

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pengembangan pembangunan perkotaan di dunia sudah mengalami revolusi yang disebabkan oleh pengembangan teknologi komunikasi dan informasi (ICT). Pembangunan perkotaan menjadi sebuah topik yang menarik bagi semua orang. Kota-kota memiliki perubahan yang pesat, berdasarkan hasil riset bahwa hampir 53% penduduk dunia akan memenuhi kota-kota sebagai daerah pemukiman dan tempat tinggal (Hans dkk, 2016). Masalah yang terjadi di kota mencakup kesulitan dalam pengelolaan limbah, kelangkaan sumber daya, polusi udara, masalah kesehatan, kemacetan lalu lintas, jalan-jalan yang tidak memadai, dan infrastruktur yang rusak. Alhasil, kota semakin menghadapi tantangan yang sangat besar dan rumit sehubungan dengan fasilitas yang disediakan bagi warganya (Liu, 2018).

Pesatnya pembangunan teknologi informasi komunikasi dan lingkungan global merupakan fenomena yang tidak bisa terelakkan. Fenomena ini menuntut setiap negara beradaptasi untuk menjadi negara yang lebih maju. Adanya perkembangan teknologi dan informasi telah mengubah cara interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Menurut Al Ghamdi dkk (2016) bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi mempengaruhi organisasi sektor publik untuk mengubah budaya dan kegiatan organisasi yang sebelumnya manual atau tradisional menjadi kegiatan organisasi yang berbasis teknologi.

Dalam braai kesempatan, Presiden Joko Widodo sering menyampaikan bahwa keberhasilan pembangunan di Indonesia jangan hanya dilihat dari perspektif historis, yaitu dengan membandingkan kondisi saat ini dengan masa lalu, tetapi juga harus dilihat dari kacamata komparatif, yakni membandingkan kemajuan yang kita raih dengan yang dicapai oleh bangsa-bangsa lain. Hanya dengan cara itu, kita dapat mengetahui posisi Indonesia saat ini di tengah-tengah kemajuan yang mampu dicapai oleh bangsa-bangsa lain. Cara pandang yang digunakan Presiden Jokowi dalam melihat keberhasilan pembangunan Indonesia tersebut tentu semakin memosisikan birokrasi publik Indonesia yang selama ini berperan sebagai motor

utama penggerak pembangunan dalam posisi yang penuh tantangan (Purwanto, 2019).

Tantangan tersebut belum mampu direspon oleh birokrasi publik dalam strategi pembangunan di Indonesia. Ada beberapa penjelasan terkait mengapa birokrasi publik belum mampu merespon masalah birokrasi publik dalam strategi pembangunan di Indonesia. Pertama, birokrasi publik kita tertinggal dibandingkan dengan negara lain dalam merumuskan kebijakan dengan cepat dan tepat untuk menyikapi situasi dunia yang terus berubah dan bergerak secara dinamis, terutama di bidang informasi, komunikasi dan teknologi (ICT). Pengembangan ICT dan *E-Government* di Indonesia tidak mengalami kemajuan yang signifikan jika dibandingkan dengan negara-negara lain (Purwanto, 2019). Kedua, birokrasi publik bekerja dengan berpedoman pada regulasi, prosedur, hierarki dan kontrol. Empat prinsip dasar birokrasi Weberian inilah yang membentuk karakter birokrasi publik Indonesia. Pengekalan terhadap prinsip tersebut justru membuat birokrasi gagal menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan merespon tuntutan publik yang makin banyak dan cepat (Dwiyanto, 2016).

Keterbatasan kapasitas birokrasi publik dalam merespon kompleksitas permasalahan yang ada sering kali disebabkan oleh keterbatasan waktu, biaya dan tumpang tindihnya satu kebijakan dengan kebijakan yang lainnya. Keterbatasan ini pada akhirnya membuat pembuat kebijakan tidak memiliki banyak alternatif pilihan kebijakan yang akan ditempuh. Dengan demikian, alih-alih merumuskan strategi kebijakan paling optimal atas suatu permasalahan, birokrasi publik cenderung hanya mengambil strategi yang dipandanginya cukup memuaskan berdasarkan persepsi rasionalitas pribadinya. Namun, seiring dengan perkembangan teknologi, braai kendala yang ada selama ini terkait dengan waktu, biaya dan kemampuan untuk memproses informasi menjadi sangat mungkin untuk teratasi (Purwanto, 2019).

Integrasi ICT di sektor pemerintahan Indonesia tidak hanya terbatas pada upaya meningkatkan efisiensi birokrasi, tetapi juga dimaksudkan untuk mencapai tujuan yang lebih komprehensif, yaitu peningkatan efisiensi seluruh masyarakat dengan tujuan akhir untuk meningkatkan produktivitas dan daya saing dalam

menghadapi tantangan global (Purwanto, 2019). Misalnya, melalui *big data analytics* birokrasi publik dapat membuat kebijakan dengan memanfaatkan braai informasi yang ada, seperti menganalisis opini publik di media sosial, memproduksi beragam data, dan menggunakan algoritma untuk melihat dampak dan koneksi antar kebijakan. Penggunaan teknologi informasi dalam proses pembuatan kebijakan, yaitu menggabungkan beragam informasi dalam skala besar yang sebelumnya terpisah dan telah melahirkan sebuah era baru bagi seorang *policy maker*. Langkah tersebut pada akhirnya bukan hanya memangkas waktu dan sumber daya, tetapi juga meningkatkan kualitas perencanaan dan hasil kebijakan birokrasi publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan publik.

Kebijakan yang inovatif memerlukan beberapa prakondisi, seperti sumber daya manusia yang berkualitas, lingkungan kerja yang dinamis, integrasi dengan ilmu pengetahuan yang baru, serta kolaborasi masyarakat dan pemangku kepentingan. Dalam konteks tersebut, konsep *agile* hadir untuk memberi tawaran birokrasi pada sebuah paradigma organisasi yang baru (Purwanto, 2019). Pada awalnya terminologi *agile* ini dipakai oleh pengembang *software* untuk merujuk pada metode dan praktik di bidang teknologi dan pelayanan digital yang lebih tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Dalam perkembangannya logika *agile* juga diterapkan untuk meningkatkan struktur, proses, perilaku dan budaya birokrasi publik (Cooke, 2012). Dalam dua dekade terakhir, banyak pemerintahan di dunia mengadopsi paradigma *agile* hal ini karena mereka menyadari kebutuhan untuk bekerja lebih strategis, fleksibel dan adaptif terhadap perubahan yang menghasilkan kebijakan dan layanan publik yang lebih baik. Dengan demikian, *agile* bukanlah suatu tujuan, melainkan syarat untuk mendorong agar birokrasi publik bekerja lebih strategis.

Indonesia sebagai salah satu negara yang telah menerapkan *agile governance*. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara penyajian informasi dan mempermudah masyarakat dalam mengakses braai informasi. Layanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi merupakan salah satu implementasi konsep *smart dan liveable city* yang merupakan konsep perencanaan kota dan kabupaten dan bisa mengatasi permasalahan di lingkungan masyarakat.

Penyediaan informasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi dapat bersifat terintegrasi dan memudahkan bagi pengguna informasi sehingga pelayanan publik dapat lebih efektif dan efisien serta tepat sasaran (Gumilar, 2019). Melalui proses transformasi terhadap *e-government*, pemerintah diharapkan untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk menghilangkan hambatan organisasi birokrasi dan membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja lembaga pemerintah dengan cara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik.

Di Indonesia, reformasi birokrasi masih menjadi fokus utama pemerintahan. Hal ini didasari oleh sejumlah fakta bahwa birokrasi Indonesia belum sejalan sesuai dengan yang diharapkan. Presiden Joko Widodo dalam pidato visi Indonesia yang disampaikan pada tanggal 14 Juli 2019 menyerukan agar instansi pemerintahan melakukan reformasi birokrasi baik secara struktural maupun *mindset* birokrasi. Tujuannya agar birokrasi di Indonesia menjadi semakin sederhana, semakin efektif dan efisien serta menjadi birokrasi yang lincah (Vernanda, 2019).

Pemerintahan yang gesit (*agile governance*) menjadi kunci yang dibutuhkan dalam era disrupsi yang terjadi saat ini. Kesuksesan dalam mengimplementasikan *agile governance* sangat tergantung kepada kapasitas dan kapabilitas teknologi informasi dan komunikasi di suatu daerah atau negara. Semakin bagus tingkat pembangunan daerah maupun negara dalam mengimplementasikan TIK maka akan semakin mudah penerapan *agile governance*. Pernyataan inilah yang menjadi dasar bagi penulis untuk menguraikan bagaimana pemerintah Indonesia menerapkan prinsip-prinsip *agile governance* dalam birokrasi dan bagaimana pemanfaatan TIK yang memegang peranan penting dalam meningkatkan kegesitan birokrasi.

Senada dengan hal tersebut, beberapa kota di Indonesia telah memiliki aplikasi sebagai panduan destinasi kota, salah satunya Kota Yogyakarta sebagai daerah yang memiliki banyak sumber daya wisata, kota pelajar dan lainnya. Pemerintah Kota Yogyakarta telah mengintegrasikan informasi-informasi publik di wilayah Kota Yogyakarta pada aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) sebagai upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Diluncurkannya aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) merupakan suatu upaya yang dilakukan pemerintah Kota Yogyakarta untuk

menjadikan tata kelola pemerintahan yang *agile (agile governance)* di tengah kondisi lingkungan yang semakin dinamis. Dalam upaya mencapai *agile governance* maka pemerintah dituntut untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai upaya yang dapat dijadikan penghubung antara pemerintah dengan masyarakatnya. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan yang *agile*, akan memudahkan pemerintah agar lebih gesit untuk menghadapi tantangan-tantangan saat ini dan masa yang akan datang dari perubahan lingkungan.

