

Efektivitas “Jogja Smart Service” Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta

Alfi Novriando

Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Eko Priyo Purnomo

Department of Jusuf Kalla School of Government Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Lubna Salsabila

Department of Jusuf Kalla School of Government Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Email: alfinovriando@gmail.com, eko@umy.ac.id, lubna.salsa@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the effectiveness of "Jogja Smart Service" on Public Services in the City of Yogyakarta. This research-based on the study of the effectiveness of a Smart City product that is to realize Public Smart Service in an urban setting. This research is a descriptive qualitative study with literature review techniques and data analysis sources obtained from documents in the Jogja Smart Service application. Public services in the city of Yogyakarta have been integrated into one Jogja Smart Service application service so that it can be used by the people of Yogyakarta City effective and efficiently.

Keywords: *Effectiveness, Jogja Smart Service, Public Service, Smart City*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas “Jogja Smart Service” terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. Penelitian ini didasari dengan kajian efektivitas suatu produk Smart City yaitu mewujudkan Public Smart Service di dalam tatanan perkotaan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik kajian pustaka dan sumber analisis data didapatkan dari dokumen yang ada di dalam aplikasi Jogja Smart Service. Pelayanan publik di kota Yogyakarta telah terintegrasi di dalam satu layanan aplikasi Jogja Smart Service sehingga dapat digunakan oleh masyarakat Kota Yogyakarta dengan efektif dan efisien.

Kata kunci: *Efektivitas, Jogja Smart Service, Pelayanan Publik, Smart City*

PENDAHULUAN

Teknologi adalah sebuah alat untuk mempermudah segala akses informasi dan komunikasi. Tambunan (2019) menyebutkan dalam penelitiannya bahwa Smart City menjadi sebuah konsep yang digunakan di penjuru dunia seperti Amerika, Eropa, Asia, bahkan Afrika. Smart City dijadikan sebuah

konsep yang digunakan untuk menyelesaikan banyak permasalahan dengan pemanfaatan teknologi, inovasi, terintegrasi dan berkelanjutan (Tambunan, 2019). Kemajuan teknologi sekarang banyak menciptakan *startup-startup* baru demi menunjang segala kebutuhan masyarakat luas. Dewasa ini, basis teknologi banyak digunakan untuk batu loncatan pelayanan publik yang ada di

Indonesia, termasuk di kota Yogyakarta dengan adanya aplikasi *Jogja Smart Service*. Kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan masyarakat membuat pemerintah terus berinovasi demi terciptanya pelayanan yang berintegritas dan transparan. Arah inovasi ini akan menjadikan kota Yogyakarta menjadi *smart city* dengan perwujudan pelayanan publik yang responsif.

Pelayanan publik berbasis digital yang menjadi tujuan oleh pemerintah kota Yogyakarta yaitu berbentuk *e-government* tentu tidak akan berhasil tanpa adanya andil oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian kota Yogyakarta yang telah membuat dan mensosialisasikan kepada masyarakat. Upaya-upaya yang dilakukan dalam pelayanan publik berupa *Jogja Smart Service* mendapatkan banyak perhatian oleh masyarakat kota Yogyakarta. Pelayanan yang ada di dalam aplikasi tersebut antara lain; Kedaruratan, Informasi dan Pengaduan, Layanan Umum, Data dan Informasi, dan Mitra Pemkot. Masing-masing pelayanan tersebut berisi sub-sub pelayanan yang berhubungan dengan Pemerintah Kota Yogyakarta.

Dalam penelitian Yusuf (2018) Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang berbasis web ataupun aplikasi sekarang sudah menjadi trend setiap daerah yang ada di Indonesia serta memudahkan dan mempercepat pelayanan pemerintahan (Yusuf, 2017). Penelitian Tarigan dan Ulya (2017) mengungkapkan bahwa di kota Banjarmasin sudah memiliki alat atau komponen TIK, tetapi dalam menjalankan fungsinya, Pemkot Banjarmasin terhalang oleh SDM yang dimilikinya. Lalu di dalam penelitian Rachmawati dan Rohmah (2018) mendapatkan temuan bahwa aplikasi *Jogja Istimewa* belum optimal karena kurangnya pengenalan dan sosialisasi aplikasi tersebut ke masyarakat dan wisatawan (Rachmawati, Ramadhan, & Rohmah, 2018). Sebagai contoh kota Bandung yang telah memiliki *Bandung Command Center* (BCC)

