

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan masyarakat semakin berkembang dan beragam seiring dengan bertambahnya kebutuhannya. Kebutuhan masyarakat dalam suatu negara menjadi tanggung jawab negara melalui pemerintah terutama di sektor-sektor vital seperti kesehatan, keamanan, pendidikan sampai dengan pertukaran informasi. Kebutuhan masyarakat yang menjadi tanggung jawab negara dilaksanakan melalui pelayanan sebagai tugas pokok pemerintah melalui organisasi pemerintah seperti pegawai negeri sipil (*public servant*) (Wasistiono,2003). Sesuai dengan UUD 1945 pada Alinea keempat yaitu “*melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial*” yang menjadi dasar bagi negara melalui pemerintah memiliki tanggung jawab untuk mensejahterakan masyarakat melalui pelayanan publik yang terjangkau dan mudah. Namun di Indonesia, pelayanan publik sarat dengan permasalahan seperti ketidakpastian waktu, bertele-tele dan sukar terjadi penyuaipan agar proses administrasi menjadi lebih cepat (Maryam,2016). Permasalahan dalam pelayanan publik dalam birokrasi di Indonesia sudah menjadi rahasia umum bagi masyarakat.

Dalam menjawab permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di pemerintahan, diperlukannya sebuah tata kelola pemerintahan yang bersifat partisipatif yaitu bukan hanya dengan satu aktor yaitu *government* (pemerintah), namun memiliki aktor lain yaitu *civil society* (masyarakat) dan *private sector* (sektor swasta) yang memiliki tujuan untuk menciptakan integrasi peran antara masyarakat, pemerintah dan swasta (Maryam,2016). Seluruh instansi pemerintah dari tingkat pusat sampai daerah diminta untuk menerapkan konsep *good governance* tanpa terkecuali. Melalui tata kelola pemerintahan yang baik, pelayanan publik juga akan mendapatkan kualitas yang baik. Pelayanan publik yang berkualitas menurut Widodo (2001) akan diwujudkan dalam:

1. Kemudahan pengurusan bagi yang berkepentingan
2. Mendapat pelayanan yang wajar
3. Pelayanan tanpa pilih kasih
4. Mendapat perlakuan jujur dan transparan

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memiliki standar yang jelas. Sehingga adanya jaminan yang diberikan oleh pelayan publik kepada penerima layanan. Ada beberapa standar pelayanan yang perlu dilakukan oleh birokrasi yaitu; prosedur pelayanan, estimasi penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan penerima layanan, jenis produk harus sesuai, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas yang sesuai dengan produk layanan yang ditawarkan. Standar pelayanan ini memberikan fungsi untuk memberi arahan bagi instansi sehingga mempermudah pelayan publik dan penerima layanan publik.

Selaras dengan perkembangan teknologi, pemanfaatan teknologi dalam pelayanan prima sangat dibutuhkan untuk pelayanan publik yang lebih, partisipatif, akuntabel dan transparansi. Pemanfaatan teknologi oleh pemerintah dalam mendukung pelayanan yang prima didasari oleh kondisi untuk menciptakan instansi pemerintah yang kompetitif. Kondisi kompetitif ini menghasilkan kebijakan-kebijakan yang inovatif dalam sektor pelayanan publik, terkhusus di tingkat pemerintah daerah untuk bersaing dengan pemerintah daerah lainnya. Pemerintah daerah di Indonesia saat ini sudah mulai banyak dalam menciptakan kebijakan inovatif dalam pelayanan publik berbasis teknologi. Merujuk pada data yang dikeluarkan oleh Sekretariat Kabinet pada tahun 2022 sebanyak 13 pemerintah daerah yang terbagi pada 1 provinsi dengan 1 inovasi, 12 pemerintah kabupaten/kota dengan 12 inovasi (Setkab,2022). Jumlah inovasi berbasis teknologi oleh pemerintah daerah tersebut perlu diselaraskan dengan keberjalanan *good governance*. Penggunaan teknologi oleh pemerintah saat ini menghasilkan konsep *e-government* yang sudah berkembang sejak 90-an. *E-government* ini juga didasari oleh perkembangan *e-commerce* yang dianggap berhasil dalam menciptakan efisiensi, kemudahan layanan dan keunggulan yang kompetitif sehingga pemerintah berusaha mengadopsi dan mengimplementasikan konsep ini (Pratama,2017).

Indonesia pada data terakhir yang dikeluarkan oleh *United Nations* melalui grup *High E-Government Development Index* (EDGI) pada 16ernam tahun 2020 mengenai “*Digital Government in The Decade of Action for*

Sustainable Development” dengan capaian skor 0.6612 hingga masuk ke dalam posisi 88 dari 193 negara. Penilaian yang dibagi tiga dimensi mulai dari indeks pelayanan online (OSI), indeks infrastruktur telekomunikasi (TII) dan indeks sumber daya manusia (HCI). Indonesia dalam 17ernam pada tahun 2020 tersebut mendapatkan skor 0.6823 untuk OSI, 0.5669 untuk TII dan skor 0.7342 untuk HCI. Berdasarkan standard dari 17ernam UN tersebut, Indonesia termasuk ke dalam skor diatas rata-rata negara di dunia meskipun bagi regional Asia dan Sub-Asia Tenggara termasuk rendah pada sektor infrastruktur telekomunikasi. Terkait indeks partisipasi mengalami kenaikan dengan mendapatkan skor 0.7500 dan naik ke peringkat 53. Melalui gabungan dari indeks *e-government* dan partisipasi membuat Indonesia masuk ke dalam grup *Very High Open Government Data Index* (OGDI) dengan skor 1.0000 dari skala 0-1. Dalam buku karya J. Ramon Gill dan Garcia berjudul *Enacting Electronic Government Success: An Integrative Study of Government-wide Websites, Organizational Capabilities, and Institution, e-government* berkaitan dengan usaha mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) seperti transparansi, keterbukaan, ketepatan kebijakan, peningkatan pelayanan publik dan juga peningkatan partisipasi masyarakat (Ramon Gill-Garcia,2012).

