

SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI DALAM KONSEP SMART CITY KOTA BOGOR

Abu Bakar Basri¹, Agung Restu Ramadhan², Ananda Alfiah³, Wildan Khoirul
Fikri⁴, Muhammad Risyad Fadilah⁵, Mulil Khaira, Muhammad Encep

¹Computer Science, Universitas Djuanda, Bogor, Indonesia;

²Computer Science, Universitas Djuanda, Bogor, Indonesia;

³Computer Science, Universitas Djuanda, Bogor, Indonesia;

⁴Computer Science, Universitas Djuanda, Bogor, Indonesia;

⁵Computer Science, Universitas Djuanda, Bogor, Indonesia;

¹ Alamat email abubakarbasri23@gmail.com; ² Alamat email ryuackerman29@gmail.com; ³ Alamat email anandaalfiyahh@gmail.com; ⁴ Alamat email wildankhoirulfikri585@gmail.com; ⁵ risyadfadilah1234@gmail.com;

Abstrak

Pelayanan public dalam konsep smart city yang di terapkan di kabupaten Bogor saat ini merupakan sistem tatakelola pemerintahan yang berbasis teknologi, ini merupakan pergeseran dikarenakan era globalisasi yang terus berkembang. smart city di harapkan menjadi solusi untuk menjawab segala permasalahan yang ada di kota Bogor, seperti di amanatkan pada undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pemerintah kotasebagai salah satu sarana penyelenggara pelayanan publik mempunyai peran yang sangat penting dalam memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kota Bogor terus tumbuh dan berbenah menyongsong era persaingan bebas menuju Masyarakat Ekonomi Asean. Aplikasi berbasis mobile dapat diakses dengan mudah menggunakan smartphone pribadi masyarakat yang dapat digunakan untuk melaporkan informasi terkait pelayanan publik, mengetahui informasi dan kebijakan pemerintah dan dapat juga di akses oleh pemerintah dan stakeholder di pemerintahan yang dapat memberikan feedback secara langsung kepada masyarakat. (Riskha Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022)

Kata kunci: *pelayanan public, smart city, aplikasi*

I. PENDAHULUAN

Kota Bogor adalah salah satu kota yang berada di Provinsi Jawa Barat yang letaknya berdekatan dengan kota Jakarta. Kota Bogor ini terletak di tengah-tengah daerah Kabupaten Bogor sehingga menjadi pusat Wilayah Bogor. Luas wilayah Kota Bogor 118,50 Km² dengan jumlah penduduk 1.032.375 Jiwa dan jumlah wilayah administrasi terdiri dari 6 Kecamatan dan 68 Kelurahan. Kota Bogor merupakan kota yang berbatasan langsung dengan ibukota Jakarta. Masyarakat asli adalah suku sunda namun karena pesatnya urbanisasi masyarakat Bogor sekarang ini terdiri dari beragam suku dan budaya. Urbanisasi dari pedesaan ke perkotaan tentunya menimbulkan banyak dampak sosial bagi masyarakat sekitar diantaranya masalah sosial ekonomi, transportasi, budaya dan masalah lainnya. Pemerintah Kota Bogor tentu saja diharapkan dapat mengakomodir kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi diharapkan dapat membantu pemerintah dan masyarakat untuk melakukan komunikasi secara interaktif yang bertujuan untuk kemajuan Kota Bogor. (Sulistyorini et al., 2017) Salah satu yang dapat dilakukan adalah dengan merancang sebuah aplikasi smart city berbasis mobile untuk meningkatkan kualitas layanan publik studi kasus Pemkot Bogor. Penelitian ini bertujuan untuk menginformasikan program-program pemerintah kepada masyarakat mengenai proses pelayanan masyarakat dengan menggunakan "E-Report". (Putri & Utomo, 2017) Sistem ini dibangun menggunakan software (Sistem Informasi Pemerintahan), Hardware (seperangkat komputer) dan Network (Jaringan LAN dan wireless). Smart city merupakan sebuah konsep kota cerdas yang dapat membantu masyarakat dalam mengelola sumber daya yang ada dengan efisien dan memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat atau lembaga dalam melakukan kegiatannya atau pun mengantisipasi kejadian yang tak terduga sebelumnya. Lahirnya konsep smart city tumbuh seiring semakin majunya perkembangan teknologi informasi yang merambah hampir seluruh kalangan, tua muda, kaya miskin, desa kota. Masyarakat semakin mudah dan cepat melakukan komunikasi, mendapatkan informasi yang dibutuhkan, serta melakukan pekerjaan lain dengan lebih mudah, cepat, dan ringkas. (Suhendar & Sarifah, 2017)

