**ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *SMART CITY* DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Oleh**

**Fajar Rizky Ananta**

**(2416041070)**

**Reguler C**

****

**ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**BANDAR LAMPUNG**

**2025**

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada abad ke-21 telah membawa dampak signifikan terhadap hampir seluruh aspek kehidupan, termasuk dalam tata kelola pemerintahan modern. Jika sebelumnya birokrasi publik identik dengan proses yang lamban, manual, dan berbelit-belit, kini kehadiran teknologi digital memberikan peluang bagi pemerintah untuk menghadirkan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan efisien. Transformasi ini tidak hanya mengubah cara pemerintah bekerja, tetapi juga menggeser paradigma hubungan antara negara dan warganya. Masyarakat semakin kritis dan menuntut keterbukaan, kemudahan akses, serta partisipasi aktif dalam setiap proses pembangunan.

Dalam konteks tersebut, konsep smart city muncul sebagai solusi inovatif yang banyak diadopsi oleh kota-kota besar di seluruh dunia. Smart city tidak hanya dipahami sebagai program digitalisasi layanan publik semata, melainkan sebagai strategi pembangunan perkotaan yang berorientasi pada pemanfaatan data, inovasi, dan teknologi untuk mengatasi kompleksitas masalah perkotaan yang semakin beragam. Kota-kota besar saat ini menghadapi tantangan serius seperti kemacetan, pengelolaan sampah, keterbatasan ruang terbuka hijau, dan polusi udara. Semua persoalan ini memerlukan pendekatan baru yang tidak lagi dapat mengandalkan pola manajemen tradisional.

Melalui penerapan smart city, pemerintah berupaya mengintegrasikan berbagai aspek perkotaan—mulai dari transportasi, kesehatan, pendidikan, lingkungan hidup, hingga keamanan—ke dalam satu sistem yang terhubung secara digital. Dengan demikian, kebijakan dan pelayanan publik tidak lagi dibuat berdasarkan asumsi, melainkan bersumber dari data yang akurat dan real-time. Osborne (2020) menekankan bahwa konsep smart city bukan sekadar digitalisasi proses birokrasi, melainkan strategi komprehensif yang mengedepankan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan big data, internet of things (IoT), serta inovasi teknologi lainnya.

Lebih jauh, smart city juga memiliki dimensi sosial yang penting. Teknologi bukan hanya alat untuk mempercepat pelayanan, tetapi juga sarana untuk memperkuat partisipasi masyarakat. Warga dapat terlibat langsung melalui berbagai platform digital dalam memberikan masukan, melaporkan permasalahan, bahkan ikut serta dalam pengawasan kinerja pemerintah. Hal ini menciptakan pola interaksi baru yang lebih demokratis, kolaboratif, dan responsif terhadap kebutuhan nyata masyarakat perkotaan. Dengan demikian, smart city hadir tidak hanya sebagai simbol modernisasi teknologi, melainkan juga sebagai upaya membangun tata kelola pemerintahan yang lebih adaptif, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan publik.

Di Indonesia, inisiatif pengembangan smart city mulai digencarkan secara nasional melalui program *Gerakan Menuju 100 Smart City* yang resmi diluncurkan pada tahun 2017. Program ini merupakan bentuk keseriusan pemerintah dalam melakukan modernisasi pelayanan publik di tingkat daerah. Kehadiran program tersebut dimaksudkan agar pemerintah daerah tidak lagi bergantung pada pola pelayanan konvensional yang sering kali kurang responsif, tetapi beralih pada sistem berbasis teknologi, data, dan inovasi digital (Kominfo, 2019; Kominfo, 2021). Melalui program ini, setiap daerah didorong untuk merancang *Masterplan Smart City* yang disesuaikan dengan potensi, kebutuhan, serta permasalahan lokal. Dengan demikian, konsep smart city di Indonesia tidak hanya menyalin kebijakan global, tetapi dirancang agar relevan dengan karakteristik sosial, ekonomi, dan budaya masyarakat di setiap daerah.