DKI Jakarta sebagai pusat pemerintahan dan pusat bisnis memiliki otonomi khusus yang mencakup kewenangan hampir seluruh urusan pemerintahan diluar keamanan, yustisi, moneter dan politik luar negeri (Indrayana,2017) .Hal ini telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta yang memiliki

kewenangan untuk melakukan pengelolaan sumber daya untuk masyarakat dalam sektor politik, ekonomi, sosial dan budaya. Melalui undang-undang tersebut, pemerintah provinsi DKI Jakarta yang memiliki kewajiban untuk terus memajukan dan memberdayakan masyarakat untuk mencapai kesejahteraan yang ingin dicapai berdasarkan kebutuhan dan visi-misi pemerintah provinsi DKI Jakarta. Dengan posisi sebagai ibukota yang memiliki banyak sumber daya maka DKI Jakarta memiliki kemampuan yang lebih besar untuk membuat kebijakan pelayanan yang bersifat progresif,transparansi,akuntabel dan partisipatif dibandingkan dengan daerah lain di Indonesia. Penyelarasan kemampuan tersebut dapat dibuktikan dengan melakukan inovasi terhadap pelayanan publik di DKI Jakarta.

Inovasi merupakan sesuatu yang sangat diperlukan dalam birokrasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik. Inovasi dipahami sebagai kesuksesan dalam memperkenalkan hal baru yang memiliki nilai guna seperti metode, praktek, produk atau pelayanan baru (Gupta dan Dasgupta,2009). Selaras yang dilakukan pemerintah provinsi DKI Jakarta dengan mengadopsi *e-government* yang berbentuk kota cerdas yang saat ini dikenal dengan nama *Jakarta Smart City*. Konsep kota cerdas sebenarnya berkembang mulai dari awal tahun 2000-an. Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi, implementasi kota cerdas dapat dilakukan. Kota cerdas adalah pengembangan kota berbasis ICT dimana tersedianya informasi dan infrastruktur terintegrasi antara pemerintah daerah dengan komponen bisnis, masyarakat dan potensi daerah kota tersebut (Jonathan:2006).

Sebelumnya Jakarta *Smart City* merupakan gagasan dari Gubernur Joko Widodo yang diperbaharui oleh Gubernur Basuki Tjahaja Purnama. Konsep Jakarta *Smart City* ini berusaha membantu masyarakat melalui *open data* dengan segala informasi yang disediakan oleh pemerintah provinsi DKI Jakarta. Jakarta *Smart City* kemudian masuk ke dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) tahun 2013-2017 yang mengangkat visi “*Jakarta Baru, kota modern yang tertata rapi, menjadi tempat hunian yang layak dan manusiawi, memiliki masyarakat yang berkebudayaan, dan dengan pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik*” dan diperbaharui kembali pada RPJMD tahun 2017-2022 menjadi “*Jakarta kota maju, lestari dan berbudaya yang warganya terlibat dalam mewujudkan peradaban, keadilan dan kesejahteraan bagi semua.*”

Melalui visi tersebut pemerintah provinsi DKI Jakarta berusaha membentuk pelayanan publik yang dapat dijangkau dan memberikan efisiensi waktu serta aksesibel bagi seluruh warga DKI Jakarta. Gubernur Basuki Tjahaja Purnama kemudian membuat Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 280 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Jakarta *Smart City* yang akhirnya diganti lagi dengan peraturan baru yaitu Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 306 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Organisasi, Tata Kerja Unit Pengelola Jakarta *Smart City* dengan tujuan untuk memperkuat secara kelembagaan. Salah satu inovasi dalam pelayanan publik melalui Jakarta *Smart City* ini adalah adanya sistem pelayanan yang terintegrasi melalui *smartphone* sehingga dapat memudahkan masyarakat.

Pelayanan publik yang mendukung penggunaan *smartphone* yaitu berbasis aplikasi sangat mendorong upaya penyelenggaraan pelayanan publik sendiri.

Jakarta *Smart City* menciptakan salah satu inovasi dalam mendukung konsep kota cerdas Provinsi DKI Jakarta yaitu melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI). Jakarta Kini (JAKI) diluncurkan pada tanggal 27 September 2019 sebagai *city-super app* dan *one stop service* bagi warga DKI Jakarta dengan mengintegrasikan seluruh layanan dari pemerintah provinsi DKI Jakarta, masyarakat hingga komunitas (Media Indonesia,2018). Dalam aplikasi Jakarta Kini (JAKI) memiliki menu-menu pelayanan dan pengaduan yang dikelola serta dikembangkan oleh Badan Layanan Umum Daerah Jakarta *Smart City* yang berada di bawah Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. Fitur atau menu di dalam aplikasi JAKI ini ada JakLapor, JakWarta, JakRespons, JakPangan, JakPantau, JakCLM, JakAman, JakWifi, JakSiaga, JakIspu, JakSurvei, JakApps, dan JakCo. Melalui fitur-fitur yang tersedia ini ditujukan untuk pelayanan publik yang lebih maksimal. Aplikasi JAKI tersedia di dua platform seperti *Google Play Store* dan *Apple Store*. Pemanfaatan yang ada dalam aplikasi JAKI ini seperti JakLapor mampu mengumpulkan laporan dari warga terkait keluhan yang nanti masuk ke dalam data laporan pemerintah provinsi DKI Jakarta dan akan dikoordinasikan oleh petugas. Selain itu ada JakPangan yang menyediakan harga kebutuhan pokok di Jakarta. Aplikasi JAKI sendiri tidak terlepas dari salah satu produk dari Jakarta Smart City yang bernama Cepat Respon Masyarakat (CRM) sebagai tempat pengelolaan aduan dari aplikasi JAKI beserta kanal aduan lainnya.