Tren pelayanan publik kepada masyarakat pada dasawarsa terakhir ini telah bertransformasi menjadi media layanan interaksi multi arah, di mana kebutuhan ketepatan, kesesuaian, kecepatan, kehandalan dan memadainya layanan, serta menjamin pemenuhan kebutuhan masyarakat secara mendasar. Aspek lain yang tidak kalah penting bagi sebuah layanan publik, haruslah memudahkan dan dapat diakses oleh segenap masyarakat, *user friendly*, transparan, akuntabel dan juga bersifat inklusif merangkul semua kelompok masyarakat tanpa kecuali.

Di era pembangunan 4.0, di mana mengikuti perkembangan teknologi informasi digital menjadi salah satu kunci dalam mengakselerasi, mengefisienkan serta mengefektifkan pelayanan publik kepada masyarakat. Sejalan dengan Kota Yogyakarta menjadi *pilot project* dalam gerakan menuju 100 *Smart City* di Indonesia maka kehadiran aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)* menjadi salah satu pilar penting dalam menyelaraskan dan mendukung pembangunan Kota Yogyakarta sesuai dengan visi, misi, RPJMD 2017-2022 dan RPJPD 2005-2025 (Buku Panduan JSS 2021).

Pelayanan publik berbasis digital yang menjadi tujuan pemerintah Kota Yogyakarta, yaitu berbentuk *e-government* tentu tidak akan berhasil tanpa adanya andil oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta yang telah membuat dan mensosialisasikan kepada masyarakat. Upaya-upaya yang dilakukan dalam pelayanan publik berupa *Jogja Smart Service (JSS)* mendapatkan banyak perhatian oleh masyarakat Kota Yogyakarta. Kehadiran aplikasi layanan *Jogja Smart Service (JSS)* juga mentula braai layanan publik dalam konsep satu pintu, di antaranya adalah bahwa orang-orang lebih nyaman dan lebih praktis dalam

mengatasi keluhan, meminta izin, keadaan darurat, informasi dan pengaduan, layanan umum, data dan informasi, dan mitra Pemkot (Novriando et.al, 2020).

Inovasi Pemerintah Daerah Kota Yogyakarta melalui *Jogja Smart Service* sebagai teknologi penyedia informasi yang terintegrasi merupakan salah satu perwujudan penerapan *smart and liveable city* di Kota Yogyakarta. Integrasi informasi publik ini diharapkan pemanfaatannya dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi yang akurat. Tujuan adanya aplikasi ini untuk mempermudah masyarakat luas dalam memperoleh informasi tentang perkembangan Kota Yogyakarta secara tepat, cepat dan aktual. Namun demikian, penerapan aplikasi ini perlu untuk dievaluasi terkait dengan penyediaan informasi terintegrasi dan pemanfaatannya (Gumilar, 2019).

Pelayanan publik *Jogja Smart Service* (JSS) ini masih dianggap langka dari daerah lain karena semangat Pemerintah Kota demi memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat sehingga terus dikembangkan dan memudahkan masyarakat agar ikut terlibat dalam berpartisipasi terhadap pertumbuhan Kota Yogyakarta. Namun permasalahannya aplikasi JSS belum efektif dan efisien karena sumber daya pengguna yang masih kurang memadai, hal ini ditinjau dari masyarakat yang masih menggunakan media massa untuk menyampaikan keluhan kesah baik langsung maupun tidak terhadap pelayanan publik yang belum merata, serta informasi yang masih kurang akurat (Putri, 2018).

Aplikasi *Jogja Smart Service* ditargetkan dapat menjadi balaikota di jagat maya pada tahun 2022 sehingga semua masyarakat Kota Yogyakarta dapat merasakan kemudahan dalam memperoleh pelayanan. Jumlah pengguna aktif aplikasi JSS sebanyak 82.369 orang jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kota Yogyakarta tahun 2020 sebanyak 435.936 orang, hanya sebesar 5,3% masyarakat Kota Yogyakarta yang menggunakan aplikasi *Jogja Smart Service*. Hal ini menunjukkan bahwa belum banyak masyarakat yang mengetahui tentang aplikasi *Jogja Smart Service* (Rochmah dkk, 2021).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Pusat Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM bahwa masyarakat belum merasa puas atas pelayanan yang diberikan pemerintah kota melalui aplikasi *Jogja Smart Service*. Hal ini terjadi

karena keputusan sepihak birokrasi pemerintah tanpa bertanya kepada masyarakat apa yang dibutuhkan dan apa yang menjadi kesulitan bagi warganya. Permasalahan lainnya adalah banyak juga netizen yang berkomentar menyimpang dari berita tersebut dan berkomentar yang tidak seharusnya, bahkan ada juga yang sengaja berkomentar di situs *web* tersebut untuk menebar kebencian dan memprovokasi. Di sisi lain, terdapat beberapa kelemahan dalam aplikasi *Jogja Smart Service* di antaranya hanya berbasis android tetapi belum menyeluruh ke *appstore*, masih kurangnya informasi di akun *google* tentang *Jogja Smart Service*, dan belum banyak yang menggunakan aplikasi JSS karena kurang meluasnya informasi (Putri, 2018).

Kehadiran aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) tidak hanya diperuntukkan untuk warga Kota Jogja, tetapi juga untuk wisatawan yang berkunjung sebagai salah satu teknologi informasi dan komunikasi untuk menunjang sektor wisata. Berangkat dari pentingnya pelayanan yang disediakan agar efektif dan efisien, perlu kiranya kiranya kualitas pelayanan aplikasi *online* untuk dianalisis dengan tujuan untuk memperkuat dan mengembangkan strategi dalam meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kepuasan pengguna (Ramadhani dkk, 2020). Dalam penelitian Rachmawati dkk (2018) mendapatkan temuan bahwa aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) belum optimal karena kurangnya pengenalan dan sosialisasi aplikasi tersebut kepada masyarakat dan wisatawan.

Tujuan rasional *Jogja Smart Service* untuk menjadikan sebuah program menjadi tatanan yang efektif, model tujuan yang rasional diperlukan dalam membuktikan keefektifan program tersebut. Hal ini diperlukan untuk melihat dari segi aturan yang mengatur program tersebut dan prosedur, serta birokrasi yang memperhatikan keahlian untuk menjalankan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Aplikasi *Jogja Smart Service* merupakan aplikasi pelayanan pemerintah Kota Yogyakarta dalam menanggapi ataupun memberi respon secara cepat dan tepat serta dapat diakses oleh masyarakat Kota Yogyakarta. Hal tersebut dijadikan sebagai acuan untuk membahas perkembangan aplikasi *Jogja Smart Service* dan prinsip *agile governance* yang diterapkan dalam memberikan tatanan pelayanan prima kepada masyarakat dengan dasar penggunaan teknologi.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang, dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

- 1) Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi merupakan fenomena yang tidak bisa terelakkan dan telah mengubah cara interaksi antara pemerintah dan masyarakat.
- 2) Aplikasi *Jogja Smart Service* bertujuan untuk menjadikan tata kelola yang *agile (agile governance)*
- 3) Aplikasi *Jogja Smart Service* belum efektif dan efisien dilihat dari beberapa penelitian terdahulu.
- 4) Pemanfaatan aplikasi *Jogja Smart Service* sudah dilakukan namun belum sepenuhnya karena tingkat kebutuhan masing-masing masyarakat berbeda dalam mengakses layanan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip *agile governance* dalam pelayanan publik melalui aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS)?
- b. Aspek apa saja yang menjadi pendorong dalam pelayanan publik melalui aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip *agile governance* dalam pelayanan publik melalui aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS).
- b. Untuk mengetahui aspek yang menjadi pendorong dalam pelayanan publik melalui aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS).

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam hal penelitian mengenai *governance* khususnya *agile governance*, serta dijadikan sebagai referensi dan pengembangan keilmuan administrasi publik dan penelitian sejenisnya.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

- (1) Bagi mahasiswa/i, dapat digunakan sebagai bahan referensi dan pengetahuan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.
- (2) Bagi pemerintah Kota Yogyakarta, dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk mengevaluasi tata kelola pemerintahan yang *agile* dalam pemenuhan pelayanan publik.

1.5 Tinjauan Pustaka (*Review Literatur*)

1.5.a Penelitian Terdahulu

Tinjauan Pustaka atau penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian. Penelitian terdahulu cenderung melihat perbedaan dan persamaan dengan penelitian sebelumnya sehingga terhindar dari plagiasi, juga adanya kebaruan (*state of the art*) dari penelitian sebelumnya. Model penelitian terdahulu ini sebagai alat pemetaan, pengetahuan dan pembaruan dari penelitian yang akan dilakukan. Model ini menyusun matrik berupa peneliti, tujuan penelitian, teori, metode dan hasil penelitian. Penelitian terdahulu yang dipilih difokuskan pada penelitian yang berkaitan dengan prinsip *agile governance* dan tentang *Jogja smart Service*. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu dalam penelitian ini.

