

STRATEGI PENGGUNAANE-SERVICE BERBASIS APLIKASI DI TINGKAT PEMERINTAH LOKAL MELALUI PARADIGMA NILAI PUBLIK: STUDI KASUS APLIKASI JAKARTA KINI (JAKI) DKI JAKARTA

¹Alif Rinoko Fajar, ²Fatkhuri

^{1,2}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional
Veteran Jakarta
alifrf@upnvj.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk dapat memaksimalkan penggunaan *e-service* aplikasi Jakarta Kini (JAKI) di masyarakat DKI Jakarta dengan menggunakan paradigma *public value* dari Moore. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data studi pustaka, penelitian ini menunjukkan bahwa *Triangle Strategic* atau segitiga strategis yang mengharuskan para manajer di sektor publik untuk berpikir strategis dan seimbang terhadap 3 aspek yakni *legitimacy and support*, *operational capabilities*, dan *substantively valuable*, telah di implementasikan dalam aplikasi JAKI. Pada aspek *legitimacy and support*, JAKI memiliki legitimasi dan dukungan yang tecermin dari terbitnya Pergub No. 128 tahun 2017. Aspek kedua mengenai *operational capabilities* yang mencakup pada kesesuaian kinerja penyelenggara pelayanan publik, menunjukkan bahwa Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mampu menyelesaikan 97,4% laporan warganya yang berasal dari aplikasi JAKI, sehingga menunjukkan adanya komitmen yang nyata oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai suatu organisasi penyelenggara pelayanan publik. Pada aspek ketiga *substantively value* yang menekankan pada pemerintah bukan hanya sebagai penyedia layanan saja, melainkan juga sebagai pencipta potensi nilai publik dan membentuk kondisi poleksosbud yang pro aktif, telah tercakup ke dalam fitur-fitur yang ada pada JAKI. JAKI memiliki fitur bernama JakPangan yang mana pada fitur ini warga Jakarta dapat mengetahui letak-letak UMKM yang menjual berbagai macam pangan dan disertai dengan harga komoditas-komoditasnya. Aplikasi JAKI juga menyediakan fitur kesejahteraan sosial untuk warga Jakarta, misalnya seperti fitur JakISPU yang memberikan informasi kadar polusi udara, JakPantau memberikan informasi ketinggian air sebagai preventif terhadap banjir, dan fitur JakWifi.

Kata Kunci: E-government, E-service, Pemerintah Lokal, Nilai Publik, JAKI.

INCREASING THE USE OF APPLICATION BASED E-SERVICES AT THE LOCAL GOVERNMENT LEVEL THROUGH THE PUBLIC VALUE PARADIGM: A CASE STUDY OF THE JAKARTA KINI (JAKI) APPLICATION IN JAKARTA

Abstract

This study aims to analyze the strategy of the DKI Jakarta Provincial Government to maximize the use of the Jakarta Kini (JAKI) e-service application in the DKI Jakarta community using Moore's public value paradigm. Using a qualitative approach with a literature study data collection method, this research shows that the Strategic Triangle, which requires managers in the public sector to think strategically and balanced towards 3 aspects namely legitimacy and support, operational capabilities, and substantively valuable, has been implemented in the JAKI application. In the legitimacy and support aspect, JAKI forms legitimacy and support reflected in the presence of Pergub No.128 of 2017. The second aspect of operational capabilities, which includes the suitability of the performance of public service providers, shows that the DKI Jakarta Provincial Government is able to complete 97.4% of citizen reports originating from the JAKI

Formatted: Font: TimesNewRoman, 14 pt

Formatted: Left: 3 cm, Top: 0,75 cm

Formatted: Font: TimesNewRoman

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

Formatted: Font: TimesNewRoman, 11 pt

Formatted: Font: 11 pt

Formatted: Font: TimesNewRoman

Formatted: Font: TimesNewRoman, 11 pt

Formatted: Font: TimesNewRoman

Formatted: Font: 11 pt

Formatted: Font: TimesNewRoman

Formatted: Font: TimesNewRoman, 11 pt

Formatted: Centered

Formatted: Font: TimesNewRoman

application, thus showing a real commitment by the DKI Jakarta Provincial Government as a public service provider organization. In the third aspect of substantively value, which emphasizes the government not only as a service provider, but also as a potential creator of public value and forming pro-active polysocultural conditions, has been included in the features in JAKI. JAKI has a feature called JakPangan, in which Jakarta residents can find out the locations of Small and Medium Enterprise (SME) that sell various kinds of food and are accompanied by the prices of their commodities. The JAKI application provides social welfare features for Jakarta residents, such as the JakISPU feature which provides information on air pollution levels, JakPantau which provides information on water levels as a preventive measure against flooding, and the JakWifi feature.

Keywords: E-government, E-service, Local Government, Public Value, JAKI.

A. PENDAHULUAN

E-government merupakan sebuah konsep besar di mana teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK) memainkan peran penting dalam membantu negara menjalankan fungsi pemerintahannya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut World Bank, konsep *e-government*, merupakan segala upaya pemerintah dalam memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan yang lebih baik, akses informasi, serta upaya pemerintah untuk lebih akuntabel dan transparan kepada masyarakat (Putra et al., 2018). Dengan demikian, *e-government* yang didukung oleh TIK dihadirkan dalam rangka meningkatkan kepuasan, pemberdayaan, dan manfaat pribadi warga negara, yang pada gilirannya memperkuat hubungan pemerintah dan warga negara. *E-government* merupakan langkah inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan proses demokratisasi di suatu negara. Dalam konteks tersebut, *e-government* memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi tentang pemerintahan dalam waktu 24 jam, tidak terikat batas waktu dan jarak, memangkas biaya logistik birokrasi, dan yang terpenting dari itu adalah tercapainya efektivitas dan efisiensi pelayanan publik itu sendiri (Ferdous et al., 2022). Pemanfaatan *e-government* oleh pemerintah dalam berbagai tujuan dalam upaya meningkatkan efisiensi internal atau pun meningkatkan pelayanan publik yang semakin demokratis, membentuk sebuah relasi yang dibagi menjadi 3 (tiga) aspek yang meliputi; (i) *Government to Citizen* (G2C), yang berfokus pada layanan *online* pemerintah kepada warganya; (ii) *Government to Business* (G2B), yang berarti penyediaan layanan informasi kepada bisnis; dan terakhir (iii) *Government to Government* (G2G), yang berarti meningkatkan layanan pertukaran informasi antara pemerintah daerah dan pusat. Relasi

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

Formatted: List Paragraph, Indent: Left: 0 cm, Hanging: 0,75 cm, Numbered+ Level: 1 + Numbering Style: A, B, C, ... + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0,63 cm + Indent at: 1,27 cm

Formatted: Indent: First line: 1 cm

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

yang terbentuk tersebut dapat dilihat sebagai bentuk interaksi yang ramah, nyaman, dan transparan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik kepada masyarakat (B. Irawan, 2013).