Banyak nya layanan melalui fitur-fitur tersebut sebenarnya sangat membantu masyarakat untuk mobilitas dan akses layanan untuk hal-hal pokok seperti pangan ataupun laporan keluhan. Namun, masyarakat masih banyak yang belum memaksimalkan layanan dari aplikasi JAKI. Hal ini dapat dibuktikan dengan ulasan yang diberikan oleh masyarakat tergolong tidak baik dengan ulasan berisi kritik ataupun complaint salah satu nya adalah vaksinasi. Sebelumnya aplikasi JAKI terintegrasi dengan layanan vaksin yang memang sudah mulai membuka layanan pada bulan Januari 2021 sehingga masyarakat bisa mendaftar langsung melalui aplikasi JAKI. Ulasan di *Apple Store* termasuk cukup rendah dengan 3.3 dari skala 1-5 dengan berbagai ulasan sebanyak 208 pengguna dengan tidak terdaptarnya jumlah pengunduh. Melalui *Google Playstore* mendapatkan review lebih tinggi sebesar 4.2 dari skala 1-5 dengan pengunduh aplikasi sebanyak 1 juta lebih. Ulasan-ulasan yang diberikan dari kedua platform tersebut memiliki keluhan terbanyak dengan sistem vaksin yang berbelit dan error serta hal-hal teknis seperti pembuatan akun atau tidak menerima kode verifikasi akun dari aplikasi. Meskipun terbilang cukup baik dalam rating dibandingkan dengan beberapa aplikasi instansi pemerintah lainnya, ulasan-ulasan ini menunjukkan belum maksimalnya penggunaan layanan dalam aplikasi JAKI. Dalam salah satu fitur nya yaitu JakLapor sendiri masih banyak laporan yang belum selesai dalam estimasi kurang dari 24 jam terutama laporan-laporan yang bersifat urgensi. Selain itu ada beberapa laporan yang menunjukkan masih belum optimalnya pelayanan secara langsung dilapangan melalui aplikasi dalam menunjang *smart city* sebagai hasil dari tata kelola pemerintahan yang

baik (*good governance*). Pasca habis masa jabatan Gubernur Anies Baswedan dan dibuka nya pendopo balaikota DKI Jakarta oleh PJ.Gubernur DKI Jakarta, Heru Budi Hartono membuat peran aplikasi dipertanyakan kembali keefektifan dan keberhasilannya dalam mengelola aduan warga.

Berdasarkan latar belakang di atas yang sudah dijabarkan, maka peneliti ingin melakukan penelitian mengenai implementasi inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam mewujudkan pelayanan prima. Selama proses penelitian, peneliti akan melihat di lapangan tentang implementasi aplikasi JAKI yang dijalankan oleh Badan Layanan Umum Daerah Jakarta *Smart City* yang berada dibawah Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks yang telah dijabarkan, maka peneliti akan membahas mengenai bagaimana implementasi dari aplikasi Jakarta Kini (JAKI) sebagai inovasi pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan prima.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menjelaskan implementasi inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam mewujudkan pelayanan prima.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti membagi manfaat penelitian menjadi 2 jenis, yaitu :

1.4.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi pengetahuan, informasi, dan motivasi bagi pemerintah daerah, khususnya pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk melakukan perbaikan dan pengembangan di sektor inovasi pelayanan publik berbasis teknologi aplikasi. Hal ini juga untuk mendukung pelayanan publik yang lebih terintegrasi dan berdasarkan prinsip *good governance*. Bagi masyarakat, penelitian ini untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan terkhusus bagi warga DKI Jakarta terkait implementasi dari aplikasi ini dan sejauh apa fitur-fitur pada aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dapat memberikan pelayanan publik yang menghasilkan pelayanan prima.

1.4.2 Manfaat Akademis

Penelitian ini dari segi akademis diharapkan mampu memberikan informasi dan pengetahuan terkait implementasi inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam mewujudkan pelayanan prima yang saat ini sering menjadi pembahasan di lingkungan keilmuan pemerintahan. Penelitian ini juga diharapkan menjadi salah satu dari sekian banyak referensi penelitian ataupun rujukan bagi penelitian yang akan berkaitan maupun mendekati topik penelitian ini. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan mampu bermanfaat bagi pembaca yang

terkhusus sedang melakukan studi di program studi ilmu pemerintahan dan sedang meneliti terkait implementasi dari berjalannya suatu inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai implementasi dan pelayanan publik melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI) belum banyak yang meneliti dikarenakan peluncuran aplikasi baru pada akhir tahun 2019. Ada salah satu penelitian berbentuk jurnal terdahulu oleh Arundina Dijah Retno Pratiwi mengenai “*Transformasi Tata Kelola Pelayanan Publik di Tengah Pandemi COVID-19: Kasus Penerapan Aplikasi JAKI di Provinsi DKI Jakarta*”. Dalam penelitian ini, peneliti tersebut membahas mengenai penggunaan aplikasi JAKI sebagai bentuk transformasi tata kelola pelayanan publik yang terhambat akibat COVID-19. Pada penelitian tersebut peneliti menggunakan prinsip *agile governance* pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Penelitian dalam jurnal tersebut menemukan bahwa masih adanya kendala internal dalam prosesnya yaitu seperti masalah pengadaan dan pemeliharaan aplikasi layanan publik. Secara mendetail, Arundina dalam jurnal penelitian ini menyebutkan bahwa ada beberapa aspek yang masih terkendala seperti kekurangan sumber daya, kepemimpinan kurang inovatif, dan kurangnya koordinasi antar pemangku kepentingan. Hal tersebut menyebabkan ada beberapa mekanisme yang tidak sinkron dalam pelayanan publik nya. Dalam kendala eksternal adalah kesiapan publik dalam

menggunakan aplikasi JAKI ini mengingat kemampuan ekonomi yang berbeda antar warga sehingga penggunaan *smartphone* sebagai penunjang aplikasi juga berbeda.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Teori Implementasi

Implementasi menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Budi Winarno, 2008 : 146-147) merupakan definisi dari tindakan yang dilakukan setelah adanya keputusan yang dibuat sebelumnya. Tindakan yang dimaksud adalah usaha-usaha operasional dalam estimasi waktu yang telah ditetapkan oleh keputusan dari kebijakan yang ditetapkan oleh organisasi publik berdasarkan tujuan yang ingin dicapai. Selain itu, menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul Sabatier (Solihin Abdul Wahab,2008:65) bahwa implementasi merupakan pemahaman apa yang senyatanya terjadi setelah suatu program berlaku dan menjadi fokus pada kejadian yang timbul setelahnya. Mencakup juga usaha untuk mengadministrasikan ataupun menimbulkan dampak nyata pada masyarakat.