Tabel. 1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Nama Jurnal, Volume, Edisi/Issue	Masalah dan Tujuan Penelitian	Teori, Metode Penelitian, Teknik Analisis	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Sari, M., & Aftrisia, D. The 3 rd International Conference on Social Sciences & Humanities,	Masalah: momentum pandemi <i>Covid-19</i> memberikan tantangan kepada Kabupaten	Teori: <i>Agile Governance</i>	Strategi penerapan <i>agile governance</i> pemerintah Kabupaten Muratara, yaitu perlunya penyebarluasan	Teori <i>Agile Governance</i>	Judul atau topik penelitian, rumusan masalah, tujuan, subjek dan objek, lokasi

	3(1), 2020, 737-744. Strategi Penerapan <i>Agile Governance</i> Pada Masa Pandemi <i>Covid-19</i> di Pemerintahan Kabupaten Musi Rawas Utara.	Muratara untuk menyusun strategi penerapan <i>agile governance</i>, yaitu penataan ulang bagan susunan organisasi dan mesin pemerintahan, dan untuk mempersiapkan Kabupaten Muratara menghadapi revolusi industri 4.0. Tujuan: Mengetahui pelaksanaan prinsip <i>agile governance</i> dan pengelolaan pemerintah pada masa pandemi <i>Covid-19</i> di Pemerintahan Kabupaten Muratara.	Metode penelitian: normatif empiris/studi kepustakaan. Teknik analisis data: menganalisis karya-karya kepustakaan baik jurnal, buku, artikel dan data-data statistika.	tujuan dan visi pada semua anggota organisasi, perlu adanya jaringan tim yang kuat, perlu menginventarisasi pekerjaan yang dilakukan oleh pemerintah daerah, dan perlunya pengembangan sarana teknologi dan sumber daya pengelola teknologi.		penelitian dan fokus penelitian. Penelitian ini fokus pada prinsip-prinsip <i>agile governance</i> yang diimplementasikan oleh pemerintah Kota Yogyakarta melalui aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> (JSS).
2.	Halim, F.R., Astuti, F., & Umam, K. Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik, 7 (1), 2020, 48-	Masalah: Dihadapkan dengan krisis kesehatan, menuntut pemerintah untuk merespon dengan	Teori: <i>Agile governance</i> oleh Luna et al, (2015).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi <i>Agile Governance</i> pada	Metode penelitian dan teknik analisis data.	Judul atau topik penelitian, rumusan masalah, tujuan, teori, subjek dan objek,

	67. Implementasi Prinsip <i>Agile Governance</i> Melalui Aplikasi PIKOBAR di Provinsi Jawa Barat.	cepat dan tepat. Bukan hanya pemerintah pusat, pemerintah daerah juga dituntut untuk menerapkan tata kelola yang <i>agile</i>. Tujuan: Mengetahui sejauh mana implementasi dari 3 prinsip <i>agile governance</i> di masa pandemi <i>Covid-19</i> pada pemerintahan Jawa Barat melalui aplikasi PIKOBAR.	Metode Penelitian: Kualitatif dengan jenis penelitian studi literatur. Teknik analisis data: <i>data condensation</i>, penyajian data dan penarikan kesimpulan.	pemerintahan Jawa Barat dinilai belum maksimal, hal tersebut karena masih perlu adanya perbaikan pada aplikasi Pikobar.		lokasi penelitian dan fokus penelitian.
3.	Anggraini, A.T & Iqbal, M. <i>Journal of Governance and Public Policy</i> , 7(2), 2020, 150-159. <i>The Utilization of Jogja Smart Service Application: An E-Readiness Approach</i> .	Masalah: Melalui proses transformasi terhadap <i>e-government</i> , pemerintah diharapkan untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi untuk menghilangkan hambatan organisasi birokrasi dan membentuk	Teori: <i>Model E-Readiness</i> Metode penelitian: Deskriptif kualitatif Teknik analisis data: Penyajian data,	Temuan menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta telah siap dalam proses implementasi dalam mengembangkan konsep <i>smart city</i> melalui aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> (JSS).	Metode penelitian dan teknik analisis data.	Judul atau topik penelitian, rumusan masalah, tujuan, teori, subjek dan objek, lokasi penelitian dan fokus penelitian.

		jaringan sistem jaringan manajemen yang memungkinkan pemerintah bekerja lebih sederhana dan terpadu. Tujuan: Menganalisis kesiapan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam pelayanan <i>Jogja Smart Service</i> (JSS).	analisis dan penarikan kesimpulan.	Berdasarkan empat indikator model <i>E-Readiness</i> aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> sudah siap dari segi kebijakan, infrastruktur, anggaran dan SDM. Kurangnya ada di SDM dalam bidang <i>programmer</i> dalam mengembangkan aplikasi.		
4.	Zahra, N.S.A., Suparman, N., & Alia, S. Jurnal Inovasi Penelitian, 3(5), 2022, 6167-6178. Penerapan Prinsip <i>Agile Governance</i> Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.	Masalah: Belum optimal pemanfaatan TIK dalam penyelenggaraan pelayanan dan serta rendahnya kualitas dari aparatur dan SDM yang menduduki posisi pada birokrasi pelayanan publik di Disdukcapil. Tujuan: Mengetahui bagaimana penerapan prinsip <i>Agile Governance</i> dalam pelayanan publik	Teori: Prinsip <i>Agile Governance</i> Metode Penelitian: Deskriptif kualitatif Teknik Analisis Data: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.	Dalam empat prinsip <i>Agile Governance</i> yang dikemukakan Luna et.al (2015) pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Bandung sudah cukup baik karena telah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan yang cepat. Akan tetapi penerapannya belum maksimal pada <i>Human</i>	Teori <i>Agile Governance</i> dan metode penelitian.	Judul atau topik penelitian, rumusan masalah, tujuan, teknik analisis data, subjek dan objek, lokasi penelitian dan fokus penelitian.

		pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.		<i>Focused</i> karena dalam memberikan ruang pengaduan masyarakat tidak selalu mendapat respon yang dapat membantu terkait pengaduan yang disampaikan masyarakat.		
5.	Putri, S.V., Tamrin, M.H., Wahyuni, S., & Rianto, B. Jurnal Intelektual Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi, 9(1), 2020, 1-9. <i>Agile Governance</i> Dalam Pelayanan Publik di Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik.	Masalah: Kinerja pelayanan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik belum optimal. Ukuran waktu dalam pelayanan di PDAM Giri Tirta terbilang kurang efektif dan kurang maksimal. Tujuan: Mengetahui penerapan <i>Agile Governance</i> dalam pelayanan publik di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik,	Teori: Prinsip <i>Agile Governance</i> Metode penelitian: Deskriptif kualitatif Teknik analisis data: Analisis model interaktif	Hasil penelitian menunjukkan <i>Business Driven</i> , Perumada melakukan kerjasama dengan swasta dalam bentuk BOT. <i>Human Focus</i> , partisipasi masyarakat sangat tinggi kepada pelayanan-pelayanan yang telah diberikan. <i>Based on Quick Wins</i> , adanya aplikasi gita ceria <i>mobile</i> yang membantu para konsumen untuk melakukan pengaduan. <i>Systematic and</i>	<i>Agile governance</i> dan metode penelitian	Judul atau topik penelitian, rumusan masalah, tujuan, teori, metode penelitian, teknik analisis data, subjek dan objek, lokasi penelitian dan fokus penelitian.

		serta mengetahui faktor pendukung dan penghambatnya dalam pelayanan publik.		<i>Adaptive Approach</i> , terdapat aspek sistematis dan adaptif.		
6.	Kusumawati, W., & Kriswibowo, A. Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS), 4(2), 2021, 757-766. <i>Agile Governance</i> Dinas Kesehatan Kabupaten Tulungagung Dalam Menangani <i>Covid-19</i> .	Masalah: Memasuki bulan November 2020, kasus <i>Covid-19</i> di Kabupaten Tulungagung terjadi lonjakan diiringi dengan angka kematian yang ikut melonjak. Konsep <i>agile governance</i> menjadi suatu cara untuk menata tata kelola pemerintahan yang lebih baik. Tujuan: Mengetahui respon cepat yang dilakukan Dinas Kesehatan Kabupaten Tulungagung terhadap perubahan-perubahan tak terduga dalam memenuhi	Teori: <i>Agile Governance</i> Metode penelitian: Deskriptif kualitatif Teknik analisis data: Penyajian data, analisis dan penarikan kesimpulan.	Hasil penelitian menunjukkan Dinas Kesehatan Kabupaten Tulungagung merespon cepat terhadap penanganan <i>Covid-19</i> dan dapat berjalan dengan menerapkan konsep <i>agile governance</i> dalam 4 prinsip <i>agile governance</i> .	<i>Agile governance</i> dan metode penelitian.	Judul atau topik penelitian, rumusan masalah, tujuan, teknik analisis data, subjek dan objek, lokasi penelitian dan fokus penelitian.

		tuntutan dan kebutuhan masyarakat di masa pandemi.				
7.	Luqmani, S.I., & Tamrin, M.H. Jurnal Aplikasi Administrasi, 25(2), 2022, 93-101. Pemanfaatan Aplikasi e-Master Dalam Perspektif <i>Agile Governance</i>.	Masalah: Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Jawa Timur dituntut untuk meningkatkan dan mengembangkan pelayanan yang ada dalam rangka peningkatan dan pemutakhiran kualitas pelayanan. Tujuan: Mengetahui penerapan prinsip <i>agile governance</i> dalam aplikasi e-Master.	Teori: <i>Agile Governance</i> Metode penelitian: Deskriptif kualitatif Teknik analisis data: Pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.	Tujuan utama dari peluncuran aplikasi e-Master yaitu untuk menjawab kurang efektif dan efisiennya mengurus surat-surat kepegawaian dari ASN. Faktor pendukung, yaitu respon positif ASN, efektif dan efisien dalam mengurus surat. Faktor penghambatnya, yaitu <i>server down</i>, kesalahan mengunggah data, dan keakuratan dokumen.	<i>Agile governance</i> dan metode penelitian.	Judul atau topik penelitian, rumusan masalah, tujuan, teknik analisis data, subjek dan objek, lokasi penelitian dan fokus penelitian.
8.	Indriyani, N.W., Nurdiarti, R.P., & Nastain, M. Jurnal Riset	Masalah: Saat ini pemerintah pusat dan daerah sedang gencar melakukan perombakan	Teori: Produksi, Distribusi, Display & Storage.	Terdapat beberapa dimensi untuk memanfaatkan aplikasi JSS bagi masyarakat Kota	Objek, lokasi penelitian dan metode penelitian.	Judul atau topik penelitian, rumusan masalah, tujuan, teknik analisis data, subjek dan fokus penelitian.

