

**KUALITAS PELAYANAN APLIKASI AMONG BATU DALAM MEWUJUDKAN
BATU SMART CITY
(Studi Kasus Pada Layanan Aplikasi Among Batu Dinas Komunikasi Dan Informatika
Kota Batu)**

Alfanul Mutakin¹, Khoiron², Taufiq Rahman Ilyas³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam
Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

E-mail: alfanul16@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini mengidentifikasi beberapa permasalahan utama yang menghambat efektivitas layanan smart city. Salah satunya adalah kurangnya sosialisasi yang optimal mengenai aplikasi yang ada, sehingga masyarakat belum sepenuhnya memahami dan memanfaatkannya secara maksimal. Selain itu, terdapat keterbatasan sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan smart city, serta masalah infrastruktur telekomunikasi seperti jaringan internet dan sinyal yang belum memadai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan tiga elemen keberhasilan E-government, yaitu kapasitas, dukungan, dan penilaian. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji kualitas pelayanan publik berdasarkan elemen transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban dalam aplikasi Among Batu. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan melibatkan 9 informan dalam wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat minimnya pengguna aplikasi dan kendala infrastruktur akibat keterbatasan dana. Dukungan yang diberikan oleh Diskominfo dalam mensosialisasikan aplikasi melalui kelompok informasi masyarakat juga belum optimal, sehingga informasi tentang aplikasi ini belum tersebar secara luas kepada pengguna. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan dukungan yang kuat dari Diskominfo dalam melakukan sosialisasi melalui kelompok informasi masyarakat di seluruh wilayah Kota Batu, serta kerjasama yang solid antara pemerintah, masyarakat, dan sektor terkait. Peningkatan kapasitas infrastruktur dan pendanaan melalui teknologi informasi menjadi penting, dengan melibatkan kolaborasi sektor swasta dan memanfaatkan dana CSR. Sosialisasi yang menyeluruh melalui media massa dan peningkatan transparansi pelayanan publik melalui integrasi berbagai layanan dalam aplikasi Among Batu juga perlu dilakukan. Pentingnya akuntabilitas pemerintah dalam pengembangan aplikasi, kebijakan yang jelas, serta tata kelola yang baik juga menjadi langkah penting, serta partisipasi masyarakat dapat ditingkatkan melalui peningkatan aksesibilitas dan pemahaman teknologi.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, smart city, Layanan Among Batu.

Pendahuluan

Dalam era digital yang semakin pesat, pemerintah Indonesia telah secara aktif mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan adalah pengembangan *e-government*, yang merupakan singkatan dari *electronic government* atau *pemerintahan elektronik*. *E-government* mewakili transformasi digital dalam sistem pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi publik, dan memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Inovasi *e-government* juga dapat membantu meningkatkan aksesibilitas dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan, sehingga tercipta keterlibatan yang lebih luas dan demokratis. Dengan demikian, melalui

inovasi dalam pelayanan publik, diharapkan masyarakat daerah dapat merasakan manfaat langsung dari perkembangan teknologi yang terus berkembang. Salah satu bentuk inovasi *e-government* yang saat ini sedang berkembang adalah *smart city*.

Sesuai dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika (2020), Direktorat Jenderal Aptika, kota pintar merupakan usaha inovatif yang dilakukan oleh ekosistem kota untuk mengatasi berbagai masalah dan meningkatkan kesejahteraan individu dan masyarakat sekitar. Guido Perbiolia menyatakan dalam (Negara, 2021: 5) bahwa teknologi informasi dan komunikasi dapat digunakan untuk mempromosikan sistem yang semakin terhubung dan efisien dalam operasi sehari-hari komunitas perkotaan.

Pengembangan kota cerdas telah menjadi program prioritas di Indonesia melalui Gerakan

Menuju 100 Kota Cerdas. Beberapa departemen dan kementerian di Indonesia sedang mengembangkan inisiatif *smart city* untuk mewujudkan tata 4 kelola digital. Hal ini diharapkan akan menghasilkan kemajuan dan inovasi lokal yang lebih luas melalui kerjasama antara pihak yang bertanggung jawab, otoritas lokal, dan pelaku industri. Kota Batu menjadi salah satu kota yang tergabung dalam Master Plan *smart city* untuk 100 kota/daerah, pemerintah telah mengatur perencanaan dan pengelolaan kota cerdas melalui peraturan walikota. Mereka telah memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan layanan publik yang lebih efisien dan mudah diakses oleh masyarakat.

Salah satu contohnya adalah aplikasi Among Batu, yang menyediakan berbagai informasi dan layanan publik di Kota Batu, seperti berita terbaru, pengumuman, acara, tempat wisata, produk lokal, dan sektor pertanian. Aplikasi ini juga terintegrasi dengan berbagai layanan pemerintah lainnya, seperti pengaduan pelayanan publik, integrasi layanan pemerintah, informasi pariwisata, dan kontak darurat. Meskipun Among Batu telah diluncurkan, masih ada tantangan dalam adopsi dan penggunaan aplikasi ini oleh masyarakat seperti kurangnya sosialisasi layanan kemasyarakatan.