Secara mudahnya, implementasi menjadi proses yang dilakukan sesudah suatu kebijakan berdasarkan keputusan ditetapkan sehingga proses kegiatan yang dilakukan akan berdasarkan sasaran yang telah ditetapkan. Terkait implementasi ada beberapa teori yang ada, yaitu :

1. Teori George C. Edward

Edward dalam (Subarsono,2011:90-92) memiliki perspektif tentang implementasi berdasarkan empat indikator yaitu:

- a. Komunikasi menjadi indikator keberhasilan dari kebijakan yang ingin diterapkan oleh implementor yang harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*) dengan tujuan mengurangi distorsi implementasi itu sendiri. Melalui komunikasi, implementor juga tahu apa yang harus dilakukan.
- b. Sumberdaya dalam hal ini menjadi indikator setelah komunikasi yang dilakukan kepada sasaran dari kebijakan. Meskipun komunikasi telah dilakukan, namun sumberdaya yang dimiliki mengalami kekurangan untuk melaksanakan kebijakan, maka implementasi tidak berjalan secara efektif. Sumberdaya yang dimaksud adalah mengenai kompetensi implementor dan juga biaya atau finansial.
- c. Disposisi merupakan interpersonal dari implementor seperti integritas, sikap demokratis dan komitmen yang dibentuk. Disposisi yang baik dari implementor akan berdampak pada implementasi dari kebijakan yang dibuat. Lebih dari itu, ketika disposisi implementor secara perspektif dengan perumus kebijakan akan berefek dengan implementasi dari kebijakan.
- D. Struktur Birokrasi merupakan struktur organisasi yang memiliki tugas untuk mengimplementasikan kebijakan dan memiliki

pengaruh yang signifikan pada implementasi kebijakan itu sendiri. Dua aspek yang ada dalam struktur birokrasi menurut Edward yaitu *Standard Operating Procedure* (SOP) dan fragmentasi. Edward menganggap struktur birokrasi yang terlalu panjang akan membuat pengawasan menjadi menurun dan menimbulkan prosedur yang rumit dan kompleks sehingga organisasi tidak berjalan secara fleksibel dan efektif.

2. Teori Merilee S. Grindle

Implementasi menurut perspektif Merilee S. Grindle (dalam Subarsono,2011:93) memiliki dua indikator, yaitu isi kebijakan dan lingkungan implementasi. Indikator tersebut mencakup sejauhmana target group termuat dalam isi kebijakan, jenis manfaat yang diterima oleh target group, sejauh mana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan, apakah kebijakan program sudah tepat, apakah kebijakan sudah menyebutkan implementor nya secara detail dan apakah program tersebut didukung oleh sumberdaya yang mencukupi.

Model Grindle dapat juga ditentukan tidak hanya oleh isi kebijakan, melainkan juga dengan konteks implementasinya (Samodra Wibawa dkk,1994:22-23). Setelah kebijakan berubah atau mengalami transformasi, implementasi kebijakan dapat dilakukan. Keberhasilan kebijakan atau program tersebut dapat

berjalan ditentukan pada takaran kemampuan implementasi (*implementability*) dari kebijakan itu sendiri. Ada beberapa hal yang masuk ke dalam isi kebijakan sebagai kepentingan yang dipengaruhi oleh kebijakan yaitu; manfaat seperti apa yang dihasilkan, derajat perubahan yang diinginkan, kedudukan pembuat kebijakan, pelaksana program, sumberdaya yang dihasilkan. Terkait konteks implementasi yaitu; kekuasaan seperti aktor dan kepentingan, karakter lembaga dan penguasa, dan daya tanggap (*responsiveness*). Dalam Model Grindle ini pemahaman lebih fokus pada konteks kebijakan yang mencakup terkait implementor, penerima, dan arena konflik antar aktor implementasi dan kondisi sumberdaya implementasi yang diperlukan.

3. Teori Mazmanian dan Sabatier

Dalam perspektif Mazmanian dan Sabatier, ada tiga indikator yang mampu mempengaruhi implementasi, yaitu karakter sebuah masalah (*tractability of problems*), karakter kebijakan (*ability of statue structure implementation*), dan variabel lingkungan (*nonstatutory variables affecting implementation*) (Subarsono,2011:94)

4. Teori Van Meter dan Van Horn

Implementasi menurut Van Meter dan Van Horn ada lima indikator yang dapat mempengaruhi keberhasilannya, yaitu:

- a) Adanya standar dan sasaran kebijakan yang dimana dengan adanya standar dan kebijakan, implementor dapat mengukur sehingga memunculkan posibilitas untuk merealisasikan suatu program atau kebijakan.
- b) Sumber daya merupakan dukungan untuk dapat mengimplementasikan suatu program. Sumber daya dibagi dua yaitu sumber daya manusia dan sumber daya non-manusia. Sumber daya non-manusia berbentuk seperti teknologi, modal atau biaya dan lain-lain.
- c) Hubungan antar organisasi merupakan indikator bagaimana implementasi program dapat berjalan dengan dukungan dari instansi atau lembaga lainnya.
- d) Karakteristik agen pelaksana adalah membahas bagaimana struktur birokrasi yang ada, pola hubungan dan norma yang berlaku di instansi dalam mengimplementasikan suatu program.
- e) Kondisi sosial, politik dan ekonomi menjadi indikator untuk menentukan disposisi implementor seperti ; bagaimana respon implementor terhadap kebijakan. Respon implementor terhadap kebijakan akan mempengaruhi kemauan untuk melaksanakan

kebijakan itu sendiri. Intensitas implementor terkait preferensi nilai yang dimiliki implementor.

5. Teori David L. Weimer dan Aldan R. Vining

Weimer dan Vining (dalam Weimer dan Vining: 2007) memberikan pandangan terkait tiga indikator yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yaitu :

- a) Logika kebijakan yang berarti suatu kebijakan harus masuk akal dan dapat dijelaskan secara teoritis.
- b) Lingkungan kebijakan yang berarti lingkungan yang menjadi tempat operasionalisasi kebijakan dapat mempengaruhi keberhasilan dari kebijakan tersebut. Weimer dan Vining menjelaskan bahwa lingkungan yang dimaksud seperti kondisi sosial, politik, ekonomi, fisik, dan geografis.
- c) Kapabilitas implementor juga dapat menentukan seberapa mampu kebijakan tersebut dapat diimplementasikan oleh implementor dengan kompetensi yang dimiliki.

1.6.2 Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi dalam perspektif Barney dan Hesterly merupakan ide-ide baru dan digunakan untuk praktek secara luas. Ide-ide baru ini melalui praktek yang tepat akan dapat membantu kebutuhan setiap individu hingga masyarakat pada umumnya. Dalam konteks pemerintah daerah, inovasi memiliki dasar aturan pada Undang-undang No. 23 Tahun 2014 Tentang

Pemerintahan Daerah pada pasal 386 ayat 1 yang berisi “*Dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi*” dan pada ayat 2 yang berisi “*Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah*”. Pembaharuan yang dimaksud adalah pemanfaatan teknologi dan ilmu pengetahuan pada ranah pemerintahan daerah.