yang ditujukan untuk menyempurnakan layanan masyarakat. Strategi Pemkot Bandung dalam menyempurnakan layanan masyarakatnya terbilang sukses karena strategi dan sosialisasi yang masif untuk mengenalkan aplikasinya kepada masyarakat. *Jogja Smart Service* yang dibuat untuk melayani masyarakat kota Yogyakarta dan diselaraskan dengan temuan dari penelitian Rachmawati dan Rohmah mengenai aplikasi “*Jogja Istimewa*” yang belum terbilang sukses, maka *Jogja Smart Service* dapat menjadi landasan masalah keefektifan pelayanan publik di Kota Yogyakarta.

Dalam penelitian Mutiah (2019) di dalam *smart city* terdapat 5 indikator untuk dijadikan acuan dalam pembangunan *smart city*. 5 indikator tersebut adalah *smart mobility*, *smart government*, *smart people*, *smart living*, dan *smart economy* (Mutiah, 2019). Hal ini juga diduung dengan penelitian Tarigan (2017) yang mendapatkan hasil bahwa kesiapan *smart city* juga harus didukung dengan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang terintegrasi dengan lembaga satu dan lembaga lainnya (Avinanta Tarigan, 2017). Penelitian Balakrishna (2012) dukungan pengembangan *smart city* adalah dengan pengoptimalan *smartphone* sebagai sarana informasi pembangunan konsep *smart city* (Balakrishna, 2012).

Jika melihat dalam konsep pelayanan publik, Mote (2008) berpendapat bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai memberikan layanan atau pemberian pelayanan keperluan kelompok ataupun masyarakat yang memiliki keperluan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok serta tata cara yang telah ditetapkan (Mote, 2008). Rasyid dalam Mote (2008) mengungkapkan bahwa pemerintah merupakan pelayanan masyarakat (Mote, 2008). Pelayanan publik yang profesional dapat diartikan sebagai pelayanan publik yang diidentikkan dengan adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan. Dengan ciri antara lain; 1) Efektif, fokus utamanya terletak capaian yang

menjadi sasaran dan tujuan; 2) Sederhana, cara yang mudah, cepat, tepat, serta mudah dipahami dan dilaksanakan; 3) Transparansi, adanya kejelasan dan kepastian mengenai Prosedur/tata cara, persyaratan, Unit kerja yang bertanggung jawab, Rincian biaya/tarif, dan Jadwal; 4) Keterbukaan, terbuka atas informasi apapun; 5) Efisiensi, yang berisi persyaratan yang mudah dan tepat serta pencegahan adanya pengulangan persyaratan; 6) Tepat waktu, sesuai dengan waktu yang telah ditentukan; 7) Adaptif, cepat tanggap terhadap apa yang menjadi tuntutan.

Sedangkan dalam penjelasan teori efektivitas menurut (Ayu, 2017) adalah suatu keadaan dimana sebuah kemampuan sistem sama dengan kebutuhan ataupun keinginan penggunaannya. Hal ini juga didukung oleh pendapat Henriki (2016) bahwa ketepatan capaian program dalam kurun waktu yang ditentukan sesuai dengan pelaksanaan, kualitas, produktivitas, dan pengembangan yang dihasilkan. Steers, Richard M (1985:141) menyatakan 5 kriteria dalam pengukuran efektivitas, antara lain; produktivitas, kemampuan dalam adaptasi kerja, kepuasan kerja, kemampumpuan berlaba, lalu yang terakhir pencarian sumber daya.

