

Implementasi Area Traffic Control System (ATCS) Sebagai Pelayanan Publik Di Dinas Perhubungan Kota Malang

Agies Nina Pramestarivia^{1*}, Iradhad Taqwa Sihidi²

^{1,2}Government Studies Department, Universitas Muhammadiyah Malang

²iradhad@umm.ac.id

Abstract

The growth of cities and the movement of people who have experienced very rapid development is aimed at an increasing population, increasing income and increasing workforce. This raises the demand for transportation to increase so that it requires solutions to meet the conditions that occur in safe and orderly traffic. One form of solution in improving services on the transportation system is the presence of ATCS. The purpose of this study is to determine the implementation of the Area Traffic Control System (ATCS) as a public service at the Malang city transportation service. The theory used in this research is the implementation of policies according to George Edward III which there are 4 factors that influence the success or failure of policy implementation. This study used descriptive qualitative method. Data collection was done by means of interviews, observations, and documentation, then the data were analyzed by data collection procedures, data reduction and drawing conclusions. The results of this study indicate that the ATCS solution provided by the Malang City Transportation Service has been running well as evidence that the application of ATCS can reduce the level of accidents and congestion that occurs in traffic. . (TNR, 11pt, single line spacing, 1 paragraph)

Keywords: Implementation, Public Service, Area Traffic Control System (ATCS)

Abstrak

Pertumbuhan kota dan pergerakan manusia yang telah mengalami perkembangan yang sangat pesat ditujukan dengan populasi penduduk yang semakin bertambah, penghasilan yang meningkat serta tenaga kerja yang bertambah. Salah satu bentuk solusi dalam meningkatkan pelayanan pada sistem transportasi yaitu dengan adanya ATCS. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui implementasi Area Traffic Control System (ATCS) sebagai pelayanan publik pada dinas perhubungan kota Malang. Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu Implementasi Kebijakan menurut George Edward III yang terdapat 4 faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengambilan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian data dianalisis dengan prosedur pengumpulan data, reduksi data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya solusi ATCS yang disediakan dinas perhubungan Kota Malang sudah berjalan dengan baik sebagai bukti bahwa dengan penerapan ATCS ini dapat mengurangi tingkat kecelakaan maupun kemacetan yang terjadi pada lalu lintas.

Kata kunci: Implementasi, Pelayanan Publik, Area Traffic Control System (ATCS)

Introduction

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat sebagai hak warga negara atas mendapatkan pelayanan, baik pelayanan administrasi ataupun non administrasi yang disediakan oleh pemerintah terkait kepentingan public (Bellò *et al.*, 2018; Chen, Walker and Sawhney, 2020).. Pelayanan publik menjadi salah satu tolakukur kinerja Pemerintah (Putro *et al.*, 2020; Hanum and Sihidi, 2021; Hadi, Asworo and Taqwa, 2020). Masyarakat dapat menilai langsung kinerja dari pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam memberikan layanan yang profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra yang positif bagi instansi yang terkait.

Pelayanan publik menjadi isu yang harus dibahas karena berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat (Bellò *et al.*, 2018;

Skogerbø, Josefsen and Fjellström, 2019; Chen, Walker and Sawhney, 2020). Pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengertian ini memberikan petunjuk bahwa pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar bagi setiap warga Negara (Cunningham and James, 2017; Henley, Ranganathan and Gurtu, 2018; O'Leary, 2019; Kud, 2021; Stefanchuk *et al.*, 2021).

Akan tetapi, beberapa pelayanan belum sepenuhnya dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat, salah satunya dalam menyediakan kelancaran lalu lintas yang ada di Indonesia. Dalam perkembangan teknologi informasi 4.0 memberikan dampak disegala bidang kehidupan, dalam menghadapi reformasi birokrasi juga pasti dibutuhkan inovasi teknologi

(Panagiotopoulos, Klievink and Cordella, 2019; Chen, Walker and Sawhney, 2020; Sihidi, Sugiharto and Nurkhanifah, 2021) untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan publik dan bagi masyarakat dan mewujudkan sistem birokrasi yang efektif dan efisien sehingga terwujudnya *good governance*.