Sehubungan dengan beberapa permasalahan dan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, masih banyak permasalahan dalam layanan *smart city* yang belum bisa dikatakan efektif. Salah satu permasalahan adalah kurangnya sosialisasi yang optimal terkait aplikasi yang ada. Masyarakat belum sepenuhnya memahami dan menggunakan aplikasi tersebut secara maksimal. Permasalahan lainnya adalah keterbatasan sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan *smart city*. Infrastruktur telekomunikasi seperti jaringan internet, sinyal, dan lain sebagainya juga menjadi masalah yang perlu diatasi. Kurangnya kualitas dan cakupan infrastruktur tersebut dapat menghambat aksesibilitas dan keberlanjutan layanan *smart city*. Terdapat juga banyak blindspot atau area yang belum terjangkau oleh layanan *smart city*, sehingga ada kesenjangan dalam mencakup semua aspek kehidupan masyarakat.

Perbedaan dengan penelitian terdahulu terletak pada penekanan pada peran kelompok masyarakat lokal, seperti kelompok informasi masyarakat di setiap desa yang masih kurang serta apakah desa telah mensosialisasi layanan secara merata. Selain itu, aspek tampilan aplikasi yang kurang menarik dan pelayanan publik yang belum sesuai dengan standar transparansi dan akuntabilitas juga menjadi perhatian dalam penelitian ini. Dengan menganalisis permasalahan-permasalahan tersebut dan melihat peran serta kelompok masyarakat lokal, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang kendala-kendala yang ada.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang ada, maka permasalahan yang diambil dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Kualitas layanan ditinjau dari 3 elemen kesuksesan *e-government* Indrajit dkk (2006:15) yakni :
 - a) *Support* (dukungan).
 - b) *Capacity* (kapasitas).
 - c) *Value* (penilaian).
2. Bagaimana pelayanan publik menurut Sinambela (2012: 6) pada elemen :
 - a) Transparansi.
 - b) Akuntabilitas.
 - c) Kondisional.
 - d) Partisipatif.
 - e) Kesamaan Hak.
 - f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas maka tujuan dari penulisan penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pengetahuan dan kepuasan masyarakat dengan layanan Among Batu.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan *smart city* kota batu khususnya layanan Among Batu.

Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoritis
 - a) Penelitian ini bertujuan untuk menjadikan referensi dan memberikan kontribusi dalam pengkajian masalah kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan publik yang terkait dengan aplikasi *smart city*.
 - b) Bagi Bagi pembaca penelitian ini dilakukan dengan harapan untuk dapat memberikan gambaran serta wawasan pengetahuan tentang layanan among batu.
2. Manfaat Praktis
 - a) Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat yang menggunakan layanan aplikasi among batu lebih memperhatikan masalah kualitas pelayanan publik, terutama pada layanan tersebut.
 - b) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran tentang bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan pada layanan among batu sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut.

Tinjauan Pustaka

Penelitian Terdahulu

1. (Sinambela, 2010:5) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki manfaat dalam suatu

- kelompok atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.
2. Menurut Mahsyar (2011: 84), Dwiyanto percaya bahwa landasan teoritis untuk paradigma Pelayanan Publik Ideal baru ada. Paradigma ini menyatakan bahwa kepentingan dan nilai-nilai beragam masyarakat harus dipertimbangkan agar pelayanan publik menjadi luar biasa. Dalam hal ini, tugas pemerintah adalah untuk bernegosiasi dan mengembangkan berbagai kepentingan masyarakat dan organisasi masyarakat. Moralitas dan karakter pelayan publik yang responsif seharusnya sejalan dengan cita-cita yang paling menarik bagi masyarakat.
 3. Menurut,(Khoiron, 2017:11) Konsep tata kelola yang efektif di era desentralisasi dan otonomi daerah memerlukan wilayah tersebut dapat mengambil manfaat dari kebijakan tersebut. Wilayah diberi kebebasan untuk mengembangkan daerahnya sesuai dengan kebutuhan, dengan mempertimbangkan pengetahuan dan adat lokal serta inisiatif dan kebutuhan regional. Pemerintah pusat yang menyetujui pemerintah daerah dapat mengandalkan pelayanan publik yang sederhana, terjangkau, dan berkualitas tinggi sebagai solusi. Memastikan fungsi negara, sektor korporasi, dan masyarakat sipil yang sesuai dan bertanggung jawab adalah krusial dalam kerangka tata kelola yang baik.
 4. Administrasi dan manajemen merupakan komponen integral dari proses pelayanan publik, atau mungkin lebih baik dijelaskan sebagai satu kesatuan, seperti yang dinyatakan oleh Sekarsari dan Winarno (2018: 2).
 5. Menurut Ilyas (2019:03), dalam pengembangan sistem pelayanan publik, Pemerintah Kota perlu mempertimbangkan kemudahan pemanfaatan agar masyarakat dapat memanfaatkannya secara maksimal. Untuk mencapai hal ini, strategi yang perlu dirumuskan adalah mengoptimalkan saluran komunikasi publik guna mendorong masyarakat untuk menggunakan layanan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang telah disediakan.
 6. Menurut (Sinambela,2012:6), menjelaskan bahwa untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari hal-hal seperti:
 - a) Transparansi
 - b) Akuntabilitas
 - c) Kondisional
 - d) Partisipatif
 - e) Kesamaan Hak
 - f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban
 7. World Bank berpendapat bahwa menggunakan teknologi informasi (seperti jaringan luas, internet, dan komputasi seluler) oleh lembaga pemerintah memiliki potensi untuk mengubah cara mereka berinteraksi dengan masyarakat, sektor swasta, dan departemen pemerintah lainnya. Hal ini dikenal sebagai e-government. Masyarakat dapat menerima layanan dari pemerintah yang lebih mudah diperoleh, lebih transparan, dan lebih efisien berkat teknologi modern. (Indrajit, 2006:2).
 8. Menurut Indrajid (2006:15) untuk menuju pemerintahan yang berbasis digital , ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki pemerintah . Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:
 - a) *Support* (Dukungan)
 - b) *Capacity* (Kapasitas)
 - c) *Value* (Penilaian)

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Tujuan dari studi ini adalah untuk mempelajari lebih lanjut tentang tingkat pelayanan publik yang ditawarkan oleh kota Batu. Untuk mencapai tujuan ini, para peneliti dalam hal ini menentukan bahwa jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metodologi deskriptif adalah langkah terbaik yang dapat diambil.