Tujuan utama implementasi *e-government* yakni untuk menyediakan informasi dan meningkatkan mutu pelayanan publik bagi masyarakat dari sisi efisiensi dan efektivitas. Pelayanan publik yang terkesan kaku dan berbelit-belit, menjadi lebih efektif dan fleksibel dengan hadirnya program *e-government*. Sebelum *e-government* hadir, masalah-masalah dalam pelayanan publik yang digagas pemerintah cukup beragam, mulai dari birokrasi yang berbelit, kurangnya transparansi dan akuntabilitas informasi publik seperti bentuk pertanggung jawaban pemerintah kepada masyarakat, hingga minimnya keterlibatan masyarakat dalam memberikan aspirasi dan masukan dalam sebuah pengambilan kebijakan pemerintah (Alfayn, 2022). *Electronic-service (e-service)* atau pelayanan publik berbasis teknologi, informasi, dan komunikasi kemudian muncul sebagai jawaban atas permasalahan-permasalahan tradisional yang ada pada proses pelayanan publik di masyarakat. Sebagai bagian dari *e-government*, *e-service* kemudian dimaksudkan sebagai upaya pemerintah menggunakan alat *e-government* untuk menawarkan layanan transaksional dan layanan umum kepada warga negara melalui bentuk laman *web (web-based service)*, ataupun aplikasi (Noor, 2022). Tujuan utama *e-service* setidaknya mempunyai beberapa tujuan, diantaranya seperti penyediaan informasi, transaksi elektronik dengan pemerintah, dan partisipasi politik. *E-service* juga membuka peluang pada penciptaan ko-kreasi kebijakan, informasi, dan layanan antara pemerintah dan warga negara lain (Zhu & Kou, 2019).

Implementasi *e-service* di berbagai negara di dunia telah terbukti dapat mengefektifkan pelayanan publik pemerintah kepada masyarakat karena pelayanan publik tersebut telah berubah dari *white paper based*, menjadi *information system (IS) based* sehingga memungkinkannya fleksibilitas pelayanan publik. Penerapan *e-service* dapat ditelisik dari beberapa contoh seperti di Amerika Serikat tepatnya New York City, di mana pemerintah setempat memiliki *e-service* dengan nama NYC 311. Aplikasi tersebut mempunyai fitur terintegrasi 342 saluran sosial media resmi pemerintahan, yang memungkinkan masyarakat terhubung dengan pemerintah secara *online* (Manoharan et al., 2020). Sementara itu di Negara Eropa seperti Estonia, hampir semua layanan publik

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

Formatted: Font: TimesNewRoman

Formatted: Font: TimesNewRoman

Formatted: Font: TimesNewRoman

Formatted: Font: TimesNewRoman

Formatted: Font: TimesNewRoman

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

Formatted: Indent: First line: 1 cm

Formatted: Font: TimesNewRoman

Formatted: Font: TimesNewRoman

Formatted: Font: TimesNewRoman

Estonia dapat diakses secara *online* setiap saat dan banyak digunakan oleh masyarakat misalnya, 97% dari semua deklarasi pajak diajukan oleh warga negara secara digital. Keberhasilan tersebut tidak terlepas dari bagaimana Estonia sangat fokus pada peningkatan berbagi dan pertukaran data, serta mengadvokasi kualitas pelayanan publik elektronik mereka (Smorgunov, 2019). Selanjutnya Finlandia menjadi salah satu negara yang berhasil menciptakan *e-service* berbasis website yang terintegrasi dengan *e-service* beberapa kota lain di Finlandia dengan nama *suomi.fi*. *Suomi.fi* dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di Finlandia dengan memberikan beberapa informasi dan layanan mulai dari layanan kesehatan, layanan untuk keluarga, kemanan sosial, pekerjaan, perumahan dan konstruksi, hukum, keuangan personal, hingga untuk liburan (Pekolla et al., 2022). Terakhir, Singapura yang memiliki *Smart Nation Singapore*, sebuah sistem yang telah mengintegrasikan lebih dari 20 tipe layanan publik mulai dari layanan kesehatan hingga transportasi dan bisnis yang membuat masyarakat menyatakan sangat puas dengan *e-service* milik Singapura tersebut (Rahman et al., 2020).

—Di Indonesia, penerapan *e-government* dapat ditelusuri untuk pertama kalinya sejak terbitnya Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telekomunikasi, Media, dan Informatika yang menyatakan bahwa pejabat pemerintah harus menggunakan teknologi informasi untuk mendukung dan mempercepat proses tata kelola pemerintahan yang baik (A. Irawan, 2018). Hingga akhirnya, pada tahun 2006, melalui Keputusan Presiden Nomor 20 Tahun 2006, Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional dibentuk dalam rangka mengupayakan percepatan implementasi *e-government*. Perkembangan tersebut bermuara pada kenaikan peringkat Indonesia dari posisi 107 ke posisi 88 pada *E-government Development Index* Tahun 2018 yang dikeluarkan PBB. Meski demikian, banyak tantangan yang muncul ketika berbicara efektifitas penggunaan *e-service* di Indonesia dan justru masalah paling banyak berada di tingkat lokal. Studi yang dilakukan oleh Sofyani dan Dwirama (2018) menyatakan bahwa situs pemerintah daerah belum sepenuhnya memberikan informasi penting dan memadai bagi masyarakat. Tidak semua website memuat Laporan Keuangan Pemerintah Daerah, program kerja, kebijakan pembangunan pemerintah, dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Lembaga Pemerintah (PAGIR) (Sofyani et al., 2020). Herman Suryatman selaku Kepala Biro Hukum, Komunikasi, dan Informasi Publik Kementerian Pan-RB tahun 2016, terbatasnya