Pemanfaatan kemajuan teknologi dalam bidang pemerintahan yang biasa disebut *e-government* mulai diterapkan oleh berbagai negara untuk menunjang peran sebagai pelayan masyarakat. Optimalisasi sistem *e-government* menjadi suatu yang krusial guna menghadirkan sistem pelayanan publik yang lebih responsif di era industri digital (Alfarraj and Alalwan, 2016; Ismail *et al.*, 2020; Russo *et al.*, 2014; Ali *et al.*, 2021; Kusumah and Agusven, 2021; Martitah, Sumarto and Widiyanto, 2021; Mwangi, 2021).

Transportasi merupakan salah satu bidang yang tidak lupa dari pengaruh kemajuan teknologi. Pelayanan transportasi terdapat aspek-aspek yang diperhatikan yaitu: keselamatan, keamanan, keteraturan,

kenyamanan, terjangkau dan kesetaraan hal-hal ini menjadi standar pelayanan yang minimal seharusnya dimiliki pada transportasi pribadi kepada transportasi publik dapat tercapai sesuai yang diharapkan (Losa Calvin, 2018). Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dijelaskan bahwa untuk keselamatan, keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas serta memudahkan bagi pemakai jalan, maka jalan wajib dilengkapi dengan rambu-rambu lalu lintas.

Ditinjau dari aspek pergerakan penduduk, kecenderungan bertambahnya penduduk perkotaan yang semakin tinggi menyebabkan semakin banyaknya jumlah pergerakan baik di dalam maupun ke luar kota. Hal ini memberi konsekuensi logis yaitu perlu adanya keseimbangan antara sarana dan prasarana khususnya di bidang angkutan.

Kemacetan merupakan salah satu masalah lalu lintas yang sering ditemui, salah satunya di Kota Malang. Kota Malang merupakan pusat aktivitas pemerintah,

pendidikan, ekonomi, dan pariwisata yang ada di Provinsi Jawa Timur selain itu Kota Malang memiliki volume kendaraan yang meningkat setiap tahunnya ini salah satu indikator terjadinya kemacetan seperti dibawah ini:

Tabel 1.
Kemacetan Kota Malang
berdasarkan Plat Nomor tahun
2020

Kecamatan di Kota Malang	Jumlah Kendaraan Bermotor Berdasarkan Kecamatan dan Jenis Plat Nomor di Kota Malang (Unit)			
	Hita m	Kuning	Merah	Jumlah
	2020	2020	2020	2020
Kedungandang	95805	547	237	96589
Sukun	104460	843	110	105413
Klojen	56223	601	1386	58210
Blimbing	106559	1108	456	108123
Lowokwaru	100699	678	642	102019
KOTA MALANG	463746	3777	2831	470354

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, 2020

Dinas Perhubungan Kota Malang merupakan instansi yang berwewang dalam mengelola

transportasi serta permasalahan yang mengganggu kelancaran lalu lintas. Dinas Perhubungan Kota Malang menerapkan ATCS (*Area Traffic Control System*) sebagai sistem yang terkendali dalam menunjang pemantauan serta pengawasan arus lalu lintas yang ada di persimpangan kota Malang.

ATCS merupakan salah satu inovasi teknologi yang terkoneksi dengan beberapa titik persimpangan jalan di Kota Malang, sebagai alat pengendalian dan pengaturan waktu siklus pada persimpangan yang dapat dilakukan di CC-room ATCS Dinas Perhubungan Kota Malang. Dan untuk melayani masyarakat di Kota Malang, Dinas Perhubungan Kota Malang bekerjasama dengan radio *citygetz* untuk melaksanakan penyiaran pantauan arus lalu lintas pada persimpangan jalan dari ruang ATCS. ATCS berfungsi untuk mengatur waktu sinyal yang ada dipersimpangan secara responsif dan terkoordinasi, ATCS juga sebagai antisipasi bagi masyarakat yang akan melewati persimpangan yang macet agar mencari jalan alternatif yang lainnya. Maka dari itu tujuan dari

penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi ATCS sebagai pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kota Malang

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu metode untuk memahami dan memperdalam makna yang dikaji oleh individu atau kelompok yang berasal dari masalah sosial maupun masalah manusia (Creswell, 2015).