	Public Relations (JRPR), 2(2), 2022, 75-84. Aksesibilitas dan Pemanfaatan Aplikasi “<i>Jogja Smart Service</i>” untuk Mewujudkan <i>Good Governance</i>.	aspek birokrasi. Transformasi pemanfaatan TIK juga disertai dengan perubahan pikiran dan perilaku dari pemerintah dan masyarakat. Tujuan: Mengetahui dan memahami serta mampu menjelaskan lebih dalam mengenai aksesibilitas dan pemanfaatan aplikasi JSS untuk mewujudkan <i>good governance</i>.	Metode penelitian: Deskriptif Kualitatif Teknik analisis data: Reduksi data, Penyajian Data, Penarikan kesimpulan.	Yogyakarta, yaitu pemanfaatan TIK sudah dilakukan namun belum sepenuhnya karena tingkat kebutuhan masyarakat berbeda. Dalam pelayanan publik, pemerintah memberikan inovasi berupa <i>e-government</i>.		
9.	Ramadhani., Purnomo, E.K., & Kasiwi, A.N. Jurnal Pemerintahan dan Politik, 5(2), 2020, 58-62. <i>E-Government Assessment</i> pada Kualitas Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> (JSS) di Kota Yogyakarta.	Masalah: Dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola pemerintahan dapat meningkatkan kinerja dan hubungan antar pemerintah dengan pihak lain. Hal ini terlihat	Teori: <i>E-Government Assessment</i> Metode penelitian: Kuantitatif Teknik analisis data: Rubrik penilaian pada	Hasil penelitian menyimpulkan aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> (JSS) sudah dikatakan layak menjadi fasilitas layanan publik yang sangat baik.	Tidak terdapat persamaan penelitian	Judul atau topik penelitian, rumusan masalah, tujuan, teori, metode penelitian, teknik analisis data, subjek dan objek, lokasi penelitian dan fokus penelitian.

		dari beberapa inisiatif penerapan TIK yang hadir di beberapa Pemda. Tujuan: Menilai seberapa baik aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> (JSS) sebagai fasilitas layanan publik dengan implementasi konsep <i>smart city</i> di Kota Yogyakarta.	konsep <i>E-Government Assessment</i>			
10.	Novriando, A., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 13(2), 2020, 68-75. Efektivitas <i>Jogja Smart Service</i> (JSS) Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta.	Masalah: Penelitian ini didasari dengan kajian efektivitas suatu produk <i>smart city</i>, yaitu mewujudkan <i>public smart service</i> di dalam tatanan perkotaan. Tujuan: Mengetahui efektivitas <i>Jogja Smart Service</i> terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta.	Teori: Efektivitas Metode penelitian: Deskriptif kualitatif Teknik analisis data: Kajian pustaka atau dokumen.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kota Yogyakarta telah terintegrasi di dalam suatu layanan aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> sehingga dapat digunakan oleh masyarakat Kota Yogyakarta dengan efektif dan efisien.	Metode penelitian	Judul atau topik penelitian, rumusan masalah, tujuan, teori, teknik analisis data, subjek dan objek, lokasi penelitian dan fokus penelitian.

11.	Jassen, M., & Voort, H. v. d. International Journal of Information Management, 55, 2020, 1-7. <i>Agile and Adaptive Governance in Crisis Response: Lessons from the Covid-19 Pandemic.</i>	Masalah: Pandemi <i>Covid-19</i> telah mengakibatkan dampak yang mengerikan dan memberikan penyakit dan kematian di seluruh dunia. Pemerintah harus menanggapi wabah <i>Covid-19</i> dengan informasi terbatas dan banyak ketidakpastian. Pemerintah ditekan untuk gesit dan adaptif dalam langkah-langkah keputusan dan kebijakan. Tujuan: Mengetahui bagaimana pemerintah Belanda beradaptasi dalam menangani krisis pandemi <i>Covid-19</i>.	Teori: <i>Agile dan Adaptive Governance</i> Metode penelitian: Deskriptif Kualitatif Teknik analisis data: Penyajian data, analisis dan penarikan kesimpulan.	Respon pemerintah Belanda terhadap <i>Covid-19</i> berjalan beriringan antara <i>agile</i> dan <i>adaptive</i> , namun terdapat juga benturan dalam praktek. Tata kelola dan adaptif hendaknya tidak digabungkan karena tata kelola memiliki asal usul, tujuan dan implikasi yang berbeda. Penelitian ini juga menemukan tata kelola yang adaptif membutuhkan toleransi yang tinggi terhadap perbedaan.	Metode penelitian	Judul atau topik penelitian, rumusan masalah, tujuan, teori, teknik analisis data, subjek dan objek, lokasi penelitian dan fokus penelitian.
12.	Lappi, T., & Aaltonen, K. International Journal of Managing Projects in	Masalah: Metodologi <i>agile</i> digunakan untuk mengelola kompleksitas	Teori: <i>Agile Governance</i>	Hasilnya menunjukkan bahwa ada dua muka untuk proyek <i>agile</i> yang	Metode penelitian	Judul atau topik penelitian, rumusan masalah, tujuan, teori, teknik analisis data,

	Business, 10(2), 2017, 263-294. <i>Project Governance in Public Sector Agile Software Projects</i>.	teknis pengembangan perangkat lunak dan proyek pemerintah dan dapat memberikan pelayanan yang layak kepada publik. Tujuan: Analisis praktek pemerintah atau organisasi sektor publik, dan mengilustrasikan praktek proyek <i>agile governance</i>.	Metode penelitian: Deskriptif kualitatif Teknik analisis data: Menerapkan logika elaboratif dan analisis kasus propilasi dalam sektor publik.	menciptakan sebagian besar ketegangan untuk tata kelola pemerintah dan teknologi. Hasil studi ini juga menambahkan nilai konsep pemerintah proyek <i>agile</i> dengan hasil memungkinkan organisasi sektor publik merancang mekanisme pengaturan yang tepat untuk proyek <i>agile</i>, dan mengidentifikasi tantangan dan ketegangan yang perlu dipertimbangkan dan dikelola dalam proses.		subjek dan objek, lokasi penelitian dan fokus penelitian.
--	--	--	---	---	--	--

Sumber: Olahan Peneliti

1.5.b Konsep dan Paradigma Administrasi Publik

Administrasi secara etimologi bersumber dari bahasa latin yang terdiri dari *ad+ministrate* yang secara operasional berarti melayani, membantu dan memenuhi. Dalam bahasa asalnya terbentuk kata benda *administration* dan kata sifat *administrativus*, sedangkan dalam bahasa Inggris menjadi *administration* dan dalam bahasa Indonesia menjadi administrasi (Hadari, 1994). Kata administrasi publik adalah terjemahan dari bahasa Inggris "*public Administration*" yang sering disebut sebagai administrasi negara atau administrasi pemerintahan (Indradi, 2006). Administrasi publik adalah suatu bahasan ilmu sosial yang mempelajari tiga elemen penting kehidupan bernegara yang meliputi lembaga legislatif, yudikatif dan eksekutif serta hal-hal yang berkaitan dengan publik yang meliputi kebijakan publik, manajemen publik, administrasi pembangunan, tujuan negara dan etika yang mengatur penyelenggaraan negara.

Menurut Chandler & Plano (dalam Keban, 2014), administrasi publik adalah proses di mana sumber daya dan personil publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Sebagai suatu disiplin ilmu, administrasi publik bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan. Administrasi publik juga dapat dilihat sebagai suatu proses politik, yaitu salah satu cara yang prinsipil untuk melakukan braai fungsi negara.

Menurut Rosenbloom (dalam Indradi, 2006) menjelaskan administrasi publik sebagai "*is the use of managerial, legal dan political*" yang merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi mandat pemerintah di bidang legislatif, eksekutif dan yudikatif dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan. Berdasarkan beberapa definisi tersebut, administrasi publik adalah suatu keilmuan untuk mempelajari dan memperbaiki aktivitas di dalam organisasi

pemerintahan (publik) di mana dalam aktivitas tersebut terdapat persoalan yaitu, mengenai kebijakan publik dan manajemen publik dalam pelaksanaannya termasuk pada tingkat daerah. Alasan peneliti menggunakan teori administrasi publik karena penelitian ini berada pada ruang lingkup publik dalam menjalankan suatu kegiatan manajemen publik sebagai upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kepada publik. Penelitian ini menjadi salah satu fokus dan lokus dari ilmu administrasi publik itu sendiri, yaitu Pemerintah Kota Yogyakarta khususnya di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta yang merupakan salah satu pelaku dari fenomena ilmu administrasi publik sebagai organisasi publik yang memberikan pelayanan publik yang *agile* melalui aplikasi *Jogja Smart Service* kepada masyarakat.