Milles B. Matthew (dalam Tahir dan Harakan,2017) memfokuskan inovasi menjadi empat yaitu:

1. Kekhasan, yang berarti suatu program, sistem dan produk yang merupakan hasil dari inovasi memiliki ciri khas
2. Adanya unsur pembaharuan yang dimana inovasi memiliki hal-hal baru dan berbeda dari sebelumnya
3. Program yang terencana, diartikan bahwa inovasi tidak hanya mengeluarkan sesuatu yang terbaru melainkan ada nya proses yang dipersiapkan dan tidak terburu-buru dalam pelaksanaannya.
4. Adanya tujuan yang berarti inovasi ada dengan arah yang ingin dicapai melalui strategi untuk mencapainya.

Inovasi menurut (Mirnasari,2013) dibagi menjadi dua kategori yaitu:

1. *Sustaining Innovation* adalah inovasi yang baru namun berdasar pada kondisi seperti sistem pelayanan dan regulasi yang ada.

2. *Discontinuous Innovation* adalah inovasi yang tidak memiliki dasar dan benar-benar baru.

Pelayanan publik merupakan salah tugas penting yang harus dilaksanakan oleh pemerintah dari tingkat daerah sampai dengan pusat. Undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada pasal 1 ayat 1 menjelaskan “*bahwa dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik*”. Pengertian dari pelayanan publik juga didefinisikan melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 yang berisi “*Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan*”. Pelayanan publik juga memiliki definisi sebagai pemberian layanan untuk keperluan masyarakat atau orang lain yang memiliki keperluan atau kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan (Agung,2005).

Pelayanan publik memiliki proses-proses yang penting dalam mencapai tujuannya. Menurut Bharata (dalam Maryam,2016) ada empat unsur penting dalam prosesnya, yaitu:

- a. Penyedia layanan yaitu pihak yang memberikan layanan kepada penerima layanan atau konsumen dengan bentuk pelayanan seperti penyediaan barang ataupun jasa
- b. Penerima layanan atau konsumen merupakan pihak yang merasakan dampak dari penyedia layanan.
- c. Jasa layanan yaitu layanan yang diberikan kepada pihak yang membutuhkan layanan tersebut.
- d. Kepuasan pelanggan menjadi unsur yang nantinya menentukan pelayanan publik berhasil atau tidaknya kepada sasaran penerima layanan.

Pelayanan publik juga menjadi hak bagi masyarakat yang memang ada sebagai sarana pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan tujuan mencapai kesejahteraan. Negara melalui pemerintah melaksanakan dan mewadahi proses pelayanan publik juga memerlukan pertimbangan strategis yang berkaitan juga dengan penerapan *good governance*. Pertimbangan strategis menurut (Maryam,2016:8) dalam penerapan *good governance* dalam pelayanan publik yaitu; pelayanan publik yang menjadi ranah negara untuk berinteraksi dengan lembaga non pemerintah, pelayanan publik yang dapat dijangkau dengan mudah sebagai aspek dari *clean* dan *good governance* serta melibatkan seluruh unsur kepentingan seperti pemerintah, masyarakat dan sektor swasta.

Pelayanan Publik juga memiliki asas-asas yang harus dijalankan bagi pelayan publik dan penerima layanan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003, yaitu; adanya transparansi

yang berarti adanya keterbukaan, akuntabilitas yang berarti dapat dipertanggungjawabkan, partisipatif yang berarti mendorong penyelenggaraan pelayanan publik bersamaan dengan peran aktif masyarakat, adanya kesamaan hak yang menekankan pada tindakan yang tidak diskriminatif dalam pelayanan publik seperti membeda-bedakan kaya atau miskin, serta adanya hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelayan publik dan penerima layanan. Selain itu pelayanan publik juga memiliki prinsip yang diatur seperti; kesederhanaan regulasi pelayanan, kejelasan regulasi, kepastian waktu, akurasi pelayanan, keamanan yang diterima oleh penerima layanan, pertanggungjawaban penyelenggara pelayanan publik, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan dan kenyamanan.

Pelayanan publik juga memiliki indikator yang menurut Lenvine setidaknya ada tiga indikator dalam pelayanan publik di dalam negara demokrasi (Mirnasari,2013), yaitu:

- a. Responsivitas yang dimana seberapa besar daya tanggap pelayanan publik terhadap kebutuhan penerima layanan.
- b. Responsibilitas yang merupakan ukuran bagi pelayan publik dalam menjalankan prinsip atau ketentuan yang telah ditetapkan.
- c. Akuntabilitas menjadi ukuran pelayan publik dan penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri sesuai dengan kepentingan masyarakat.

Inovasi pelayanan publik dalam hal ini sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas

pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat (Mirnasari,2013).

Roger (dalam Suwarno:2008) menjelaskan bahwa terdapat lima atribut yang dapat digunakan dalam melihat inovasi pada sebuah instansi yaitu ;

1. Keuntungan Relatif berarti adanya pembeda dari inovasi atau kebijakan sebelumnya.
2. Kesesuaian mengartikan bahwa inovasi yang hadir bukan berarti membuang konsep inovasi sebelumnya melainkan melihat itu sebagai pembelajaran dan fungsi transisi ke inovasi berikutnya.
3. Kerumitan memiliki arti bahwa inovasi yang bersifat pembaharuan tentunya memiliki tingkat kerumitan dalam operasionalisasinya karena menjadi hal baru dan perlu dipelajari lebih lanjut.
4. Kemungkinan untuk dicoba memiliki arti inovasi terutama inovasi pelayanan publik perlu dicoba atau diuji kepada masyarakat sehingga bila inovasi ini mendapat dukungan berarti pantas untuk diterapkan dan begitu sebaliknya bila ternyata tidak berjalan sebagaimana yang menjadi target pada tahap pembuatan inovasi tersebut maka belum dapat untuk diterapkan kepada masyarakat.
5. Kemudahan untuk diamati memiliki arti bahwa inovasi yang ada dapat dengan mudah untuk dilihat cara kerjanya.