Dalam penelitian kualitatif, mencari gambaran yang jelas dan akurat tentang kondisi keseluruhan bidang, selain berkonsentrasi pada pengumpulan data berkualitas tinggi. Sebagai hasilnya, analisis dapat memberikan rincian yang tepat mengenai kualitas layanan aplikasi Batu di Kota Batu, serta manfaat dan kekurangannya. Diharapkan bahwa dengan melakukan penelitian ini, Kota Batu akan dapat secara signifikan meningkatkan standar layanan publik yang diberikan kepada warga.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif agar penelitian ini dapat lebih fokus dan mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut penulis, penelitian ini menggunakan jenis penelitian tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif yang dijelaskan oleh Sugiyono (2016: 15) merupakan metode penelitian kualitatif yang lahir karena adanya perubahan paradigma dalam cara kita memandang realitas, fenomena, dan gejala.

Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, penetapan fokus penelitian memiliki dua tujuan utama yang ingin dicapai oleh peneliti adalah:

1. Mengacu pada pelayanan public menurut (Sinambela , 2012:6) yakni :
 - a) Transparansi
 - b) Akuntabilitas
 - c) Kondisional

- d) Partisipatif
 - e) Kesamaan Hak
 - f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban
2. Mengacu pada elemen sukses *e-government* Menurut (Indrajit , 2006:15) yakni :
- a) *Support* (Dukungan)
 - b) *Capacity* (Kapasitas)
 - c) *Value* (Penilaian)

Situs dan Latar Penelitian

Lokasi penelitian adalah lokasi yang dipilih peneliti untuk memperoleh data dan memecahkan permasalahan penelitian yang berlangsung. Lokasi yang dipilih dalam penelitian bisa berupa suatu wilayah tertentu atau suatu lembaga tertentu. Dalam penelitian ini, lokasi penelitian dipilih di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu yang berlokasi di Balai Kota Among Tani Jl. Panglima Sudirman No.507, Pesanggrahan, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur.

Sumber Data

Sumber data menurut (Arikunto, 2002:149) adalah faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data disamping jenis data yang telah dibuat di muka.

- a) Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama secara langsung yaitu para informan yang berkaitan dengan masalah yang dikaji dalam penelitian. Data ini didapat melalui teknik wawancara yang diajukan penulis kepada beberapa informan yaitu Kepala Bidang Jaringan Infrastruktur TIK dan Aplikasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu. Serta layanan among batu.
- b) Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen , laporan-laporan, peraturan perundang-undangan, dan melalui media internet resmi pemerintah .Kota Batu yang berkaitan dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu. Data yang diperlukan adalah sejauh mana penggunaan teknologi berupa aplikasi among warga sebagai penunjang pelayanan publik pada masyarakat Kota Batu.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Wawancara

Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang mendalam dan terperinci tentang kualitas pelayanan aplikasi Among Batu dalam mewujudkan Batu sebagai kota pintar (*smart city*) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu dari sudut pandang informan, sehingga hasil penelitian dapat lebih akurat dan relevan untuk memberikan rekomendasi yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

b. Observasi

Peneliti ini berfokus pada kualitas layanan among batu. Observasi secara langsung dengan melakukan pengamatan terhadap beberapa hal yang berhubungan dengan kualitas pelayanan tersebut. Pengamatan yang dilakukan secara langsung akan memberikan hasil yang lebih akurat dan mendalam, sehingga peneliti dapat mengidentifikasi masalah yang sebenarnya terjadi di lapangan dan memberikan solusi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan *smart city* di Kota Batu.

c. Dokumentasi

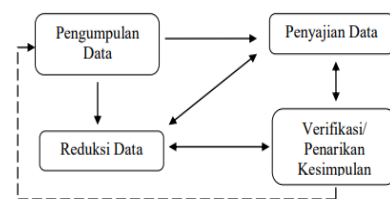
Dalam pelaksanaan metode dokumentasi, sesuai dengan (Arikunto, 2002:149), peneliti akan mengidentifikasi dokumen tertulis seperti buku, jurnal, dokumen, hukum, catatan, kalender, dan sebagainya. Dokumentasi juga terkait dengan pertanyaan penelitian dengan mengumpulkan informasi melalui studi data personal seperti surat, narasumber, atau detail khusus lainnya.

c. Studi Pustaka

Studi literatur adalah metode pengumpulan data yang melibatkan penelusuran dan evaluasi berbagai sumber atau referensi perpustakaan yang relevan dengan isu yang sedang dibahas.

Teknik Analisis Data

Proses analisis data kualitatif adalah proses yang berkelanjutan dan interaktif, mengambil jalannya secara menyeluruh. (Sugiyono, 2016) Para peneliti menggunakan paradigma analisis data Miles-Huberman, yang terdiri dari reduksi data, tampilan data, penyusunan kesimpulan, dan validasi. Langkah-langkah analisis data dapat dijelaskan dengan skema berikut:



Sumber : Matthew B.miles , A. Michael huberman, (1992: 16).