Pendekatan ini berisi strategi penelitian dimana didalamnya peneliti berusaha menyelidiki secara cermat suatu bentuk program kejadian atau peristiwa, aktivitas, proses atau sekelompok individu. Peneliti memilih model pendekatan studi kasus karena peneliti ingin mengetahui serangkaian program atau peristiwa yang terjadi dalam pemberdayaan masyarakat dengan tetap memperhatikan waktu. Lokasi penelitian berada di Dinas Perhubungan Kota Malang. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan

yaitu teknik analisis interaktif model Miles dan Huberman.

Hasil dan Pembahasan

Implementasi Area Traffic Control System (ATCS)

Menurut teori Implementasi Kebijakan dari George Edward III (Dunn, 2003) implementasi kebijakan ialah proses yang krusial karena seberapa baiknya suatu kebijakan tersebut apabila tidak dipersiapkan dan direncanakan dengan baik maka implementasinya tidak akan terwujud begitu juga sebaliknya apabila dalam proses implementasi kebijakannya dilakukan dengan baik namun pada saat rumusan kebijakan tidak dipikirkan dengan matang maka samasaja tujuan kebijakan tersebut tidak akan bisa tercapai.

Oleh karena itu, untuk bisa mencapai tujuan kebijakan, serta perumusan kebijakan dan implementasi harus dipersiapkan dan direncanakan dengan baik. Proses implementasi kebijakan sering dilakukan sebagai sesuatu hal yang berat di berbagai instansi. Namun pada suatu kesulitan, implementasi

kebijakan akan muncul sebagai trobosan yang menyajikan solusi.

Solusi yang didapatkan dari masalah-masalah sosial yang bermunculnya beragam model implementasi kebijakan yang berlangsung didalam instansi dalam berbagai tingkatan yang berbeda. Salah satu gambaran dari program pelayanan publik ialah seperti program ATCS dalam pengaplikasiannya ATCS merupakan suatu sistem pengendalian lalu lintas yang berbasis teknologi informasi yang memiliki tujuan untuk lebih mengoptimalkan kinerja jaringan jalan melalui koordinasi pengaturan lalu lintas di setiap persimpangan.

Tabel 2.
Tahapan Proses Implementasi
Kebijakan ATCS

Tahap an	Atribut	Keterangan
1.	Mulai muncul masalah lalu lintas	Masalah lalu lintas yang timbul seperti kemacetan, kehajatan,

		kecelakaan yang sering terjadi dipersimpangan. Dinas Perhubungan Kota Malang mempertimbangkan hal ini, dan mulai memikirkan akan solusinya dengan cara berkoordinasi dengan Kementerian Perhubungan.
2.	Pemerintah pusat membuat keputusan PM Perhubungan RI 26 Tahun 2015	Dalam peraturan ini mulai menemukan solusi dalam pengelolaan lalu lintas yaitu sistem alat pemberi isyarat lampu lalu lintas

3.	Kolaborasi dan bekerja sama dengan stakeholder	terkoordinasi (Area Traffic Control System) Inovasi ATCS harus didukung dengan adanya kolaborasi dan kerjasama dari seluruh stakeholder baik pemerintah maupun swasta. Dinas Perhubungan kota Malang bekerjasama dengan pihak kepolisian jika terjadi kasus kejahatan dan kecelakaan, bekerja sama dengan kominfo mengenai jaringan-
4.	Dukungan dari lingkungan yang inovatif	jaringan yang terkoneksi, bekerja sama dengan PLN dalam hal aliran listrik, dan bekerja sama dengan radio citygetz untuk menyiarkan kapasitas kendaraan yang melintas di simpang yang terkoneksi ATCS ini juga didukung dengan lingkungan yang inovatif untuk bisa mengembangkan SDM yang berintegritas, kreatif dan kompeten.
5.	Operasio	Saat ATCS ini sudah

	nal	diimplementas ikan maka didukung juga biaya operasional dan pemeliharaan supaya ATCS ini berjalan sesuai dengan tujuan dan dapat menciptakan efektifitasnya
--	-----	--

Sumber: Data Primer Peneliti, 2022

Terdapat beberapa dimensi serta indikator dalam implementasi seperti Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi atau Sikap, dan Struktur Birokrasi.