Salah satu daerah yang menjadi perhatian adalah Kota Bandar Lampung, yang dikenal sebagai pusat kegiatan ekonomi, pendidikan, dan pemerintahan di Provinsi Lampung serta merupakan salah satu kota besar di Pulau Sumatra. Sebagai kota yang berkembang pesat, Bandar Lampung menghadapi beragam tantangan urban klasik. Masalah kemacetan lalu lintas, birokrasi pelayanan publik yang dinilai masih lamban, serta keterbatasan kualitas dan akses layanan publik merupakan isu yang terus muncul dalam keseharian warga. Kondisi ini diperparah oleh laju pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS, 2024), jumlah penduduk Kota Bandar Lampung telah mencapai lebih dari 1,3 juta jiwa. Angka ini menunjukkan tekanan yang semakin besar terhadap kapasitas pelayanan publik, mulai dari transportasi, kesehatan, pendidikan, hingga administrasi kependudukan. Sebagai ilustrasi, berikut adalah data pertumbuhan penduduk Kota Bandar Lampung dalam lima tahun terakhir:

Tabel 1.1: Pertumbuhan Penduduk Kota Bandar Lampung (2020–2024)

| Tahun | Jumlah Penduduk | Pertumbuhan (%) | Sumber |
| --- | --- | --- | --- |
| 2020 | 1.250.000 | 2.0% | BPS Kota BL |
| 2021 | 1.275.000 | 2.0% | BPS Kota BL |
| 2022 | 1.300.000 | 1.96% | BPS Kota BL |
| 2023 | 1.320.000 | 1.54% | BPS Kota BL |
| 2024 | 1.335.000 | 1.14% | BPS Kota BL |

*Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung (2025)*

Situasi tersebut menjadikan kebutuhan akan inovasi pelayanan publik sebagai hal yang mendesak. Pemerintah kota tidak dapat lagi hanya mengandalkan mekanisme pelayanan manual atau prosedur birokrasi yang panjang, sebab tuntutan masyarakat perkotaan semakin kompleks dan berorientasi pada efisiensi serta transparansi. Hughes (2017) menegaskan bahwa tantangan terbesar dalam administrasi publik modern bukan hanya kemampuan pemerintah menyediakan layanan, tetapi juga bagaimana layanan tersebut dapat diakses dengan cepat, mudah, dan setara oleh seluruh lapisan masyarakat. Dalam konteks Bandar Lampung, penerapan konsep smart city diharapkan dapat memberikan solusi strategis untuk menekan permasalahan klasik perkotaan sekaligus membuka ruang partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

Lebih jauh, keberhasilan penerapan smart city di Bandar Lampung tidak hanya akan memberikan manfaat praktis bagi warga dalam bentuk pelayanan publik yang lebih efisien, tetapi juga berpotensi meningkatkan daya saing kota di tingkat nasional maupun regional. Kota yang mampu memanfaatkan teknologi secara optimal akan lebih siap menghadapi dinamika globalisasi, urbanisasi, serta perubahan sosial yang cepat. Oleh karena itu, transformasi menuju smart city di Bandar Lampung bukan lagi sekadar pilihan, melainkan suatu keharusan dalam menjawab tantangan pembangunan perkotaan abad ke-21.

Penanggulangan berbagai permasalahan perkotaan di Bandar Lampung mulai diupayakan melalui serangkaian program inovatif berbasis teknologi informasi. Salah satu langkah penting adalah pengembangan aplikasi administrasi kependudukan online yang mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, maupun akta kematian. Jika sebelumnya proses pengurusan dokumen identitas kerap menimbulkan keluhan karena prosedurnya panjang, memakan waktu lama, dan mengharuskan warga datang berkali-kali ke kantor pelayanan, maka dengan adanya sistem digital, sebagian besar layanan dapat diakses hanya melalui ponsel pintar. Hal ini memotong rantai birokrasi dan memberikan kemudahan signifikan bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu.

Selain itu, pemerintah kota juga mulai menerapkan sistem pemantauan berbasis CCTV di berbagai titik strategis, baik di jalan raya, kawasan perkantoran, maupun ruang publik. Implementasi CCTV tidak hanya berfungsi untuk mengurangi angka kriminalitas dan meningkatkan keamanan warga, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam mendukung manajemen lalu lintas. Dengan adanya pemantauan real-time, aparat dapat lebih cepat mengambil keputusan, misalnya dalam mengatur rekayasa lalu lintas saat terjadi kemacetan atau menangani insiden di jalan. Inovasi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi dalam kerangka smart city bukan hanya untuk modernisasi, tetapi benar-benar diarahkan pada peningkatan kualitas hidup masyarakat sehari-hari.