1.6.3 Good Governance

Good Governance merupakan istilah yang berasal dari bahasa latin yang berarti *Gubernare* dan diserap kembali ke bahasa Inggris menjadi *Govern* yang berarti mengarahkan, kontrol dan memerintah berdasarkan kewenangan. Menurut UNDP (*United Nations Development Programme*), *good governance* merupakan pelaksanaan otoritas, politik, dan ekonomi untuk mengelola permasalahan suatu negara pada semua tingkat yang di dalamnya memiliki mekanisme, proses, dan lembaga terkait ketika warga negara dan kelompok masyarakat menyampaikan kepentingan, hak politik, pemenuhan kewajiban dan komunikasi antar masyarakat (Dwiyanto, dkk,2006:4). *Good governance* sebenarnya merupakan konsep terkait proses capaian dari keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan bersama atas kesepakatan antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat sebagai penyelenggara pemerintahan suatu negara (Efendi,2005).

Good Governance juga memiliki ciri-ciri yang tertulis pada kebijakan UNDP, yaitu:

- a. Partisipatif, transparansi, bertanggung jawab, efektif dan adil
- b. Jaminan supremasi hukum
- c. Jaminan prioritas politik, sosial, ekonomi didasarkan pada kesepakatan masyarakat
- d. Memperhatikan kepentingan seluruh masyarakat tanpa membeda-bedakan terkait pengambilan keputusan untuk alokasi sumber daya dalam pembangunan.

Hasil kajian Lembaga Administrasi Negara (LAN), pelaksanaan *good governance* juga memiliki prinsip-prinsip yang perlu diterapkan, yaitu:

- a. Partisipasi yang di dalamnya ada pemerintah, masyarakat dan sektor swasta yang memiliki tujuan untuk memecahkan masalah publik.
- b. Aturan hukum sebagai kerangka hukum yang adil tanpa pandang bulu
- c. Transparansi yang dibentuk atas kebebasan informasi sehingga proses keberjalanan instansi atau lembaga birokrasi dapat diterima dan dipahami oleh masyarakat sebagai bentuk monitoring.
- d. Responsif yang dimana lembaga atau instansi harus mampu memproses setiap pelayanan kepada pemangku kepentingan dengan daya tanggap yang baik.
- e. Orientasi pada masyarakat berarti pemerintah menjadi perantara kepentingan berbeda dengan pilihan paling baik sesuai dengan kebijakan yang berlaku.
- f. Keadilan sebagai kesempatan bagi setiap warga untuk mendapatkan kesejahteraan sebagai hak warga negara.
- g. Efektifitas dan Efisiensi yang berarti proses di dalam lembaga harus menghasilkan suatu kebijakan sesuai dengan keputusan awal dengan memanfaatkan sumberdaya sebaik mungkin.
- h. Akuntabilitas berarti para pengambil keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta, dan masyarakat bertanggungjawab pada publik. Akuntabilitas ini tergantung pada keputusan apakah keputusan terkait dengan kepentingan internal atau eksternal.

i. Visi Strategis berarti para pemimpin di dalam suatu lembaga dan publik perlu memiliki perspektif *good governance* dan memandang keperluan bersama di depan untuk pembangunan yang lebih baik.

1.6.4 Teori Collaborative Governance

Salah satu bentuk dalam konsep penyelenggaraan pemerintahan atau governance yakni disebut konsep collaborative governance atau penyelenggaraan pemerintahan yang kolaboratif. Menurut pendapat Ansell dan Gash “*Collaborative governance is therefore a type of governance in which public and private actor work collectively in distinctive way, using particular processes, to establish laws and rules for the provision of public goods*”(Ansell dan Gash, 2007:545). Collaborative Governance dapat dikatakan sebagai salah satu dari tipe governance. Konsep ini menyatakan akan pentingnya suatu kondisi dimana aktor publik dan aktor privat (bisnis) bekerja sama dengan cara dan proses tertentu yang nantinya akan menghasilkan produk hukum, aturan, dan kebijakan yang tepat untuk publik atau masyarakat. Konsep ini menunjukkan bahwa dalam penyelenggaraan pemerintahan. Aktor publik yaitu pemerintah dan aktor privat yaitu organisasi bisnis atau perusahaan bukanlah suatu yang terpisah dan bekerja secara sendiri-sendiri melainkan bekerja bersama demi kepentingan masyarakat.

Ansell dan Gash (2007:546) mendefinisikan collaborative governance sebagai berikut ini: Collaborative governance adalah serangkaian pengaturan dimana satu atau lebih lembaga publik yang melibatkan secara langsung

stakeholder non-state di dalam proses pembuatan kebijakan yang bersifat formal, berorientasi consensus dan deliberative yang bertujuan untuk membuat atau mengimplementasikan kebijakan publik atau mengatur program atau asset.

Disamping pendapat tersebut, pendapat lain mengenai collaborative governance dikemukakan Agranoff dan McGuire dalam Chang (2009:76-77) yang menyatakan sebagai berikut: Secara khusus, collaborative gvernance telah menempatkan banyak penekanan pada kolaborasi horisontal sukarela dan hubungan horizontal antara partisipan multi sektoral, karena tuntutan dari klien sering melampaui kapasitas dan peran organisasi publik tunggal, dan membutuhkan interaksi di antara berbagai organisasi yang terkait dan terlibat dalam kegiatan publik. kolaborasi diperlukan untuk memungkinkan governance menjadi terstruktur sehingga efektif memenuhi meningkatnya permintaan yang timbul dari pengelolaan lintas pemerintah, organisasi, dan batas sektoral.

Berdasarkan pada pendefinisian oleh dua ahli tersebut, sebenarnya telah mendefinisikan collaborative governance dalam gagasan yang sama. Akan tetapi pada penjelasan Ansell dan Gash dapat dilihat bahwa aspek kolaborasi penyelenggaraan pemerintah lebih pada aspek perumusan dan impletasi kebijakan publik atau program dari lembaga publik, dalam hal ini yakni pemerintah. Selain itu, dalam praktiknya kolaboasi penyelenggaraan pemerintah haruslah menjunjung tinggi nilai deliberatif atau musyawarah dan konsensus antar tiap aktor atau stakeholder ya terlibat dalam kolaborasi tersebut.

