



Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Untuk Memberikan Informasi Kepada Masyarakat Melalui Aplikasi Tangerang Live

Communication Strategy of Tangerang City Government to Provide Information to the Community through the Tangerang Live Application

Nurmiftah Fauzi, Titi Stiawati, Ipah Ema Jumiati

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten, Indonesia

*Email: nurmiftahfauzi@gmail.com, titi.stiawati@untirta.ac.id, ipah.ema@untirta.ac.id

*Correspondence: Nurmiftah Fauzi

DOI:

10.59141/comserva.v3i1.748

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi Pemerintah Kota Tangerang untuk memberikan informasi kepada masyarakat melalui aplikasi Tangerang Live. Objek penelitian ini adalah strategi komunikasi kepada masyarakat melalui aplikasi Tangerang Live. Penelitian ini menggunakan sumber data sekunder atau penelusuran kepustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Tangerang telah mengeluarkan aplikasi yang bernama Tangerang Live, sebagai sarana komunikasi Pemerintah Kota Tangerang dan masyarakat. Hal ini dikarenakan teknologi saat ini sudah menjadi kebutuhan manusia untuk mencari informasi yang bisa didapatkan dalam hitungan menit bahkan detik. Dengan perkembangan teknologi yang kuat dan pesat, organisasi pemerintah mengubah perilaku komunikasi baik tertulis maupun lisan. Aplikasi Tangerang LIVE berisi berbagai fitur aplikasi seperti Berita Elektronik, LAKSA, Darurat 112, Siap Kerja, SEGAR, Rumah Sakit Simpati, Perizinan Online. Selain itu, sosialisasi aplikasi Tangerang Live melalui singkatan sanjung yang artinya Selasa Berkunjung, pameran dan forum yang dibuat dengan mempartisipasikan warga kota Tangerang yang diadakan di Kelurahan dan Kecamatan.

Kata Kunci: Teknologi, Komunikasi, Tangerang Live Application

ABSTRACT

This study aims to determine the communication strategy of the Tangerang City Government to provide information to the public through the Tangerang Live application. The object of this research is a communication strategy to the public through the Tangerang Live application. This research uses secondary data sources or literature searches. The results of this study indicate that the Tangerang City Government has issued an application called Tangerang LIVE, as a means of communication for the Tangerang City Government and the community. This is because today's technology has become a human need to find information that can be obtained in minutes or even seconds. With the strong and rapid development of technology, government organizations change the behavior of both written and oral communication. The Tangerang LIVE application contains various application features such as Electronic News, LAKSA, Emergency 112, Ready for Work, SEGAR, Sympathy Hospital, Online Licensing. In addition, the socialization of the Tangerang Live application through the abbreviation flatterer which means Visiting Tuesday, exhibitions and forums created with

the participation of residents of the city of Tangerang which are held in the Village and District.

Keywords: *Technology, Communication, Tangerang Live Application*

PENDAHULUAN

Teknologi saat ini sudah menjadi kebutuhan manusia untuk mencari informasi yang dapat diperoleh dalam hitungan menit bahkan detik. Teknologi yang berkembang kuat dan pesat ini dapat semakin mengubah cara hidup manusia dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam hal penerimaan informasi. Dengan perkembangan teknologi yang kuat dan pesat, menciptakan peluang bagi pemerintah untuk meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat. Salah satu layanan yang dapat diberikan oleh masyarakat adalah *e-government*. Kebutuhan penerapan teknologi *e-government* merupakan bagian dari kemampuan untuk meningkatkan pelayanan pemerintah kepada publik atau masyarakat melalui sarana teknologi. Memang, dinamisme dan perkembangan teknologi yang pesat dan cepat menjadi salah satu alasan mengapa organisasi publik dan pemerintah mengubah perilakunya dalam hal komunikasi lisan dan tulisan. Selanjutnya, perilaku masyarakat akan berubah lebih cepat dengan kemajuan teknologi digital yang masif ini (Basit & Nurlukman, 2021). Perkembangan teknologi informasi saat ini membawa perubahan penting. Orang menciptakan teknologi dengan dorongan dan keinginan untuk membuat hidup lebih baik. Manusia menciptakan teknologi dan menciptakan alat untuk mendukung pertumbuhan informasi. Sistem komunikasi dengan alat komunikasi satu arah dan dua arah (interaktif) dapat membantu manusia menyelesaikan sesuatu. Saat ini, peradaban teknologi informasi baru telah memasuki era digital. Semakin banyak produk yang mulai bermunculan akhir-akhir ini, menyebabkan istilah masyarakat modern berubah dan maknanya menjadi masyarakat digital. Organisasi atau mekanisme dalam menjalankan kegiatannya tidak lepas dari komunikasi. Karena komunikasi dalam suatu organisasi memegang peranan penting dalam penyampaian pesan dan pertukaran pesan atau informasi dengan lancar. Untuk memenuhi perannya sebagai pusat kemajuan organisasi, manajemen komunikasi organisasi harus memiliki strategi komunikasi publik atau sosial yang kuat, sehingga komunikasi eksternal dapat mendorong sebuah perusahaan, organisasi atau institusi. Seiring dengan perubahan dan perkembangan teknologi, pemerintah juga mempertimbangkan penggunaan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Pemerintah Kota Tangerang telah merilis aplikasi bernama Tangerang *LIVE* sebagai sarana komunikasi Pemerintah Kota Tangerang dan masyarakat. Peran pemanfaatan teknologi diambil oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dan digunakan untuk memberikan informasi kepada masyarakat dengan harapan pelayanan dapat semakin mudah dan mewujudkan *Smart City*. Arti dari *Smart City* adalah suatu bentuk yang memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah mengetahui tentang Kota Tangerang. Kota Tangerang mengeluarkan aplikasi Tangerang *LIVE* sebagai alat komunikasi. Kata *LIVE* memiliki definisi yaitu kota yang layak huni, kota bagi investor, kota dapat dikunjungi sebagai wisata, dan kota yang berdasarkan elektronik. Salah satu singkatannya adalah *Electronic City* yang artinya dengan berkembangnya teknologi informasi, Kota Tangerang hampir seluruh penduduk Kota Tangerang sudah memiliki *smartphone* atau perangkat yang dapat meningkatkan pelayanan dan informasi lebih cepat, mudah dan cerdas, sehingga Kota Tangerang berbasis teknologi.

