

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Jenis angkutan umum berbasis rel adalah adalah kereta komuter. Kereta komuter merupakan kereta dengan kapasitas yang besar, ditarik oleh lokomotif, memiliki kecepatan yang tinggi, berada di jalur kereta antar kota dengan jarak pemberhentian yang relatif jauh. Kereta komuter diklasifikasikan sebagai salah satu transportasi massal, dikhususkan untuk mengangkut penumpang yang hendak menuju ke dan atau meninggalkan pusat kota.<sup>1</sup> Lebih lanjut, pengukuran kinerja moda transportasi dapat dilihat dari beberapa hal, antara lain: kapasitas seluruh komponen sistem transportasi dalam menampung objek yang diangkut. Kondisi teknis seluruh komponen sistem transportasi seperti layak pakai atau tidak, baru, rusak, atau berteknologi tinggi, peralatan penunjang operasional, kualitas sumber daya manusia dan jaringan trayek serta ketepatan waktu operasional.<sup>2</sup>

Perusahaan Kereta Api Indonesia (KAI) adalah satu-satunya perusahaan BUMN milik pemerintah dibawah dinas perhubungan yang bergerak dibidang perkereta apian, setiap perusahaannya terletak dipulau Jawa maupun di pulau Sumatera. Kereta api nampaknya menjadi salah satu alat transportasi favorit orang Indonesia, terbukti dengan meningkatnya layanan khusus Kereta Api Indonesia di berbagai perangkat Android, IOS, dan Windows Phone. Beberapa aplikasi ini

---

<sup>1</sup> Dwiatmoko, H., et. al. 2020. *Peran Angkutan Kereta Api Komuter Dalam Meningkatkan Perekonomian Di Wilayah Gerbang Kertasusila*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka. Halaman 13-14.

<sup>2</sup> *Ibid.* Halaman 18.

seperti Treveloka, Tiket.com, Pegipegi, Tokopedia, dan juga aplikasi yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu *KAI Access*.

Hal ini yang menjadi salah satu faktor yang ingin dijadikan pedoman oleh peneliti untuk mempelajari lebih lanjut tentang Implementasi Kepmen Kominfo Nomor VIII Tahun 2004 Tentang Panduan Standar Mutu Jangkauan Pelayanan Dan Pengembangan Aplikasi *E-Government* Pada Aplikasi *KAI Acces*. Terdapat beberapa fitur-fitur yang disuguhkan pada tampilan awal di New *KAI Access* saat ini, yaitu *intercity train, local train, airport train, meals, my trips, deals, more, home, e-moda, dan porter*<sup>3</sup>. Dari semua fitur yang disuguhkan pada *KAI Access* tersebut tentu saja memiliki fungsi yang berbeda dari masing-masing fitur dan pengguna aplikasi *KAI Access* ini terus mengalami peningkatan.

Berbagai macam kelebihan yang ditawarkan dari fitur-fitur yang terdapat pada *KAI Access* kepada penggunanya. Namun dari sekian banyaknya keunggulan yang ditawarkan dalam aplikasi *KAI Access* ini ternyata masih terdapat pelanggan yang merasa tidak puas akan layanannya. Berdasarkan informasi yang diperoleh melalui pengamatan awal yang dilakukan, terdapat beberapa ulasan pengguna Aplikasi *Mobile KAI Access* melalui PlayStore. Adanya pembaharuan versi Aplikasi *Mobile KAI Access* yang menimbulkan banyak kendala permasalahan, yaitu registrasi dan login akun, pembaharuan versi (*loading, bug error, keluar sendiri, dan segi bahasa Inggris*), fitur pemesanan, ubah jadwal, pembatalan, *e-boarding*, pembayaran transaksi, pemilihan tempat kursi dan diskon penumpang.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> <https://playstore>, *KAI Acces: Tiket Kereta Api*. Diakses pada tanggal 08 Januari 2023, Pukul 09:30 WIB.