Adapun langkah-langkah dalam melakukan analisis data adalah sebagai berikut :

a) Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan langkah penting dalam proses penelitian karena data yang akurat dan relevan menjadi dasar dalam menghasilkan temuan yang dapat diandalkan. Dalam penelitian kualitas layanan among batu, teknik pengumpulan data yang dipilih adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

b) Reduksi Data

Reduksi data merupakan langkah penting dalam proses penelitian untuk memilih hal-hal yang

penting atau meringkas data yang telah dikumpulkan. Tujuan dari proses reduksi data ini adalah untuk memfokuskan data dan memperoleh informasi yang relevan dan penting dalam menjawab pertanyaan penelitian. Dalam hal ini, proses reduksi data dilakukan untuk memperoleh informasi tentang bagaimana tentang bagaimana kualitas layanan among batu.

c) Penyajian Data

Penyajian data yang tepat dapat memudahkan untuk memahami situasi dan merencanakan tindakan selanjutnya. Dalam penelitian pengembangan *smart city* untuk mendukung pelayanan publik di kota Batu, peneliti harus menyajikan data-data yang terkumpul dengan fokus pada penelitian. Setelah mengumpulkan data dari pengamatan, wawancara, dan observasi.

d) Penarikan Kesimpulan Dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan adalah tahapan di mana peneliti membuat pembahasan berdasarkan hasil reduksi dan penyajian data yang telah dikumpulkan. Peneliti akan melakukan penarikan kesimpulan sesuai dengan hasil pengamatan yang dilakukan selama penelitian mengenai bagaimana pelayanan *smart city* dapat membantu pelayanan publik. Keabsahan Data

Keabsahan Data

Penelitian kualitatif memerlukan pengujian keabsahan data agar dapat dianggap sebagai penelitian ilmiah. (Sugiyono, 2016: 89) menyebutkan beberapa jenis uji keabsahan data yang dapat dilakukan.

1. Pertama, uji *credibility* dilakukan terlebih dahulu. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa temuan penelitian yang dilaporkan oleh ilmuwan dapat dipercaya dan tidak menimbulkan keraguan tentang validitas ilmiahnya.
2. Kedua, uji validitas eksternal atau transferabilitas merupakan langkah kedua. Seberapa baik kesimpulan studi tersebut berlaku untuk populasi yang termasuk dalam sampel penelitian disebut sebagai validitas eksternal. Nilai transfer adalah topik yang tetap relevan dalam berbagai konteks, dan itu berbeda tergantung pada pengguna. Validitas nilai transfer masih menjadi kemungkinan jika studi dapat digunakan dalam berbagai keadaan sosial.
3. Ketiga, uji keandalan, atau keterpercayaan yakni adalah tanda bahwa penelitian dapat dipercaya ketika hasil dari beberapa penelitian secara konsisten konsisten. Untuk mengevaluasi keandalan, seluruh

proses penelitian diaudit oleh pihak ketiga yang tidak memihak. Audit ini mencakup seluruh proses penelitian, termasuk identifikasi masalah, pengumpulan dan analisis data, penilaian keandalan, menemukan dan membuat laporan penelitian, serta penilaian temuan.

4. Keempat, uji konfirmabilitas atau objektivitas merupakan Salah satu teknik untuk menilai objektivitas penelitian kualitatif adalah dengan mencari konfirmabilitas, atau kemungkinan bahwa lebih banyak responden setuju dengan kesimpulan penelitian. Uji konfirmabilitas ini berkaitan dengan metode yang digunakan dalam penelitian. Jika hasilnya merupakan akibat dari prosedur penelitian yang dilakukan dengan baik, maka penelitian tersebut memenuhi kriteria untuk konfirmabilitas.
5. Dengan melakukan uji keabsahan data melalui uji *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*, maka data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah. Hal ini menjamin bahwa data yang disajikan tidak berbeda dengan realitas yang terjadi pada objek penelitian, sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggungjawabkan.

Pembahasan

1. Mengacu pada pelayanan publik menurut (Sinambela, 2012:6)

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan public menurut (Sinambela, 2012:6) terhadap layanan aplikasi Among Batu dijelaskan sebagai berikut:

A. Transparansi

Menurut (Sinambela, 2012:6), dalam teorinya, kualitas pelayanan publik harus memperhatikan transparansi sebagai hal pertama. Transparansi mengacu pada layanan yang terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, dan diberikan dengan cara yang tepat dan mudah dipahami. Prinsip transparansi sangat penting dalam pelayanan aplikasi Among Batu. Prinsip ini menuntut agar layanan tersebut bersifat terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkannya. Dengan adanya transparansi, informasi tentang proses dan kegiatan yang dilakukan oleh aplikasi dapat dengan mudah dan jelas diakses oleh pengguna, pemangku kepentingan, dan masyarakat umum.

Aplikasi Among Batu dibuat sebagai solusi atas permasalahan banyaknya aplikasi yang mempersulit masyarakat dalam memilih aplikasi yang tepat. Oleh karena itu, pembuatan aplikasi Among Batu dilakukan dengan tujuan utama untuk

memudahkan akses pelayanan di Kota Batu. Sebagai solusi tersebut, aplikasi Among Batu dikembangkan berdasarkan prinsip transparansi. Hal ini memungkinkan masyarakat dan pihak terkait untuk dengan jelas memahami informasi seputar pemerintah dalam aplikasi tersebut. Dengan adanya transparansi, pengguna aplikasi Among Batu dapat dengan mudah mengakses informasi yang mereka butuhkan. Aplikasi ini juga memudahkan pencarian layanan melalui integrasi layanan, yang memberikan kemudahan dengan menyediakan layanan yang telah diintegrasikan, seperti SPAN Lapor, Sicantik, TPAKD, Sipbanget, PPID, AKUR, JDIH, SIMBG, dan TATTAS.