Sedangkan pada gagasan Agranoff dan McGuire menunjukkan bahwa collaborative governance atau kolaborasi penyeggaran pemerintahan dalam

lingkup yang lebih general yakni penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan. Collaborative governance dalam hal ini lebih menitik beratkan pada aspek sukarela dalam praktik kolaborasi. Aspek kesukarelaan tersebut diharapkan setiap aktor yang terlibat dalam kolaborasi bekerja secara optimal untuk tercapainya tujuan dalam kolaborasi. Sehingga program atau kebijakan yang dilaksanakan akan tersana lebih efektif karna melibatkan relasi organisasi atau institusi.

1.6.5 Implementasi Kebijakan

Pada proses kebijakan, implementasi merupakan aspek yang terpenting karena kebijakan atau program yang telah dirancang dan disahkan akan bermanfaat bagi masyarakat apabila diimplementasikan. Implementasi kebijakan sangat diperlukan karena adanya masalah kebijakan yang perlu diatasi. Keberjalanan kebijakan bukan tentang berhasil atau tidaknya namun pada proses keberhasilan kebijakan tersebut, karena adanya faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Di Indonesia kebijakan publik yang telah disahkan kemudian diimplementasikan oleh badan atau lembaga pemerintah, kemudian dilaksanakan tugasnya sesuai dengan kebijakan yang telah dirancang sehingga membawa dampak bagi masyarakat.

Penelitian ini menggunakan model implementasi dari teori implementasi kebijakan Van Horn dan Van Meter yang membahas bagaimana indikator-indikator keberhasilan di dalam implementasi suatu kebijakan. Teori Van Meter

dan Van Horn memberikan definisi bahwa implementasi sebagai suatu tindakan yang akan dilakukan individu ataupun kelompok dan pejabat-pejabat pemerintah dan swasta yang ditujukan demi tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditentukan oleh sebuah keputusan kebijaksanaan. Kebijakan perlu dirancang sebaik mungkin mulai dari kemampuan biaya, sumber daya manusia hingga kemampuan untuk menjalin hubungan dengan pihak lain.

Teori Van Horn dan Van Meter memiliki lima indikator yang penting dalam mempengaruhi implementasi kebijakan, yaitu:

- a. Standar dan sasaran kebijakan dalam implementasi kebijakan sebagai awal untuk menentukan target capaian agar mampu mengukur kemampuan capaian untuk dapat merealisasikan kebijakan yang telah diputuskan.
- b. Sumber daya merupakan indikator kedua setelah standar dan target dari kebijakan ditentukan. Perumus kebijakan selain menentukan standar dan target, harus menentukan serta mengumpulkan sumber daya yang dibutuhkan. Seperti sumber daya manusia yang dimana suatu program dari kebijakan diperlukan pelaksana program yang didalamnya berisi orang-orang yang memiliki kompetensi yang dibutuhkan. Selain sumber daya manusia, ada sumber daya non-manusia untuk melengkapi dan mendukung pelaksanaan program dan orang-orang di dalamnya seperti biaya operasional dan inventaris pendukung.
- c. Hubungan antar organisasi sebagai indikator ketiga menentukan dukungan untuk kebijakan yang telah dibuat dari pihak eksternal seperti sektor swasta dan masyarakat yang di dalamnya terdapat LSM dan NGO. Hubungan ini

bukan hanya saja bersifat dukungan untuk menerima suatu kebijakan tapi bisa dengan kolaborasi.

d. Karakter agen pelaksana mampu mempengaruhi pelaksanaan dari kebijakan. Hal yang mempengaruhi adalah bagaimana pola birokrasi yang ada dan norma-norma yang melekat pada perumus kebijakan serta pelaksana program.

e. Kondisi sosial, politik, dan ekonomi juga mampu mempengaruhi suatu implementasi kebijakan. Kondisi yang dimaksud sebelumnya mampu mempengaruhi disposisi implementor seperti respon terhadap kebijakan yang akan mempengaruhi keinginan seorang implementor dalam menjalankan kebijakan dan juga intensitas disposisi implementor seperti preferensi nilai yang diyakini oleh implementor.

1.6.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan teori implementasi dari Van Horn-Van Meter untuk menjelaskan implementasi dari aplikasi JAKI sebagai inovasi pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan prima. Ada beberapa perbandingan dan alasan peneliti dalam memiliki teori Van Horn-Van Meter sebagai dasar penelitian ini. Berikut perbandingan antar teori implementasi yang peneliti pilih dengan teori implementasi lain.

1. Teori Implementasi Edward III

Pada teori ini keberhasilan suatu kebijakan memiliki indikator komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Namun, dalam Dalam

permasalahan yang peneliti pilih, teori Edward III belum mampu membantu dalam menjawab penelitian terutama terkait dengan konteks komunikasi serta Struktur Birokrasi. Komunikasi di dalam permasalahan penelitian yang menekankan pada pelayanan publik berbasis teknologi aplikasi yang dimana bukan hanya pembahasan mengenai komunikasi dan struktur birokrasi melainkan lebih mendetail mengenai hubungan kepada stakeholder dan juga standar capaian dari sebuah kebijakan.

2. Teori Implementasi Grindle

Pada teori implementasi Grindle memiliki indikator keberhasilan mengenai manfaat yang diterima, derajat perubahan yang diinginkan, kedudukan pembuat kebijakan, pelaksana program dan sumber daya yang dihasilkan. Teori Grindle di dalam permasalahan penelitian terkait dengan pelayanan prima dan inovasi pelayanan publik masih tergolong abstrak dan belum dapat diukur dengan mudah terutama mengenai derajat perubahan yang diinginkan oleh pembuat kebijakan dan implementor. Teori Grindle masih belum dapat melihat posisi stakeholder diluar pembuat kebijakan seperti masyarakat dan swasta. Sedangkan Van Horn dan Van Meter dalam salah satu indikatornya yaitu hubungan antar organisasi menjelaskan bagaimana peran dukungan dari stakeholder dalam kebijakan yang dibuat.