<sup>4</sup> *Ibid.*

Hal ini sesuai dengan pengamatan dilapangan yang dilakukan oleh penulis. Bahwa permasalahan yang sering dialami ketika mengakses Aplikasi *Mobile KAI Access* di *Customer Service* dari konsumen yaitu, kendala pembaharuan versi (*loading, bug error*, keluar sendiri, segi bahasa inggris), ketersediaan tempat kursi sering habis butuh akses jaringan yang cepat, padahal sebenarnya masih tersedia kursi. Kendala gagalnya pembayaran transaksi, dimana tiket tidak terpesan dengan yang diharapkan, yaitu memperoleh kode *booking* akan tetapi tidak bisa digunakan maka konsumen harus menunggu pengembalian uang dengan waktu yang lama.<sup>5</sup>

Apabila PT. KAI menerapkan Panduan Standar Mutu Jangkauan Pelayanan dan Pengembangan Aplikasi *E-Government* pada aplikasi *KAI Access* dengan baik dan meningkatkan layanannya, maka penumpang yang menggunakan *KAI Access* juga akan lebih puas dengan apa yang mereka terima, seperti yang mereka harapkan. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan akan pelayanan publik yang mereka terima.

Penelitian ini fokus terhadap implementasi Kepmen Kominfo Nomor VIII Tahun 2004 tentang Panduan Standar Mutu Jangkauan Pelayanan dan Pengembangan Aplikasi *E-Government* pada Aplikasi *KAI Acces* di Kota Padang, dimana kualitas layanan publik penting untuk diperhatikan dan dianggap sebagai strategi bisnis yang bertujuan untuk memenuhi kepercayaan pengguna terhadap pelayanan yang diterima, keinginan serta kebutuhan sehingga menimbulkan pengaruh positif yaitu loyalitas pelanggan secara terus menerus.

---

<sup>5</sup> *Ibid.*

Pada awal tahun 2004, telah diselesaikan panduan yaitu: Panduan Pembangunan Infrastruktur Portal Pemerintah, Panduan Manajemen Sistem Dokumen Elektronik Pemerintah dan Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan *e-Government* dan ketiga panduan tersebut telah mulai disosialisasikan ke pemerintah daerah dan para *stakeholder* di beberapa kota di Indonesia. Panduan ini diharapkan dapat menjadi acuan dasar bagi strategi pengembangan aplikasi *e-Government* yang sesuai dengan standar mutu dan jangkauan pelayanan.<sup>6</sup>

Kemajuan teknologi informasi yang pesat serta pemanfaatannya secara luas telah membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Kenyataan menunjukkan bahwa penggunaan media elektronik merupakan faktor yang sangat penting, sehingga penataan yang tengah di laksanakan Pemerintah harus pula diarahkan untuk mendorong bangsa Indonesia menuju masyarakat informasi.

Perkembangan dan kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sangat diperlukan guna untuk memudahkan dan menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi oleh manusia dengan cepat dan singkat. Adanya perubahan gaya hidup masyarakat yang lebih dinamis, dituntut untuk selalu mengikuti perubahan perkembangan TIK, yang tidak terbatas oleh ruang dan waktu. Pemerintah juga turut serta mengikuti perkembangan TIK, karena mampu mengatasi masalah pemerintahan, demi tercapainya efektivitas dan efesinnya pelayanan. Salah satu

---

<sup>6</sup> Kepmen Kominfo Nomor VIII Tahun 2004 tentang “*Panduan Standar Mutu, Jangkauan Pelayanan dan Pengembangan Aplikasi E-Government*”. Diakses pada tanggal 26 Desember 2022, Pukul 10:00 WIB.

cara agar hal tersebut terwujud dengan membuat kebijakan baru melalui adanya implementasi *e-Government* terhadap pelayanan publik, khususnya dalam hal percepatan dan kemudahan layanan yang berguna bagi masyarakat maupun instansi itu sendiri.

Organisasi pemerintah harus lebih terbuka untuk membentuk kemitraan dengan dunia usaha, memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan dan mendistribusikan informasi bagi pelayanan publik. Oleh karena itu, ketika masyarakat mendambakan terwujudnya reformasi sektor publik, pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi menuju *e-Government*.

