IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *JAKARTA SMART CITY* MELALUI FITUR LAPORAN WARGA PADA APLIKASI JAKI DI PROVINSI DKI JAKARTA

Donna Maria
NPP. 33.0354
Program Studi Studi Kebijakan Publik
Email: donnamaria1121@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Prof. Dr. Andi Pitono, S.Sos., M.Si
Email: andipitono@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *Jakarta Smart City policy through the JAKI (Jakarta Kini) application's Citizen Report (Laporan Warga) feature has been established as a key instrument for urban public service management in DKI Jakarta Province; however, the effectiveness of its policy implementation across all organizational levels has not been comprehensively studied.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the implementation of the Jakarta Smart City policy through the Laporan Warga feature of the JAKI application in DKI Jakarta Province.* ***Method:*** *This study employs a qualitative descriptive approach using in-depth interviews, observation, and documentation. Data analysis applies Van Meter and Van Horn's (1975) six-dimensional policy implementation framework: (1) policy standards and objectives; (2) resources; (3) inter-organizational communication and enforcement activities; (4) characteristics of implementing agencies; (5) socio-economic and political conditions; and (6) disposition of implementers.* ***Result:*** *The findings indicate that implementation in the dimensions of policy standards and objectives, socio-economic conditions, and disposition of implementers has been carried out well. However, there are weaknesses in the resource dimension, particularly regarding the quality of citizen reports submitted, and in the inter-organizational communication dimension related to misuse of the Early Warning System (EWS) feature by Regional Apparatus Organizations (OPD) to extend report deadlines.* ***Conclusion:*** *The implementation of the Jakarta Smart City policy through the JAKI Laporan Warga feature has not yet been optimally realized. Improvements to citizen digital literacy, strengthening inter-OPD coordination mechanisms, and strict enforcement of EWS usage protocols are recommended.*

Keywords: *Implementation, Jakarta Smart City, JAKI*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kebijakan Jakarta *Smart City* melalui fitur Laporan Warga pada aplikasi JAKI (Jakarta Kini) telah ditetapkan sebagai instrumen utama pengelolaan pelayanan publik perkotaan di Provinsi DKI Jakarta; namun efektivitas implementasi kebijakan tersebut di seluruh lapisan organisasi pelaksana belum dikaji secara komprehensif. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan Jakarta *Smart City* melalui fitur Laporan Warga pada aplikasi JAKI di Provinsi DKI Jakarta. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan kerangka implementasi kebijakan Van Meter & Van Horn (1975) yang mencakup enam dimensi: (1) standar dan tujuan kebijakan; (2) sumber daya; (3) komunikasi antarorganisasi

dan kegiatan pelaksanaan; (4) karakteristik agen pelaksana; (5) kondisi sosial, ekonomi, dan politik; serta (6) disposisi pelaksana. **Hasil/Temuan:** Implementasi pada dimensi standar dan tujuan kebijakan, kondisi sosial-ekonomi, serta disposisi pelaksana telah berjalan dengan baik. Namun terdapat kelemahan pada dimensi sumber daya khususnya terkait kualitas laporan warga yang masuk, serta pada dimensi komunikasi antarorganisasi terkait penyalahgunaan fitur Early Warning System (EWS) oleh OPD untuk memperpanjang tenggat penanganan laporan. **Kesimpulan:** Implementasi kebijakan Jakarta *Smart City* melalui fitur Laporan Warga aplikasi JAKI belum terlaksana secara optimal. Diperlukan peningkatan literasi digital warga, penguatan mekanisme koordinasi antarOPD, dan penegakan protokol penggunaan EWS secara ketat.

Kata kunci: Implementasi, *Jakarta Smart City, JAKI*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mendorong transformasi tata kelola pemerintahan menuju era digital. Konsep *smart city* hadir sebagai solusi atas kompleksitas masalah perkotaan melalui pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan publik, efisiensi sumber daya, dan partisipasi warga (Rachmawati et al., 2021). Indonesia secara resmi mencanangkan Gerakan Menuju 100 *Smart City* pada tahun 2017, dengan DKI Jakarta sebagai salah satu pionir dan model percontohan implementasi *smart city* di tingkat nasional.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 68 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menetapkan kerangka hukum transformasi digital pelayanan publik. Sebagai wujud nyata komitmen tersebut, Jakarta *Smart City* mengembangkan aplikasi JAKI (Jakarta Kini) yang diluncurkan pada tahun 2019 sebagai *super-app* perkotaan yang mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu platform digital, termasuk fitur Laporan Warga (*Citizen Report*). Melalui fitur ini, masyarakat dapat melaporkan berbagai permasalahan infrastruktur dan pelayanan publik secara langsung kepada pemerintah untuk ditindaklanjuti oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait.