Dalam hubungannya dengan perkembangan ilmu administrasi publik, kritis akademis terjadi beberapa kali terlihat dari pergeseran dan pergantian paradigma administrasi publik. menurut Nicholas Henry (dalam Pasolong, 2013) mengemukakan 6 paradigma administrasi publik, yaitu:

a. Paradigma dikotomi antara politik dan administrasi (1900-1926)

Pada paradigma ini fokus ilmu administrasi negara terbatas pada masalah organisasi, kepegawaian dan penyusunan anggaran dalam birokrasi dan pemerintahan sedangkan masalah pemerintahan, politik dan kebijaksanaan merupakan substansi dari ilmu politik. Lokus paradigma ini mempermasalahkan di mana seharusnya administrasi negara berada.

b. Prinsip-prinsip Administrasi Negara (1927-1937)

Lokus dari administrasi negara merupakan masalah dalam paradigma ini, fokusnya, yaitu “prinsip-prinsip administrasi” dipandang dapat berlaku universal pada setiap bentuk organisasi dan setiap lingkungan sosial budaya. Prinsip administrasi negara dapat diterapkan di mana saja walaupun berbeda kebudayaan, lingkungan, visi, misi dan lainnya.

c. Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Paradigma ini merupakan suatu usaha untuk menetapkan kembali hubungan konseptual antara administrasi negara dan ilmu politik. Pada fase ini

administrasi negara telah berkembang sebagai bagian dari ilmu politik. Pada masa ini terjadi dua perkembangan baru, yaitu tumbuhnya penggunaan studi kasus sebagai suatu sarana yang bersifat epistemologis dan timbulnya studi perbandingan dan pembangunan administrasi sebagai salah satu bagian dari ilmu administrasi.

d. Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1954-1970)

Administrasi negara telah berkembang menjadi ilmu administrasi. Perkembangan ini diawali dengan rasa tidak puas terhadap ilmu administrasi yang dianggap sebagai ilmu kelas dua setelah ilmu politik. Pada fase ini ilmu administrasi hanya memberikan fokus tetapi tidak pada lokusnya.

e. Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi Negara (1970-sekarang).

Pada masa ini administrasi negara telah berkembang menjadi ilmu administrasi negara, yaitu merambah ke teori organisasi, ilmu kebijakan dan ekonomi politik. Dalam waktu singkat, administrasi negara sebagai suatu bidang kajian memberikan warna tersendiri. Dalam beberapa pandangan aspek ini bisa dipandang sebagai sebuah pertalian antara penyusunan fokus dan lokus dari administrasi negara.

f. *Governance* (1990-sekarang)

Governance didefinisikan sebagai pelaksanaan kekuasaan atau otoritas oleh pimpinan politik untuk kerjasama warga negara, memiliki proses yang kompleks di mana beberapa sektor masyarakat memegang kekuasaan, memberlakukan dan menyebarluaskan kebijakan publik yang secara langsung berpengaruh kepada masyarakat dan lembaga serta berpengaruh juga pada pembangunan ekonomi dan sosial. Penelitian tentang prinsip *agile governance* dalam pelayanan publik melalui aplikasi JSS di Pemerintah Kota Yogyakarta ini termasuk ke dalam paradigma administrasi publik ke 6, yaitu *governance*.

1.5.c *Agile Governance*

Agile (gesit) dan *governance* (tata kelola pemerintahan), jadi *agile governance* adalah tata kelola pemerintahan yang gesit, atau dalam artian lain adalah kemampuan pemerintah untuk mengikuti arus perkembangan zaman dan

dapat memenuhi tuntutan masyarakat secara cepat. *Agile governance* menjadi sebuah muara terhadap perkembangan *governance* pada era sekarang, di mana keberhasilan sebuah daerah dalam menerapkan *smart city*, *good governance*, *dynamic governance*, *collaborative governance* dan tipe *governance* lainnya tergantung seberapa mampu kepala daerah bersama pemerintahannya memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Adopsi *agile governance* dari sistem perusahaan atau industri yang kemudian diterapkan dalam pemerintahan dimaksudkan untuk menyelesaikan permasalahan pembengkakan anggaran, tenggat waktu yang tidak terpenuhi, *output* yang berkualitas rendah, dan ketidakpuasan pelayanan (Kurniawan et.al, 2021).

Perkembangan literatur mengenai *governance* semakin kompleks. Konsep *agile governance* sebagai satu perspektif sudah ramai diperbincangkan di kalangan akademik. Kemunculannya sejak lima tahun terakhir semakin mendapat panggung di dunia akademik. Tidak sedikit yang menggunakan pendekatan ini untuk melihat persoalan tata kelola pemerintahan, terutama dalam memandang kecepatan pemerintah untuk merespon sebuah persoalan. Tidak bisa dipungkiri bahwa konsep *agile governance* semakin banyak diminati terutama karena kebaruan cara pandang, menurut sebagian peneliti sangat relevan dalam melihat perkembangan dan situasi pemerintahan di Indonesia, lebih spesifik pada pemerintahan di tingkat Kabupaten/Kota (Gaffar, 2022).

Gagasan *agile governance* yang menekankan pada aspek kecepatan dan ketangkasan pemerintah menjadi sebuah kata kunci dalam konsep ini. Pemerintah dituntut untuk bisa bersikap dan bertindak cepat dalam menyelesaikan persoalan. Secara konseptual, *agile governance* tidak menghendaki adanya persoalan yang lama dan berbelit-belit. Situasi ini tentu mendapat tantangan tersendiri khususnya untuk konteks di Indonesia. Sebab, keputusan pemerintah seringkali di lapangan berbenturan dengan banyak hal. Namun, dibalik kerumitan di lembaga pemerintahan *agile governance* setidaknya menawarkan sebuah pandangan tentang percepatan pelayanan khususnya dalam rangka mewujudkan pembangunan yang partisipatif (Gaffar, 2022).

Luna dkk (2015) mendefinisikan *agile governance* sebagai “*Agile government is the ability of human societies to sense, adapt and respond rapidly and sustainably to changes in its environment, by means of the coordinated combination of agile and lean capabilities with governance capabilities, in order to deliver value faster, better, and cheaper to their core business*”. Ahli lain juga mendefinisikan konsep *agile governance* sebagai kemampuan suatu organisasi dalam hal mengefisiensikan anggaran dan membaca adanya peluang dengan cepat dan tepat sehingga muncul suatu tindakan yang kompetitif serta inovatif (Huang et.al, 2014).

Agile governance merupakan sebuah pemerintahan yang tangkas, adaptif dan memiliki titik utama pada individu yang inklusif yang mana pelaku kebijakan bukan hanya pemerintah saja melainkan berbagai *stakeholder* (Andriyani, 2021). *Agile governance* dibutuhkan dalam mencapai suatu kinerja organisasi dalam kehidupan teknologi informasi yang saat ini menjadi suatu tuntutan dalam kelincahan atau adaptasi oleh organisasi (Luna et.al, 2015). Konsep dari *agile governance* merupakan suatu tuntutan dengan tujuan adaptif dan tangkas dalam menghadapi perkembangan yang tidak bisa ditebak seperti kondisi pandemi *Covid-19* yang terjadi (Halim et.al, 2021).

Dalam *agile governance* juga hadir simulasi kebijakan atau *policy simulations*, di mana pemerintah dapat memiliki kesempatan untuk mengetahui terhadap efek-efek apa saja yang akan muncul dari suatu kebijakan sebelum dapat diimplementasikan di kehidupan nyata. Dalam Hawari & Kartini (2023), ada beberapa hal yang terdapat dalam konsep *agile governance*, yaitu:

- a) Membangun fleksibilitas dalam prosesnya, di mana aturan-aturan, standar yang ditetapkan lebih gesit dalam upaya merespon disrupsi yang terjadi, di mana fleksibilitas lebih ditingkatkan dalam upaya memecahkan masalah di dalam pemerintahan.

- b) Membangun ekosistem yang luas, organisasi publik diharuskan untuk membangun aliansi dan kemitraan untuk dapat membawa inovasi kepada pemerintah.
- c) Eksperimen metode, di dalam *agile governance* menghadirkan berbagai uji coba metode serta alat pengujian untuk mencari teknik yang inovatif.
- d) Menanamkan budaya ketangkasan, instansi yang ada harus bisa menumbuhkan pola yang gesit pada staf mereka guna mendapatkan *feedback* yang cepat dari pelayanan yang diberikan.