3. Teori Implementasi Mazmanian dan Sabatier

Pada teori implementasi Mazmanian dan Sabatier memiliki indikator keberhasilan, yaitu karakter suatu masalah, karakter kebijakan dan karakter lingkungan kebijakan. Teori Mazmanian dan Sabatier melalui indikator yang ada

belum mampu membahas permasalahan penelitian secara lebih mendalam, yaitu bagaimana masalah pelayanan publik berbasis aplikasi belum dapat mewujudkan pelayanan prima dilihat dari sisi seperti perumus kebijakan, hubungan perumus kebijakan dengan stakeholder lainnya. Indikator yang tidak ada di dalam Teori Mazmanian dan Sabatier dibandingkan oleh Van Horn dan Van Meter adalah peran sumber daya yang memang sangat penting dalam pelaksanaan suatu kebijakan.

4. Teori Implementasi Weimer dan Vining

Pada teori implementasi Weimer dan Vining memiliki indikator keberhasilan mengenai logika kebijakan, lingkungan kebijakan dan kapasitas implementor kebijakan. Teori Weimer dan Vining dalam konteks inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi dapat digunakan dalam indikator kapabilitas dan logika kebijakan. Namun, seperti teori-teori implementasi sebelumnya, peneliti masih condong kepada teori Van Horn dan Van Meter yang lebih menekankan pada detail implementasi seperti standar capaian, sumber daya yang dibutuhkan, hubungan antar organisasi sebagai indikator untuk meneliti pada variabel karakter agen pelaksana dan juga kondisi sosial, politik, dan ekonomi.

Melalui perbandingan terkait dengan landasan teori implementasi kebijakan yang akan dipakai, peneliti memilih teori implementasi dari Van Horn-Van Meter dengan beberapa pertimbangan. Indikator dari teori Van Horn-Van Meter dapat menjabarkan secara lebih luas dan memiliki indikator yang dapat diukur dalam penelitian mengenai implementasi dari aplikasi JAKI sebagai inovasi pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan yang prima di lingkungan

pemerintahan Provinsi DKI Jakarta. Keberhasilan dan hambatan dari aplikasi JAKI ini untuk pelayanan publik dapat dianalisis melalui indikator standard kebijakan yang hadir, hubungan antar organisasi dari sisi pengembangan aplikasi dan kerjasama dengan pihak lain, sumber daya yang dibagi menjadi manusia dan non manusia, karakter agen pelaksana dalam menghadapi permasalahan dan terakhir mengenai faktor lingkungan sosial, politik dan ekonomi yang mempengaruhi keberjalanan aplikasi JAKI dalam mewujudkan pelayanan yang prima.

1.6.7 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian ini adalah sebagai berikut:



1.7 Operasionalisasi Konsep

Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) sebagai bagian dari Jakarta *Smart City* dalam proses mewujudkan pelayanan prima memiliki beberapa permasalahan. Permasalahan ini menyangkut bagaimana implementasi dari pihak JAKI yang memiliki indikator tersendiri sesuai teori implementasi yang sudah penulis pakai diatas. Penulis memilih teori implementasi dari Van Horn-Van Meter (teori campuran). Melalui teori Van Horn-Van Meter menggunakan indikator sumber daya, hubungan antar organisasi, standard kebijakan, karakter agen pelaksana dan kondisi sosial, politik dan ekonomi.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif sebagai suatu pendekatan untuk melakukan eksplorasi dan memahami suatu gejala. Dalam tujuan mengetahui gejala tersebut, peneliti mewawancarai narasumber sebagai peserta penelitian dengan mengajukan pertanyaan umum. Laporan data dan Analisa data yang didapat di lapangan, kemudian dideskripsikan ke dalam laporan penelitian (Cresswell,2008). Tipe penelitian ini menggunakan deskriptif-kualitatif dengan tujuan memberikan gambaran dan penjelasan mengenai proses implementasi inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dengan tujuan untuk mewujudkan pelayanan prima.

1.8.2 Situs dan Subjek Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Badan Layanan Umum Daerah Jakarta *Smart City* yang berada di Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik, Balai Kota DKI Jakarta. Subjek dalam penelitian ini adalah Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Jakarta *Smart City* sebagai pengembang aplikasi JAKI yang mengoperasikan dan memonitoring seluruh fitur-fitur di dalam aplikasi seperti JakLapor, JakRespons, JakPangan, JakPantau, JakSiaga, JakWarta, JakWifi, Jakarta Tanggap COVID-19, JakAman, JakISPU, JakSurvei, JakSekolahmu dan LaporVideo sebagai bentuk informasi pelayanan publik yang terintegrasi dalam satu aplikasi.

1.8.3 Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung yaitu di lapangan. Dalam hal mendapatkan data primer tersebut, dapat dilakukan dengan cara melakukan wawancara atau observasi ke lapangan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari kepustakaan seperti; jurnal penelitian, buku, transkrip, surat kabar offline atau online, majalah, prasasti, notulen, rapat, foto, demografis dan lain-lain. Data sekunder juga berarti mempelajari literatur dari kepustakaan untuk mencari sebuah konsep dan teori yang berhubungan dengan masalah.

1.8.4 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini, sebuah data didapatkan melalui berbagai cara yang disesuaikan dengan informasi yang diinginkan.

1. Wawancara

Wawancara dilakukan hanya untuk memberi informasi mengenai data yang sedang diamati. Informan yang diambil dalam penelitian ini adalah dari pihak Jakarta *Smart City* dan pengguna aplikasi JAKI yang terlibat pada keberjalanan aplikasi Jakarta Kini (JAKI).

2. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi merupakan pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen (Arikunto,2006). Data dokumentasi adalah data informasi terkait masalah penelitian dari buku, jurnal, majalah, surat kabar dan lain-lain.

1.8.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif-deskriptif. Hal ini menekankan pada penafsiran data-data yang ada berkaitan dengan masalah yang ada dalam penelitian ini. Moeloeng berpendapat bahwa penelitian deskriptif merupakan analisis yang menggambarkan objek penelitian berupa kata-kata maupun gambar dan bukan angka (Moeloeng,2000).

1.8.6 Teknik Keabsahan Data

Untuk mendapatkan data yang teruji validitasnya, maka Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik triangulasi yang berarti pengecekan kesesuaian data yang diperlukan dari keterangan narasumber. Teknik ini dilakukan dengan melakukan wawancara yang mendalam kepada narasumber. Teknik ini juga menguji informasi yang didapat di lapangan dan melakukan konfirmasi kepada narasumber. Teknik Triangulasi ini dipakai dalam melakukan dalam melakukan uji kembali dengan membandingkan kepada sumber data yang lain dan juga membandingkan dengan analisis narasumber yang berbeda (Burhan,2001).