B. Akuntabilitas

Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung-jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, (Sinambela, 2012:6), Perwali Nomor 78 Tahun 2017 merupakan kebijakan pemerintah Kota Batu yang mengatur tentang Master Plan Batu *smart city*. Melalui perwali ini, pemerintah berusaha mengembangkan kota menjadi sebuah kota pintar yang berbasis teknologi dan inovasi. Tujuan utama dari perwali ini adalah untuk menjadikan Batu sebagai kota yang lebih modern, efisien, dan berkelanjutan, serta memberikan manfaat bagi masyarakat dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan di era digital.

C. Kondisional

Menurut (Sinambela, 2012:6) kondisional merupakan bentuk pelayanan yang disesuaikan dengan kemampuan dan kondisi pemberi dan penerima layanan, dengan tetap menjaga prinsip efektivitas dan efisiensi. Tujuan dari pendekatan ini adalah agar masyarakat merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, sejalan dengan sumber daya yang tersedia. Dalam hal ini, penyedia layanan berusaha untuk memberikan tingkat pelayanan yang sesuai dengan ketersediaan sumber daya dan kemampuan yang dimiliki.

Pemerintah Kota Batu telah mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mengintegrasikan berbagai layanan pemerintah pusat ke dalam aplikasi Among Batu. Namun, ada beberapa kendala yang perlu diatasi. Salah satunya adalah kurangnya sosialisasi yang luas terkait penggunaan aplikasi ini. Untuk mengatasi hal ini, sosialisasi mengenai digitalisasi pelayanan kepada masyarakat telah dilakukan. Beberapa saran telah diajukan, termasuk meningkatkan sosialisasi agar masyarakat dapat lebih baik lagi dalam memanfaatkan layanan yang disediakan.

Selain itu, penting juga untuk memperbaiki masalah dengan sistem CCTV yang mati dan meningkatkan cakupan CCTV di beberapa titik yang belum tercover. Selain itu, perlu juga memperbaiki area dengan sinyal yang lemah agar penggunaan aplikasi ini dapat lebih lancar. Peningkatan

pengaplikasian teknologi seperti Among Batu juga perlu dilakukan agar dapat mencakup lebih banyak pengguna, mengingat bahwa tidak semua penduduk desa memiliki akses ponsel meskipun teknologi semakin canggih.

D. Partisipatif

Dalam (Sinambela, 2012:6), elemen partisipatif dalam pelayanan publik merujuk pada melibatkan partisipasi masyarakat. Ini berarti memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk ikut serta dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka. Sebagai langkah menuju partisipasi yang lebih efektif, aplikasi Among Warga diganti dengan aplikasi Span Lapor yang terintegrasi dengan Among Batu.

Melalui Span Lapor, masyarakat dapat dengan mudah melaporkan masalah yang ditemui, yang kemudian akan didistribusikan ke dinas terkait untuk penanganan. Namun, masih terdapat kendala dalam pelaporan permasalahan pemerintah, di mana beberapa masyarakat masih lebih memilih melaporkan secara langsung ke pihak desa atau kelurahan, mungkin karena keterbatasan aksesibilitas dan kemampuan teknologi. Selain itu, terdapat juga variasi dalam penggunaan media sosial, seperti Instagram, untuk pelaporan permasalahan, tergantung pada preferensi masyarakat setempat. Meskipun demikian, langkah-langkah ini bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan memberikan responsifitas yang lebih baik dari pemerintah terhadap pengaduan yang masuk.

E. Kesamaan Hak

Menurut (Sinambela, 2012:6) dalam bukunya yang berjudul Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi, kesamaan hak dapat dijelaskan sebagai sebuah pelayanan yang tidak membedakan seseorang berdasarkan aspek apa pun, terutama suku, ras, agama, golongan, dan juga status sosial. Pada layanan Among Batu, kesamaan hak menjadi fokus utama yang ditekankan melalui pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dalam segala aspek.

Masyarakat dapat dengan mudah mengakses aplikasi ini melalui Play Store tanpa ada batasan atau hambatan yang dapat mengarah pada diskriminasi. Dengan demikian, setiap individu, tanpa memandang latar belakang atau kondisi tertentu, memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses dan memanfaatkan layanan yang disediakan. Keberadaan kesamaan hak dalam akses dan pemanfaatan aplikasi Among Batu memastikan pelayanan yang memudahkan dalam akses pemanfaatan bagi seluruh pengguna.

F. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Dalam pandangan (Sinambela, 2012 :6) keseimbangan hak dan kewajiban merupakan prinsip penting dalam pelayanan publik. Prinsip ini mencerminkan adanya keadilan antara pemberi dan

penerima layanan, di mana hak-hak masyarakat untuk menerima pelayanan publik sejalan dengan kewajiban yang harus dipenuhi oleh penerima layanan. Dalam hal ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu telah mengambil langkah dengan memperkenalkan aplikasi Among Batu untuk mewujudkan keseimbangan hak dan kewajiban tersebut. Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan akses pelayanan publik dan memberikan informasi kepada masyarakat, serta menyederhanakan pencarian layanan yang disediakan oleh pemerintah pusat. Integrasi layanan ini juga mengatasi masalah kebingungan masyarakat dalam memilih layanan yang tepat dengan menyediakan akses terhadap berbagai layanan yang terintegrasi. Dengan adanya integrasi ini, diharapkan pelayanan publik di Kota Batu menjadi lebih mudah, efisien, dan dapat dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat.