Berkembangannya teknologi dan informasi sekarang semakin meningkat membuat ketatnya persaingan. Sehingga menuntut perusahaan agar berhasil dalam pengembangan apapun yang terjadi sedemikian rupa sehingga mereka memiliki daya saing yang mampu mewujudkan keunggulan kompetitif perusahaan. Maka dari itu para pengusaha di bidang jasa transportasi harus berinovasi dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi elektronik saat ini yang semakin berkembang.

Sebagai penyedia jasa perkereta-apian dengan berbagai inovasi yang telah dikembangkan dalam penjualan dan pembelian tiket, perlu adanya evaluasi terhadap suatu inovasi yang telah dikembangkan tersebut, apakah aplikasi ini efektif untuk kedepannya atau justru berdampak negatif terhadap perusahaan itu sendiri. Dari latar belakang diatas, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Implementasi Kepmen Kominfo Nomor VIII Tahun 2004**

## **Tentang Panduan Standar Mutu Jangkauan Pelayanan Dan Pengembangan Aplikasi *E-Government* Pada Aplikasi KAI Acces Di Kota Padang.”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah yang telah di jelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi Kepmen Kominfo Nomor VIII Tahun 2004 tentang Panduan Standar Mutu Jangkauan Pelayanan dan Pengembangan Aplikasi *E-Government* pada Aplikasi KAI Acces di Kota Padang?
2. Kendala apa saja yang ditemui dalam Kepmen Kominfo Nomor VIII Tahun 2004 tentang Panduan Standar Mutu Jangkauan Pelayanan dan Pengembangan Aplikasi *E-Government* pada Aplikasi KAI Acces di Kota Padang?
3. Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam Kepmen Kominfo Nomor VIII Tahun 2004 tentang Panduan Standar Mutu Jangkauan Pelayanan dan Pengembangan Aplikasi *E-Government* pada Aplikasi KAI Acces di Kota Padang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi Kepmen Kominfo Nomor VIII Tahun 2004 tentang Panduan Standar Mutu Jangkauan Pelayanan dan Pengembangan Aplikasi *E-Government* pada Aplikasi KAI *Acces* di Kota Padang.
2. Untuk mengetahui kendala yang ditemui dalam Kepmen Kominfo Nomor VIII Tahun 2004 tentang Panduan Standar Mutu Jangkauan Pelayanan dan Pengembangan Aplikasi *E-Government* pada Aplikasi KAI *Acces* di Kota Padang.
3. Untuk mengetahui upaya untuk mengatasi kendala dalam Kepmen Kominfo Nomor VIII Tahun 2004 tentang Panduan Standar Mutu Jangkauan Pelayanan dan Pengembangan Aplikasi *E-Government* pada Aplikasi KAI *Acces* di Kota Padang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

##### **1. Manfaat Bagi Akademisi**

Manfaat akademis dalam penelitian ini adalah sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama, yaitu mengenai implementasi Kepmen Kominfo Nomor VIII Tahun 2004 tentang Panduan Standar Mutu Jangkauan Pelayanan dan Pengembangan Aplikasi *E-Government* pada Aplikasi KAI *Acces* di Kota Padang.

##### **2. Manfaat Bagi Praktisi (PT. Kereta Api Indonesia)**

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah sebagai media referensi dan tukar pikiran oleh pihak PT. Kereta Api Indonesia, khususnya PT. Kereta Api

Indonesia Divre II Sumbar, sehingga nanti dapat diketahui langkah-langkah apa saja yang dapat digunakan sebagai seorang praktisi dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya berbasis aplikasi. Tulisan ini juga dapat dijadikan sebagai salah satu sumber bacaan yang dapat dipertimbangkan dalam pemecahan masalah yang relevan, dan diharapkan dapat memberikan tambahan referensi bagi pihak PT. Kereta Api Indonesia Divre II Sumbar.

### **1.5 Penelitian Terdahulu**

Hasil penelitian terdahulu yang relevan dalam penelitian ini digunakan untuk membantu mendapatkan gambaran dalam menyusun penelitian ini. Disamping itu untuk mengetahui persamaan dan perbedaan dari beberapa penelitian dan faktor penting lainnya, sebagai kajian yang dapat mengembangkan wawasan berfikir peneliti, sebagai berikut:

- 1. Peneliti Setyawan, Priantono, dan Firdausi<sup>7</sup>** dengan judul “Model George Edward III: Implementasi Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Kawasan Tanpa Rokok Di Kota Malang.”