1.5.d Prinsip-prinsip *Agile Governance*

Pada zaman sekarang ini, tidak hanya diperlukan pemerintahan yang baik tetapi juga yang tangkas agar dapat mengantisipasi perubahan yang berjalan dengan cepat dan seringkali sulit untuk diprediksi, di mana intinya memerlukan kebijakan yang adaptif terhadap perubahan. Dikaitkan dengan teori organisasi, *agile governance* mendorong dikembangkannya konsep *agile organizations*. Organisasi publik yang *agile* memiliki kemampuan untuk secara cepat mengadaptasi taktik dan beroperasi melalui rantai operasi untuk dapat merespon dan beradaptasi terhadap perubahan serta tantangan yang dihadapi di lingkungannya. Organisasi yang *agile* adalah suatu organisasi yang memiliki kemampuan untuk secara cepat beradaptasi dengan perubahan yang disesuaikan dengan tuntutan lingkungan (Sari & Aftrisia, 2020).

Agile governance muncul dalam wilayah organisasi dan mendorong orang untuk menerapkan tata kelola organisasi yang *agile* (gesit) guna meningkatkan proses kinerja dan produktivitas organisasi (Luna et.al, 2015). *Agile governance* sebagai salah satu model penyelenggaraan pemerintahan yang mengedepankan kecepatan dan ketepatan dengan tujuan agar organisasi publik dapat berjalan dengan cepat. Karakteristik ini dapat dilihat dari prinsip-prinsip dasar *agile governance* yang dijabarkan oleh Luna et.al (2015) yang dibagi ke dalam enam prinsip, yaitu:

- a. *Good Enough Governance*. Tingkat tata kelola harus selalu disesuaikan menurut konteks organisasi. Pada prinsip ini *agile governance* dituntut untuk terus melakukan penyesuaian organisasi sesuai dengan perubahan yang terjadi. *Agile governance* memandang bahwa organisasi tidak boleh stagnan hanya pada satu kondisi yang ada. Asumsi yang dibangun dalam prinsip ini, pemerintahan yang tangkas, cepat dan responsif dalam menangani masalah dan organisasi publik mampu melakukan perubahan sesuai dengan kondisi yang dihadapi. Cara pandang ini menempatkan konsen perubahan yang berasal dari luar yang mendesak organisasi publik melakukan perubahan. Sebaliknya, lambatnya organisasi publik atau pemerintah merespon kondisi yang terjadi dapat dilihat sebagai minimnya penyesuaian dan perubahan yang dilakukan oleh organisasi publik atau pemerintah.
- b. *Business-Driven*. Prinsip ini mengarahkan organisasi publik atau pemerintah daerah untuk melakukan perubahan dengan cepat. Perubahan yang cepat di sini dimaksudkan untuk merespon dinamika ekonomi yang berlangsung di sekitar organisasi publik. Sama halnya dengan prinsip *Good Enough Governance* yang melihat perubahan dari luar, hanya yang menjadi pembeda pada prinsip ini adalah perubahan ekonomi yang menjadi penopang utama. Orientasi organisasi publik atau pemerintah lebih condong pada aspek ekonomi. Hal ini bukan berarti bahwa pendekatan ini mengabaikan layanan sebagai domain penting dalam organisasi publik, namun perlu ditekankan bahwa orientasi bisnis memiliki pengertian yang fleksibel. Organisasi publik atau pemerintah tidak hanya bertumpu pada perbaikan layanan publik, tetapi juga secara bersamaan mendorong kemandirian organisasi publik dalam hal ini memiliki insentif ekonomi.
- c. *Human Focused*. Orang harus merasa dihargai dan didorong untuk berpartisipasi secara kreatif. Perhatian utama prinsip ini terletak pada masyarakat. Prinsip ini membangun argumen bahwa masyarakat tidak lagi boleh ditempatkan sebagai sesuatu yang pasif. Namun sebaliknya, masyarakat perlu diberikan ruang yang leluasa untuk ikut terlibat dan berpartisipasi dalam tata kelola pemerintahan (*governance*). Dalam cara pandang prinsip ini,

kehadiran masyarakat dalam *governance* dinilai penting untuk memperluas akses masyarakat sekaligus disaat bersamaan membuka ruang pemerintah untuk merangkul masyarakat. Desain pada prinsip ini memotret dua hal sekaligus, satu sisi masyarakat diberikan akses dan sisi lainnya pemerintah membuka akses. Meskipun aspek yang sangat ditekankan pada prinsip ini adalah partisipasi masyarakat.

- d. *Based on Quick Wins*. Prinsip ini menjadi ciri utama dalam penyelenggaraan *agile governance*. Prinsip ini sejatinya melihat bahwa layanan yang dilakukan harus cepat. Cepat dalam artian bukan hanya dalam hal waktu namun harus diiringi dengan kualitas. Artinya, pekerjaan yang dilakukan harus cepat dan tepat sasaran.
- e. *Systematic and Adaptive Approach*. Tim harus mengembangkan kemampuan intrinsik untuk menangani perubahan secara sistematis. Pada prinsip ini penekanannya terletak pada sistematis kerja yang harus jelas dan terukur. Proses kerja cepat tidak hanya berlangsung pada kualitas dan waktu namun memiliki ritme kerja yang bisa dipahami oleh seluruh perangkat organisasi publik. Pada tahap ini, organisasi publik biasanya melakukan penyesuaian terhadap kondisi yang dihadapi. Proses mencoba dan mengadopsi cara kerja lain sebagai salah satu pola yang terus dilakukan, dengan tujuan untuk menciptakan ketepatan kerja dalam organisasi.
- f. *Simple Design and Continuous Refinement*. Desain sederhana dan perbaikan yang berkesinambungan, tim harus memberikan kecepatan dan peningkatan. Dengan demikian, organisasi publik harus memilih alternatif yang sederhana dan layak untuk dijadikan solusi. Dengan kata lain, lebih baik melakukan sesuatu yang sederhana dan langsung membuahkan hasil serta mengeluarkan biaya lebih sedikit untuk kesempatan memperbaikinya, daripada melakukan sesuatu yang rumit dengan biaya yang lebih tinggi yang pada akhirnya kehilangan waktu untuk melakukan perubahan. Poinnya pada tahap ini *agile governance* tidak berhenti, sistem kerja yang dibangun sebelumnya berkelanjutan dan terus menerus. Dalam perkembangan, banyak diadopsi khususnya untuk melihat sebuah persoalan yang sifatnya statis.

Menurut Purwanto (2019) ada prinsip-prinsip yang harus dipahami bagi birokrasi publik ketika menerapkan paradigma *agile*. Prinsip ini menjelma menjadi prakondisi yang harus dipenuhi oleh birokrasi publik untuk berubah.

- 1) Birokrasi publik perlu merumuskan *value proposition* yang akan diwujudkan dengan metode *agile* dan melakukan *agility shift*, yaitu mengubah cara kerja birokrasi dari gaya lama ke cara kerja yang baru yang lebih terbuka, adaptif dan responsif. Metode *agile* yang dimaksud adalah mengubah *upfront planning* dengan *incremental planning*, menetapkan kualitas produk layanan di depan dan memastikan kualitas tersebut terjaga melalui serangkaian proses yang panjang, mengidentifikasi dan mengatasi berbagai resiko teknis yang muncul sejak awal. Selain itu, juga meminimalkan dampak yang muncul dari berbagai perubahan yang dibutuhkan, merealisasikan *business value* secara berkelanjutan, memberikan kepercayaan pada seluruh pegawai untuk merealisasikan *business value* dan meningkatkan komunikasi antara lingkungan kerja dengan anggota tim yang bertugas mengelola program organisasi untuk meningkatkan relevansi, kemanfaatan, kualitas dan penerimaan masyarakat sebagai konsumen.
- 2) Karakter pemimpin haruslah siap menghadapi lingkungan yang tidak stabil dan tidak dapat diprediksi dengan pendekatan yang proaktif dan tidak alergi terhadap segala bentuk perubahan. Pemimpin yang *agile* memiliki visi yang jelas yang berfokus pada tren baru dan tujuan organisasi yang strategis. Selain itu, pemimpin perlu menyusun kebijakan yang fleksibel terhadap penggunaan sumber daya di mana dan kapan sumber daya tersebut dialokasikan.
- 3) Melakukan pendekatan *citizen-centric*. Warga negara (*citizen*) memegang peranan yang amat penting dalam kebijakan publik yang *agile*. Oleh karena itu, birokrasi publik harus dapat membebaskan dirinya dari *first law of organization gravity*, yaitu kondisi dengan orang-orang yang ada dalam organisasi menghindari pekerjaan yang memerlukan pertemuan langsung dengan publik. Penerapan *citizen centric approach* dalam penyusunan standar pelayanan harus bekerja sama dengan para pemangku kepentingan, termasuk di dalamnya adalah menyusun strategi untuk menguasai perubahan dan

ketidakpastian. Birokrasi publik juga harus menjadi fleksibel untuk menyesuaikan dengan berbagai tuntutan publik dan perubahan zaman.

- 4) Investasi sumber daya manusia untuk menguasai bidang ilmu-ilmu baru. Sesuai perkembangan teknologi informasi dan komunikasi birokrasi publik harus memahami bahwa publiknya telah berubah, baik itu perilaku maupun ekspektasinya pada layanan publik. Birokrasi publik yang *agile* perlu melakukan investasi sumber daya manusia untuk memiliki kemampuan digital, seperti *artificial intelligence*, *machine learning*, ataupun *predictive algorithm*. *Agility* dapat dicapai melalui integrasi organisasi dengan kemampuan sumber daya manusia yang terampil dan berpengetahuan dalam penggunaan teknologi. Untuk itu, sumber daya yang adaptif dan *capable* untuk mengintegrasikan semua hal tersebut dalam pembuatan keputusan birokrasi menjadi hal yang tidak dapat dihindari dalam manajemen kerja birokrasi publik yang *agile* dan inovatif.