2. Mengacu pada elemen sukses *e-government* Menurut (Indrajit, 2006:15) yakni :

A. *Support* (Dukungan)

Dukungan mengacu pada perjanjian e-pemerintah. Kerangka kerja pemerintah seperti visi, misi, dan peta jalan. Kedua, alokasi sumber daya manusia yang tepat, ketiga pembangunan infrastruktur hukum yang jelas, dan keempat sosialisasi e-Government.

(Indrajit, 2006:15) Elemen pertama dan terpenting yang harus dimiliki suatu pemerintahan adalah keinginan (*intention*) dari berbagai pegawai negeri sipil dan aktor politik untuk mengimplementasikan konsep e-Government dalam praktiknya.

Sosialisasi aplikasi Among Batu telah menjadi perhatian utama Pemerintah Kota Batu. Untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat, Diskominfo Kota Batu telah melibatkan berbagai kelompok, termasuk Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) dan sukarelawan TIK. Tujuan dari sosialisasi ini adalah untuk memberikan informasi yang jelas dan membangun literasi teknologi digital di kalangan masyarakat.

Dalam beberapa wilayah di Kota Batu, seperti Desa Beji di Kecamatan Junrejo, aplikasi Among Batu belum dikenal. Kelompok informasi masyarakat juga masih belum pernah mendapatkan sosialisasi dari layanan tersebut. Daerah lain seperti Kecamatan Teras dan Desa Pandanrejo di Kecamatan Bumiaji yang masih belum sepenuhnya mengetahui aplikasi Among Batu. Beberapa warga di wilayah tersebut mengaku belum mengetahui atau belum menggunakan layanan tersebut. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan sosialisasi dan upaya komunikasi yang lebih intensif di daerah-daerah tersebut.

B. *Capacity* (Kapasitas)

(Indrajit, 2006:17) Kapasitas yakni ketersediaan elemen pendukung seperti ketersediaan infrastruktur dan finansial yang cukup, kedua

kapasitas sumber daya manusia yang siap mengikuti perkembangan e-government. Dalam kota Batu, penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik masih belum mencapai tingkat maksimal. Masih terdapat daerah-daerah di kota Batu yang merupakan blackspot, yang artinya masih menggunakan sinyal fisat dan belum beralih ke teknologi fiber optic yang lebih modern dan stabil. Akibatnya, saat terjadi hujan, sinyal menjadi terganggu dan menghambat aksesibilitas informasi bagi masyarakat. Selain itu, masih ada beberapa daerah yang menggunakan antena sinyal sebagai sarana komunikasi. Infrastruktur komunikasi di daerah tersebut belum diperbarui dengan teknologi yang lebih canggih.

Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan penambahan infrastruktur seperti fiber optic, CCTV, dan Wifi di daerah-daerah yang terkait. Namun, kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan anggaran atau budget. Permasalahan budget menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan dalam memperbaiki sarana prasarana dan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik di kota Batu. Pengadaan dan pengembangan infrastruktur yang memadai membutuhkan alokasi dana yang cukup besar.

Kendala sumber daya manusia menjadi permasalahan dalam mengoptimalkan layanan Among Batu, seperti yang dikemukakan oleh beberapa narasumber. Salah satu kendala yang diungkapkan adalah pengguna layanan yang sedikit serta masih belum digunakan dengan optimal oleh masyarakat. Meskipun layanan tersebut dapat diakses oleh masyarakat yang memiliki handphone dan paket internet yang memadai, namun masih banyak yang belum memanfaatkannya.

Pendapat lain menyatakan bahwa layanan tersebut masih belum diterima dengan baik dan membutuhkan adaptasi penggunaan. Orang tua dan kalangan sepuh dianggap kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut, sementara anak muda lebih terbiasa dengan teknologi. Untuk mengatasi kendala ini, perlu dilakukan upaya meningkatkan pemahaman dan keterampilan penggunaan teknologi di kalangan sumber daya manusia. Salah satu solusi yang diusulkan adalah melibatkan anak muda melalui Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) untuk menyampaikan pesan dan informasi dengan efektif kepada masyarakat. Pelatihan dan sosialisasi kepada masyarakat juga perlu dilakukan, terutama kepada kalangan yang kurang terampil dalam penggunaan teknologi. Dukungan dan bantuan teknis dari pemerintah kepada kalangan sepuh juga diperlukan. Dengan mengatasi kendala sumber daya manusia ini, diharapkan layanan Among Batu dapat dioptimalkan dengan baik dan memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat Kota Batu.

C. *Value* (Penilaian)

Tanggapan masyarakat terhadap layanan Among Batu sangatlah beragam. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat masih belum mengetahui atau menggunakan aplikasi tersebut. Kurangnya sosialisasi yang efektif menjadi salah satu faktor utama yang menyebabkan minimnya informasi yang diterima oleh masyarakat. Beberapa kelompok informasi masyarakat mengungkapkan bahwa mereka belum mendapatkan informasi yang memadai mengenai aplikasi tersebut, dan hal ini juga diperkuat oleh pendapat beberapa narasumber yang menyatakan ketidaktahuan mereka terhadap layanan tersebut.