Dilihat berdasarkan *output* penelitian sebelumnya yang dilakukan Lianjani (2018) menunjukkan bahwa taktik komunikasi pada mensosialisasikan program *Smart City* pemerintah Kota Tangerang Selatan dilakukan melalui 5 termin yaitu, penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan. Faktor pendukung dan penghambat pada mensosialisasikan program *Smart City* di Kota

Tangerang Selatan yaitu, pendukung (dibentuknya seksi SDM, pihak yang terlibat telah pakar pada bidangnya, penggunaan media sosial, pemberitaan mengenai *Smart City* Kota Tangerang Selatan pada media), sedangkan faktor penghambat (SDM aparatur sipil negara masih perlu ditingkatkan, dukungan pada OPD masih dibutuhkan, semangat perubahan pada OPD masih belum merata, perlu adanya pemugaran substantial) (Lianjani, 2018). Pada bidang lain, taktik komunikasi harus diperlukan. Seperti terlihat berdasarkan *output* penelitian Lestari (2016) mengenai taktik komunikasi untuk mempertinggi ketertiban lalu lintas oleh Satlantas Polresta Kota Palembang yakni mencakup Binluh (bimbingan penyuluhan), Dikmas (pendidikan rakyat), dan himbaun tentang lalu lintas. Ada beberapa faktor pendukung dan penghambat pada aktivitas komunikasi tersebut, yang sebagai faktor pendukung adalah alat transportasi operasional dinas yang dipakai, aturan yang lancar, dan kerjasama tim personil gabungan yang berkoodinasi dalam tiap-tiap pos penjagaan atau zona yang sudah ditentukan. Adapun faktor penghambatnya yakni manusianya (faktor mental disiplin masih kurang), cuaca, dan infrastruktur yang belum memadai (Lestari, 2016).

Penelitian selanjutnya berdasarkan Wardah (2017) menyatakan bahwa ada media pemerintah yaitu website yang telah menjadi sarana komunikasi pemerintah Pekanbaru (Wardah, 2017). Hal ini terlihat dari penelitian Sutrisno (2018) yang menjelaskan bahwa website dapat dilihat sebagai keberhasilan tata kelola pada penyampaian fakta dan layanan publik. Penggunaan situs web administrasi Karanganyar telah mencapai tujuan yang diterapkan secara online untuk mengumpulkan fakta dan berkomunikasi dengan masyarakat. Diantaranya capaian komoditas, prioritas, keunggulan investasi dan pariwisata di wilayah Karanganyar (Triyono, 2018).

Selain itu, penelitian sebelumnya berdasarkan Rahmawati & Firman (2017) meneliti implementasi aplikasi *qlue* yang dimiliki oleh pemerintah Jakarta Utara. Program ini dikembangkan sebagai jembatan antara masyarakat dan pemerintah dengan tujuan menjadikan Jakarta lebih baik lagi. Implementasi ini memungkinkan masyarakat bebas mengadukan apa yang menjadi permasalahan di Kota Jakarta. Namun tingkat implementasinya belum optimal. Warga Jakarta Utara menduga ada kekurangan dalam kebijakan penerapan *qlue* terkait sistem yaitu pendaftaran yang sulit, pembelajaran penerapan *qlue* masih minim, sehingga belum semua masyarakat mengetahui cara penerapan *qlue* akibatnya kurang efektifnya kebijakan implementasi *qlue* tersebut bagi masyarakat (Rahmawati & Firman, 2017).