Indonesia salah satu negara dengan jumlah perokok tertinggi di dunia dan menyebabkan tingginya kematian akibat rokok. Bahaya rokok bukan hanya mengancam perokok aktif saja melainkan juga perokok pasif. Dibutuhkan kebijakan untuk melindungi dan mengurangi dampak buruk akibat rokok tersebut. Di tingkat daerah tahun 2018 Pemerintah Kota Malang

---

<sup>7</sup> Setyawan, D., Priantono, A., dan Firdausi, F, 2021, Model George Edward III: Implementasi Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Kawasan Tanpa Rokok Di Kota Malang, *Jurnal Politik, Sosial & Kebijakan Publik (Publicio)*, Vol. 3, No. 2 Bulan Juli 2021. Halaman 9-19, diakses pada tanggal 09 Januari 2023, pukul 10:00 WIB.

mengesahkan Peraturan Daerah yang mengatur Kawasan Tanpa Rokok (KTR). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui realisasi dan upaya implementasi Peraturan Daerah tahun 2018 yang mengatur Kawasan Tanpa Rokok (KTR).

Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif, fokus penelitian menetapkan empat indikator yang dipopulerkan oleh George Edward III. Penentuan informan ditetapkan secara *purposive sampling*. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, serta kajian dokumen terkait. Teknik analisa data yang digunakan adalah menggunakan *interactive model*.

Hasil penelitian menemukan bahwa Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2018 di Kota Malang dalam implementasinya belum berjalan secara efektif, belum diharmonisasinya Perda ini dengan Peraturan Walikota menjadi kendala utama. Pembangunan fasilitas area merokok belum maksimal dan sosialisasi perda ini masih terbatas dilingkungan para implementor kebijakan.

**2. Peneliti Karman, Deswanto, dan Ningsih<sup>8</sup>** dengan judul “Implementasi *E-Government* Pada Pemerintah Daerah.”

*E-Government* atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah sebuah konsep yang dilakukan oleh institusi pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat dengan lebih efektif dan efisien. Ada masalah yang terus terjadi terkait dengan perkembangan Sistem Pemerintahan

---

<sup>8</sup> Karman, Deswanto, R., dan Ningsih, S., A., 2021, Implementasi *E-Government* Pada Pemerintah Daerah, *JSIP: Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, Volume 2, No 2 Agustus 2021, ISSN: 2722-7405. Halaman 43-50, diakses pada tanggal 09 Januari 2023, pukul 10:00 WIB.

Berbasis Elektronik yakni sektor keamanan. Pada sektor keamanan harus menjadi fokus dalam melakukan penerapan layanan publik. Banyaknya informasi yang harus dikelola dengan tingkat sensitivitas yang cukup tinggi. Dibutuhkan pemetaan serius tentang bagaimana kondisi aman dalam pengembangan implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomer 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* sebagai suatu landasan dan pedoman dalam pelaksanaan dalam pemberian pelayanan umum untuk masyarakat berdasarkan pemanfaatan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil pencapaian terhadap indikator pengimplementasian *E-Government*.

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, yang mana topik yang peneliti angkat dalam paper ini memerlukan eksplorasi dan data banyak yang peneliti kumpulkan dengan mengeksplorasi ke berbagai web-web untuk mendapatkan informasi yang akurat. Data ini menggunakan penelitian kepustakaan untuk mendapatkan data-data sekunder yang dipergunakan untuk bahan penelitian. Langkah penelitian ini adalah dengan pengumpulan bahan data atau studi dokumen dari artikel-artikel, jurnal-jurnal, buku-buku, skripsi-skripsi, pendapat para ahli dan hasil penelitian-penelitian yang telah ada berkaitan dengan tema penelitian yaitu *E-Government* yang dikumpulkan dari 2015-2019.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa banyak faktor yang mengharuskan pemerintah untuk memprioritaskan lebih banyak faktor keselamatan dalam menerapkan SPBE. Selain itu, ada berbagai solusi dalam bentuk model /kerangka kerja dalam menyelesaikan masalah dalam menerapkan konsep keamanan ke Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

3. **Peneliti Amrozi, Devi dan Rosida<sup>9</sup>** dengan judul “Implementasi *E-Government* Pelayanan Publik Pada Aplikasi *E-Kios*.”