II. METODOLOGI

Berikut adalah metode yang digunakan dalam pengembangan sistem informasi pelayanan public berbasis aplikasi dalam konsep smart city adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik dan peneliti ingin mengetahui secara mendalam melalui responden yang ditanya. (putri et al., 2017)

2. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan mengamati peristiwa di lapangan. Peneliti menggunakan jenis observasi tak berstruktur dengan alasan agar peneliti dapat mengumpulkan informasi yang banyak. (Yuliani & Kristiawan, 2017)

3. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan memperoleh dokumen atau arsip dari instansi yang menjadi obyek penelitian. Data yang diperoleh adalah data yang berhubungan dengan permasalahan penelitian yang termasuk juga data yang berasal dari Internet, brosur, peraturan-peraturan, dan sejenisnya yang berhubungan dengan kebutuhan penelitian. (Alawiah, 2017)

III. HASIL DAN DISKUSI

- Pelayanan Publik

pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan bangunan, izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan

air minum, listrik dan sebagainya. Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu : pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Irfiani & Encep, 2017)

- Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas Pelayanan Publik biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari :
1. kinerja (performance).

2. keandalan (reliability).

3. mudah dalam penggunaan (easy of use).
 4. estetika (esthetics).
- Pengertian smart city

Smart city atau kota pintar banyak di terapkan di berbagai kota pada negara maju sejak awal perkembangan teknologi komunikasi dan informasi. Smart city mengarah pada sebuah konsep bahwa sebuah kota yang pintar adalah kota yang dapat memahami kondisi emosi dan perilaku masyarakat terhadap kepuasan layanan public, menambahkan kepercayaan dan rasa aman terhadap pemerintah, meningkatkan kualitas dan taraf hidup, memanfaatkan layanan teknologi sebagai media interaktif antara masyarakat dan pemerintah, serta mengintegrasikan berbagai komponen pemerintahan dengan respon yang cepat tanggap terhadap aspirasi apapun yang datang dari masyarakat. Tujuan dari membangun konsep smart city untuk menciptakan good governance dan menumbuhkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintahan. Smart City sendiri bisa didefinisikan sebagai kota yang mampu menggunakan SDM, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat.(Wanto, 2018)
 - Pengertian Aplikasi Berbasis Mobile

Aplikasi adalah suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang di inginkan pengguna. Biasanya dibandingkan dengan perangkat lunak sistem yang mengintegrasikan berbagai kemampuan komputer, tapi tidak secara langsung menerapkan kemampuan tersebut untuk mengerjakan suatu tugas yang menguntungkan pengguna. Salah satu jenis aplikasi berbasis mobile yang populer adalah aplikasi android. Android merupakan generasi baru platform mobile berbasis linux yang mencakup sistem operasi, middleware, dan aplikasi(Mulyadi & Darmansyah, 2017)
 - Pengertian Kualitas dan Layanan Publik

Untuk menentukan kualitas layanan publik perlu dilakukan uji dan analisa lebih mendalam. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima. Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat. Untuk mengukur kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya(Wahyu Hidayat Ibrahim, 2017)

- Proses Implementasi Kerjasama Pemerintah Kota Bogor dan PT. Telkom dalam Membangun smart city kerjasama merupakan langkah yang diambil oleh pemerintah untuk menutupi keterbatasan yang dimiliki oleh pemerintah, dalam melakukan pembangunan infrastruktur untuk mendukung smart city, dibutuhkan jumlah anggaran yang tidak sedikit. Dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kota Bogor melakukan kerjasama dengan harapan, keterlibatan mitra-mitra tersebut dalam pembangunan smart city dapat membantu tercapainya pembangunan smart city secara efektif dan efisien, dengan kontribusi sumberdaya yang dimiliki oleh mitra terkait. Kerjasama antara Pemerintah Kota Bogor dengan PT. Telkom dalam membangun smart city dipayungi oleh MoU yang telah disepakati pada tahun 2013 tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk mewujudkan program Digital Government Services melalui Bogor Smart City, MoU merupakan kerangka besar dari bingkai kerjasama yang dijalin, dari MoU kemudian kerjasama diteruskan dalam bentuk PKS, yang lebih rinci membahas per proyek kerjasama yang dilaksanakan.

