

Analisis Implementasi E-Government Dalam Menghasilkan Nilai Di Sektor Publik: Studi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) = Analysis of The Implementation of E-Government in Generating Value in The Public Sector: Study of The Jakarta Kini (JAKI) Application

Assandy Novia Melawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920523545&lokasi=lokal>

Abstrak

E-government berdampak signifikan pada administrasi publik di mana layanan publik beroperasi. Titik tolak penelitian ini adalah bahwa investasi dalam teknologi tidak bebas nilai dan diperlukan analisis realisasi manfaat e-government yang dikombinasikan dengan fokus pada nilai dengan framework value positions oleh Rose et al. (2015). Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan nilai yang diciptakan oleh implementasi JAKI. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode ilustratif sebagai strategi analisis data. Pengumpulan data melalui wawancara mendalam dilengkapi dengan data sekunder. Temuan penelitian menghasilkan bahwa nilai professionalism memfasilitasi dalam penciptaan layanan publik yang berkualitas yang dapat memungkinkan adanya penciptaan public record dan kesetaraan bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik. Akan tetapi, kesetaraan ini belum tercapai dikarenakan JAKI belum mampu mengakomodasi seluruh lapisan masyarakat secara inklusif, terutama penyandang disabilitas. Nilai efficiency memfasilitasi dalam penciptaan layanan publik yang berkualitas karena efisiensi yang tercipta dapat memungkinkan adanya penghematan sumber daya bagi internal pemerintah dan penghematan waktu serta biaya bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik. Selanjutnya, JAKI digambarkan sebagai pendorong nilai service yang diasosiasikan dengan kepastian layanan 24/7 dan upaya pemerintah dalam pembentukan layanan citizen centric, tetapi ketidakcocokan informasi yang diterima oleh masyarakat sebagai kesenjangan terhadap proposisi nilai service. Di sisi lain, JAKI tidak digambarkan sebagai pendorong keterlibatan warga.

.....Point of departure in this study is that investments in technology are not value-free, they are necessary to identify the realization of the benefits of e-government combined with a focus on value. The purpose of this paper is to investigate how JAKI can substantially contribute to value generation in the public sector. This study uses a qualitative approach with illustrative methods. In-depth interviews and secondary evidence provide the empirical data for the analysis. The findings reveal that professionalism facilitates the creation of better services because it allows the creation of public records and equity for citizens in accessing services. However, this equity has not been achieved because JAKI has not been able to accommodate citizen inclusively. Efficiency facilitates the creation of better government and better services because the efficiency created can allow saving resources for internal government and saving time and costs for the citizens. Furthermore, JAKI is described as the value of service driver associated with 24/7 service assurance and in the establishment of citizen centric services, but the information mismatch as a gap to the service value proposition. On the other hand, JAKI is not described as a driver of engagement that accommodates in deliberative processes and decision-making.