Quinn dan Rorhbaugh (1981) juga mengajukan beberapa model pendekatan yang dapat menjadi acuan dalam menjelaskan efektivitas ini antara lain; 1) Model Tujuan Rasional: model ini menjadikan organisasi sebagai alat untuk mencapai tujuan rasional. Adapun untuk mencapau tujuan-tujuan yang diinginkan diperlukan aturan-aturan, prosedur, dan birokrasi yang memperhatikan keahlian untuk menjalankan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing masing. Dalam model rasional ini, tujuan organisasi ditentukan oleh pemilik organisasi, sedangkan dalam kacamata publik, birokrasi pemerintahan menjadi pemiliknya adalah masyarakat (publik) yang mempunyai hak memilih dan dipilih; 2) Model Hubungan Manusia: model ini melihat

dari segi yang melatar belakangi hubungan manusia di dalam sebuah organisasi. Seperti harapan, keinginan, kepuasan, kebutuhan, dan faktor psikologis lainnya yang mempengaruhi hubungan antar manusia satu dengan yang lainnya. Dalam sebuah organisasi (pemerintahan), model ini dilihat sebagai pengembangan kapasitas SDM baik bersifat personil ataupun berbentuk pelatihan; 3) Model Sistematika Terbuka: efektivitas organisasi tergantung pada penempatan struktur organisasi yang peranannya jelas dalam suatu pelayanan publik, sebagaimana model sistem terbuka, organisasi akan menghadapi dengan sendirinya mengenai permasalahan yang berhubungan dengan struktur, penataam, serta manajemen kegiatan; 4) Model Proses Internal: model ini meninjau dua faktor, yaitu informasi dan komunikasi. Model ini lebih melihat bagaimana pengelolaan informasi yang up to date, serta adanya pengelolaan komunikasi yang interaktif antara masyarakat dan pemerintah (Quinn & Rohrbaugh, 1981).

Oleh karena itu, berbekal dari observasi pada kajian di atas, penelitian tentang Efektivitas “Jogja Smart Service” terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta akan memberikan informasi baru tentang keefektivitasan suatu layanan program pelayanan publik dengan menggunakan 4 model dari Quinn dan Rorhbaugh yaitu tujuan rasional, hubungan manusia, sitematika terbuka, proses internal dan dengan harapan mampu mengungkapkan masalah yang terdapat di layanan pelayanan publik tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk lebih mendalami, menganalisa, serta menggambarkan efektivitas *Jogja Smart Service* dalam meningkatkan pelayanan publik di kota Yogyakarta. Adapun dalam penelitian ini dilakukan perumusan yaitu bagaimana efektivitas *Jogja Smart Service* dalam meningkatkan pelayanan publik di kota yogyakarta dengan menggunakan teori dari Quinn dan Rorhbaugh dalam Azhar Kasim

(1993:8). Untuk mengetahui bagaimana tingkat efektivitas pelayanan *Jogja Smart Service* di kota Yogyakarta. Penelitian ini akan berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan *Jogja Smart Service* di kota Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Deskriptif. Penelitian dilakukan untuk menggambarkan sifat yang tepat dari gejala atau tanda-tanda selanjutnya perkembangan hubungan antara objek penelitian dengan fenomena sosial lainnya (Surachmad dalam Nurmandi & Purnomo, 2011). Data diperoleh dengan kajian pustaka, melalui dokumen–dokumen resmi yang mencatat keadaan yang terjadi dalam suatu objek penelitian, berupa majalah, hasil–hasil studi, tesis, maupun hasil survei dari berbagai instansi pemerintah maupun tidak (Hasan, 2002). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi dengan cara pengumpulan data dengan menggunakan berbagai dokumen atau catatan yang mencatat keadaan konsep penelitian di dalam unit analisa yang dijadikan sebagai obyek penelitian. Sumber data dapat berasal dari dokumen laporan resmi di Aplikasi *Jogja Smart Service* dari bulan Januari hingga Desember 2019.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan Rasional *Jogja Smart Service*

Dalam menjadikan sebuah program menjadi tatanan yang efektif, model tujuan rasional diperlukan dalam membuktikan keefektifan program tersebut. Adapun model ini melihat dari segi aturan yang mengatur program tersebut dan prosedur, dan birokrasi yang memperhatikan keahlian untuk menjalankan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing masing. *Jogja Smart*

Service merupakan aplikasi pelayanan pemerintah kota Yogyakarta dalam menanggapi ataupun memberi respon secara cepat dan tepat serta dapat diakses oleh masyarakat kota Yogyakarta.