Formatted: Font: TimesNew Roman

Formatted: Font: TimesNew Roman

Formatted: Font: TimesNew Roman

Formatted: Font: TimesNew Roman

Formatted: Font: TimesNew Roman

Formatted: Font: TimesNew Roman

Formatted: Font: TimesNew Roman, 12 pt

Formatted: Indent: First line: 1 cm

Formatted: Font: TimesNew Roman

Formatted: Font: TimesNew Roman

Formatted: Font: TimesNew Roman

Formatted: Font: TimesNew Roman

Formatted: Font: TimesNew Roman

regulasi dan payung hukum serta SDM yang kompeten di bidang teknologi menjadi salah satu alasan implementasi *e-government* di Indonesia belum maksimal. Ia juga mengatakan alasan lain yang menjadi faktor penghambat antara lain anggaran yang tidak memadai, kurangnya integrasi data antar instansi pemerintah, dan kurangnya standarisasi infrastruktur (Prakarsa, 2017). Selain itu, digital divide atau kesenjangan digital juga bermain penting dalam terhambatnya efektifitas *e-service* di Indonesia. Menurut survei yang diterbitkan APJII pada 2017, mayoritas pengguna layanan Internet di Indonesia tinggal di perkotaan dan pedesaan memiliki gap yang besar, dimana persentase pengguna internet di kota sebesar 72,41 persen, sedangkan masyarakat pedesaan hanya 48,25 persen dari total jumlah pengguna internet di Indonesia sebanyak 143,26 juta orang (Oktavianoor, 2020).

Studi-studi sebelumnya yang mengkaji mengenai rendahnya adaptasi masyarakat untuk menggunakan *e-service* yang disediakan pemerintah lokal selain faktor-faktor yang telah disebutkan sebelumnya juga berkaitan dengan kepercayaan publik terhadap *e-service* yang disediakan pemerintah. Morote et al. (2020) menemukan bahwa tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah berkorelasi langsung dengan tingginya intensitas penggunaan *e-government* oleh masyarakat. Mereka menyatakan, pemerintah harus terlebih dahulu meningkatkan kepercayaan publik jika ingin penerapan *e-service* berjalan dengan baik. Ndou dalam Twizeyimana & Andersson (2019), menyatakan bahwa kegagalan *e-government* digunakan oleh masyarakat karena pemahaman yang buruk tentang konsep, proses, dan fungsi *e-government*, yang membatasi berbagai peluang yang dapat ditawarkannya. Kurangnya kepercayaan publik pada *e-service* yang ditawarkan pemerintah tersebut berkonsekuensi logis kepada ketidaktahuan masyarakat mengenai keuntungan dan tujuan penggunaan *e-service*.

Untuk mengatasi kegagalan rendahnya penggunaan *e-service* oleh masyarakat, Lopes et al. (2019) menyatakan bahwa diperlukan sebuah paradigma baru yang tidak hanya berfokus kepada dampak ekonomi dan tipikal pilihan individu pada sektor privat seperti pada paradigma *New Public Management* (NPM), tapi juga memperhatikan dimensi sosial dan politik, serta tipikal pilihan publik secara kolektif lewat paradigma *Public Value* atau nilai publik. Paradigma *public value* digunakan untuk memahami

Formatted: Font: TimesNew Roman

Formatted: Font: TimesNew Roman

Formatted: Font: TimesNew Roman

Formatted: Font: TimesNew Roman

Formatted: Font: TimesNew Roman, 12 pt

Formatted: Indent: First line: 1 cm

Formatted: Font: TimesNew Roman

Formatted: Font: TimesNew Roman

Formatted: Font: TimesNew Roman

Formatted: Font: TimesNew Roman

Formatted: Font: TimesNew Roman

Formatted: Font: TimesNew Roman, 12 pt

Formatted: Indent: First line: 1 cm

Formatted: Font: TimesNew Roman

Formatted: Font: TimesNew Roman

Formatted: Font: TimesNew Roman

kapan dan dalam keadaan apa warga negara mengadopsi *e-service*. *Public value* didefinisikan sebagai nilai yang dicari oleh warga negara dan perwakilan mereka dalam kaitannya dengan hasil strategis dan pengalaman layanan publik. Inovasi digital dalam *e-service* memerlukan sebuah nilai publik yang menjadi kepercayaan bahwa *e-service* yang dibentuk pemerintah dapat memberikan kebaikan bersama bukan hanya untuk pemangku kepentingan maupun pemerintah namun juga warga negara, komunitas, dan industri (Arias & Maçada, 2018). Harrison et.al dalam Twizeyimana & Andersson (2019), menyatakan bahwa penciptaan nilai publik harus menjadi tujuan pemerintah karena melalui nilai publik, organisasi publik memenuhi kebutuhan dan keinginan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam memaksimalkan pelayanan publik kepada masyarakat melalui *e-service* berbasis aplikasi yakni Jakarta Kini (JAKI) dengan menggunakan paradigma *public value* dari Moore. JAKI yang dibentuk tahun 2019 sebagai bentuk komitmen Pemprov DKI Jakarta mewujudkan kota cerdas, yang diharapkan dapat menjadi solusi dari masalah-masalah pelayanan publik yang dialami masyarakat DKI Jakarta yang dapat ditampung oleh Pemprov melalui satu pintu. Masalah-masalah pelayanan publik yang kerap dialami oleh masyarakat DKI Jakarta tersebut dirangkum oleh Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya dengan menyatakan bahwa terdapat 336 laporan tentang penyimpangan pelayanan publik sepanjang tahun 2018 dengan laporan yang kerap diajukan masyarakat adalah penundaan pelayanan yang berlarut sebanyak 51,5 persen, dan tertinggi kedua sebesar 22,4 persen yakni masalah Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dan Satuan Penyelenggara Administrasi Surat Izin Mengemudi (Satpas SIM). Masalah pelayanan publik lainnya seperti pertanian (20,4 persen), kepegawaian (7,7 persen), peradilan (5,8 persen), dan pajak (5,4 persen) (Ramadhan, 2019). Sebagai bentuk evaluasi terhadap buruknya pelayanan publik yang kerap diterima, Pemprov DKI menginisiasi aplikasi JAKI sebagai *super app* yang diharapkan mampu membantu aktifitas sehari-hari masyarakat DKI Jakarta dengan memberikan informasi dan layanan fitur hingga melaporkan kondisi fasilitas umum dan pelayanan publik sehingga lebih efektif dan efisien tanpa perlu membuat laporan dan mendatangi kelurahan sekitar sertakan sumbernya .