Lebih jauh lagi, sistem pengaduan daring turut diperkenalkan sebagai sarana komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat. Melalui platform ini, warga dapat dengan mudah menyampaikan keluhan, laporan, atau aspirasi terkait pelayanan publik, mulai dari masalah infrastruktur jalan, pelayanan kesehatan, hingga administrasi perizinan. Sistem pengaduan online ini menjadi terobosan penting karena memungkinkan pemerintah merespons keluhan masyarakat secara lebih cepat, transparan, dan terukur. Bagi warga, adanya kanal pengaduan daring memberi ruang partisipasi yang lebih luas, sementara bagi pemerintah, data yang terkumpul dari laporan masyarakat dapat menjadi bahan evaluasi sekaligus dasar dalam merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran.

Diharapkan, rangkaian inovasi berbasis teknologi ini dapat memperkuat kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah daerah. Dalam teori administrasi publik, kepercayaan masyarakat merupakan modal sosial yang sangat penting bagi keberhasilan implementasi kebijakan. Ketika warga merasakan bahwa layanan yang diberikan semakin cepat, mudah, dan akuntabel, maka legitimasi pemerintah pun akan meningkat. Meutia, Pratiwi, dan Ardiansyah (2022) menegaskan bahwa modernisasi pelayanan publik melalui teknologi tidak hanya mempercepat layanan, tetapi juga merupakan strategi untuk membangun kedekatan emosional antara pemerintah dan masyarakat. Dengan kata lain, inovasi seperti aplikasi kependudukan online, CCTV, serta sistem pengaduan daring berfungsi ganda: memperbaiki kualitas layanan sekaligus memperkuat hubungan kepercayaan antara negara dan warganya.

Meskipun berbagai program inovasi digital telah mulai diterapkan, penerapan konsep smart city di Bandar Lampung tidak berjalan tanpa hambatan. Tantangan pertama yang sering muncul adalah keterbatasan infrastruktur teknologi informasi. Tidak semua wilayah di kota ini memiliki akses internet yang stabil dan cepat, padahal konektivitas merupakan syarat utama untuk mendukung berjalannya sistem digital. Misalnya, aplikasi administrasi kependudukan online tidak akan dapat berfungsi optimal jika masyarakat di daerah tertentu masih mengalami kesulitan dalam mengakses jaringan internet. Kondisi ini menciptakan ketimpangan akses layanan publik antara masyarakat di pusat kota dengan mereka yang tinggal di daerah pinggiran.

Tantangan kedua berkaitan dengan literasi digital masyarakat. Meskipun penggunaan smartphone semakin meluas, tidak semua warga mampu memahami dan memanfaatkan aplikasi pelayanan publik dengan baik. Masih ada kelompok masyarakat, khususnya kalangan lanjut usia atau masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah, yang kesulitan menggunakan layanan berbasis teknologi. Hal ini menuntut pemerintah tidak hanya menyediakan aplikasi, tetapi juga melakukan edukasi, sosialisasi, dan pendampingan agar inovasi benar-benar dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa menimbulkan eksklusi sosial.

Selain itu, keterbatasan anggaran daerah juga menjadi faktor penghambat. Penerapan smart city memerlukan investasi yang besar, baik dalam bentuk pembangunan infrastruktur, pengadaan perangkat teknologi, maupun biaya operasional pemeliharaan sistem. Sementara itu, keuangan daerah sering kali masih terbatas dan bergantung pada transfer dana dari pemerintah pusat. Kondisi ini menuntut adanya strategi kolaboratif dengan sektor swasta melalui skema kemitraan publik-swasta (Public-Private Partnership/PPP), sehingga beban pembiayaan tidak hanya ditanggung oleh pemerintah daerah.

Hambatan lain yang tidak kalah penting adalah terkait dengan kesiapan aparatur pemerintah daerah. Transformasi menuju smart city menuntut perubahan budaya kerja birokrasi dari yang manual menjadi digital. Namun, kenyataannya masih ada aparatur yang belum sepenuhnya siap atau enggan beradaptasi dengan sistem baru. Resistensi perubahan ini dapat disebabkan oleh keterbatasan keterampilan digital, rasa takut kehilangan peran, atau kebiasaan lama yang sulit ditinggalkan. Jika hal ini tidak segera diatasi melalui program pelatihan dan peningkatan kapasitas aparatur, maka keberhasilan implementasi smart city akan terhambat.