Pemerintah kota Yogyakarta menerbitkan aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)* pada tanggal 11 Juni 2018, tepat pada perayaan HUT Pemerintah kota Yogyakarta. Aplikasi ini merupakan bentuk perwujudan dari pengimplementasian *e-government* Pemerintah kota Yogyakarta yaitu Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2015 yang berisi roadmap pengembangan *e-government* dalam tatanan kota Yogyakarta. Dalam peraturan tersebut, ada beberapa tahapan antara lain: 1). Penguatan Infrastruktur Jaringan, 2). Penguatan Infrastruktur sistem informasi, 3) Integrasi data dan pengembangan aplikasi, 4) Data warehouse, 5). Kebijakan menuju smart city

Tahapan-tahapan ini dijadikan acuan untuk menjadikan Yogyakarta Smart City baik dalam tatanan pelayanan maupun dari infrastrukturnya. Kebijakan ini dirasa cukup untuk memberikan layanan prima kepada masyarakat dengan dasar penggunaan teknologi di dalamnya.

Hubungan Manusia dengan *Jogja Smart Service*

Maksud dari model hubungan manusia di dalam *Jogja Smart Service* ini adalah model ini melihat dari segi yang melatar belakangi hubungan manusia di dalam sebuah organisasi. Seperti harapan, keinginan, kepuasan, kebutuhan, dan faktor psikologis lainnya yang mempengaruhi hubungan antar manusia satu dengan yang lainnya. Di dalam aplikasi *Jogja Smart Service*, dapat dilihat dari berapa banyak pengguna aplikasi ini dan seberapa banyak laporan dari Januari hingga November tahun 2019.

Horoe Purwandi selaku Wakil Walikota Yogyakarta dalam berita Republika (2018) menyebutkan bahwa momen peluncuran

aplikasi *Jogja Smart Service* ini merupakan lompatan besar bagi Pemkot Yogyakarta, karena akan memberikan layanan prima kepada masyarakat kota Yogyakarta. Artinya tujuan ini selaras dengan tujuan Yogyakarta pada Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2015 menuju smart city dengan penerapan layanan berbasis digital untuk seluruh masyarakat Kota Yogyakarta.

Dalam website Portal Pemerintah Kota Yogyakarta (jogjakarta.go.id) menyebutkan bahwa ada 28.530 pengguna aktif layanan yang semua akunnya terintegrasi dengan seluruh aplikasi dan pelayanan di Kota Yogyakarta. Artinya, berdasarkan jumlah penduduk Kota Yogyakarta yang berjumlah 431.939 jiwa (yogyakarta.bps.go.id), Jumlah pengguna aktif tersebut hanya sekitar 6,5% dari penduduk Kota Yogyakarta.

Harapan, keinginan, dan kebutuhan masyarakat sudah diberikan ruang di dalam aplikasi *Jogja Smart Service*. Pelayanan tersebut antara lain pelayanan kedaruratan, informasi dan pengaduan, layanan umum, data dan informasi, jogja event, bumd, mitra pemkot, dan adanya tab untuk mendownload materi. Kedaruratan berisi layanan gawat darurat, penyelamatan jiwa, kebakaran, dan kekerasan (sikap). Informasi dan Pengaduan berisi pengaduan, statistik, pertanyaan, dan klipring. Layanan umum berisi layanan kelurahan dan kecamatan, mobil jenazah, konsolidasi, konsultasi belajar siswa informasi PBB, E-SPTPD, PPDB Online, E-retribusi pasar, Monitoring siswam dodolan, Nglarisi, layanan surat warga, dilan E-IRTP, antrian puskesmas, kelola lingkungan, perizinan online, antrian RS pratama, izin praktek kesehatan, dan pendaftaran pelatihan. Data dan Informasi berisi tempat penting, produk penting, informasi kependudukan, realisasi anggaran, lowongan kerja, harga bahan pokok, kualitas lingkungan, pendapatan daerah, pelaksanaan lelang, agenda rapat, cctv, info kamar rsud jogja, investasi, perencanaanm peta spasial, riset, dan open data. Jogja event berisi event pariwisata dan pendaftaran event. BUMD

berisi Info tagihan PDAM dan Bank Jogja. Mitra Pemkot berisi Stok darah PMI, Baznas, dan penelusuran perkara.