1. Komunikasi

Komunikasi dinilai menjadi indikator yang sangat penting karena komunikasi berkaitan dengan cara penyampaian ide, gagasan, peraturan dll. Komunikasi harus akurat dan dapat dimengerti oleh pelaksana kebijakan. Tentu saja komunikasi menjadi salah satu indikator yang akurat dan harus dimengerti dengan

cermat oleh para pelaksana implementasi. Segala keputusan kebijakan dan perintah harus diteruskan kepada anggota yang tepat sebelum keputusan dan perintah itu diikuti.

Implementasi Program *Area Traffic Control System (ATCS)* pada Dinas Perhubungan Kota Malang ini dilakukan dengan cara komunikasi 2 arah antara pihak-pihak yang bersangkutan tentang *Area Traffic Control System (ATCS)*. Komunikasi merupakan tolak ukur seberapa jauh kebijakan dalam bentuk suatu peraturan yang telah disampaikan secara jelas dengan pendapat yang sama dan dapat dilakukan secara konsisten dengan para pelaksana peraturan tersebut.

Menurut (George Edward III. (2003)), ada tiga faktor yang harus diperhatikan dalam proses komunikasi kebijakan yaitu Penyaluran Komunikasi, Kejelasan Komunikasi, dan Konsistensi Komunikasi.

1. Penyaluran Komunikasi

Penyaluran Komunikasi merupakan salah satu cara bagaimana para pelaksana

Implementasi tersebut melakukan Komunikasi. Di Dinas Perhubungan Kota Malang dalam melaksanakan program ATCS dalam penyaluran Komunikasi menggunakan face to face secara langsung, media sosial seperti (instream, youtube dan website milik Dinas Perhubungan Kota Malang), dan juga *zoom meeting*. Diantara kedua belah pihak harus ada *two way communications*, untuk itu diperlukan adanya kerjasama yang diharapkan untuk bisa mencapai tujuan kebijakan.

2. Kejelasan Komunikasi

Kejelasan bermakna komunikator harus menyampaikan pesannya secara jelas sehingga dapat tercapai komunikasi yang akan disampainya pesan kepada komunikan. Kejelasan pesan ini akan memenuhi setidaknya tiga hal yaitu, berbahasa bahasa, istilah dan gerakan nada serta intonasi. Dalam implementasi program ATCS bahasa yang digunakan yaitu bahasa indonesia, sedangkan pada istilah dan gerakan serta intonasi tergantung pada kondisi lapangan.

3. Konsistensi Komunikasi

Konsistensi disini memiliki arti bahwa implementasi kebijakan akan berjalan efektif apabila perintah pelaksanaan harus konsisten dan jelas. Konsistensi yang dimaksud terkait dengan sikap, persepsi, dan respon dari aparat pelaksana implementasi dalam memahami secara jelas dan benar terhadap pedoman yang akan dilaksanakan. Dalam hal ini Dinas Perhubungan Kota Malang dalam implementasi program ATCS dirasa sudah cukup menjalankan komunikasi oleh pelaksana ATCS karena setiap staf atau pelaksana, melakukan briefing sebelum jam kerja yang sudah ditentukan.