Melalui proses kerjasama tersebut, pemerintah menginginkan masyarakat dapat merasakan manfaat dari pembangunan pelayanan tersebut, dengan mode pelayanan yang lebih praktis dan efektif, masyarakat dapat merasakan manfaat pelayanan dalam membantu mereka meningkatkan kualitas hidup, serta mengatasi kebutuhan masyarakat sehingga mendorong tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Adapun aktor-aktor yang terlibat dalam kerjasama tersebut adalah Walikota Bogor, Bappeda, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bogor, Bagian Hukum Setda Kota Bogor dan PT. Telkom. (Sinurat et al., 2017)

- Realisasi Kerjasama Pemerintah Kota Bogor dan PT. Telkom
 - 1) Pengadaan WIFI, merupakan realisasi kerjasama dari MoU yang ditandatangani pada tahun 2013, oleh Walikota Bogor dan perwakilan PT. Telkom. Untuk menyediakan jaringan di kota Bogor dibangun sarana wifi gratis di area-area publik, dalam membangun smart city, (Apriyani, d & sunarti, 2017)

Pemerintah Kota Bogor melakukan evolusi pada sistem pelayanan, dengan banyak menciptakan aplikasi dan sistem pelayanan online, sehingga perluasan jaringan dengan membangun WIFI pada area publik untuk digunakan secara gratis oleh masyarakat, merupakan langkah penting untuk memfasilitasi masyarakat secara penuh dalam pelayanan, dengan memberikan kemudahan akses pada masyarakat.
 - 2) PIP (Pusat Informasi Publik) merupakan proyek kerjasama antara Pemerintah Kota Bogor dengan PT. Telkom untuk membangun fasilitas pelayanan terpadu terkait informasi kepada masyarakat, PIP dibangun dengan tujuan transparansi dan efisiensi akses informasi oleh

masyarakat. Dimana kebutuhan masyarakat akan informasi dan transparansi kinerja pemerintahan dapat diperoleh melalui PIP. Ini sebagai bentuk reformasi birokrasi meminimalisir alur operasional dalam memberikan informasi. Dimana masyarakat yang memiliki kepentingan

atau ingin mengetahui informasi terkait proses pemerintahan dan kinerja pemerintah, dapat datang ke lokasi PIP yang dilengkapi saran untuk mengakses informasi dan internet. (Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, 2017)

- 3) BDK (Bogor Digital Kreatif) merupakan proyek kerjasama Pemerintah Kota Bogor yang memfasilitasi komunitas digital di kota Bogor melalui fasilitas BDK pemerintah ingin meningkatkan produksi digital Kota Bogor, agar dapat bersaing dengan daerah lain. Untuk mendukung smart city, peningkatan kreatifitas dibidang digital dan meningkatkan kemampuan serta minat masyarakat dalam digitalisasi, pemerintah mendirikan BDK untuk mendorong hal tersebut terjadi. Kerjasama BDK berlaku selama 5 tahun sesuai yang tertera dalam PKS, terhitung dari diberlakukannya perjanjian kerjasama pada bulan September tahun 2016. Dalam kerjasama Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bogor terlibat sebagai pengelola dan penyedia anggaran, kerjasama pembangunan BDK merupakan kerjasama dengan sistem Sewa, dimana BDK menggunakan gedung bangunan milik PT. Telkom, yang dibayar sewa oleh Pemerintah Kota Bogor.
- 4) Fasilitas E-commerce, merupakan kerjasama Pemerintah Kota Bogor dengan PT. Telkom yang memfasilitasi kelompok UKM yang ada di Kota Bogor, proyek kerjasama ini sebagai bentuk pembangunan sektor ekonomi, untuk menciptakan kondisi smart economy sebagai salah satu pondasi smart city. ecommerce ditujukan untuk mempermudah perluasan jaringan dan jangkauan pasar oleh pengusaha UKM, dengan menghimpun para pelaku UKM dalam wadah E-commerce. (Veronica, 2017) Melalui E-commerce pelaku UKM dibantu untuk mendapatkan pelatihan mengenai pemanfaatan teknologi dalam bisnis, proses pemasaran melalui internet secara online, yang dapat diperoleh secara gratis oleh pelaku UKM Kota Semarang.