Semua harapan, keinginan, dan kebutuhan masyarakat dapat diakses melalui aplikasi *Jogja Smart Service*. Tetapi, jika merujuk pada jumlah penduduk, hubungan manusia di dalam *Jogja Smart Service* hanya 6,5% dari jumlah keseluruhan total penduduk Kota Yogyakarta, maka dari itu hubungan manusia di dalam aplikasi *Jogja Smart Service* belum terlaksana dengan baik.

Sistematika Terbuka *Jogja Smart Service*

Efektif tidaknya sebuah program, juga harus dilihat dari penempatan tanggung jawab atas program tersebut. Aplikasi yang merupakan bentuk perwujudan pengimplementasian e-government tertuang dalam Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2015 yang berisi roadmap pengembangan e-government dalam tatanan kota Yogyakarta ini dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan adanya informasi yang tertera di Website *Jogja Smart Service* bahwa yang mengelola website dan aplikasinya adalah Diskominfo Pemkot Yogyakarta.

Gambar 1 Pengelolaan program *Jogja Smart Service*



Pengelolaan program *Jogja Smart Service* memang dilakukan oleh Diskominfo Pemkot Yogyakarta, tetapi dalam penyelesaian laporan dilakukan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait.

Gambar 2 aplikasi *Jogja Smart Service*



Pada gambar 2, Pelayanan Gawat darurat dilakukan oleh Layanan Emergency Medis, Kebakaran dilayani oleh Dinas Kebakaran, Kekerasan (SIKAP) dilayani oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat Perlindungan Perempuan dan Anak (DPMPPA) Kota Yogyakarta. Jadi, aplikasi *Jogja Smart Service* yang dikelola oleh Diskominfo Pemkot Yogyakarta ini sebagai sarana jembatan atas pengaduan ataupun pelayanan di Kota Yogyakarta. Semua pelayanan yang ada di dalam aplikasi sudah terintegrasi dengan seluruh SKPD terkait agar bisa diselesaikan dengan cepat tanggap.

Proses Internal *Jogja Smart Service*

Proses internal ini meninjau dua faktor, yaitu informasi dan komunikasi. Model ini lebih melihat bagaimana pengelolaan informasi yang up to date, serta adanya pengelolaan komunikasi yang interaktif antara masyarakat dan pemerintah (Quinn & Rohrbaugh, 1981). Pada aplikasi *Jogja Smart Service*, tab laporan, berita, dan pesan layanan (gambar 1.3) cukup merepresentatifkan adanya pegelolaan komunikasi yang interaktif dari *Jogja Smart Service* kepada masyarakat.

Gambar 3 Pengaduan Masyarakat



Tab laporan diisi dengan laporan-laporan yang dilaporkan oleh masyarakat Kota Yogyakarta untuk diteruskan dan ditindaklanjuti. Laporan tersebut ditandai dengan kode warna yang menandakan laporan tersebut sedang dikerjakan, selesai,

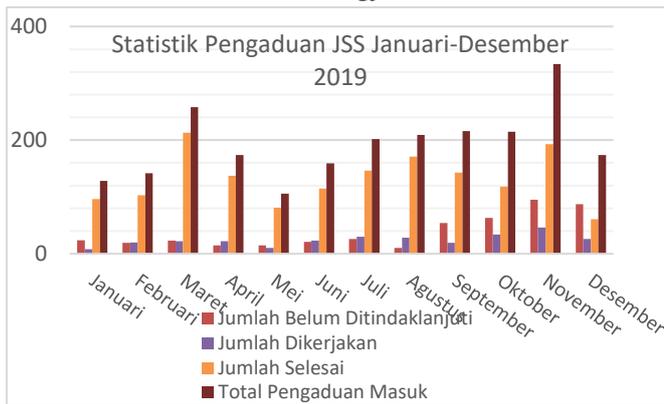
atau masih dalam laporan. Warna merah menandakan bahwa laporan tersebut sudah masuk ke sistem, warna kuning menandakan laporan tersebut sedang dikerjakan, dan warna hijau menandakan laporan tersebut. Tab berita diisi dengan seluruh kegiatan Pemkot Kota Yogyakarta, baik itu tentang kebijakan, prestasi, program, capaian Pemkot Kota Yogyakarta. Tab Pesan Layanan diisi dengan pesan *broadcast* yang isinya kegiatan untuk kemasyarakatan. Misalkan adanya penyediaan sembako murah (gambar .4) dari UMKM yang ada di Kota Yogyakarta.