Formatted: Font: TimesNew Roman

Formatted: Font: TimesNew Roman

Formatted: Font: TimesNew Roman

Formatted: Font: TimesNew Roman

Formatted: Font: TimesNew Roman, 12 pt

Formatted: Indent: First line: 1 cm

Formatted: Font: TimesNew Roman, Font color: Auto

Formatted: Font: TimesNew Roman, Font color: Auto

Formatted: Normal(Web), Indent: First line: 1 cm

Pentingnya JAKI dijadikan objek dalam penelitian ini karena JAKI sebagai *e-service* yang disediakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tersebut penulis anggap berhasil dalam mempengaruhi masyarakat menggunakan layanan *e-servicenya* dengan menggagas nilai publik *Smart City*. Konsep *Smart City* atau Kota Pintar menjadi jargon yang diakomodir kepada masyarakat DKI Jakarta untuk menggunakan JAKI yang telah terintegrasi dengan berbagai pelayanan publik yang disediakan oleh Pemprov DKI Jakarta mulai dari urusan kependudukan, transportasi, hingga layanan kesehatan. Keberhasilan JAKI digunakan oleh masyarakat DKI Jakarta yakni ditunjukkan oleh salah satu fitur aplikasi JAKI yakni JAKIlapor dimana pada tahun 2021, dari 98.177 laporan warga yang masuk, sebanyak 94.728 laporan telah berhasil diselesaikan (Amira, 2022). Penelitian ini juga bertujuan sebagai referensi dan bahan pertimbangan bagi para pemerintah lokal dan *stakeholder* terkait, mengenai upaya maksimalisasi penerapan *e-service* di masyarakat agar pelayanan publik di tingkat lokal dapat diakses dan digunakan secara masif oleh masyarakat dengan tujuan memangkas birokrasi yang berbelit serta fleksibilitas yang tinggi. Adapun Rumusan masalah yang diangkat adalah, Bagaimana Strategi Pemprov DKI Jakarta dalam meningkatkan mutu pelayanan publik kepada masyarakat DKI Jakarta melalui Aplikasi E-Service Jakarta Kini (JAKI)?

— Metode Penelitian

B.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis eksplanatif di mana menurut Moleong, data-data yang dikumpulkan pada penelitian ini lebih bersifat kepada kata-kata, gambar, bukan angka-angka, serta penelitian ini berusaha menjelaskan sebuah fenomena yang diteliti secara mendalam (Moleong, 2017). Alasan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena penulis ingin menggali informasi yang lebih detail dan mendalam mengenai fenomena yang diamati melalui serangkaian teknik-teknik pengumpulan data kualitatif yang tentu saja akan terbatas bila menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif memang lebih baik untuk generalisasi, namun pada penelitian ini penulis lebih menginginkan kekayaan informasi (*richness*) dan pemahaman

Formatted: Font: TimesNewRoman, Font color: Auto

Formatted: Font: TimesNewRoman, Font color: Auto

Formatted: Font: TimesNewRoman, Font color: Auto

Formatted: Normal(Web), Indent: First line: 1 cm

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

Formatted: Font: TimesNewRoman, Not Bold, Font color: Auto

Formatted: Normal(Web), Indent: First line: 1 cm

Formatted: List Paragraph, Indent: Left: 0,12 cm, Numbered+ Level: 1 + NumberingStyle: A, B, C, ... + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0,63 cm + Indent at: 1,27 cm

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

yang mendalam (*deep understanding*) mengenai *e-service* berbasis aplikasi dengan studi kasus Jakarta Kini (JAKI) di DKI Jakarta.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan studi kepustakaan (*library research*) yang menurut Zed (2004), studi kepustakaan adalah berbagai kegiatan yang berhubungan dengan metode pengumpulan data secara kepustakaan yang dalam hal ini melakukan hal-hal seperti, membaca, mencatat, serta mengolah bahan penelitian (Zed, 2004). Beberapa ciri utama dari studi kepustakaan yang dipaparkan oleh Zed, diantaranya seperti sifat data yang *ready to use*, data penelitian diperoleh dari tangan kedua, hingga sifat data yang tidak akan pernah berubah karena bentuknya tulisan. Dengan demikian, penelitian ini mengandalkan data-data yang bersumber dari buku, jurnal ilmiah, artikel yang kredibel, peraturan undang-undang, serta literatur lain yang mendukung untuk dijadikan sumber data sekunder. Nantinya, data-data yang telah diperoleh lewat teknik pengumpulan data tersebut, dianalisis dan digunakan penulis untuk menganalisis topik yang diangkat dalam penelitian ini yang akan dituangkan penulis pada bagian pembahasan.

— Hasil Dan Pembahasan

C.

Umumnya, implementasi *e-service* berbentuk via laman web institusi yang memungkinkan masyarakat dapat mengajukan form untuk beberapa pelayanan publik, mendapatkan informasi pemerintahan, serta berkomunikasi dengan para pejabat pemerintahan (Sussy & Vicente, 2021). Karen Layne dan Jungwoo Lee dalam Lumbanraja (2020), melihat bahwa *e-services* sebagai bagian dari *e-government* itu sendiri mempunyai beberapa tahapan pengembangan yakni; (i) katalogisasi; (ii) transaksional; (iii) integrasi vertikal dengan lembaga-lembaga; (iv) integrasi horizontal antar lembaga dalam satu jajaran.