1.5.e Pelayanan Publik

Secara etimologis, pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan publik yang dimaksud dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Senada dengan hal tersebut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memaknai bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Suhartoyo, 2019).

Pelayanan publik secara konseptual dapat dijelaskan dengan menelaah kata demi kata. Menurut Kotler, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan

dalam suatu kesatuan atau kumpulan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Istilah publik dalam pengertian sehari-hari di Indonesia sering dipahami sebagai negara atau umum, hal ini bisa dijumpai dalam pola bahasa Indonesia yang menerjemahkan publik seperti pada istilah *public administration* yang diterjemahkan sebagai administrasi negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum atau orang banyak (Masyar, 2011).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana yang telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakikatnya adalah melayani masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama karena birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional (Suhartoyo, 2019).

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan maupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, pembangunan, utilitas dan lainnya. Penjelasan lain terhadap perspektif pelayanan publik dapat dilihat dalam karya J.V. Denhardt dan R.B. Denhardt dalam bukunya *The New Public Service* (2003). Paradigma ini memberikan pandangan yang berkaitan dengan pelayanan yakni bahwa administrasi publik harus melayani warga masyarakat bukan pelanggan, mengutamakan kepentingan publik dan melayani daripada mengendalikan (Masyar, 2011).

Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *New Public Service* yaitu pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan

nilai-nilai publik yang ada. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas. Pandangan tersebut mengandung makna karakter dan nilai yang terkandung dalam pelayanan publik harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat. Hal tersebut karena masyarakat bersifat dinamis maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat. Selain itu pelayanan publik model ini harus bersifat non-diskriminatif sebagaimana dimaksud oleh dasar teoritis yang digunakan, yaitu teori demokrasi yang menjamin adanya persamaan warga negara tanpa membedakan asal usul, kesukuan, ras, etnik, agama dan latar belakang kepertaian (Dwiyanto, 2005).

Meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi kewajiban pemerintah yang harus direalisasikan dengan benar. Pemerintah merupakan pihak penting dalam penyelenggaraan kepentingan publik bagi masyarakat. Kebutuhan pelayanan publik akan melibatkan dua aktor, yaitu negara sebagai penyedia pelayanan publik dan warga negara sebagai penerima dan menikmati pelayanan publik. Oleh sebab itu, pelayanan publik memberikan cerminan hubungan sebuah negara dengan warga negaranya. Tuntutan publik pun akhirnya mengharuskan pemerintah untuk melakukan reformasi pelayanan publik. Munculnya konsep *agile governance* atau disebut dengan pemerintahan yang cergas, tangkas atau cepat dan juga diartikan sebagai kemampuan organisasi untuk merespons secara cepat perubahan yang tidak terduga dalam memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang semakin berubah (Vernanda, 2020).

1.6 Operasionalisasi Konsep

a. *Agile Governance*

Agile governance Adalah tata kelola pemerintahan yang gesit atau kemampuan pemerintah untuk mengikuti arus perkembangan zaman dan dapat memenuhi tuntutan masyarakat secara cepat. Gagasan *agile governance* menekankan pada aspek kecepatan dan ketangkasan pemerintah untuk bisa bersikap dan bertindak cepat dalam menyelesaikan persoalan. *Agile governance* menawarkan sebuah

pandangan tentang percepatan pelayanan khususnya dalam rangka mewujudkan pembangunan yang partisipatif.

Jogja Smart Service (JSS) merupakan suatu upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Yogyakarta untuk menjadikan tata kelola pemerintahan yang *agile (agile governance)* di tengah kondisi lingkungan yang semakin dinamis. *Jogja Smart Service (JSS)* mentula braai layanan publik dalam konsep satu pintu, di antaranya adalah bahwa orang-orang lebih nyaman dan lebih praktis dalam mengatasi keluhan, meminta izin, keadaan darurat, informasi dan pengaduan, layanan umum, data dan informasi, dan mitra Pemkot.

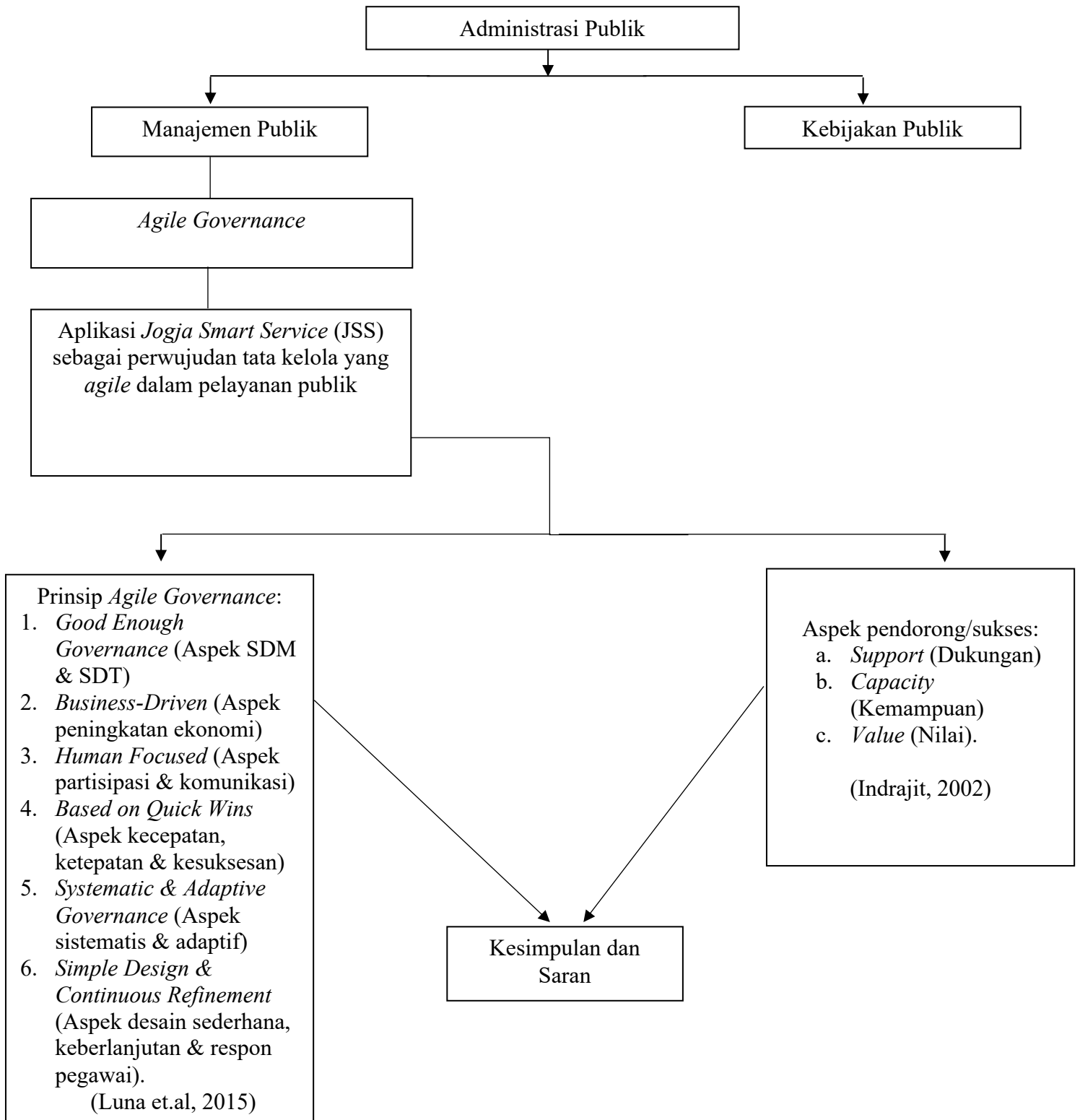
b. Prinsip-prinsip *Agile Governance*

- 1) *Good Enough Governance*. Asumsi yang dibangun dalam prinsip ini, pemerintahan yang tangkas, cepat dan responsif dalam menangani masalah dan organisasi publik dan mampu melakukan perubahan sesuai dengan kondisi yang dihadapi. Terdapat beberapa aspek dalam *Good Enough Governance*, yaitu:
 - a) Aspek Sumber Daya Manusia (SDM)
 - b) Aspek Sumber Daya Teknologi (SDT).
- 2) *Business-Driven*. Prinsip ini mengarahkan organisasi publik untuk melakukan perubahan secara cepat. Perubahan cepat yang dimaksud untuk merespon dinamika ekonomi yang berlangsung di sektor organisasi publik. Pemerintah tidak hanya bertumpu pada perbaikan pelayanan, tetapi juga mendorong kemandirian publik dalam hal insentif ekonomi. Aspek dalam *business driven*, yaitu aspek peningkatan ekonomi.
- 3) *Human Focused*. Masyarakat harus merasa dihargai dan didorong untuk berpartisipasi secara kreatif. Prinsip ini membangun argumen bahwa masyarakat tidak lagi ditempatkan pada sesuatu yang pasif, namun masyarakat diberikan ruang yang leluasa untuk ikut terlibat dalam tata kelola pemerintahan. Terdapat beberapa aspek dalam *Human Focused*, yaitu:
 - a) Aspek partisipasi
 - b) Aspek komunikasi.

