamarta, S. (2019). Studi Ketertarikan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Tangerang Live (Pendekatan Pada Teori Skala SERVQUAL). *Primanomics: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 17(2), 120–129.
- Tranos, E., & Gertner, D. (2012). Innovation/ : The European Journal of Social Science Research Smart networked cities/ ? *Innovation - The European Journal of Social Science Research*, 25(August 2013), 37–41. <https://doi.org/10.1080/13511610.2012.660327>
- Trybou, J. (2017). *Performance Expectancy, Effort Expectancy And Social Influence As Factors Predicting The Acceptance Of ( Non- ) Fluoroscopy-Guided Positioning For Radiographs , And The*. 2016–2017.

- Usman, H., & Setiady, P. (2014). *Metodologi Penelitian Sosial* (R. Rachmatika (ed.); Edisi Ke V). PT. Bumi Aksara.
- Vanolo, A. (2014). Smartmentality: The Smart City as Disciplinary Strategy. *Urban Studies*, 51(5), 883–898. <https://doi.org/10.1177/0042098013494427>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.1006/mvire.1994.1019>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., Chan, F. K. Y., Hu, P. J. H., & Brown, S. A. (2011). Extending the two-stage information systems continuance model: Incorporating UTAUT predictors and the role of context. *Information Systems Journal*, 21(6), 527–555. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2011.00373.x>
- Washburn, D., & Sindhu, U. (2009). Helping CIOs Understand “Smart City” Initiatives. *Growth*, 17.
- Yan, J., Liu, J., & Tseng, F. M. (2020). An evaluation system based on the self-organizing system framework of smart cities: A case study of smart transportation systems in China. *Technological Forecasting and Social Change*, 153(1), 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2018.07.009>
- Yeh, H. (2017a). The effects of successful ICT-based smart city services: From citizens’ perspectives. *Government Information Quarterly*, 34(3), 556–565. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.05.001>
- Yeh, H. (2017b). The effects of successful ICT-based smart city services: From citizens’ perspectives. *Government Information Quarterly*, 34(3), 556–565. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.05.001>
- Yeh, H. (2017c). The effects of successful ICT-based smart city services: From citizens’ perspectives. *Government Information Quarterly*, 34(3), 556–565. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.05.001>