2. Sumber Daya

Dalam implementasi terdapat beberapa sumber-sumber yang penting dalam sumber daya meliputi:

1. Kecukupan dan kualifikasi

Sumber daya Manusia sebagai pelaksana implementasi kebijakan, dimana sumber daya manusia tersebut memiliki

jumlah yang cukup dan memiliki kualifikasi untuk melaksanakan kebijakan. Staf atau sumber daya manusia pelaksana *Area Traffic Control System (ATCS)* pada Dinas Perhubungan Kota Malang direkrut melalui ASN dan adapun yang nonaparatur. Seluruh Staf pelaksana ditentukan oleh kepala Dinas Perhubungan Kota Malang secara langsung dengan catatan memenuhi kebutuhan dan syarat-syarat tertentu. Staf pelaksana *Area Traffic Control System (ATCS)* ini harus sesuai dengan tugas yang akan dilaksanakan.

2. Kewenangan

Kewenangan yang dimiliki oleh sumber daya manusia adalah kewenangan setiap pelaksana untuk melakukan hal-hal yang berkaitan dengan apa yang diamanatkan pada suatu kebijakan. Pelaksana program *Area Traffic Control System (ATCS)* ini bertanggung jawab secara penuh atas *Area Traffic Control System (ATCS)* dan wajib untuk memberikan laporan

Kepada Kepala bidang Lalu lintas yang mana membawahi bidang *Area Traffic Control System (ATCS)*.

3. Informasi

Informasi tentang bagaimana implementasi kebijakan program *Area Traffic Control System (ATCS)* di Dinas Perhubungan Kota Malang ini relevan dan memadai. Sejalan ini, seluruh staf pelaksana *Area Traffic Control System (ATCS)* di Dinas Perhubungan Kota Malang telah memberikan informasi yang baik terkait *Area Traffic Control System (ATCS)* hal ini dibuktikan dengan adanya informasi-informasi mengenai *Area Traffic Control System (ATCS)* yang diunggah dilaman milik Dinas Perhubungan Kota Malang seperti Instagram, Youtube, dan juga website agar masyarakat dapat mengetahui program *Area Traffic Control System (ATCS)* ini. Selain itu, Dinas Perhubungan Kota Malang juga memberikan informasi mengenai arus serta kepadatan Lalu Lintas di

persimpangan yang ada di Kota Malang yang terkoneksi dengan sistem Area Traffic Control System (ATCS) melalui radio citygetz agar masyarakat melewati jalur alternatif lainnya.

4. Sarana dan Prasarana

Sumber daya sarana dan prasarana adalah segala aspek sarana dan prasarana yang tersedia demi terselenggaranya pelaksanaan suatu kebijakan dan digunakan untuk mendukung secara langsung dan terkait dengan segala tugas-tugas yang ditetapkan. Dalam Program ini segala kebutuhan sarana dan prasarana sudah cukup memadai Selain itu teknologi yang digunakan digunakan juga teknologi yang sangat berkapasitas dan berkontribusi untuk lebih unggul.

3. Disposisi

Dalam pengimplementasian ATCS mengikuti SOTK Dinas Perhubungan Kota Malang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), yang bertanggung jawab mulai dari Kepala Dinas Perhubungan Kota

Malang, kemudian Kepala Bidang Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kota Malang, selanjutnya staf pada ATCS. Kemudian adanya pengawasan kinerja yang dilakukan oleh pimpinan terhadap staf ATCS Adanya dukungan terhadap kebijakan ATCS, baik itu dari pimpinan ataupun ATCS itu sendiri dengan adanya ATCS di Kota Malang. Para pelaksana dalam hal ini operator ATCS sudah memahami bagaimana cara mengoperasikan ATCS dan tujuan dari adanya ATCS itu sendiri. Intensitas tanggapan dari para pelaksana dalam hal ini staff ATCS cukup tinggi, meskipun kekurangan sumber daya manusianya akan tetapi mereka memaksimalkan dengan cara merangkap tugas baik itu sebagai operator ataupun sebagai teknisi di lapangan, dan para staff juga bekerja dengan baik.