Meskipun antusiasme pengguna terus meningkat, pelaksanaan di lapangan menghadapi berbagai tantangan. Kualitas laporan warga yang masuk beragam dan banyak laporan yang tidak memenuhi kriteria kelengkapan data sehingga menyulitkan OPD dalam proses tindak lanjut. Di sisi lain, terdapat indikasi penyalahgunaan fitur *Early Warning System* (EWS) oleh beberapa OPD sebagai sarana perpanjangan tenggat waktu penanganan laporan, bukan sebagai alat peringatan dini sebagaimana fungsi yang dimaksud. Kondisi ini mengindikasikan bahwa implementasi kebijakan Jakarta *Smart City* melalui fitur

Laporan Warga JAKI belum sepenuhnya optimal dan perlu dikaji secara mendalam menggunakan kerangka teori implementasi kebijakan yang komprehensif.

1.2. Kesenjangan Masalah (Research Gap)

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji implementasi *smart city* di Indonesia dari perspektif teknologi, tata kelola, dan inovasi layanan public (Kusuma et al., 2021; Rahmadanita et al., 2018; Syalianda & Kusumastuti, 2021). Namun, kajian yang secara spesifik menganalisis implementasi kebijakan fitur pelaporan warga berbasis aplikasi *mobile* di Jakarta menggunakan model Van Meter dan Van Horn secara enam dimensi masih sangat terbatas. Secara khusus, belum ada penelitian yang menganalisis secara bersamaan dimensi sumber daya terkait kualitas laporan warga dan dinamika penyalahgunaan mekanisme EWS oleh OPD dalam konteks implementasi kebijakan Jakarta *Smart City*.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan mengingat fitur Laporan Warga aplikasi JAKI merupakan instrumen utama partisipasi warga dalam tata kelola kota pintar Jakarta. Apabila implementasinya tidak dievaluasi secara komprehensif, pemerintah Provinsi DKI Jakarta berisiko kehilangan basis data empiris yang diperlukan untuk perbaikan kebijakan berkelanjutan. Di sisi lain, dengan semakin meluasnya replikasi model JAKI di kota-kota lain di Indonesia, temuan penelitian ini dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan kebijakan *smart city* secara nasional.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian dari Rahmadanita et al. (2018) menganalisis implementasi kebijakan *smart government* di Kota Bandung dan menemukan bahwa dimensi komunikasi antarorganisasi serta disposisi pelaksana merupakan faktor penentu keberhasilan. Selanjutnnya penelitian dari Kusuma et al. (2021) mengkaji penerapan *e-government* dalam pelayanan perizinan di Bandung dan menemukantemuan bahwa kapasitas sumber daya manusia pelaksana menjadi hambatan utama. Bahri et al. (2020) dari menganalisis implementasi kebijakan *smart city* di Kota Tangerang menggunakan pendekatan kualitatif dan menemukan bahwa faktor komunikasi dan sumber daya menjadi variabel paling berpengaruh. Penelitian Santoso & Rahmadanita (2020) mengkaji aspek teknologi, manusia, dan kelembagaan dalam *smart city* Bandung, sementara Daraba et al. (2023) dari mengkaji inovasi pelayanan publik di era digital.