Perkembangan *e-service* pada tahap katalogisasi yang berbentuk website tersebut hanya berisi mengenai informasi pelayanan publik di halaman web, dan masyarakat dapat mengunduh katalog informasi tersebut untuk digunakan sebagai panduan. Selanjutnya

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

Formatted: Indent: First line: 1 cm

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

Formatted: Indent: First line: 1 cm

Formatted: Justified, Indent: First line: 1 cm

Formatted: List Paragraph, Indent: Left: 0 cm, Hanging: 1 cm, Numbered+ Level: 1 + Numbering Style: A, B, C, ... + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0,63 cm + Indent at: 1,27 cm

Formatted: Font: TimesNewRoman

Formatted: Font: TimesNewRoman

Formatted: Font: TimesNewRoman

Formatted: Font: TimesNewRoman

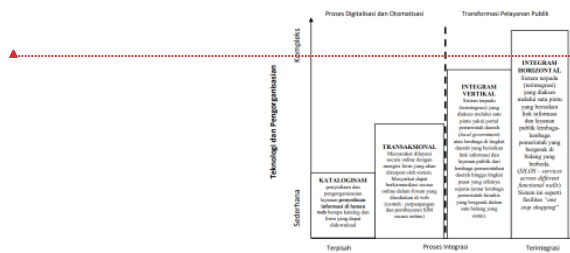
Formatted: Font: TimesNewRoman

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

Formatted: Indent: First line: 1 cm

tahap transaksi dimana masyarakat dapat mengisi form yang disediakan untuk mendapatkan pelayanan publik, serta dapat berkomunikasi dengan agen pemerintah. Lalu integrasi vertikal, di mana *e-service* menyediakan informasi tentang layanan publik mulai dari tingkat daerah hingga pusat yang sifatnya sejenis. Terakhir integrasi horizontal di mana pada tahap ini, *e-service* yang disediakan telah berisi berbagai layanan publik dengan tipe dan jenis layanan yang berbeda-beda, namun tetap di bawah satu pintu atau satu akses. Sertakan narasi singkat mengenai tahapan yang disajikan dalam gambar 1.

Gambar 1. Tahapan Pengembangan E-service Layne dan Lee



Formatted: Left, Indent: First line: 0 cm

Formatted: Font: TimesNew Roman, 12 pt

Formatted: Font: TimesNew Roman, 12 pt

Sumber: (Lumbanraja, 2020).

Formatted: Centered

Formatted: Font: TimesNew Roman, Not Bold

Formatted: Font: TimesNew Roman

Formatted: Font: TimesNew Roman

Formatted: Font: TimesNew Roman

Formatted: Centered

Perkembangan Teknologi, Informasi dan Komunikasi yang begitu pesat seolah menciptakan sebuah keharusan kepada para penyelenggara layanan publik untuk menciptakan dan mengembangkan pelayanan publiknya mulai dari pemanfaatan website,

aplikasi, dan berbagai layanan digital lainnya. Tak terkecuali pada kasus pelayanan publik di DKI Jakarta yang notabene merupakan pusat pemerintahan sekaligus pusat bisnis negara Indonesia dengan salah satu kawasan yang memiliki tuntutan atas penyelenggaraan publik paling tinggi. Jumlah penduduk yang kian meningkat juga menjadi faktor pendukung mengapa penyediaan layanan harus diberikan secara optimal. Dilansir dari *website* Badan Pusat Statistik (2021), Jakarta memiliki jumlah penduduk tertinggi pada tahun 2020 yakni sebesar 10,56 juta jiwa dan diprediksi akan mengalami peningkatan sebesar 0,79% pada tahun berapa kenaikan ini?. Pertambahan penduduk yang pesat ini juga tentu diiringi dengan berbagai permasalahan kotanya mulai dari sisi infrastruktur kota, sisi lingkungan, termasuk pada sisi efektivitas pelayanannya.

Untuk mengatasi berbagai macam permasalahan kotanya, Gubernur DKI Jakarta Anies Baswedan melakukan beberapa inovasi guna menuntaskan permasalahan-permasalahan tersebut. Salah satu upaya yang dilakukan adalah penerapan aplikasi bernama JAKI. JAKI atau Jakarta Kini merupakan sebuah inovasi yang diinisiasi oleh Pemprov DKI Jakarta berupa *SuperApps* yang menyediakan berbagai macam layanan dalam satu aplikasi. Hingga saat ini JAKI memiliki 14 fitur besar yang dapat digunakan semua warga Jakarta untuk mendapatkan berbagai jenis pelayanan mulai Jakarta, Jakrespons, Jakpangan, JakLingko, Jaksiaga, Jakwif, JakEmisi, JakPantau, JakPenda, JakISPU, JakPeta, JakSurvei, Jejak dan JakLapor. Penggunaan dan pemanfaatan seluruh fitur aplikasi JAKI tersebut telah diatur dalam Pergub No.128 tahun 2017. Dilansir dari *website* kbanews.com (2022), anggota TGUPP DKI, Herry Dharmawan mengatakan bahwa per Awal Januari 2022, JAKI sudah digunakan oleh 2.683.325 masyarakat sertakan kutipan_

Mengacu kepada penelitian terdahulu yang ditulis oleh (Andriyanto & dkk, 2021), penelitian tersebut menemukan bahwa JAKI dapat memberikan kepuasan terhadap penggunaannya khususnya pada kemudahan pengoperasian, kemudahan mendapatkan informasi, dan kemudahan menjelajah menu yang ingin diakses. Selain itu kualitas informasi yang valid dan kredibel juga memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan para penggunaannya. Kehadiran aplikasi JAKI yang diperuntukan sebagai sebuah layanan satu atap untuk warga Jakarta dinilai telah dapat membantu masyarakat dalam