Aplikasi *E-kios* merupakan suatu sistem layanan kebijakan publik pada sejumlah pemerintah daerah untuk mengintegrasikan layanan publiknya. Beberapa pemerintah daerah telah menggunakan termasuk pemerintah kota Surabaya. Meskipun sudah diterapkannya *E-kios* secara meluas di berbagai wilayah di kota Surabaya, dalam pengimplementasiannya masih belum ada temuan yang baku dalam konteks kendala implementasi yang dihadapi. Dengan demikian diperlukan suatu penelitian untuk memetakan dan mendeskripsikan implementasi *E-kios*. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor apa saja dalam mengimplementasikan *E-Government* pada aplikasi *E-kios* di Kota Surabaya.

Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan studi literatur. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik *review* literatur. Data diambil dari sejumlah penelitian terdahulu yang relevan. Adapun bahan pustaka diunduh/diakses dari sejumlah database

---

<sup>9</sup> Amrozi, Devi dan Rosida, 2022, Implementasi *E-Government* Pelayanan Publik Pada Aplikasi *E-kios*, *Jurnal Kebijakan Publik*, Vol.13, No. 3, 2022, p-ISSN 1978-0680, e-ISSN 2655-5204. Halaman 310-316, diakses pada tanggal 27 Desember 2022, pukul 23:00 WIB.

elektronik misalnya dari *Google Scholar*, *academia*, maupun *researchgate*. Walaupun tidak tertutup kemungkinan berasal dari buku tercetak. Dari artikel penelitian yang relevan tersebut dilakukan analisis secara kualitatif. Analisis dengan menggali beberapa temuan terkait dan membandingkan untuk menghasilkan temuan penelitian.

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat sejumlah faktor kekurangan dan kelebihan dalam pengimplementasian *E-kios*. Hasil dari penelitian juga menunjukkan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi hasil implementasi seperti; faktor komunikasi, faktor sumber daya, faktor disposisi, faktor struktur birokrasi, dan aktor sasaran pada program *E-kios*. Hasil penelitian perlu menjadi perhatian pada pemangku kepentingan terkait sebagai bahan perbaikan dalam hal layanan publik di daerah melalui aplikasi *E-kios*.

**4. Peneliti Susianto, Ridhawati dan Sucipto<sup>10</sup>** dengan judul “Implementasi *E-Government* Berbasis Android Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik.”

Teknologi dalam pemerintahan merupakan sebuah terobosan baru dalam hal pengelolaan dan penyebaran informasi mengenai pemerintahan kepada masyarakat. Adanya teknologi yang diaplikasikan dalam sebuah pemerintah diharap bisa memberikan keluasaan dan transparan masyarakat dan penuntasan tugas yang makin kompleks. Tujuan penelitian ini adalah

---

<sup>10</sup> Susianto, Ridhawati dan Sucipto, 2022, Implementasi *E-Government* Berbasis Android Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik, *Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Sains Dan Teknologi*, Vol. 7, No 3 September 2022. Halaman 179-186, diakses pada tanggal 27 Desember 2022, pukul 23:08 WIB.

membangun sebuah sistem informasi *e-government* berbasis android di Desa Tanjung Rejo yang dapat memberikan layanan dan informasi kepada masyarakat Desa Tanjung Rejo maupun masyarakat umum.

Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, dokumentasi dan wawancara. Desa Tanjung Rejo adalah sebuah desa yang terletak di kecamatan Bengkunt Kabupaten Pesisir Barat Provinsi Lampung. Sedangkan metode yang digunakan dalam melakukan perancangan *e-government* dengan mengikuti daur hidup pengembangan sistem informasi (*System Development Life Cycle*), secara umum terdiri dari tahapan analisis, perancangan, penerapan, dan penggunaan. Studi kasus penelitian ini adalah *e-government* pada desa Tanjung Rejo.