Sebagai kebaruan dari penelitian ini, Kota Tangerang menggunakan website untuk menginformasikan kepada masyarakat. Melalui situs resmi Kota Tangerang, Tangerang.go.id (2016), Pemerintah Kota Tangerang menerbitkan sebuah implementasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat dan memberikan pelayanan dengan lebih mudah sebagai salah satu wujud dari *Smart City* atau kota pintar. Pemkot Tangerang memanfaatkan teknologi menjadi indera bantu mereka dalam memberikan pelayanan pada rakyat. Tahun 2016 Pemkot Tangerang mendirikan Aplikasi Tangerang LIVE untuk mewujudkan *Smart City*. Istilah Tangerang LIVE dipilih menjadi jargon Kota Tangerang mempunyai arti mendalam. LIVE merupakan singkatan berdasarkan *Liveable, Investable, Visitable, & E-city*. *Liveable* adalah kota layak huni, *Investable* adalah kota primadona bagi investor, *Visitable* adalah kota wisata dan *E-City* yaitu kota berbasis elektronik. Aplikasi Tangerang LIVE adalah sebuah perwujudan berdasarkan konsep *Smart City* yang mengacu pada pemanfaatan teknologi dalam mewujudkan Kota Tangerang yang lebih cerdas. Aplikasi ini adalah pelaksanaan yang berbasiskan teknologi internet. Dengan adanya pelaksanaan Tangerang LIVE pemerintah secara nir pribadi mengajak rakyat untuk menerima aplikasi ini yang lebih gampang dan efisien untuk memperoleh informasi yang tepat. Aplikasi Tangerang LIVE dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Tangerang yang terbagi sebagai beberapa bidang dan dikepalai oleh ketua bidang

berdasarkan tiap bidangnya. Aplikasi Tangerang *LIVE* dijadikan media Pemkot Tangerang untuk memberikan informasi, sehingga menjadi media cara lain untuk rakyat mendapatkan informasi.

Saluran komunikasi antara lembaga dengan masyarakat semakin meningkat, namun di sisi lain masih terdapat permasalahan yang serius. Permasalahannya seringkali lembaga tidak efektif dalam mengkomunikasikan dan mempublikasikan aplikasi yang dibuatnya, sehingga informasi mengenai aplikasi tersebut tidak sampai ke masyarakat dan tentunya masyarakat tidak dapat merasakan manfaat dari aplikasi tersebut. Permasalahan dari *Smart City* yang lainnya adalah program Tangerang *LIVE*, sebuah aplikasi berbasis teknologi yang dapat mendukung kinerja Kota Tangerang. Namun, data BPS tahun 2017 menunjukkan bahwa jumlah penduduk kota Tangerang adalah 2.139.891 jiwa, dari 400.000 pengguna internet sejak tahun 2016, baru 49.000 orang yang mengunduh aplikasi Tangerang *LIVE*. Hal ini menunjukkan bahwa program konsep *Smart City* belum dilaksanakan dengan baik. Padahal teknologi komunikasi yang disebar dalam bentuk aplikasi ini harus mampu menciptakan sesuatu yang berbeda di mata masyarakat sehingga memiliki daya tarik tersendiri dan diingat oleh penggunanya (Fitrianti, 2021). Faktanya adalah sebuah kota dapat berubah dengan cepat, tetapi butuh waktu lama untuk mengubah citranya. Akan lebih baik jika masyarakat dan pemerintah daerah saling mendukung dalam membangun dan menjaga citra positif kota (Fitrianti, 2021).

Tentu dalam penerapan *Smart City* Kota Tangerang, hal ini dapat menimbulkan dampak baik dan buruk. Hal yang baik adalah orang-orang dapat menikmati komunikasi publik dengan teknologi dan siap untuk mengalami perubahan, sedangkan hal buruknya adalah orang-orang itu sendiri tidak siap untuk perubahan. Hal ini karena kajian (Nilma, 2018) bahwa masyarakat kecil atau masyarakat kurang mampu yang merasa memberontak atau anarki terhadap penerapan *Smart City* di Kota Bandung merupakan ancaman terhadap permasalahan sosial sehingga sulit untuk mensosialisasikan program *Smart City* yang seharusnya dapat disosialisasikan ke semua lapisan masyarakat. Selain itu, permasalahan lain adalah sumber daya manusia penyelenggara tidak sesuai dengan keterampilan atau kemampuan yang diterapkan oleh *Smart City*.

Berdasarkan latar belakang di atas, Pemerintah Kota Tangerang memanfaatkan Aplikasi Tangerang *LIVE* sebagai bentuk *Smart City*. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang untuk memberikan informasi kepada masyarakat melalui Aplikasi Tangerang *LIVE*.