Hasil penelitian ditemukan bahwa sosialisasi terhadap aplikasi Among Batu di Kota Batu masih belum mencapai target yang diharapkan. Oleh karena itu, diperlukan upaya sosialisasi yang lebih intensif dan melibatkan lebih banyak pihak. Kolaborasi antara instansi terkait, kelompok informasi masyarakat, dan relawan teknologi informasi dapat menjadi langkah efektif dalam meningkatkan kesadaran masyarakat. Selain itu, memperluas jangkauan sosialisasi dengan melibatkan lebih banyak instansi pemerintah dan menggunakan berbagai media komunikasi yang efektif juga diperlukan.

Dengan adanya upaya sosialisasi yang lebih baik, diharapkan masyarakat Kota Batu dapat lebih menyadari dan memanfaatkan layanan aplikasi Among Batu. Hal ini akan mempermudah akses mereka terhadap informasi dan layanan yang terintegrasi dalam aplikasi, sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital secara lebih optimal.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Salah satu permasalahan utama adalah kurangnya dukungan dari Diskominfo Kota Batu dalam mensosialisasikan layanan tersebut. Kurangnya upaya sosialisasi yang efektif dapat menyebabkan rendahnya pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang manfaat dan cara mengakses layanan Among Batu.
2. Selain itu, permasalahan lain yang ditemukan adalah rendahnya kapasitas infrastruktur dan sumber daya manusia yang mempengaruhi penggunaan layanan Among Batu. Infrastruktur yang tidak memadai dan kurangnya keterampilan teknis dari staf pemerintah dapat menghambat aksesibilitas dan efektivitas penggunaan aplikasi ini. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan investasi dalam infrastruktur dan pelatihan sumber daya

manusia agar penggunaan Among Batu dapat meningkat.

3. Tanggapan masyarakat terhadap layanan Among Batu juga menjadi permasalahan yang perlu diperhatikan. Meskipun bervariasi, ada sebagian masyarakat yang masih kurang memahami dan sulit mengakses layanan ini. Kurangnya sosialisasi yang efektif dan pemahaman teknologi di kalangan masyarakat dapat menjadi hambatan dalam mengadopsi aplikasi ini. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih intensif dalam menyampaikan informasi dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang manfaat dan cara menggunakan Among Batu.
4. Rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengaduan pelayanan melalui Among Batu. Kendala aksesibilitas, pemahaman teknologi, dan kurangnya sosialisasi yang efektif dapat mempengaruhi partisipasi aktif masyarakat dalam menggunakan dan melaporkan masalah melalui aplikasi ini. Kurangnya kesadaran menyebabkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan ini dan menghambat penggunaan aplikasi secara maksimal. Perbaikan dalam hal ini diperlukan untuk memastikan kualitas pelayanan yang lebih baik dan mencapai tujuan pemerintahan yang transparan dan akuntabel.
5. Secara keseluruhan, permasalahan yang teridentifikasi dalam penelitian ini mencakup kurangnya dukungan dari Diskominfo, rendahnya kapasitas infrastruktur dan sumber daya manusia, tanggapan masyarakat yang bervariasi, kualitas pelayanan publik yang belum optimal, dan rendahnya partisipasi masyarakat. Permasalahan-permasalahan ini perlu mendapatkan perhatian serius dan tindakan yang tepat guna meningkatkan penggunaan dan kualitas layanan Among Batu di Kota Batu.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan beragam informasi yang diperoleh, peneliti memiliki beberapa saran sebagai berikut:

1. Perlunya diperkuatnya dukungan Diskominfo dalam melakukan sosialisasi melalui kelompok informasi masyarakat di seluruh wilayah Kota Batu. Kerjasama yang solid antara pemerintah, masyarakat, dan sektor terkait akan berkontribusi pada pelayanan publik yang terhubung secara digital. Pentingnya melibatkan instansi desa, RT/RW, dan kelompok masyarakat dalam sosialisasi ini juga perlu ditekankan.

2. Peningkatan kapasitas infrastruktur dan pendanaan melalui pemanfaatan teknologi informasi menjadi kunci penting. Kolaborasi dengan sektor swasta dan penggunaan dana *Corporate Social Responsibility* (CSR) dapat mengurangi beban pemerintah dalam memperbaiki infrastruktur dan mengatasi kekurangan dana.
3. Sosialisasi yang lebih menyeluruh perlu dilakukan untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan masyarakat tentang layanan Among Batu. Media massa, seperti Instagram dan TV lokal, dapat dimanfaatkan sebagai sarana efektif untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat.
4. Transparansi pelayanan publik juga harus ditingkatkan melalui integrasi berbagai layanan publik ke dalam aplikasi Among Batu. Dengan adanya layanan tersebut diharapkan masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi yang mereka butuhkan. Tampilan aplikasi juga perlu diperbaiki agar lebih menarik minat masyarakat untuk menggunakannya.
5. Memastikan akuntabilitas pemerintah dalam pengembangan aplikasi Among Batu, kebijakan yang jelas dan tata kelola yang baik perlu diterapkan. Diseminasi roadmap *smart city* dan inovasi kebijakan kepada masyarakat juga merupakan langkah penting untuk memberikan gambaran tentang langkah-langkah yang akan diambil ke depan.
6. Partisipasi masyarakat dalam pengaduan pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui peningkatan aksesibilitas dan pemahaman teknologi. Sosialisasi yang lebih efektif tentang penggunaan aplikasi dan media sosial untuk pelaporan dapat dilakukan dengan kolaborasi antara kelompok informasi masyarakat, masyarakat, dan instansi terkait. Dengan menerapkan langkah-langkah ini, diharapkan pelayanan publik yang terhubung secara digital dapat ditingkatkan secara signifikan, sementara partisipasi masyarakat juga semakin meningkat.