Dinas Perhubungan Kota Malang dalam disposisi implementor antara lain sikap pelaksana, tingkat kepatuhan pelaksana dan pemberian insentif. Sikap pelaksana dalam implementasi kebijakan program ATCS cukup baik. Hal ini dapat terlihat dari banyaknya jumlah titik

simpang-simpang yang terkoneksi dengan system ATCS sampai sekarang telah memiliki 33 titik simpang.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi memegang peran yang sangat penting dalam implementasi kebijakan, berdasarkan struktur birokrasi pada Dinas Perhubungan Kota Malang dikepalai oleh Kepala Dinas yang berwenang memberikan komando secara langsung kepada sekretaris dinas, Kepala Bidang dan staf lainnya. Regulasi merupakan suatu peraturan yang ada dalam suatu lembaga, peraturan ini terdiri dari kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh lembaga itu sendiri.

Sistem regulasi yang teratur biasanya berpacu dalam meningkatkan dan pengawasan kinerja yang ada dalam lembaga secara terus menerus dengan berbagai kebijakan sebagai landasannya. Kepatuhan aparatur penyelenggara pelayanan juga aspek penting dalam sistem regulasi. Sistem regulasi dalam penerapan program pelayanan publik ATCS tidak terdapat kendala yang

signifikan terkait regulasi yang sudah diterapkan di Dinas Perhubungan kota Malang sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Sedangkan secara struktural dalam program ATCS tidak tertulis secara bagan terstruktur.

Pada dasarnya dalam penerapan program ATCS ini berjalan sesuai tujuan yang telah ditentukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ada di Kota Malang untuk mengurangi kemacetan dan masyarakat lebih mudah mengakses jalur-jalur yang macet di persimpangan yang sudah terkoneksi dengan Puskopal ATCS ini. Dinas Perhubungan juga terus mengupayakan agar simpang simpang yang belum terkoneksi dengan Puskopal ATCS ini segera terkoneksi agar memudahkan masyarakat Kota Malang maupun masyarakat yang ingin melintas di daerah Kota Malang.

Kesimpulan

Implementasi ATCS sebagai pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kota Malang ini membantu masyarakat dalam

memperoleh pelayanan dari pemerintah karena masyarakat dapat mengetahui titik atau simpang mana yang sedang padat kendaraan melalui radio citygetz dan media sosial Dinas Perhubungan Kota Malang yang mana hal ini selalu diupdate selama satu jam sekali mulai dari jam 07.00 sampai 16.00.

Dengan adanya implementasi ATCS sebagai pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kota Malang ini dapat meminimalisir pelanggaran lalu lintas dan kemacetan di area Kota Malang. Penerapan program ini diharapkan kedepannya dapat memperlancar masyarakat dalam melakukan perjalanan di Kota Malang. Implementasi Kebijakan program ATCS sebagai pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kota Malang mendapat respon positif oleh para pengendara.

Daftar Pustaka

- Alfarraj, O. and Alalwan, N. (2016) 'E-Government Service Delivery by a Local Government Agency: The Case of E-Licensing', *TELEMATICS AND INFORMATICS*. doi: 10.1016/j.tele.2016.02.003.
- Ali, M. *et al.* (2021) 'Does e-government control corruption? Evidence from South Asian countries', *Journal of Financial Crime*. doi: 10.1108/JFC-01-2021-0003.
- Bellò, B. *et al.* (2018) 'Does austerity drive public service innovation? Evidence from shared senior management teams in local government', *Public Money and Management*, 38(2), pp. 131–138. doi: 10.1080/09540962.2018.1407161.
- Chen, J., Walker, R. M. and Sawhney, M. (2020) 'Public service innovation: a typology', *Public Management Review*, 22(11), pp. 1674–1695. doi: 10.1080/14719037.2019.1645874.
- Creswell (2015) 'Riset Perencanaan, dan evaluasi riset kualitatif dan kuantitatif Pendidikan.', in *Pustaka Pelajar*.
- Cunningham, I. and James, P. (2017) 'Analysing public service outsourcing: The value of a regulatory perspective', *Environment and Planning C: Politics and Space*, 35(6), pp. 958–974. doi: 10.1177/0263774X16671138.
- George Edward III. (2003). (no date) 'Implementing Public Policy.', in *Washington DC: Congressional Quarterly Press*.
- Hadi, K., Asworo, L. and Taqwa, I. (2020) 'Inovasi Dialogis:

- Menuju Transformasi Pelayanan Publik Yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online)', *Journal of Government and Civil Society*, 4(1), p. 115. doi: 10.31000/jgcs.v4i1.2438.
- Hanum, A. A. and Sihidi, I. T. (2021) 'KEBIJAKAN PELARANGAN PENGGUNAAN CANTRANG DAN DAMPAKNYA TERHADAP NELAYAN CANTRANG DI KECAMATAN BRONDONG KABUPATEN LAMONGAN', *JURNAL AGREGASI Jurnal*, 9, pp. 100–117. doi: 10.34010/agregasi.v9i1.4470.
- Henley, W. H., Ranganathan, S. K. and Gurtu, A. (2018) 'Improving effectiveness of public service advertisements to prevent texting and driving of American youth', *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 23(4), pp. 1–9. doi: 10.1002/nvsm.1626.
- Ismail *et al.* (2020) 'Transparency and corruption: Does E-government effective to combat corruption?', *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(4), pp. 5396–5404. doi: 10.37200/IJPR/V24I4/PR201636.
- Kud, A. (2021) 'Decentralized Information Platforms in Public Governance: Reconstruction of the Modern Democracy or Comfort Blinding?', *International Journal of Public Administration*. doi: 10.1080/01900692.2021.1993905.
- Kusumah, S. and Agusven, T. (2021) 'Implementation Of E-Leadership In Government: Literature Review', 25(4), pp. 13164–13170.
- Losa Calvin (2018) 'Efektifitas Kerja Dalam Menangulangi Masalah Kemacetan (Suatu Studi Di Dinas Perhubungan Kota Manado).', *Jurnal Administrasi Publik*.
- Martitah, Sumarto, S. and Widiyanto (2021) 'E-Government's Effect On Corruption Reduction In Indonesian Local Government Bureaucracy: A Case Study In Central Java', *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*, 24(Special Issue 1), pp. 1–12. Available at: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85116024860&partnerID=40&md5=40a8b37797e673d3184824298825118e>.
- Mwangi, S. C. (2021) 'A survey of civic engagement tools and capabilities of city and county government web sites', *Online Journal of Communication and Media Technologies*, 11(4). doi: 10.30935/OJCMT/11255.
- O'Leary, C. (2019) 'Public Service Motivation: A Rationalist Critique', *Public Personnel Management*, 48(1), pp. 82–96. doi:

- 10.1177/0091026018791962.
- Panagiotopoulos, P., Klievink, B. and Cordella, A. (2019) 'Public value creation in digital government', *Government Information Quarterly*, 36(4). doi: 10.1016/j.giq.2019.101421.
- Putro, B. N. *et al.* (2020) 'Evaluasi Program Kelompok Usaha Bersama (KUBE) di Kecamatan Batu Kota Batu', *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 6(3), pp. 310–329. doi: <https://doi.org/10.26618/kjap.v6i3.4210>.
- Russo, C. *et al.* (2014) 'Benefits sought by citizens in multichannel e-government payment services: Evidence from Italy', *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109, pp. 1261–1276. doi: 10.1016/j.sbspro.2013.12.623.
- Sihidi, I. T., Sugiharto, M. A. and Nurkhanifah, L. (2021) 'The Effectiveness of Smart City Program Through Batu Among Tani Teknologi (BATT) in Batu City, Indonesia', *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 10(1), p. 1. doi: 10.31314/pjia.10.1.1-17.2021.
- Skogerbø, E., Josefsen, E. and Fjellström, A.-M. (2019) 'Indigenous Political Journalism in the Norwegian and Swedish Public Service Broadcasters', *Journalism Studies*, 20(7), pp. 991–1008. doi: 10.1080/1461670X.2018.1477550.
- Stefanchuk, M. *et al.* (2021) 'Digitalization of public services in countering criminal corruption offenses', *Estudios de Economia Aplicada*, 39(7). doi: 10.25115/eea.v39i7.5012.
- William Dunn (2003) *Pengantar analisis kebijakan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.