Selanjutnya tinjauan kepustakaan yang berkaitan dengan penelitian ini, dijelaskan sebagai berikut:

1. Strategi Komunikasi

Dalam (A'yun & Pamungkas, 2022), Hafied Cangara (2013) berpendapat bahwa strategi komunikasi adalah kombinasi terbaik dari semua elemen komunikasi dari pengirim pesan, pesan, saluran (media), penerima pesan, hingga efek untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal. Definisi Middleton menunjukkan bahwa strategi komunikasi dicapai dengan menggabungkan semua elemen komunikasi yang dirancang secara sadar untuk mencapai tujuan komunikasi yang diinginkan.

Secara khusus, tujuan strategi komunikasi yang pertama adalah harus menginformasikan (mempublikasikan). Sebuah strategi untuk menyampaikan informasi inti dari pesan yang dikomunikasikan untuk melibatkan *audiens*. Kedua, mendorong atau *encourage*. Seseorang bertindak dari motif yang muncul, maka tujuan strategi adalah mendorong seseorang untuk bertindak dalam kaitannya dengan objek atau isi pesan yang ingin disampaikan. Ketiga adalah pendidikan, yaitu pendidikan melalui pesan-pesan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat menilai sendiri apakah perlu atau tidak menerima pesan yang diberikan. Keempat, penyebaran informasi, informasi yang akan disampaikan konsisten dengan tujuan atau sasaran komunikasi yang telah ditetapkan. Kelima, mendukung keputusan. Sasarannya adalah seseorang yang berani mengambil

keputusan berdasarkan kekayaan informasi. Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau bertukar informasi satu sama lain untuk menciptakan saling pengertian yang mendalam (Cangara, 2013).

Komunikasi juga merupakan proses penyampaian pesan dari pengirim pesan atau komunikator ke penerima pesan atau komunikan dengan menggunakan simbol verbal dan nonverbal untuk mempengaruhi atau memperkuat sikap. Proses komunikasi tersebut didukung oleh beberapa elemen, yaitu komunikator atau pengirim pesan, pesan, saluran (media), penerima dan efek. Komunikator di atas merupakan pemberi pesan dalam semua kegiatan komunikasi, Komunikator terlibat sebagai pengirim informasi. Kedua, pesan yang dimaksud adalah sesuatu yang disampaikan komunikator kepada penerima. Ketiga, media adalah alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada penerima. Keempat, penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirimkan oleh komunikator, penerima terdiri dari satu orang atau lebih yang disebut komunikan. Kelima, pengaruh adalah perbedaan antara apa yang penerima pikirkan, rasakan dan lakukan sebelum menerima pesan. Keenam adalah tanggapan akan pesan bahwa umpan balik sebenarnya adalah bentuk mempengaruhi penerima. Namun, saran justru datang dari elemen lain seperti berita dan media, meski pesannya belum sampai ke penerima. Ketujuh, lingkungan adalah situasi yang mempengaruhi arus komunikasi (Cangara, 2013).

2. Media

Konsep lain yang digunakan adalah media. Secara umum, istilah media juga mencakup lembaga dan organisasi tempat orang bekerja. Media massa adalah sarana penyampaian pesan dari pemberi pesan kepada penerima pesan. Media massa digunakan dalam komunikasi ketika pemberi pesan jauh dari penerima pesan dan/atau ketika jumlahnya banyak (Ais, 2020). Media massa merupakan saluran perantara untuk menyampaikan pesan dari sumber pesan kepada penerima pesan (Tambunan, 2018). Dengan begitu, menurut pengertian ini medianya antara lain gelombang radio, gelombang suara, telepon, televisi, radio, media baru dan lain-lain. Media baru sebagai salah satu cara untuk menunjukkan perkembangan teknologi dari masa ke masa.

Untuk menentukan rencana komunikasi, perencana media harus menentukan persyaratan komunikasi yang tepat untuk digunakan. Siapapun yang memiliki prospek terhadap suatu informasi atau layanan informasi, membutuhkan waktu dan tempat untuk dijangkau oleh media yang ingin dijangkau. Massa dalam artian komunikasi adalah sekelompok orang yang tidak terhitung banyaknya yang tersebar di berbagai tempat, di berbagai daerah, dan relatif sulit dijangkau untuk mencapai tujuan orang yang menyampaikan isi pesan. Di era teknologi online, istilah media interaktif mengacu pada media yang penggunaannya tergantung pada penggunaannya. Media interaktif menawarkan banyak informasi, sehingga pemrograman disesuaikan dengan kebutuhan, misalkan pengoperasian melalui Internet (Wahyu & Hidayat, 2022).