Hasil akhir dari penelitian ini yaitu: 1) Peneliti dapat membangun sistem informasi pemerintahan *e-government* berbasis Android di desa Tanjung Rejo. 2) Dengan berlangsungnya penggunaan aplikasi dan dengan penggunaan dan pengolahan data yang baik maka aplikasi dapat digunakan dalam jangka panjang, serta untuk memperbaiki kekurangan kekurangan maka dilakukan perawatan dan pemeliharaan sistem oleh pengguna, admin, maupun pembuat aplikasi. 3) Sistem informasi *e-government* berbasis android dapat digunakan dan diterapkan dalam proses penyampaian data kegiatan dan potensi desa. Penelitian selanjutnya dapat dikembangkan dengan menambahkan fitur-fitur yang lebih bervariasi dan berpeluang untuk menambahkan metode mobile GIS (*Geographic Information System*) dan GPS (*Global Positioning System*).

5. **Peneliti Wahyudi, Firdausy dan Sari<sup>11</sup>** dengan judul “Aplikasi *E-Government* dalam Inovasi Pelayanan Publik: Studi Kasus di Yogyakarta.”

Adapun latar belakang dari penulisan ini adalah karena pelayanan publik yang diberikan oleh para aparatur negara masih terbilang memiliki banyak kelemahan. Sehingga kebutuhan untuk masyarakat masih belum terpenuhi secara maksimal. Di sisi lain, keberlangsungan reformasi birokrasi menuntut banyak pemerintah daerah untuk memperbaiki beberapa area perubahan yang salah satunya adalah pelayanan publik. Pemerintah Yogyakarta menyikapi hal tersebut dengan menghadirkan aplikasi pelayanan via online untuk memudahkan masyarakat setempat. Artikel ini bertujuan untuk memaparkan mengenai upaya Pemerintah Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi Jogja *Smart Service* (JSS).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang mana dalam penulisan makalah ini bersifat deskriptif dengan menggunakan beberapa pendekatan seperti digunakannya kerangka teori sebagai acuan penjelasan dan menghimpun beberapa data dari internet berupa berita. Penulisan ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif dengan penjelasan yang mengacu pada pengertian dari konsep *Smart City* serta reformasi birokrasi. Teknik pengumpulan data yang tim penulis gunakan dalam jurnal ini adalah dengan menggunakan studi literatur berupa data sekunder, seperti

---

<sup>11</sup> Wahyudi, Firdausy dan Sari, 2022, Aplikasi *E-Government* dalam Inovasi Pelayanan Publik: Studi Kasus di Yogyakarta, *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik*, Volume 8 No. 1, Juni 2022 pISSN: 2460-6162 eISSN: 2527-6476. Halaman 27-43, diakses pada tanggal 27 Desember 2022, pukul 23:15 WIB.

menggunakan data-data publikasi elektronik, dokumen, dan lain sebagainya yang mendukung tulisan jurnal ini. Metode pengumpulan data dilakukan dengan studi dokumen dan dianalisis dengan metode interpretative.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Yogyakarta memiliki komitmen untuk melakukan inovasi pelayanan publik dengan memperkenalkan aplikasi pelayanan via online yakni *Jogja Smart Service* (JSS). Inovasi aplikasi dilakukan untuk memenuhi tuntutan agenda reformasi birokrasi yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui konsep *smart city* dan beberapa konsep tambahan lainnya, serta kondisi atas fakta lapangan menurut data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa aplikasi JSS merupakan langkah awal yang cukup konkret untuk memulai perwujudan *smart city*. Mengacu pada beberapa elemen lainnya, membuktikan pula bahwa pemerintah Yogyakarta cukup memadai untuk melancarkan seluruhnya sebagaimana konsep terkait.

6. **Peneliti Shafira dan Kurniasiwi<sup>12</sup>** dengan judul “Implementasi *E-Government* Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo.”

*E-Government* sebagai suatu mekanisme baru dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat, dalam pemanfaatan teknologi informasi terutama internet harus dapat memperbaiki layanan kepada masyarakat. Dengan adanya *E-Government* yang telah disediakan oleh pemerintah Kulon

---

<sup>12</sup> Shafira dan Kurniasiwi, 2021, Implementasi *E-Government* Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo, *Jurnal Caraka Prabhu*, Vol.5, No. 1, Juni 2021. Halaman 52-68, diakses pada tanggal 27 Desember 2022, pukul 23:25 WIB.