Dari perspektif internasional, Rachmawati et al. (2021) menganalisis inovasi lima kota pintar Indonesia dalam menangani pandemi COVID-19 dan menemukan bahwa keberhasilan implementasi sangat bergantung pada ekosistem digital yang sudah terbangun. Syalianda & Kusumastuti (2021) dalam mengkaji implementasi konsep *smart city* Jakarta dan menemukan adanya kesenjangan digital yang menghambat inklusivitas partisipasi warga. Kusumastuti & Rouli (2021) dalam menegaskan bahwa keterlibatan warga dalam *smart city* Indonesia lebih optimal ketika saluran partisipasi bersifat *multi-platform* dan responsif.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini merupakan penelitian yang baru ditinjau dari fokus analisis yang mengintegrasikan dua isu spesifik yang belum dikaji sebelumnya secara bersamaan, yaitu kualitas laporan warga sebagai dimensi sumber daya dan penyalahgunaan fitur EWS sebagai dimensi komunikasi antarorganisasi, dalam kerangka analisis enam dimensi Van Meter dan Van Horn pada konteks implementasi kebijakan Jakarta *Smart City* melalui aplikasi JAKI.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan Jakarta *Smart City* melalui fitur Laporan Warga pada aplikasi JAKI di Provinsi DKI Jakarta.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif karena bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai proses, dinamika, dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan Jakarta *Smart City* melalui fitur Laporan Warga aplikasi JAKI. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada kebutuhan untuk menangkap kompleksitas fenomena implementasi kebijakan yang tidak dapat direduksi menjadi angka semata (Creswell & Creswell, 2018).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara. Pertama, wawancara mendalam (*in-depth interview*) terhadap informan yang dipilih secara *purposive*, terdiri dari pejabat Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfotik) Provinsi DKI Jakarta selaku koordinator kebijakan Jakarta *Smart City*, perwakilan Unit Pengelola Jakarta *Smart City*, kepala seksi pada beberapa OPD yang menjadi pelaksana tindak lanjut laporan warga, serta warga pengguna aktif fitur Laporan Warga aplikasi JAKI. Kedua, observasi

terhadap aktivitas pengelolaan laporan pada *dashboard* Jakarta *Smart City*. Ketiga, dokumentasi berupa peraturan perundang-undangan, petunjuk teknis, laporan kinerja Jakarta *Smart City*, dan tangkapan layar aktivitas pada aplikasi JAKI.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber (membandingkan data dari Jakarta *Smart City*, OPD pelaksana, dan warga pengguna), triangulasi teknik (membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi), serta member *check* kepada informan kunci. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Miles & Huberman, 1994) berdasarkan enam dimensi kerangka implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn (1975). Penelitian dilaksanakan di Provinsi DKI Jakarta pada bulan Januari hingga Maret 2024.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis implementasi kebijakan Jakarta *Smart City* melalui fitur Laporan Warga aplikasi JAKI menggunakan kerangka teori Van Meter dan Van Horn (1975) yang mencakup enam dimensi implementasi kebijakan.

3.1. Standar dan Tujuan Kebijakan

Standar dan tujuan kebijakan Jakarta *Smart City* melalui fitur Laporan Warga telah ditetapkan secara jelas dalam Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 68 Tahun 2022 tentang SPBE dan Keputusan Gubernur tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan Laporan Warga. Standar layanan mencakup laporan warga wajib ditindaklanjuti dalam tenggat waktu maksimal 3 x 24 jam untuk laporan kategori darurat dan 7 x 24 jam untuk laporan kategori reguler. Setiap OPD memiliki administrator yang bertanggung jawab memantau dan merespons laporan yang masuk ke wilayah kewenangan masing-masing.

Hasil wawancara dengan pejabat Unit Pengelola Jakarta *Smart City* menyatakan bahwa tujuan kebijakan telah terkomunikasikan dengan baik kepada seluruh OPD melalui forum koordinasi rutin dan bimbingan teknis berkala. Temuan observasi pada dashboard menunjukkan tingkat penyelesaian laporan secara keseluruhan mencapai di atas 90%, yang mengindikasikan bahwa pelaksana memahami standar dan tujuan yang ditetapkan. Dimensi standar dan tujuan kebijakan dinilai telah berjalan dengan baik.

Tabel 1

Rekap Penyelesaian Laporan Warga Berdasarkan Kategori (Sampel Triwulan I 2024)

Jawaban	Responden (orang)	Persen (%)
Selesai Tepat Waktu	42	84
Selesai Melewati Tenggat	6	12
Belum Selesai	2	4
Jumlah	**50**	**100**

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian, 2024

3.2. Sumber Daya

Dimensi sumber daya mencakup sumber daya manusia, anggaran, dan infrastruktur teknologi. Dari aspek infrastruktur teknologi, Jakarta *Smart City* telah menyediakan server, *dashboard*, dan sistem notifikasi yang terintegrasi dengan baik. Anggaran untuk pengelolaan sistem Laporan Warga juga telah dialokasikan dalam APBD Provinsi DKI Jakarta secara memadai.