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

Formatted: Indent: First line: 1 cm

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

Formatted: Indent: First line: 1 cm

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

menangani permasalahan-permasalahan layanan seperti pengurangan *paper based administration*, efektifitas waktu, dan manfaat yang konkrit. Keberhasilan efektifitas dan efisiensi yang tergambar pada penelitian terdahulu ini tentu didasarkan pada bagaimana aplikasi JAKI ini diimplementasikan baik oleh Penyelenggara pelayanan publik atau dalam hal ini Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, maupun pengguna pelayanan publik dalam hal ini yaitu warga Jakarta. Implementasi JAKI yang berangkat dari sebuah Gagasan paradigma *New Public Management* yang berorientasi pada *public value* memberikan ruang dan kesempatan bagi masyarakat untuk terlibat secara lebih luas untuk kemajuan kota Jakarta. Nilai Publik atau *Public Value* merupakan sebuah pemikiran dan tindakan strategis para pembuat kebijakan publik dan manajer untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan kompleks yang ada pada layanan publik di suatu wilayah (Moore, 1995). Paradigma nilai publik ini seringkali juga dikaitkan dengan istilah *Networked Governance* yang berupaya untuk melibatkan potensi masyarakat secara maksimal baik dalam hal pembuatan kebijakan maupun dalam hal control terhadap akuntabilitas pemerintahan. Bahkan *Public Value Paradigm* menekankan pada partisipasi masyarakat yang “sejati” di mana masyarakat tidak hanya memberikan pilihan publik dari opsi yang telah disediakan oleh pemerintah, melainkan dapat membuat masyarakat melakukan inisiasi terhadap pembangunan kotanya (Wahab & Rahaju, 2021).

Penerapan konsep *Smart City* sebagai sebuah nilai publik dinilai menjadi salah satu faktor kesuksesan aplikasi JAKI yang berdampak pada kepuasan para penggunanya. Fitur-fitur yang berlandaskan pada *Smart Governance* dan *Open Government* memberikan kesempatan pada warga Jakarta untuk berpartisipasi dalam pembangunan kota Jakarta melalui JAKI. Berbeda dengan bentuk pelayanan *Old Aminsitration Public* yang bersifat *ini top-down maksudnya?*, aplikasi JAKI lebih bersifat *bottom-up* yang tercermin pada fitur-fitur yang ada. Pada fitur JakLapor dan JakRespons, warga Jakarta dapat memberikan laporan aduan terkait dengan permasalahan kota yang nantinya akan ditampung dan dieksekusi dalam sebuah sistem yang telah terintegrasi atau kita kenal dengan sebutan Cepat Respon Masyarakat atau *Citizen Relation Management*. Pada dua fitur ini, warga Jakarta juga dapat melakukan pemantauan dan mengetahui transparansi progress laporannya secara *real-time*. Warga Jakarta dapat memantau perkembangan laporan yang telah mereka buat melalui ikon “aktivitas” yang terletak di sebelah ikon

Formatted: Font: TimesNew Roman, 12 pt

Formatted: Font: TimesNew Roman, 12 pt

Formatted: Font: TimesNew Roman, 12 pt

Formatted: Font: TimesNew Roman, 12 pt

Formatted: Font: TimesNew Roman, 12 pt

Formatted: Indent: First line: 1 cm

lapor beranda JAKI. Dilansir dari Instagram *Jakarta Smart City*, dikatakan bahwa selama tahun 2021, sebanyak 134.814 laporan masuk ke dalam sistem CRM dan kemudian sebanyak 97,4% telah diselesaikan oleh Pemprov DKI (jsc.labs, 2022).

Selanjutnya Moore (1995), mengatakan bahwa terdapat simbol utama dari pendekatan nilai publik yang dinamakan *Triangle Strategic* atau segitiga strategis yang mana isinya mengharuskan para manajer di sektor publik untuk berpikir strategis dan seimbang terhadap 3 aspek: *legitimacy and support, operational capabilities*, dan *substantively valuable sertakan sumbernya di sini*. Jika dielaborasi pada keberhasilan JAKI sebagai layanan satu atap yang mengintegrasikan berbagai macam layanannya, bentuk legitimasi dan dukungan tecermin pada terbitnya Pergub No.128 tahun 2017. Kemudian implementasi JAKI ini juga memiliki dukungan berupa sumberdaya dari perangkat kerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta seperti Satpol PP, Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, Dinas Lingkungan Hidup, dan masih banyak lagi.

Pada aspek kedua yakni kemampuan operasional, hal ini dapat diartikan sebagai ketersediaan dan kemampuan organisasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik untuk memenuhi hasil yang diinginkan yaitu "Nilai Publik" (Alford & O'Flynn, 2009). Dalam konteks JAKI, aspek kedua ini mencakup pada kesesuaian kinerja penyelenggara pelayanan publik yakni Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Berkaca kembali pada penelitian yang dilakukan oleh (Andriyanto & dkk, 2021), dikatakan bahwa JAKI dapat memberikan kepuasan terhadap penggunaannya khususnya pada kemudahan pengoperasian, kemudahan mendapatkan informasi, dan kemudahan menjelajah menu yang ingin diakses mengindikasikan bahwa pemerintah provinsi DKI Jakarta mampu menyediakan pelayanan publik yang sesuai dengan apa yang diinginkan. Ditambah lagi mengacu kepada data yang diunggah oleh Instagram @jsc.labs, dikatakan bahwa pemerintah provinsi DKI Jakarta mampu menyelesaikan 97,4% laporan warganya yang berarti terdapat komitmen yang nyata oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai suatu organisasi penyelenggara pelayanan publik.

Pada aspek terakhir yaitu nilai substansial, Moore mengatakan bahwa nilai ini ditujukan untuk menciptakan sesuatu yang berharga secara substansial yaitu nilai publik