Progo melalui pelayanan berbasis online. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi *E-Government* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Kulon Progo sebagaimana yang telah dikembangkan sedemikian rupa dalam upaya inovasi peningkatan pelayanan di Kabupaten Kulon Progo yang efektif dan efisien.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan mendeskripsikan implementasi *E-Government* dalam upaya peningkatan pelayanan berbasis online di Kabupaten Kulon Progo. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data sekunder, dengan metode yang berasal dari dokumentasi yang dimana data diperoleh dari berbagai macam sumber literatur sebelumnya yaitu web resmi instansi dan jurnal-jurnal untuk keabsahan penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *E-Government* di kabupaten Kulon Progo bisa dikatakan belum efektif karena Pemkab Kulon Progo kurang dalam penggunaan aplikasi dibanding pemda-pemda lain di Daerah Istimewa Yogyakarta. Namun Dengan adanya pemeriksaan kinerja pendahuluan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) diharapkan dapat meningkatkan penggunaan aplikasi sehingga pelayanannya bisa tepat dan memudahkan dalam pengelolaan keuangan, sehingga bisa tepat waktu dan akurat.

7. **Peneliti Maulani**<sup>13</sup> dengan judul “Penerapan *Electronic Government* Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program *E-Health* Di Kota Surabaya).”

Salah satu daerah yang meningkatkan pelayanan publiknya dengan menggunakan sistem *Electronic Government* adalah pemerintah kota Surabaya. Rasa puas yang dirasakan oleh masyarakat terhadap sistem pelayanan publik harus menjadi prioritas utama. Pelayanan publik menggunakan *E-government* di Kota Surabaya di bidang kesehatan, yaitu program *E-Health*. Penerapan *E-Health* ini diawali karena adanya permasalahan antrean pendaftaran dirumah sakit dan puskesmas di kota Surabaya. *E-Health* dilaksanakan dengan harapan masyarakat menjadi mudah dalam proses antri di puskesmas atau rumah sakit dengan mempersingkat antrean. Masyarakat yang menggunakan *E-Health* tidak perlu repot untuk mendatangi bagian loket pelayanan dan dapat mendaftar di *E-Health* sehingga lebih efisien dan cepat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur penerapan *E-Health* apakah sudah sesuai atau belum untuk meningkatkan pelayanan publik di bidang kesehatan di Kota Surabaya.

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan menggunakan metode studi pustaka. Pengumpulan data dalam menulis artikel ini yaitu dengan cara mengumpulkan jurnal-jurnal tentang pelayanan publik, penerapan *Electronic government* pada pelayanan publik dan jurnal-jurnal

---

<sup>13</sup> Maulani, W, 2020, Penerapan *Electronic Government* Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program *E-Health* Di Kota Surabaya), *As Siyasa*, Vol. 5, No. 2, November 2020, ISSN: 2549-1865. Halaman 44-54, diakses pada tanggal 27 Desember 2022, pukul 23:06 WIB.

tentang penerapan *E-Health* di Kota Surabaya. Untuk mengukur penerapan *E-Health* apakah sudah sesuai atau belum untuk meningkatkan pelayanan publik di bidang kesehatan di Kota Surabaya dengan menggunakan indikator *E-GovQual* yang dapat mengukur sejauh mana penerapan *E-government* dapat memenuhi fasilitas pelayanan yang dapat membantu masyarakat. Indikator tersebut meliputi (Personalisasi, navigasi, dan efisiensi teknis), *Trust* (Kepercayaan), *Reability* (Keandalan), Isi dan tampilan informasi dan *Citizen support*.

Hasil penelitian menemukan bahwa berdasarkan analisa menggunakan indikator *E-GovQual* yang meliputi Kemudahan Penggunaan (navigasi, personalisasi, efisiensi teknis), Kepercayaan (*Trust*), Keandalan (*Reability*), Isi dan tampilan informasi dan *Citizen suport* program *E-Health* sudah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan di Kota Surabaya dan dapat mengatasi permasalahan yang ada.