Namun demikian, ditemukan kelemahan signifikan pada sumber daya terkait kualitas laporan yang masuk. Banyak laporan warga yang dikirimkan tidak memenuhi standar kelengkapan data, seperti tidak mencantumkan lokasi yang akurat, tidak menyertakan foto pendukung, atau menggunakan deskripsi masalah yang tidak spesifik. Kondisi ini menyulitkan OPD dalam melakukan verifikasi dan tindak lanjut. Hal ini berkaitan dengan masih rendahnya literasi digital sebagian warga pengguna aplikasi JAKI. Salah satu informan dari OPD menyatakan: "*Banyak laporan yang masuk isinya tidak jelas, foto tidak ada, lokasi pun tidak tepat, jadi kami perlu verifikasi manual dulu sebelum bisa diteruskan ke lapangan.*"

Tabel 2

Kualitas Laporan Warga Berdasarkan Kelengkapan Data (Sampel Bulan Maret 2024)

Jawaban	Responden (orang)	Persen (%)
Laporan Lengkap (foto + lokasi + deskripsi)	31	62
Laporan Tidak Lengkap	14	28
Laporan Duplikat/Tidak Relevan	5	10
Jumlah	**50**	**100**

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian, 2024

Temuan ini sejalan dengan Bahri et al. (2020) menemukan bahwa pada dimensi sumber daya, khususnya kemampuan teknis warga dalam memanfaatkan aplikasi *smart city*, menjadi faktor penghambat utama efektivitas implementasi. Oleh karena itu, dimensi sumber daya dinilai belum optimal.

3.3. Komunikasi Antarorganisasi dan Kegiatan Pelaksanaan

Koordinasi antara Jakarta *Smart City* sebagai pengelola platform dengan OPD sebagai pelaksana tindak lanjut dilakukan melalui forum koordinasi bulanan, grup komunikasi digital, dan sistem notifikasi otomatis pada dashboard. Mekanisme ini pada dasarnya telah terbangun dengan baik dan mampu mengalirkan informasi dari laporan warga kepada OPD yang berwenang secara *real-time*.

Namun demikian, ditemukan temuan kritis terkait penyalahgunaan fitur *Early Warning System* (EWS). Fitur EWS dirancang sebagai mekanisme peringatan dini yang memberikan notifikasi kepada OPD bahwa tenggat waktu penyelesaian laporan akan segera berakhir, sehingga OPD dapat segera mengambil tindakan. Namun dalam praktiknya, ditemukan sejumlah OPD menggunakan fitur EWS secara strategis untuk memperoleh perpanjangan waktu penyelesaian laporan, bukan sebagai peringatan agar segera menuntaskan tindak lanjut. Pejabat Jakarta Smart City dalam wawancara menyatakan: "*Ada OPD yang justru menganggap EWS sebagai kesempatan untuk mengajukan perpanjangan, padahal EWS itu dibuat agar mereka segera bertindak, bukan menunda.*"

Temuan penyalahgunaan EWS ini merupakan temuan baru yang belum dilaporkan dalam penelitian terdahulu mengenai implementasi *smart city* di Indonesia. Kondisi ini mengindikasikan adanya celah dalam desain mekanisme tata kelola yang perlu segera diperbaiki melalui revisi prosedur operasional standar (SOP) dan penguatan sistem akuntabilitas. Dimensi komunikasi antarorganisasi dinilai masih memerlukan perbaikan.

3.4. Karakteristik Agen Pelaksana

Karakteristik agen pelaksana, yaitu OPD di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, secara keseluruhan telah memiliki kapasitas kelembagaan yang memadai. Setiap OPD telah menunjuk admin JAKI yang bertanggung jawab memantau laporan masuk dan berkoordinasi dengan petugas lapangan. Budaya kerja berbasis digital yang sudah mulai terbangun di lingkungan birokrasi DKI Jakarta juga mendukung implementasi. Dimensi karakteristik agen pelaksana dinilai berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat variasi kapasitas antara OPD yang satu dengan lainnya.