Dari sisi regulasi, masalah keamanan data dan perlindungan privasi juga menjadi perhatian serius. Dengan semakin banyaknya data pribadi warga yang diolah secara digital, risiko kebocoran informasi atau penyalahgunaan data semakin tinggi. Pemerintah daerah perlu memastikan adanya sistem keamanan siber yang kuat, sekaligus membangun kepercayaan masyarakat bahwa data mereka dikelola secara aman dan bertanggung jawab.

Dengan kata lain, meskipun inovasi seperti aplikasi kependudukan online, CCTV, dan sistem pengaduan daring memberikan peluang besar bagi peningkatan kualitas pelayanan publik, keberhasilannya tetap bergantung pada sejauh mana pemerintah mampu mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Smart city bukan hanya persoalan teknologi, tetapi juga menyangkut aspek sosial, ekonomi, budaya, dan kelembagaan. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang lebih komprehensif untuk memastikan bahwa setiap inovasi benar-benar bermanfaat bagi masyarakat luas dan tidak menimbulkan kesenjangan baru di tengah-tengah warga kota.

Namun, berbagai studi di sejumlah kota lain di Indonesia maupun mancanegara menunjukkan bahwa penerapan konsep smart city tidak selalu berjalan mulus. Hambatan struktural dan kultural sering kali menjadi faktor penghambat utama. Kesenjangan digital, misalnya, masih menjadi isu klasik yang membuat sebagian masyarakat tidak mampu mengakses layanan berbasis teknologi. Masyarakat dengan tingkat ekonomi rendah, keterbatasan akses internet, maupun rendahnya literasi digital sering tertinggal dalam memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan pemerintah. Hal ini berpotensi menciptakan ketidaksetaraan baru dalam pelayanan publik, di mana hanya kelompok masyarakat tertentu yang dapat merasakan manfaat dari digitalisasi pemerintahan.

Selain itu, kurangnya kompetensi sumber daya manusia (SDM) di lingkungan birokrasi turut memperlemah efektivitas implementasi smart city. Transformasi digital menuntut aparatur yang adaptif, mampu mengoperasikan perangkat teknologi, serta memiliki keterampilan analisis data. Namun, riset menunjukkan masih banyak pegawai pemerintah yang belum memiliki kapasitas digital yang memadai. Kondisi ini diperparah oleh adanya budaya birokrasi yang kaku (*tegar birokrasi*) sehingga proses inovasi sering terbentur pada aturan yang berbelit, prosedur panjang, serta resistensi dari pegawai yang enggan keluar dari zona nyaman. Laurens & Salauddin (2024) menemukan bahwa meskipun inisiatif smart city di beberapa kota berhasil meningkatkan kepuasan publik, hambatan berupa kesenjangan digital, keterbatasan SDM, dan rigiditas birokrasi tetap menjadi tantangan yang signifikan.

Penelitian di Kota Tangerang juga menegaskan bahwa keberhasilan kebijakan smart city tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi sangat bergantung pada komunikasi kebijakan yang efektif, ketersediaan sumber daya, serta struktur birokrasi yang mendukung. Tanpa komunikasi yang jelas kepada masyarakat, inovasi layanan publik sering kali tidak diketahui atau tidak dimanfaatkan secara maksimal. Demikian pula, tanpa alokasi sumber daya yang cukup, baik berupa anggaran maupun tenaga kerja, kebijakan smart city hanya berhenti pada slogan tanpa implementasi yang nyata.

Di sisi lain, pengalaman penerapan Customer Relationship Management (CRM) sebagai bagian dari program Jakarta Smart City memberikan gambaran positif. Sistem CRM ini memungkinkan pemerintah kota merespons aduan masyarakat dengan lebih cepat, transparan, dan terukur. Aplikasi ini menghubungkan kanal pengaduan masyarakat dengan sistem tindak lanjut internal pemerintah, sehingga laporan warga dapat segera diproses oleh instansi terkait. Dampaknya, responsivitas pelayanan publik meningkat dan masyarakat merasa lebih didengar. Namun, meskipun pencapaian ini cukup signifikan, sejumlah studi tetap mencatat adanya kebutuhan perbaikan, baik dalam hal integrasi antarinstansi, pemeliharaan sistem, maupun penguatan partisipasi warga dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan smart city di berbagai daerah memberikan pelajaran penting: keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi atau teknologi, tetapi juga oleh faktor sosial, budaya, dan kelembagaan. Tanpa kesiapan SDM, tanpa komunikasi kebijakan yang jelas, dan tanpa birokrasi yang fleksibel, inovasi hanya akan berjalan setengah hati. Sebaliknya, jika hambatan tersebut dapat diatasi, smart city berpotensi besar menjadi instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik menjadi fokus utama dalam kajian administrasi publik, karena pada akhirnya ukuran keberhasilan birokrasi terletak pada sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1985) melalui model SERVQUAL memperkenalkan lima dimensi kualitas layanan yang hingga kini masih relevan digunakan untuk menilai kinerja pelayanan, baik di sektor swasta maupun publik. Dimensi pertama adalah keandalan (reliability), yang merujuk pada kemampuan pemerintah atau lembaga publik dalam memberikan layanan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai janji. Dalam konteks smart city, keandalan tercermin dari berfungsinya aplikasi pelayanan publik tanpa kendala teknis yang berarti, misalnya aplikasi kependudukan yang dapat diakses setiap saat dengan hasil yang akurat.