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

Formatted: Indent: First line: 1 cm

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

Formatted: Font: (Default)TimesNewRoman, 12 pt,
Font color: Auto

Formatted: No Spacing, Indent: First line: 1 cm

(Todorut & Tselentis, 2015). More lebih lanjut menjelaskan bahwa dalam aspek ini, administrasi publik tidak hanya dijadikan sebagai penyedia layanan saja, melainkan juga sebagai pencipta potensi nilai publik dan membentuk kondisi poleksosbud yang pro aktif. Intinya, sebuah layanan akan memiliki nilai publik apabila mampu membangkitkan aktivitas ekonomi dan lapangan pekerjaan, mengedepankan kesejahteraan individu, melibatkan masyarakat, memberikan tambahan pengetahuan pada masyarakat dan mengedepankan *sustainability*. Pada aplikasi JAKI, sedikit banyaknya dari aspek tersebut telah tercakup ke dalam fitur-fitur yang ada pada JAKI. Dari sisi ekonomi, JAKI memiliki fitur bernama JakPangan yang mana pada fitur ini warga Jakarta dapat mengetahui letak-letak UMKM yang menjual berbagai macam pangan dan disertai dengan harga komoditas-komoditasnya. Dari sisi sosial, aplikasi JAKI menyediakan fitur-fitur yang bersifat informatif guna menciptakan kesejahteraan sosial untuk warga Jakarta, misalnya seperti fitur JakISPU yang memberikan informasi kadar polusi udara, JakPantau yang memberikan informasi ketinggian air agar masyarakat dapat melakukan langkah preventif terhadap banjir, atau fitur JakWifi yang mana masyarakat dapat menggunakan wifi secara gratis di berbagai titik yang ada di Jakarta agar seluruh warga Jakarta dapat memiliki kesempatan mengakses internet yang setara. Aplikasi JAKI ini juga diharapkan dapat menjadi aplikasi yang berlandaskan pada aspek berkelanjutan untuk warga Jakarta mengingat dampak yang diberikan sangat positif terhadap warganya

D. Kesimpulan

Tuntutan masyarakat yang kian meningkat akan pelayanan publik yang berlandaskan pada *Good Governancenya* dewasa ini menjadi tugas utama untuk para Pemerintah baik di tingkat nasional maupun lokal. Sejalan dengan konsep *Good Governance* yang mengedepankan proses demokratisasi dan keterlibatan warganya, paradigma nilai publik dari Moore juga dapat diartikan sebagai sebuah paradigma yang memberikan ruang dan kesempatan bagi masyarakat untuk terlibat secara lebih luas untuk kemajuan kota. Penulis menilai bahwa paradigma ini diperlukan untuk menciptakan sebuah layanan yang efektif dan efisien karena masyarakat tidak lagi difungsikan sebagai pengguna pelayanan publik saja melainkan juga sebagai inisiator dalam pelayanan publiknya. Melihat dampaknya yang begitu besar dan positif ini seharusnya menjadi bahan pertimbangan untuk kota-kota lain selain Jakarta untuk turut menerapkan

Formatted: Font: (Default)TimesNewRoman, 12 pt, Font color: Auto

Formatted: Font: (Default)TimesNewRoman, 12 pt, Font color: Auto

Formatted: Font: (Default)Arial, Not Bold, Font color: Auto

Formatted: Font: Bold

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt, Bold

Formatted: List Paragraph, Indent: Left: 0,12 cm, Numbered+ Level: 1 + NumberingStyle: A, B, C, ... + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0,63 cm + Indent at: 1,27 cm

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

Formatted: Indent: First line: 1 cm

pelayanan publik yang berorientasi pada *Public Value*. Penulis menilai bahwa tidak ada kualifikasi spesifik yang mengatakan bahwa *public value paradigm* ini hanya bisa diterapkan di kota-kota besar saja. Paradigma ini bisa diterapkan dimanapun selama terdapat *political will* yang nyata dari para pemangku kepentingan di kota tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam konteks pelayanan publik, pemerintah di sebuah kota dapat melakukan sebuah inovasi terhadap pelayanan publiknya berupa website atau aplikasi, kemudian Pemerintah kota tersebut dapat melakukan difusi atau penyebaran informasi yang pada akhirnya inovasi tadi dapat dimanfaatkan masyarakat yang ada di kota tersebut. Dengan begitu, masyarakat juga akan memiliki kesadaran untuk berpartisipasi secara aktif dalam pembangunan kotanya melalui aplikasi inovasi tersebut. Penelitian ini menemukan bahwa hadirnya aplikasi JAKI yang diinisiasi oleh Pemprov DKI Jakarta sebagai upaya mewujudkan kota cerdas dengan meningkatkan mutu pelayanan publik kepada masyarakat DKI Jakarta, dilihat penulis sebagai salah satu bentuk usaha yang konkrit. 3 Aspek yang digagas Moore seperti *legitimacy and support*, *operational capabilities*, dan *substantively valuable* terpresentasi dari fitur-fitur yang ditawarkan oleh aplikasi JAKI mulai dari JakLapor, JakWarta, JakPangan, JakRespons, dan fitur-fitur lain sebagainya. Meski demikian, penulis melihat diperlukan adanya pengembangan pada penelitian ini karena penelitian ini masih terbatas pada analisis *paradigm public value* terhadap *e-service* JAKI dan belum berfokus kepada *service quality* yang ditawarkan JAKI. Penelitian ini hanya mencoba melandaskan diri kepada perlunya paradigma yang membantu pemerintah khususnya di tingkat lokal agar dapat memaksimalkan penggunaan *e-service* dari masyarakat.

Daftar Pustaka

Alfayn, M. A. N. (2022). From E-Government to Good Governance: Examining the Impact of Digitalization on Public Service Delivery in Indonesia. *JPW (Jurnal Politik Walisongo)*, 4(2), 19-40.

Amira, S. (2022). *Kaleidoskop JAKI Melayani Jakarta Selama 2021*. Jakarya Smart City. <https://smartcity.jakarta.go.id/blog/kaleidoskop-jaki-melayani-jakarta-selama-2021/>

Alford, J., & O'Flynn, J. (2009). Making Sense of Public Value: Concepts, Critiques and Emergent Meanings. *Journal of Public Administration Vol 23 (3-4)*, 171-191.

Arias, M. I., & Maçada, A. C. G. (2018). Digital Government for E-government Service Quality: a Literature Review. *ICEGOV '18*.

Andriyanto, D., & dkk. (2021). Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini menggunakan Model Delone and McLean. *Paradigma Vol.23 No.1*, 43-49.

Anindra, F., Supangkat, S., & Kosala, R. (2018). Smart Governance as Smart City Critical Success Factor (Case in 15 Cities in Indonesia). *International Conference on ICT for Smart Society (ICISS)*, 1-6.