Fiber optic merupakan sebuah alat transmisi data pada jaringan komputer, (Anggiawan et al., 2018) yang dapat mengirimkan dan meneruskan data dalam jumlah besar secara cepat, dan dapat menghubungkan data-data antar informasi, selain itu fiber optic dapat menjaga stabilitas jaringan, sehingga fiber optic banyak digunakan untuk menghubungkan jaringan-jaringan tingkat menengah ke atas. Seperti instansi pemerintahan yang menuntut adanya struktur jaringan yang stabil dan cepat. Untuk mewujudkan smart city dalam

tata kelola pemerintahan Kota Bogor, diperlukan jaringan yang stabil dan dapat meghubungkan antar instansi pemerintah. untuk menjalankan pemerintahan yang efektif.(Chaniago & Hardiana, 2017)

IV. KESIMPULAN

Smart city atau kota pintar banyak di terapkan di berbagai kota pada negara maju sejak awal perkembangan teknologi komunikasi dan informasi. Smart city menjadi alternatif solusi bagi Kota Bogor untuk mengatasi segala permasalahan yang ada di dalam kotanya. Program smart city ini diadopsi dengan tujuan memberikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien kepada segala lapisan masyarakat dan mengacu visi Kota Bogor sebagai kota inklusif.(Encep et al., 2022)

Kota Bogor adalah salah satu kota yang berada di Provinsi Jawa Barat yang letaknya berdekatan dengan kota Jakarta. Kota Bogor ini terletak di tengah- tengah daerah Kabupaten Bogor sehingga menjadi pusat Wilayah Bogor. Luas wilayah Kota Bogor 118,50 Km² dengan jumlah penduduk 1.032.375 Jiwa dan jumlah wilayah administrasi terdiri dari 6 Kecamatan dan 68 Kelurahan. Kota Bogor merupakan kota yang berbatasan langsung dengan ibukota Jakarta. Masyarakat asli adalah suku sunda namun karena pesatnya urbanisasi masyarakat Bogor sekarang ini terdiri dari beragam suku dan budaya. Metode yang digunakan dalam pengembangan sistem informasi pelayanan public dalam konsep smart city:

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan bangunan, izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

2. Kualitas dan Pelayanan Public

Kualitas layanan publik perlu dilakukan uji dan analisa lebih mendalam. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima.

3. Proses Implementasi Kerjasama Pemerintah Kota Bogor dan PT. Telkom dalam Membangun smart city Kerjasama merupakan langkah yang diambil oleh pemerintah untuk menutupi keterbatasan yang dimiliki oleh pemerintah, dalam melakukan pembangunan infrastruktur untuk mendukung smart city, dibutuhkan jumlah anggaran yang tidak sedikit. Dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kota Bogor melakukan kerjasama dengan harapan, keterlibatan mitra-mitra tersebut dalam pembangunan smart city dapat membantu tercapainya pembangunan smart city secara efektif dan efisien, dengan kontribusi sumberdaya yang dimiliki oleh mitra terkait.

Kerjasama antara Pemerintah Kota Bogor dengan PT. Telkom dalam membangun smart city dipayungi oleh MoU yang telah disepakati pada tahun 2013 tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk mewujudkan program Digital Government Services melalui Bogor Smart City (Aliyyah et al., 2022)

4. Realisasi Kerjasama Pemerintah Kota Bogor dan PT. Telkom

- Pengadaan WIFI, merupakan realisasi kerjasama dari MoU yang ditandatangani pada tahun 2013, oleh Walikota Bogor dan perwakilan PT. Telkom.
- PIP (Pusat Informasi Publik) merupakan proyek kerjasama antara Pemerintah Kota Bogor dengan PT. Telkom untuk membangun fasilitas pelayanan terpadu terkait informasi kepada masyarakat, PIP dibangun dengan tujuan transparansi dan efisiensi akses informasi oleh masyarakat.
- BDK (Bogor Digital Kreatif) merupakan proyek kerjasama Pemerintah Kota Bogor yang memfasilitasi komunitas digital di Kota Bogor, melalui fasilitas BDK pemerintah ingin meningkatkan produksi digital Kota Bogor, agar dapat bersaing dengan daerah lain.
- Fasilitas E-commerce, merupakan kerjasama Pemerintah Kota Bogor dengan PT. Telkom yang memfasilitasi kelompok UKM yang ada di Kota Bogor, proyek kerjasama ini sebagai bentuk pembangunan sektor ekonomi, untuk menciptakan kondisi smart economy sebagai salah satu pondasi smart city.
- Fiber optic merupakan sebuah alat transmisi data pada jaringan komputer, yang dapat mengirimkan dan meneruskan data dalam jumlah besar secara cepat, dan dapat menghubungkan data-data antar informasi, selain itu fiber optic dapat menjaga stabilitas jaringan, sehingga fiber optic banyak digunakan untuk menghubungkan jaringan-jaringan tingkat menengah ke atas. Seperti instansi pemerintahan yang menuntut adanya struktur jaringan yang stabil dan cepat.