3. Media Pemerintah Kota Tangerang

Ketika kita berbicara tentang “media” secara umum yang kita maksud adalah media juga termasuk lembaga dan organisasi tempat orang bekerja (Permana & Mahameruaji, 2018). Media massa merupakan sarana penyampaian pesan yang disampaikan oleh pengirim pesan kepada penerima pesan yang jumlahnya banyak jauh dari pengirim. Peran menyampaikan pesan saat ini dapat dilakukan di banyak media termasuk media cetak, media elektronik dan media agensi baru.

Saluran komunikasi yang umum dapat berupa media cetak, elektronik atau online. Media cetak biasanya digunakan untuk mengirim pesan teks (*text*) atau gambar (*Image*). Berbagai jenis media yaitu media visual, audio dan cetak memiliki karakteristik yang berbeda. Media massa menjadi perhatian bersama, terutama pengumpulan informasi. Media massa sebagai pembawa informasi yang harus disebarluaskan kepada masyarakat luas.

Media disebar dan diterapkan pada kehidupan. Jadi media itu sendiri bukanlah pesan, melainkan pesan kepada publik. Jenis media massa online memiliki keunggulan dibandingkan media cetak dan elektronik. Keunggulan media online adalah arus komunikasi yang lebih hidup dan cepat, dengan khalayak yang berperan aktif sebagai media komunikasi. Media massa online juga menggunakan internet yang memungkinkan penggunaannya berbagi informasi dengan cepat (Nasrullah, 2022).

Tugas Dinas Komunikasi dan Telekomunikasi Kota Tangerang yang mengelola aplikasi Tangerang LIVE yang diluncurkan oleh Walikota dan Dinas Komunikasi dan Telekomunikasi Kota Tangerang sendiri adalah merencanakan dan mengembangkan komunikasi secara dari atas ke bawah. Tujuan pemerintah kota adalah untuk mempublikasikan atau memberikan informasi kepada Kota Tangerang.

Dari media tradisional ke media baru yaitu Koran Benteng, Website, Media Sosial, Tangerang LIVE App dan Tangerang TV. Media pemerintah yang membantu pemerintah dalam menyelenggarakan kegiatan yaitu memberikan informasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masing-masing media tersebut memiliki sifat yang berbeda. Dari media tersebut sebagai media yang bersifat distributor yaitu sebagai komunikator atau penyalur informasi kepada masyarakat umum.

Media pemerintah digunakan untuk upaya pemerintah mencapai tujuan bersama, yaitu kemajuan kota. Tujuan utama pemerintah adalah melayani masyarakat agar masyarakat puas dengan pelayanan pemerintah dengan menyampaikan informasi. Media massa digunakan untuk mengarahkan informasi kepada masyarakat, pemerintah menyediakan berbagai media pengelola mulai dari media cetak, media internet, media elektronik, dan lainnya.

Salah satu media yang menjadi media baru pemerintah untuk membantu pemerintah berbagi informasi adalah aplikasi Tangerang LIVE. Orang-orang yang menggunakan *smartphone* dan internet dalam kehidupan sehari-hari saat ini membawa media pembuatan inovasi pemerintah diikuti oleh perkembangan teknologi dan masyarakat. Aplikasi Tangerang LIVE memiliki banyak fungsi yang mencakup hampir semua layanan Pemerintah Kota Tangerang. Layanan LAKSA, Plesiran, E-Paper, Event Kota, Lowongan dan lain sebagainya.

METODE

Penelitian ini menggunakan sumber data sekunder atau disebut juga penelitian kepustakaan, yaitu pencarian data sekunder dalam suatu penelitian yang menggunakan pendekatan komunikasi strategis yang sama. Menurut Mestika Zed, dalam (Sulaiman et al., 2018) penelitian dokumenter atau kepustakaan dapat dipahami sebagai rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan metode kepustakaan dalam pengumpulan data, pembacaan dan pencatatan, serta pengolahan bahan penelitian. Studi kepustakaan juga dapat mengkaji berbagai karya referensi dan hasil kajian serupa sebelumnya, yang berguna untuk mendapatkan landasan teori bagi masalah yang diteliti (Sari & Asmendri, 2020).

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif berfokus pada penjelasan secara sistematis tentang fakta-fakta yang diperoleh selama proses penelitian. Teknik pengumpulan data dengan cara mengkaji buku, dokumen, file, dan berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang akan dipecahkan (Prasetya, 2019). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah buku, jurnal dan website yang berhubungan dengan topik yang dipilih. Sumber data penelitian ini meliputi beberapa jurnal yang berkaitan dengan strategi komunikasi.

Alat pencarian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *checklist* untuk mengklasifikasikan bahan penelitian, skema atau peta penulisan dan format catatan penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan setelah semua data terkumpul kemudian penulis menganalisis data tersebut

untuk menarik kesimpulan. Untuk mendapatkan hasil yang benar dan akurat dalam analisis data, penulis menggunakan teknik analisis krisis.