Badan Pusat Statistik. (2021, Januari 22). *Jumlah Penduduk Hasil SP2020 Provinsi DKI Jakarta Sebesar 10.56 Juta Jiwa*. Retrieved from jakarta.bps.go.id: <https://jakarta.bps.go.id/pressrelease/2021/01/22/541/jumlah-penduduk-hasil-sp2020-provinsidki-jakarta-sebesar-10-56-juta-jiwa.html> diakses pada 27 November 2022, Pukul 12:23

Ferdous, J., Islam, M. F., & Das, R. C. (2022). DYNAMICS OF CITIZENS' SATISFACTION ON E-SERVICE DELIVERY IN LOCAL GOVERNMENT INSTITUTIONS (UNION PARISHAD) IN BANGLADESH. *Journal of Community Positive Practices*, 22(2).

Formatted: Justified, Indent: First line: 1 cm

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

Formatted: Font: TimesNewRoman, 12 pt

- Hadiyat, Y. (2014). Kesenjangan Digital di Indonesia (Studi Kasus di Kabupaten Wakatobi). *Jurnal Pekommas* 17(2), 81-90.
- Irawan, A. (2018). SISTEM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E - GOVERNMENT PADA PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN MERAUKE. *Jurnal Lmu Administrasi Dan Sosial*, 7(1).
- Irawan, B. (2013). Studi Analisis Konsep *E-government*: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, 2(1).
- kbanews. (2022, Januari 1). *Kini JAKI Sudah diunduh oleh Lebih 2.6 juta orang*. Retrieved from kbanews.com: <https://kbanews.com/hot-news/kini-jaki-sudah-diunduh-oleh-lebih-26-juta-orang/>
- Lopes, K. M. G., Macadar, M. A., & Luciano, E. M. (2019). Key drivers for public value creation enhancing the adoption of electronic public services by citizens. *International Journal of Public Sector Management*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJPSM-03-2018-0081>
- Lumbanraja, & Doramia, A. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui *E-government* Pada NewNormal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law & Governance Journal*, 3(2).
- Manoharan, A. P., Ingrams, A., Kang, D., & Zhao, H. (2020). Globalization and Worldwide Best Practices in *E-government*. *International Journal of Public Administration*. <https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1729182>
- Moore, M. H. (1995). *Creating Public Value*. Cambridge, USA: Harvard University Press.
- Morote, R. P., Rosa, C. P., & Chicharro, M. N. (2020). The effects of *e-government* evaluation, trust and the digital divide in the levels of *e-government* use in European countries. *Technological Forecasting & Social Change*, 154.
- Nurudin. (2007). *Pengantar Komunikasi Massa*. Jakarta: PT Raja Grafindo Perasa.

- Norris, P. (2001). The Worldwide Digital Divide: Information Poverty, the Internet and Development. *Annual Meeting of the Political Studies Association of the UK, London School of Economics and Political Science*.
- Noor, M. (2022). The effect of e-service quality on user satisfaction and loyalty in accessing e-government information. *International Journal of Data and Network Science*, 6.
- Oktavianoor, R. (2020). Digital Gap caused by Demographic Condition among Rural Society. Palimpsest. *Journal of Information and Library Science*, 11(1), 9–57.
- Pekolla, S., Ylinen, M., & Mavenghere, N. (2022). Consortium of Municipalities Co-tailoring a Governmental e-service Platform: What could go wrong? *Digital Government: Research and Practice*, 3(1).
- Prakarsa. (2017). *Open Government: Mengkaji Penggunaan e-government Pemerintah Daerah di Indonesia*. Perkumpulan Prakarsa.
- Putra, D. A., Jasmi, K. A., Basiron, B., Huda, M., Masaleno, A., K, S., & Aminudin, N. (2018). TACTICAL STEPS FOR E-GOVERNMENT DEVELOPMENT. *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, 119(15).
- Rahman, A., Satsipi, E., & Adiyasha, D. . (2020). PERBANDINGAN EGOVERNMENT ANTARA SINGAPURA DAN JEPANG: PERSPEKTIF DETERMINAN DAN PERANNYA DALAM MENGEKTIFKAN PEMERINTAHAN DAN MENGENDALIKAN KORUPSI. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 6(2).
- Ramadhan, A. (2019). *Ombudsman Jakarta Terima 336 Laporan Penyimpangan Layanan Publik Tahun 2018*. Kompas. <https://megapolitan.kompas.com/read/2019/01/31/12534951/ombudsman-jakarta-terima-336-laporan-penyimpangan-layanan-publik-tahun>
- Smorgunov, L. (2019). Government as a Platform: Critics of a Technocratic Culture of Public Governance in Digital Era. In *Communications in Computer and Information Science: Vol. 1038 CCIS*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-37858-5_4

- Sinambela, L. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan implementasinya)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sofyani, H., Riyadh, H. A., & Fahlevi, H. (2020). Improving service quality, accountability and transparency of local government: The intervening role of information technology governance. *Cogent Business & Management*, 7:1735690. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1735690>
- Sussy, B.-O., & Vicente, M. L. (2021). *E-government and E-services in Local Government: a Case Study. WSEAS TRANSACTIONS on ENVIRONMENT and DEVELOPMENT*, 17.
- Todorut, A. V., & Tselentis, V. (2015). Designing The Model Of Public Value Management. . *Management and Innovation for Competitive Advantage*, 74.
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E Government – A literature review. *Government Information Quarterly*2, 36.
- Wahab, M. S., & Rahaju, T. (2021). Aplikasi QLUE sebagai Media Partisipasi Publik Dalam Proses Pengawasan Kebijakan di Provinsi DKI Jakarta. *Publika Vol.9 No.4*, 561-572.
- Ziadi, A. Y. (2016). The Implementation of *e-government* (smart city program) to archieve an effective public service (case studies on Qlue and crop in management unit of Jakarta Smart City). *International Conference on Ethics of Business, Economics, and Social Science*, 434-440.
- Zhu, Y., & Kou, G. (2019). Linking Smart Governance to Future Generations: A Study on the Use of Local *E-government* Service among Undergraduate Students in a Chinese Municipality. *Informatics*, 6(45). <https://doi.org/10.3390/informatics6040045>