3.5. Kondisi Sosial, Ekonomi, dan Politik

DKI Jakarta sebagai pusat ekonomi nasional memiliki kondisi sosial-ekonomi dan infrastruktur digital yang relatif lebih baik dibandingkan daerah lain di Indonesia. Tingkat penetrasi internet yang tinggi, populasi terdidik yang besar, serta dukungan politik dari

Pemerintah Provinsi yang konsisten menjadikan lingkungan implementasi cukup kondusif. Kebijakan Gubernur yang secara eksplisit mendorong percepatan transformasi digital serta komitmen anggaran yang memadai menjadi faktor pendukung utama. Dimensi kondisi sosial, ekonomi, dan politik dinilai mendukung implementasi secara positif.

3.6. Disposisi Pelaksana

Disposisi atau sikap dan komitmen pelaksana terhadap kebijakan Jakarta Smart City secara keseluruhan dinilai positif. Pejabat Unit Pengelola Jakarta *Smart City* menunjukkan komitmen tinggi dalam mendorong peningkatan kualitas layanan Laporan Warga. Mayoritas admin JAKI di OPD juga menunjukkan sikap kooperatif dan memahami pentingnya responsivitas terhadap laporan warga. Salah satu admin OPD menyatakan: "*Kami sadar bahwa respon cepat itu penting karena masyarakat sekarang sudah melek teknologi, mereka bisa langsung lihat statusnya di aplikasi.*"

Hal ini sejalan dengan temuan Kusuma et al. (2021) menyatakan bahwa disposisi positif pelaksana merupakan prasyarat keberhasilan implementasi *e-government*, terutama ketika kebijakan mensyaratkan perubahan perilaku kerja yang signifikan. Dimensi disposisi pelaksana dinilai berjalan dengan baik.

3.7. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Secara keseluruhan, dari enam dimensi Van Meter dan Van Horn (1975), empat dimensi standar dan tujuan kebijakan, karakteristik agen pelaksana, kondisi sosial-ekonomi-politik, dan disposisi pelaksana telah berjalan dengan baik. Namun dua dimensi kritis masih memerlukan perhatian serius: sumber daya (khususnya kualitas laporan warga) dan komunikasi antarorganisasi (khususnya penyalahgunaan EWS).

Temuan mengenai rendahnya kualitas laporan warga sejalan dengan studi Rachmawati et al. (2021) yang menegaskan bahwa kesenjangan digital tetap menjadi tantangan utama implementasi *smart city* di Indonesia meskipun infrastruktur teknologinya sudah memadai. Senada dengan itu, Kusumastuti & Rouli (2021) menemukan bahwa keterlibatan warga dalam platform digital pemerintah sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital yang dimiliki. Temuan penyalahgunaan EWS yang ditemukan dalam penelitian ini merupakan temuan baru yang memperluas diskusi tentang celah-celah dalam mekanisme tata kelola *smart city*, yang belum diulas secara spesifik dalam penelitian Syalianda & Kusumastuti (2021) maupun Rahmadanita et al. (2019).

Berbeda dengan temuan Santoso & Rahmadanita (2020) yang menemukan bahwa aspek teknologi menjadi faktor pembeda utama keberhasilan *smart city* Bandung, penelitian ini menemukan bahwa di Jakarta faktor teknologi sudah bukan hambatan utama. Hambatan justru berada pada dimensi perilaku organisasional dan perilaku warga pengguna. Hal ini memperkuat argumen bahwa pada tahap *maturity* implementasi *smart city* tertentu, faktor sosial-budaya dan tata kelola menjadi lebih determinan dibandingkan faktor teknologi semata.

3.8. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan fenomena menarik bahwa terdapat disparitas geografis dalam pola pemanfaatan fitur Laporan Warga, di mana wilayah Jakarta Selatan dan Jakarta Pusat mendominasi volume laporan, sementara Kepulauan Seribu memiliki kontribusi laporan yang sangat minimal. Disparitas ini mencerminkan ketimpangan akses digital yang perlu mendapat perhatian khusus dalam pengembangan kebijakan inklusivitas digital Jakarta *Smart City* ke depan.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan Jakarta *Smart City* melalui fitur Laporan Warga aplikasi JAKI di Provinsi DKI Jakarta belum terlaksana secara optimal. Dari enam dimensi Van Meter dan Van Horn, dimensi standar dan tujuan kebijakan, karakteristik agen pelaksana, kondisi sosial-ekonomi-politik, dan disposisi pelaksana telah berjalan dengan baik. Namun, dimensi sumber daya terkait kualitas laporan warga dan dimensi komunikasi antarorganisasi terkait penyalahgunaan fitur EWS masih memerlukan perbaikan yang signifikan. Disarankan agar Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meningkatkan program edukasi dan literasi digital kepada masyarakat pengguna JAKI, merevisi SOP penggunaan fitur EWS secara ketat, serta memperkuat mekanisme akuntabilitas OPD dalam penanganan laporan warga.