Analisis kritis adalah posisi yang menegaskan bahwa peneliti bukanlah aktor yang tidak berharga ketika mempertimbangkan penelitian. Analisis kritis biasanya berasal dari pandangan atau nilai-nilai tertentu yang diyakini oleh peneliti. Dengan demikian, keberpihakan peneliti dan posisi peneliti terhadap suatu isu sangat menentukan interpretasi teks atau data. Walaupun kaitannya dengan pembahasan merupakan salah satu usaha penulis untuk memfasilitasi pemahaman dengan menganalisis fakta melalui pendapat para ahli, yang kemudian terus mendapatkan makna dan hakikat dari pendapat para ahli tersebut yang berkaitan tentang strategi komunikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Tangerang *LIVE* merupakan wujud kemajuan teknologi dalam mengelola media untuk penyampaian informasi kepada masyarakat yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Tangerang. Aplikasi Tangerang *LIVE* merupakan sebuah aplikasi yang berbasisan teknologi internet. Tangerang *LIVE* memiliki akronim yang terdapat pada kata *LIVE* yang merupakan kepanjangan dari *Liveable, Investable, Visitable* dan *E-city*. Pada dasarnya Pemerintah Kota Tangerang membuat Aplikasi Tangerang *LIVE* adalah sebagai upaya agar masyarakat bisa mendapatkan informasi dan pelayanan publik dengan lebih mudah. Informasi yang ada pada Aplikasi Tangerang *LIVE* diharapkan mampu memenuhi kebutuhan informasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Aulia et al., 2019).

Aplikasi Tangerang *LIVE* mencakup berbagai fungsi aplikasi seperti Lisensi Online, *E-News*, LAKSA, 112 Darurat, Siap Kerja, SEGAR, Rumah Sakit Simpati. Fungsi Lisensi Online merupakan aplikasi yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan hak membuka domain komersial, khususnya untuk layanan SIUP dan TDP. Fungsi *E-News* menyediakan berita tentang kegiatan Pemerintah Kota Tangerang. Fungsi LAKSA, atau layanan saran-aspirasi anda adalah layanan masyarakat yang meneruskan permintaan dan keluhan kepada pemerintah. Pengaduan ini dipantau langsung oleh operator, sehingga upaya atau pengaduan ini segera diteruskan ke pihak yang terkena dampak untuk diproses dan diselesaikan. Darurat 112 adalah layanan kecelakaan, kebakaran, dan penyelamatan, bekerja sama Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, layanan satu panggilan terintegrasi yang tersedia gratis.

Ready to Work (Siap Kerja) merupakan aplikasi pencarian kerja yang disediakan oleh Pemerintah Kota Tangerang bagi para pencari kerja yang dapat segera mengajukan lamaran lowongan kerja di Kota Tangerang. Fungsi SEGAR atau Sistem Informasi Harga Pasar merupakan layanan yang disediakan oleh Pemerintah Kota Tangerang, berguna untuk pemantauan harga sembako secara realtime di Pasar Kota Tangerang. Fungsi rumah sakit Simpati atau sistem informasi tempat tidur adalah sistem yang menyediakan informasi ketersediaan tempat tidur di setiap rumah sakit yang ada di kota Tangerang. Fungsi ini memberikan informasi ketersediaan tempat tidur rumah sakit sesuai dengan kategorinya. Kota Tangerang meluncurkan beberapa program yang bertujuan untuk mempersiapkan masyarakat menggunakan aplikasi Tangerang *LIVE* melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Tangerang. Untuk mewujudkan hal tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Tangerang mencanangkan beberapa program agar masyarakat dapat belajar dan mengenal Tangerang *LIVE* lebih jauh, antara lain SANJUNG (kunjungan hari Selasa), pameran dan forum bersama masyarakat Tangerang dilaksanakan di kecamatan dan kelurahan. Dalam prakteknya, SANJUNG (kunjungan hari Selasa) diadakan setiap hari Selasa di ruang kontrol kota, Tangerang *LIVE* Room. Kegiatan ini untuk mahasiswa, untuk mahasiswa dan untuk masyarakat. Program SANJUNG merupakan pusat pendidikan dan pariwisata dimana masyarakat dapat mengetahui lebih jauh tentang

sejarah dan program-program yang diterbitkan Kota Tangerang, khususnya manfaat dan fungsi aplikasi Tangerang *LIVE*.

Program pameran yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Tangerang menjadi salah satu kegiatan untuk memperkenalkan Aplikasi Tangerang *LIVE* kepada masyarakat Kota Tangerang yang menjelaskan tentang fitur-fitur yang ada dan cara menggunakannya. Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Tangerang melalui programnya yang bekerja sama dengan kelurahan dan kecamatan yang ada di kota tangerang melalui forum-forum yang melibatkan masyarakat kota tangerang dalam upaya memperkenalkan aplikasi Tangerang *LIVE*, dimana kegiatan ini dilakukan dua kali dalam seminggu. Program-program diselenggarakan di Pusat Pemerintahan Kota Tangerang atau bekerja sama dengan Kelurahan dan Kecamatan yang ada di Kota Tangerang. Dengan demikian, masyarakat tidak kesulitan mencari informasi dan penjelasan tentang manfaat fitur-fitur dan layanan yang terdapat pada Aplikasi Tangerang *LIVE*. Selain itu, tempat penyelenggaraan program ini yang mudah dijangkau oleh masyarakat.