REFERENSI

- Alawiah, E. T. (2017). Rancangan Aplikasi Smart City Berbasis Mobile Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Studi Kasus Pemkot Bogor. *Jurnal Teknik Komputer AMIK BSI*, 3(1), 24–29. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jtk/article/view/1339>
- Aliyyah, R. R., Encep, M., & Humaira, M. A. (2022). *PENDAMPINGAN LEARNING MANAGEMENT SYSTEM : SOLUSI PEMBELAJARAN MASA DARURAT CORONA VIRUS DISEASE (COVID-19) LEARNING MANAGEMENT SYSTEM ASSISTANCE : LEARNING SOLUTIONS FOR THE CORONA VIRUS DISEASE (COVID-19) EMERGENCY*. 8(April), 50–55.
- Anggiawan, D. D., Pandie, E. S. Y., Kom, S., Kom, M., Boru, M., Komputer, J. I., Sains, F., Teknik, D., & Cendana, U. N. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Publik Kelurahan Bakunase Kota Kupang Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Berbasis Web. *J-Icon*, 6(2), 8–13.
- Apriyani, d, A., & sunarti. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 51(2), 1–7. www.bisnissurabaya.com
- Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, E. Y. F. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 33–42.
- Chaniago, M. B., & Hardiana, R. (2017). E-government Indonesia: Pengembangan Aplikasi E-report Pada Sistem Pelayanan Masyarakat. ... *Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi Vol*, 72–75. <https://core.ac.uk/download/pdf/268074920.pdf>
- Encep, M., Science, C., & Djuanda, U. (2022). *DESIGN OF DESKTOP-BASED LIBRARY APPLICATIONS*. 3(2), 115–130. <https://doi.org/10.30997/ijar.v3i2.223>
- Irfiani, E., & Encep, M. (2017). Rancang Bangun Sistem Informasi Penerimaan Peserta Didik Baru Berbasis Web (Studi Kasus: Smp Amaliah Bogor). *Swabumi*, 5(1), 10–16. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/swabumi/article/view/1757/1298>
- Mulyadi, R., & Darmansyah, R. (2017). Penerapan Kebijakan E-Demokrasi Dalam Konsep Smart City Terhadap. *Www.Jim.Unsyiah.Ac.Id/FISIP Corresponding Author : RizkiMulyadi@gmail.Com*, 2(2), 389–405. www.jim.unsyiah.ac.id/FISIP
- putri, mutia fadhila, maulana, indra, lestari, andini dwi, & tita, erma. (2017). B-Share Aplikasi Bank Darah Untuk Mempercepat Penyediaan Informasi Darah sebagai pendukung terciptanya Smart City. *Annual Research Seminar (ARS)*, 2(1), 388–391. <https://seminar.ilkom.unsri.ac.id/index.php/ars/article/view/933>
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(1), 70–90. <https://doi.org/10.52353/ama.v10i1.147>
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Sinurat, E. S. M., Lumanauw, B., & Roring, F. (2017). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2), 2230–2239.
- Suhendar, A., & Sarifah. (2017). Healthcare Facility Area Mapping (HEFAM) Sebagai Media Informasi Letak dan Fasilitas Kesehatan. *Prosiding Seminar Nasional Riset Terapan | SENASSET*, 0(0), 42–46. <http://ejournal.lppmunsera.org/index.php/senasset/article/view/422/497>
- Sulistiyorini, P., Rusli, C. Y., & Indrayanti, I. (2017). Aplikasi Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik Secara Online Untuk Mendukung Smart Government Kota Pekalongan (Online

Public Service Quality Measurement Application To Support Smart Government Pekalongan City). *Jurnal Litbang Kota Pekalongan*, 13, 62–72. <https://doi.org/10.54911/litbang.v13i0.56>

- Veronica, S. E. . M. S. A. , D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan(Studi Pada Salondewidi Kota Jambi). *STIEMuhammadiyah Jambi*, 5(1), 55–69.
- Wahyu Hidayat Ibrahim, M. I. (2017). Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(2), 17–22.
- Wanto, A. H. (2018). Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2(1), 39. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v2n1.p39-43>
- Yuliani, T., & Kristiawan, M. (2017). Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Membina Kompetensi Sosial (Pelayanan Prima) Tenaga Administrasi Sekolah. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)*, 1(2), 122–132. <https://doi.org/10.31851/jmksp.v1i2.1013>