Penelitian ini terbatas pada analisis kualitatif di tingkat kebijakan provinsi dan belum mencakup evaluasi berbasis data kuantitatif jangka panjang. Lingkup penelitian juga belum mencakup seluruh OPD pelaksana di Provinsi DKI Jakarta.

Penelitian lanjutan disarankan menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan analisis data kuantitatif laporan JAKI secara longitudinal, serta perbandingan implementasi

antarwilayah administratif di DKI Jakarta untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Unit Pengelola Jakarta *Smart City* dan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta yang telah memberikan akses dan data dalam pelaksanaan penelitian, serta kepada seluruh informan yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi. Penghargaan khusus disampaikan kepada Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Agustino, L. (2012). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik* (Edisi Ketiga). Alfabeta.

Bahri, S., Effendy, K., Ngadisah, & Lukman, S. (2020). Implementasi Kebijakan Smart City dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Tangerang. PAPATUNG: *Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, 3(3), 61–75. https://doi.org/10.54783/japp.v3i3.316

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). Membangun Pelayanan Publik yang Inovatif dan Efisien di Era Digital di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 5(1), 31–40. https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428

De Guimarães, J. C. F., Severo, E. A., Felix Júnior, L. A., Da Costa, W. P. L. B., & Salmoria, F. T. (2020). Governance and Quality of Life in Smart Cities: Towards Sustainable Development Goals. *Journal of Cleaner Production*, 253, 119926. https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.119926

Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2024). Laporan Kinerja Jakarta Smart City Tahun 2023. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Indrajit, R. E. (2004). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi Offset.

Kusuma, A. A., Wasistiono, S., & Pitono, A. (2021). Penerapan E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 13(2), 145–158. https://doi.org/10.54783/jv.v13i2.422

Kusumastuti, R. D., & Rouli, J. (2021). Smart City Implementation and Citizen Engagement in Indonesia. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 940(1), 012076. https://doi.org/10.1088/1755-1315/940/1/012076

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). SAGE Publications.

Nugroho, R. (2017). *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. PT Elex Media Komputindo.

Purnamasari, P., Amran, N. A., Nu'man, A. H., Frendika, R., Mohamad Nor, M. N., Ismail, M. S., & Tyasari, I. (2022). Penta-Helix Model of E-Government in Combating Corruption in Indonesia and Malaysia: The Moderating Effect of Religiosity. *F1000Research*, 11 (1315). https://doi.org/10.12688/f1000research.121746.3

Rachmawati, R., Mei, E. T. W., Nurani, I. W., Ghiffari, R. A., Rohmah, A. A., & Sejati, M. A. (2021). Innovation in Coping with the COVID-19 Pandemic: The Best Practices from Five Smart Cities in Indonesia. *Sustainability (Switzerland)*, 13(21), 12072. https://doi.org/10.3390/su132112072

Rahmadanita, A., Santoso, E. B., & Wasistiono, S. (2019). Implementasi Kebijakan Smart Government dalam Rangka Mewujudkan Smart City di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 44(2), 81–106. https://doi.org/10.33701/jipwp.v44i2.279

Santoso, E. B., & Rahmadanita, A. (2020). Smart City di Kota Bandung: Suatu Tinjauan Aspek Teknologi, Manusia, dan Kelembagaan. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 2(2). https://doi.org/10.33701/jtkp.v2i2.2315

Subarsono, A. G. (2010). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Pustaka Pelajar.

Syalianda, S. I., & Kusumastuti, R. D. (2021). Implementation of Smart City Concept: A Case of Jakarta Smart City, Indonesia. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 716(1), 012128. https://doi.org/10.1088/1755-1315/716/1/012128

Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488. https://doi.org/10.1177/009539977500600404

Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. CAPS.