Gambar 4 Pengaduan Masyarakat



Statistik laporan pengaduan layanan masyarakat Kota Yogyakarta dari 1 Januari 2019 hingga 16 Desember 2019 mencapai 2317 laporan. Jumlah laporan yang terselesaikan berjumlah 1577 laporan, sedangkan jumlah aduan yang dikerjakan sebanyak 288 laporan. Jumlah laporan yang belum ditindaklanjuti sebanyak 452 laporan. Peneliti mengklasifikasikan laporan-laporan tersebut dengan pembagian perbulan Januari hingga bulan Desember untuk melihat seberapa banyak laporan perbulannya, dan seberapa banyak laporan yang terselesaikan, dikerjakan, hingga belum ditindaklanjuti. Berikut grafik statistik laporan pengaduan *Jogja Smart Service* di Kota Yogyakarta.

Grafik 1 Source: Jogja Smart Service



Jika melihat pada grafik di atas, laporan yang terselesaikan dan laporan yang dikerjakan tiap bulannya melebihi jumlah laporan yang belum ditindaklanjuti. Artinya, dari total laporan yang masuk, *Jogja Smart Service* memberikan layanan yang efektif dalam menangani laporan yang dilaporkan walaupun belum semua laporan belum ditindaklanjuti. Banyaknya laporan ini juga dikarenakan banyaknya fungsi dan layanan yang terdapat di aplikasi *Jogja Smart Service* tersebut. Data-data yang telah dipaparkan membuktikan bahwa *Jogja Smart Service* efektif dalam segi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik di Kota Yogyakarta.

KESIMPULAN

Dari data yang telah dipaparkan pada pembahasan. Peneliti menyimpulkan bahwa *Jogja Smart Service* telah efektif dalam melayani pelayanan publik di Kota Yogyakarta. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya aturan dan tujuan yang jelas yang tertuang dalam Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2015 yang berisi roadmap pengembangan e-government di Kota Yogyakarta. Peraturan tersebut diimplementasikan dengan diluncurkannya aplikasi *Jogja Smart Service* sebagai sarana pelayanan publik berbasis teknologi.

Lalu *Jogja Smart Service* telah terintegrasi dengan seluruh SKPD terkait, artinya tanggung jawab terhadap layanan tersebut telah benar-benar disalurkan kepada SKPD

yang bertanggung jawab atas laporan yang ada. *Jogja Smart Service* dijadikan ‘jembatan’ layanan publik masyarakat Kota Yogyakarta sehingga hubungan antara masyarakat yang melapor dapat langsung ditindaklanjuti oleh SKPD terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahaddin, Y. (n.d.). *INNOVATIVE GOVERNANCE DALAM PENGELOLAAN SAMPAH BERBASIS SOCIAL EMPOWERMENT PADA PEMERINTAH KOTA BATU*. 19.
- Anthopoulos, L., Janssen, M., & Weerakkody, V. (2016). A Unified Smart City Model (USCM) for Smart City Conceptualization and Benchmarking: *International Journal of Electronic Government Research*, 12(2), 77–93. <https://doi.org/10.4018/IJEGR.2016040105>
- Ardiani, Y. M., Syahdan, K., & Barat, J. (2018). *SMART CITY, KOTA PINTAR–SISTEM DAN PERANGKAT PENDUKUNG*. 8.
- Avinanta Tarigan, I. U. A. (2017). *Mengukur Kesiapan Kota Dalam Menerapkan Konsep Smart City Inisiatif (Studi Kasus: Kota Banjarmasin)*.
- Ayu, P. D. W. (2017). *Analisis Pengukuran Tingkat Efektivitas dan Efisiensi Sistem Informasi Manajemen Surat STIKOM Bali*. 11(2), 11.
- Balakrishna, C. (2012). Enabling Technologies for Smart City Services and Applications. *2012 Sixth International Conference on Next Generation Mobile Applications, Services and Technologies*, 223–227. <https://doi.org/10.1109/NGMAST.2012.51>
- Benevolo, C., Dameri, R. P., & D’Auria, B. (2016). Smart Mobility in Smart City. In T. Torre, A. M. Braccini, & R. Spinelli (Eds.), *Empowering Organizations* (Vol. 11, pp. 13–28). https://doi.org/10.1007/978-3-319-23784-8_2