Daftar Pustaka

Buku:

- Arikunto, S. (2010). *Metode penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Black, J. A. (1999). *Metode dan masalah penelitian sosial* (3 ed.). Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Dwiyanto, A. (2021). *Teori Administrasi Publik dan Penerapannya di Indonesia* (2 ed.). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Indrajit, Richardus Eko. (2004). *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indrayani, E. (2020). *E-Government: Konsep, Implementasi, dan Perkembangannya di Indonesia*. Solok: Lembaga Pendidikan Dan Pelatihan Balai Insan Cendekia.
- Irawan, B. (2021). *E-government: Konsep, esensi dan studi kasus*. Samarinda: Mulawarman University Press.
- Moleong, L. J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Negara, E. S. (2021). *Smart Government*. Palembang: PPP-UBD Press.
- Phan, T., & Damian, D. (Ed.). (2022). *Smart Cities in Asia: Regulations, Problems, and Development*. Springer Nature Singapore.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Supriadi, M., & Manullang, S. (2020). Medan: *Pelayanan Publik*.
- Undang Undang:**
- Undang-Undang Nomor 25 Pasal 3 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik . (2009).
- Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional. Pengembangan E-Government. (2003).
- Peraturan Walikota (Perwali) No.78 tahun 2017 tentang Master Plan *smart city* Kota Batu. (2017).

Sumber Jurnal:

- Asri, N. W. S., Lailia, I., & Ismiartha, G. R. (2020). *Surabaya Single Window sebagai bentuk inovasi pelayanan perizinan di Kota Surabaya*. JPPM: Journal of Public Policy and Management.
- Aziz, F. N., Mubin, F., Hidayat, R. J. P., Nurjaman, A., Romadhan, A. A., Sulistyaningsih, T., & Hijri, Y. S. (2021a). *Bagaimana Teknologi Informasi dan Komunikasi Bertransformasi Menjadi Inovasi Pelayanan Publik?*. PERSPEKTIF, 10(2), 616–626.
- Ilmananda, A. S., Marcus, R. D., & Pamuji, F. Y. (2022). *Pemanfaatan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam Pengembangan smart city: Studi Kasus Pemerintah Kota Batu*. Brilliant: Jurnal Riset dan Konseptual, 7(1), 253.
- Ilyas, T. R. (2019). *Aksioma Ideal Electronic Government Di Era Informasi Dan Keterbukaan (Studi Pada Dinas Komunikasi*

- Dan Informatika Kota Surabaya*). repository.unisma.
- Khairi, N. F., & Adibrata, J. A. (2020). *Agro-based smart city Kota Batu: Implementasi dan Tantangan menjadi kunci dalam mengembangkan potensi pertanian secara berkelanjutan*. Jurnal Kebijakan Publik, 11(2), 55.
- Khoiron, . (2017). *Pelayanan publik dan keadilan sosial*. Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 2(1), 8–14.
- Mahsyar, A. (2011). *Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik*. Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1(2).
- Mufarrihah, D., Afifuddin, A., & Rahmawati, S. D. (2022). *Inovasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Melalui Aplikasi Among Warga Sebagai Layanan Publik Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Batu*. Respon Publik, 16(9), 53-65.
- Rahmawati, M. P., & Fatchuriza, M. (2022). *Inovasi Pemerintah Daerah: Aplikasi Siapp Sebagai Dukungan smart city Di Kabupaten Kendal*. Journal of Government and Politics, 4(2).
- Ramadhani, M. A., & Handoyo, E. (2023a). *Implementasi Kebijakan Jakarta smart city dalam Mewujudkan Smart Governance pada Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta*. Unnes Political Science Journal, 6(2), 42–47.
- Sekarsari, R. W. (2023). *Analisis Optimalisasi dan Evaluasi Pelayanan Pada Mal Peyanan Publik Merdeka Kota Malang*. PUBLIC CORNER, 18(1), 137- 156.
- Sekarsari, R. W., & Winarno, T. (2018). *Smart Kampung Sebagai Wujud Kemajuan Sistem Administrasi Dan Manajemen Di Desa Ketapang, Kecamatan Kalipuro, Kabupaten Banyuwangi*. JPSI (Journal of Public Sector Innovations), 2(2), 82-87.
- Development. Diambil 17 Februari 2024,dari<https://uncrd.un.org/content/sc>
- Shintya Juliana,S.(2022).*Gimana Mau smart city, Kalau BATT Kota Batu Saja Tidak Berfungsi?*. Radius. Diambil 20 Februar 2023, dari <https://getradius.id/news/79756-gimana-mau-smart-city-kalau-batt-kota-batu-saja-tidak-berfungsi>

Sumber Internet:

- Komifo. (2017). *Langkah Menuju “100 smart city.” Website Resmi Kementerian Komunikasi dan Informatika RI*. Diambil 18 Agustus 2023, dari https://www.kominfo.go.id/content/detail/11656/langkah-menuju-100-smart-city/0/sorotan_media.
- Kominfo. (2023). *Pemerintah Kebut Digitalisasi Layanan Publik. Website Resmi Kementerian Komunikasi dan Informatika RI*. Diambil 2 Desember 2023,dari<http://content/detail/47280/pemerintah-kebut-digitalisasi-layanan-publik/0/artikel>.
- Nation, U. (2014). What is e-government. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Overview>
- Nation, U. (2022).Smart Cities Programmem | United Nations Centre for Regional