- 4) *Based on Quick Wins*. Prinsip ini melihat bahwa pelayanan yang dilakukan harus cepat. Cepat dalam artian bukan hanya dalam hal waktu namun harus diiringi dengan kualitas. Terdapat beberapa aspek dalam *Based on Quick Wins*, yaitu:
- a) Aspek kecepatan
 - b) Aspek ketepatan
 - c) Aspek kesuksesan.
- 5) *Systematic and Adaptive Approach*. Penekanan dalam prinsip ini terletak pada sistematis kerja yang harus jelas dan terukur. Pada tahap ini organisasi publik biasanya melakukan penyesuaian terhadap kondisi yang dihadapi. Terdapat beberapa aspek dalam *Systematic and Adaptive Approach*, yaitu:
- a) Aspek sistematis
 - b) Aspek adaptif.
- 6) *Simple Design and Continuous Refinement*. Desain sederhana dan perbaikan yang berkesinambungan. Poinnya pada tahap ini *agile governance* tidak berhenti, sistem kerja yang dibangun sebelumnya berkelanjutan dan terus menerus. Terdapat beberapa aspek dalam *Simple Design and Continuous Refinement*, yaitu:
- a) Aspek desain sederhana
 - b) Aspek keberlanjutan
 - c) Aspek respon pegawai.

1.7 Kerangka Pemikiran

Bagan 1. Kerangka Berpikir



1.8 Metode Penelitian

1.8.a. Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia (Noor, 2011). Penelitian kualitatif berasumsi bahwa penelitian sistematis harus dilakukan dalam suatu lingkungan yang alamiah dan langsung (Denzim & Lincoln, 2009). Metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif dipilih karena penelitian yang dilakukan adalah berkaitan dengan peristiwa-peristiwa yang sedang berlangsung dan berkenaan dengan kondisi masa sekarang. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti suatu kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran atau kelas peristiwa pada masa sekarang. Metode deskriptif kualitatif juga didasarkan pada pengamatan dan wawancara terhadap suatu fenomena dan peneliti mendeskripsikan dari hasil wawancara dan observasi serta literatur yang peneliti lihat di lapangan. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Nazir, 2011).

1.8.b. Ruang Lingkup/Fokus

Fokus penelitian terdapat pada aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) yang diluncurkan oleh pemerintah Kota Yogyakarta untuk menjadikan tata kelola pemerintahan yang *agile*, dan untuk mengintegrasikan informasi-informasi publik serta pelayanan publik bagi masyarakat Kota Yogyakarta. Subjek penelitian yang dijadikan sumber informasi atau subjek penelitian adalah pihak Pemerintahan Kota Yogyakarta khususnya Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta. Dengan ditetapkannya subjek yang diteliti maka memudahkan peneliti dalam mencari informasi dan data yang diperlukan dalam proses penelitian. Adapun objek penelitian ini adalah mengenai prinsip *agile governance* melalui aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) yang diluncurkan oleh pemerintah Kota Yogyakarta.

1.8.c Fenomena Penelitian

Tabel 2. Fenomena Penelitian

No.	Fokus	Fenomena Penelitian	Indikator Penelitian
1	Prinsip Agile Governance	1. <i>Good Enough Governance</i>	a. Aspek Sumber Daya Manusia (SDM) b. Aspek Sumber Daya Teknologi (SDT)
		2. <i>Business-Driven</i>	Aspek peningkatan ekonomi
		3. <i>Human Focused</i>	a. Aspek Partisipasi Masyarakat b. Aspek Komunikasi
		4. <i>Based on Quick Wins</i>	a. Aspek Kecepatan b. Aspek Ketepatan c. Aspek Kesuksesan
		5. <i>Systematic and Adaptive Approach</i>	a. Aspek Sistematis b. Aspek Adaptif
		6. <i>Simple Design and Continuous Refinement</i>	a. Aspek Desain Sederhana b. Aspek Keberlanjutan c. Aspek Respon Pegawai
2	Aspek pendorong/pendukung	1. <i>Support (Dukungan)</i>	a. Disepakatinya kerangka <i>e-government</i> dalam mencapai visi dan misi

			b. Dialokasikan Nya sumber daya (manusia, finansial, waktu dan lainnya) c. Di bangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktural pendukung d. Disosialisasikan konsep <i>e-government</i> secara merata.
		2. <i>Capacity</i> (Kemampuan)	a. Ketersediaan sumber daya finansial b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi c. Ketersediaan sumber daya manusia.
		3. <i>Value</i> (Nilai)	Dampak atau manfaat yang dirasakan oleh masyarakat.

1.8.d. Jenis dan Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Sumber data ini adalah sumber data pertama di mana sebuah data dihasilkan. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini diambil langsung dari lapangan melalui wawancara dengan pihak yang bersangkutan meliputi Pemerintahan Kota Yogyakarta, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta dan masyarakat atau pengguna aplikasi JSS.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data kedua setelah data primer, di mana diharapkan dapat berperan membantu mengungkapkan data yang dibutuhkan. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diambil dari *website* Jogja Kita dan aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS), dokumen-dokumen, dan literatur pendukung lainnya.

1.8.e. Pemilihan Informan

Pemilihan informan dalam penelitian kali ini dilakukan dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*, yaitu pengambilan informan yang dipilih berdasarkan kriteria-kriteria atau ciri-ciri khusus yang sesuai dan memiliki kompetensi di bidangnya (Sugiyono, 2009), dengan kata lain informan tersebut memahami dan menguasai permasalahan yang menjadi topik penelitian dan bersedia memberikan informasi serta data-data yang valid terkait dengan kebutuhan penelitian, adapun informan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3. Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Inisial	Keterangan
1	Narasumber 1	DA	Sub. Koordinator Perancangan dan Pengembangan Aplikasi JSS, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta
2	Narasumber 2	CA	Bagian Sistem Informasi dan Statistik (SIS) Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta
3	Narasumber 3	TP	Bagian Sistem Informasi dan Statistik (SIS) Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta
4	Narasumber 4	RD	Pengguna/masyarakat
5	Narasumber 5	RA	Pengguna/masyarakat
6	Narasumber 6	AS	Pengguna/masyarakat
7	Narasumber 7	NW	Pengguna/masyarakat

1.8.f. Instrumen Penelitian

Moleong (2009) mengatakan bahwa dalam pengumpulan data, peneliti alamiah lebih banyak bergantung pada dirinya sendiri sebagai alat. Hal tersebut mungkin disebabkan sukarnya mengkhususkan secara tepat apa yang akan diteliti. Menurut Nasution (2000), wawancara merupakan alat yang ampuh untuk mengungkapkan kenyataan dan apa yang dipikirkan atau yang dirasakan. Dalam penelitian ini akan digunakan wawancara terstruktur, yaitu dengan menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Perekam suara *handphone* digunakan untuk merekam cerita yang dituturkan oleh narasumber dan

merekam pembicaraan saat mengadakan wawancara. Kamera digunakan untuk mendokumentasikan peristiwa-peristiwa atau hal-hal yang dianggap mendukung serta mendapatkan kejelasan tentang data tertentu dalam penelitian. Catatan lapangan digunakan untuk mencatat hal-hal yang dianggap perlu mendukung penelitian.

1.8.g. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi atau Pemantauan *Website*

Sebuah metode ilmiah observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan fenomena-fenomena yang diselidiki. Observasi hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan panca indera, penglihatan, penciuman, pendengaran untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah atau fenomena penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu. Observasi dilakukan dengan memantau *website* Jogja Kita dan aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS).

2. Wawancara

Wawancara adalah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian. Wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian, atau proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh lewat teknik yang lain sebelumnya.

3. Dokumentasi

Informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam *website* Pemerintah Kota Jogja, aplikasi JSS, arsip foto, jurnal dan bentuk kegiatan lainnya. Data berupa dokumen juga bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi. Perlu sebuah kepekaan teoritik dalam diri peneliti untuk memaknai semua dokumen tersebut sehingga tidak sekedar barang yang tidak bermakna.

1.8.h. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan pengamatan, data dari buku, rekaman audio dan data dari halaman web sehingga dapat dengan mudah dipahami. Miles and Huberman (dalam Sugiyono, 2019), mengatakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilaksanakan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga tuntas, sampai datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam data kualitatif, yaitu:

a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Kegiatan utama di setiap penelitian adalah kegiatan pengumpulan data. Terkait dengan penelitian kualitatif, pengumpulan datanya adalah dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi ataupun gabungan ketiganya.

b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Arti dari reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, kemudian dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah memasuki langkah ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melaksanakan pengumpulan data selanjutnya bila diperlukan.

c. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah langkah reduksi, selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan lain sejenisnya. Dengan langkah ini maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja berikutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

d. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah verifikasi atau pengambilan keputusan. Hasil penelitian yang telah terkumpul dengan terangkum harus diulang kembali dengan mencocokkan pada reduksi data dan penyajian data, agar kesimpulan yang telah dikaji dapat disepakati untuk ditulis sebagai laporan yang memiliki tingkat kepercayaan yang benar. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode deduktif dalam penarikan kesimpulan. Metode deduktif merupakan cara analisis dari kesimpulan umum yang diuraikan menjadi contoh-contoh konkrit atau fakta-fakta sehingga menjadi kesimpulan khusus.

1.9. Sistematika Tesis

BAB I. Pendahuluan

BAB II. Gambaran Umum *Setting* Penelitian

BAB III. Hasil Penelitian

BAB IV. Analisis/Pembahasan Hasil Penelitian

BAB V. Penutup