- Caragliu, A., Del Bo, C., & Nijkamp, P. (2011). Smart Cities in Europe. *Journal of Urban Technology*, 18(2), 65–82. <https://doi.org/10.1080/10630732.2011.601117>
- Faidat, N., & Khozin, M. (2018). Analisa Strategi Pengembangan Kota Pintar (Smart City): Studi Kasus Kota Yogyakarta. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah*, 3(2), 171–180. <https://doi.org/10.24905/jip.3.2.2018.171-180>
- Henriki. (2016). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN KERUMUTAN KABUPATEN PELALAWAN TAHUN 2017*. Retrieved from <http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/17090/JURNAL.pdf?sequence=11&isAllowed=y>
- Mote, F. (2008). *PROGRAM PASCA SARJANA UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG*. 147.
- Mursalim, S. W. (2017). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SMART CITY DI KOTA BANDUNG. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 14(1), 126. <https://doi.org/10.31113/jia.v14i1.1>
- Mutiah, N. (2019). *ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI SMART CITY GENCIL KOTA PONTIANAK MENGGUNAKAN INDIKATOR SMART CITY DAN MODEL WEBQUAL 4.0*. 07(02), 11.
- Nam, T., & Pardo, T. A. (2011). Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions. *Proceedings of the 12th Annual International Digital Government Research Conference on Digital Government Innovation in Challenging Times - Dg.o '11*, 282. <https://doi.org/10.1145/2037556.2037602>
- Nurmandi, A., & Purnomo, E. P. (2011b). Making the Strategic Plan Work in Local Government: A Case Study of Strategic Plan Implementation in Yogyakarta Special Province (YSP). *International Review of Public Administration*, 16(2), 143–164. <https://doi.org/10.1080/12264431.2011.10805200>
- Quinn, R. E., & Rohrbaugh, J. (1981). A Competing Values Approach to Organizational Effectiveness. *Public Productivity Review*, 5(2), 122. <https://doi.org/10.2307/3380029>
- Rachmawati, R., Ramadhan, E. R., & Rohmah, A. 'Ainur. (2018). Aplikasi Smart Province "Jogja Istimewa": Penyediaan Informasi Terintegrasi dan Pemanfaatannya. *Majalah Geografi Indonesia*, 32(1), 14. <https://doi.org/10.22146/mgi.31662>
- Shelton, T., Zook, M., & Wiig, A. (2015). The 'actually existing smart city.' *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, 8(1), 13–25. <https://doi.org/10.1093/cjres/rsu026>
- Tambunan, G. U. (2019). *Efektivitas Binjai Smart City dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Bidang e-Perizinan di Kota Binjai*. 146.
- Tarmuji, A. (2008). *PENGALAMAN PEMBANGUNAN JOGJABELAJAR.ORG DALAM LINGKUP DIGITAL GOVERNMENT SERVICES BIDANG PENDIDIKAN PROVINSI DIY*. 8.
- Yohanitas, W. A. (2017). Menciptakan Good Governance Melalui Inovasi Pelayanan Publik di Kota Surakarta. *Jurnal Borneo Administrator*, 12(3), 239–257. <https://doi.org/10.24258/jba.v12i3.253>
- Yusuf, R. M. S. (2017). *PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM MEMBANGUN SMART CITY PADA KOTA BANDUNG TAHUN 2018*. 5.