Berbagai fungsi dan layanan yang tersedia di Aplikasi Tangerang *LIVE* dipilih oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhannya, dengan memilih isu sesuai dengan fungsi dan layanan yang tersedia. Aplikasi Tangerang *LIVE* sejauh ini dinilai berhasil dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, terbukti dengan semakin banyaknya pengguna yang telah mengunduh dan memverifikasi akunnya.

Pilihan publik terhadap aplikasi Tangerang *LIVE* dipengaruhi oleh strategi komunikasi yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Tangerang yang meliputi tahapan identifikasi publik, penyusunan pesan, penentuan metode dan pemilihan penggunaan media (Arifin, 2005; Effendi, 2005). Pada dasarnya masyarakat kota Tangerang adalah masyarakat yang mengenal dan mencintai anda (*know and love you*), artinya masyarakat kota Tangerang mengetahui program yang dirancang oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dan menerimanya. Meskipun awalnya masyarakat tidak tertarik untuk mendownload dan menggunakan aplikasi Tangerang *LIVE*, namun dengan program ini mereka kemudian mendapat penjelasan tentang manfaat dan fitur aplikasi Tangerang *LIVE*, akhirnya masyarakat mengenal dan ingin menggunakan aplikasi Tangerang *LIVE* sebagai sarana untuk memperoleh informasi dan layanan dari Kota Tangerang. Antusiasme masyarakat kota Tangerang membuat penyampaian informasi melalui aplikasi Tangerang *LIVE* tidak terlalu menyulitkan layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. Selain itu, masyarakat kota Tangerang juga memiliki keinginan untuk mengakses informasi dan pelayanan dengan lebih mudah dan cepat.

Manajemen pesan adalah bagian penting dari proses komunikasi. Proses komunikasi tidak akan berjalan tanpa adanya pesan, apalagi jika proses komunikasi mengharapkan adanya efek, tanpa adanya pesan hal ini tidak akan terjadi. Pemberitahuan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Tangerang dituangkan dalam pemberitahuan yang mudah dipahami oleh masyarakat.

Selain pesan yang mudah dipahami, sosialisasi program ini melibatkan orang-orang yang berkompeten di bidangnya. Fitur-fitur langsung ditangani oleh mereka yang berkompeten sehingga setiap informasi yang masuk langsung diproses untuk dihubungkan dengan instansi pemerintah daerah terkait. Ada juga peran bidang Pengembangan dan Integrasi Aplikasi Layanan Publik untuk menjelaskan bagaimana sistem dari Aplikasi Tangerang *LIVE* berjalan. Bagian ini juga melakukan update program-program baru yang dikeluarkan Pemerintah Kota Tangerang seperti bantuan dan job-fair tingkat kelurahan yang diinformasikan melalui Aplikasi Tangerang *LIVE*. Dengan adanya sosialisasi ini maka masyarakat Kota Tangerang memahami Aplikasi Tangerang *LIVE*.

Hal penting lainnya sebagai strategi komunikasi adalah identifikasi *audiens*. Masyarakat Kota Tangerang sebagai penerima program dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang harus terlebih dahulu dipahami dari berbagai segi, termasuk kemampuannya dalam memahami informasi.

Oleh karena itu Biro Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang menggunakan metode pengajaran untuk menyampaikan programnya, metode pengajaran ini dipilih dari sekian banyak metode yang ada. Dalam penyelenggaraan program ini, panduan dan penjelasan tentang manfaat fungsi dan layanan aplikasi Tangerang LIVE digunakan untuk memberikan informasi yang lebih baik kepada masyarakat. Pada dasarnya tugas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang adalah mengajak masyarakat Kota Tangerang yang ingin mendapatkan informasi dan layanan dengan mudah dan cepat, untuk menggunakan aplikasi Tangerang LIVE. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Tangerang menggunakan strategi komunikasi berupa pembuatan pesan, penentuan metode, pemilihan dan penggunaan media (Permassanty & Muntiani, 2018). Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa perkembangan teknologi mempengaruhi semua bidang kehidupan. Era digital saat ini sangat bergantung pada kemajuan teknologi yang dapat menciptakan efisiensi dalam jangkauan yang luas tanpa terhalang oleh kendala ruang dan waktu. Salah satu bentuk teknologi yang berhasil memenuhi kebutuhan tersebut adalah teknologi internet. Dengan perkembangan teknologi yang melahirkan internet, Pemerintah Kota Tangerang pun menyadari hal tersebut, dan merupakan peluang besar untuk mempermudah penyampaian informasi untuk mengimbangi mobilitas masyarakat yang semakin meningkat.

Pemilihan alat yang dianggap tepat dan sangat efektif juga berperan sangat penting sebagai alat komunikasi untuk menginformasikan kepada masyarakat tentang sesuatu di era digitalisasi saat ini karena lebih komunikatif sehingga lebih menarik perhatian dan informasi yang disampaikan dapat dengan tepat tersampaikan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa, 1) Strategi komunikasi pemerintah kota Tangerang untuk memberikan informasi kepada masyarakat melalui aplikasi Tangerang LIVE dilaksanakan melalui beberapa program seperti SANJUNG (Selasa Berkunjung), pameran dan melalui forum melibatkan masyarakat Kota Tangerang di tingkat Kecamatan dan Kelurahan. 2) Langkah komunikasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dikomunikasikan melalui beberapa media seperti surat kabar tertulis, media elektronik dan media sosial. 3) Pengelolaan aplikasi Tangerang LIVE oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota berupa pembuatan pesan, penentuan metode, pemilihan dan penggunaan media.

DAFTAR PUSTAKA

- A'yun, M. Q., & Pamungkas, I. N. A. (2022). Strategi Komunikasi Departemen Marketing Telkom University Melalui Community Relations Semasa Pandemi Covid 19. *EProceedings of Management*, 9(2).
- Ais, R. (2020). *Komunikasi efektif di masa pandemi covid-19: pencegahan penyebaran covid-19 di era 4.0 (kkn-dr)*. Makmood publishing.
- Aulia, R., Mukhroman, I., & Restu, U. (2019). *Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Via Aplikasi Tangerang Live Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat Di Kota Tangerang*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Basit, A., & Nurlukman, A. D. (2021). Branding Kota Pinta Pada Teknologi Komunikasi Tangerang Live. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(6), 1429–1439.
- Cangara, H. (2013). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Fitrianti, R. (2021). Simulacrum Media Di Era Postmodern: Analisa Semiotika Jean Baudrillard dalam Narasi Iklan Kecantikan Dove Edisi 'Dove Real Beauty Sketches.' *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 1(2), 92–117.
- Lestari, N. P. (2016). *Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Ketertiban Lalu Lintas Pada Satlantas Polresta Kota Palembang*. UIN Raden Fatah Palembang.
- Lianjani, A. (2018). *Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Selatan Dalam Mensosialisasikan Program Smart City*. Fakultas Ilmu dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif
- Nasrullah, R. (2022). *Teori dan riset media siber (cybermedia)*. Prenada Media.
- Nilma, H. (2018). Analisis cause effect mengenai dampak dari implementasi Bandung smart city. *Faktor Exacta*, 11(1), 57.
- Permana, R. S. M., & Mahameruaji, J. N. (2018). Manajemen sumber daya manusia di stasiun televisi lokal radar Tasikmalaya tv. *ProTVF*, 2(1), 1–18.
- Permassanty, T. D., & Muntiani, M. (2018). Strategi komunikasi komunitas virtual dalam mempromosikan tangerang melalui media sosial. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 21(2).
- Prasetya, R. D. (2019). *Analisis Perancangan Sistem Informasi Dokumentasi Pencetakan Polis Asuransi Berbasis Web Pada PT. Reycom Document Solusi*. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- Rahmawati, R., & Firman, F. (2017). Analisis Impelementasi Kebijakan Aplikasi Qlue Di Wilayah Jakarta Utara. *ARISTO*, 5(2), 386–404.

Sari, M., & Asmendri, A. (2020). Penelitian kepustakaan (library research) dalam penelitian pendidikan IPA. *Natural Science: Jurnal Penelitian Bidang IPA Dan Pendidikan IPA*, 6(1), 41–53.

Sulaiman, M., Al Hamdani, M. D., & Aziz, A. (2018). Emotional Spiritual Quotient (Esq) Dalam Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Kurikulum 2013. *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam, [SL]*, 6(1), 77–110.

Tambunan, N. (2018). Pengaruh komunikasi massa terhadap audiens. *JURNAL SIMBOLIKA: Research and Learning in Communication Study (E-Journal)*, 4(1), 24–31.

Triyono, A. (2018). *Cyber PR Pada Pemerintah Kabupaten Karanganyar*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wahyu, A. P., & Hidayat, T. (2022). Sistem Informasi Jejaring Sosial Dan Forum Diskusi Berbasis PHP: Sistem Informasi Jejaring Sosial Dan Forum Diskusi Berbasis PHP. *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan*, 8(2).

Wardah, M. (2017). Pengelolaan website sebagai media informasi publik pada bagian humas dan informasi pemerintah kota pekanbaru.[diakses pada 2020 Feb 3]. *JOM FISIP*, 14(1).



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).