Dimensi kedua adalah daya tanggap (responsiveness), yakni kesediaan dan kecepatan aparatur dalam membantu masyarakat serta menanggapi keluhan mereka. Penerapan smart city diharapkan memperkuat aspek ini melalui adanya sistem pengaduan daring yang memungkinkan masyarakat melaporkan permasalahan secara cepat, dan pemerintah dapat memberikan respons secara real-time. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan kepastian tindak lanjut dari aduan yang mereka sampaikan.

Dimensi ketiga, jaminan (assurance), menekankan pada aspek kepercayaan dan rasa aman yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Assurance mencakup kompetensi aparatur, kejelasan prosedur, serta jaminan keamanan data pribadi warga. Dalam era digitalisasi layanan publik, assurance menjadi sangat krusial, karena masyarakat harus yakin bahwa informasi sensitif mereka, seperti data kependudukan, tersimpan secara aman dan tidak disalahgunakan.

Dimensi keempat adalah empati (empathy), yang merujuk pada perhatian personal, kepedulian, dan kemampuan memahami kebutuhan masyarakat. Penerapan smart city bukan berarti hubungan manusiawi antara birokrat dan masyarakat hilang, justru teknologi harus dimanfaatkan untuk lebih mendekatkan pemerintah dengan warganya. Misalnya, melalui aplikasi pelayanan publik yang menyediakan fitur konsultasi interaktif, pemerintah dapat lebih memahami kebutuhan masyarakat yang berbeda-beda, termasuk kelompok rentan yang membutuhkan pelayanan khusus.

Dimensi terakhir adalah fasilitas fisik (tangibles), yang mencakup sarana dan prasarana fisik yang mendukung pelayanan publik. Tangibles dalam smart city tidak hanya berupa gedung pelayanan atau loket yang representatif, tetapi juga infrastruktur teknologi seperti jaringan internet yang stabil, server yang andal, pusat data, serta perangkat CCTV yang berfungsi baik. Semua itu menjadi simbol sekaligus bukti nyata keseriusan pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang berkualitas.

Dengan mengintegrasikan kelima dimensi tersebut, smart city diharapkan mampu memberikan layanan publik yang lebih modern, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Teknologi bukan lagi sekadar alat bantu administratif, melainkan menjadi instrumen strategis untuk meningkatkan kualitas layanan di semua lini. Oleh karena itu, keberhasilan smart city dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari adanya aplikasi atau sistem digital, tetapi dari sejauh mana kelima dimensi kualitas layanan dapat diwujudkan secara nyata dan dirasakan langsung oleh masyarakat.

Dengan begitu, penting untuk melakukan analisis implementasi program smart city di Bandar Lampung untuk mengidentifikasi keberhasilan, hambatan, dan dampaknya terhadap kualitas layanan publik.

Hal inilah yang membuat saya tertarik untuk memilih judul ini yaitu : **Analisis Implementasi Kebijakan Smart City di kota Bandar Lampung**

**1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana implementasi program smart city dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Bandar Lampung pada periode 2024-2025?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam implementasi smart city di Kota Bandar Lampung pada periode 2024-2025?
3. Sejauh mana program smart city berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik berdasarkan dimensi SERVQUAL (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan fasilitas fisik)?

**1.3 Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis implementasi program smart city dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Bandar Lampung pada periode 2024-2025.
2. Mengidentifikasi hambatan-hambatan dalam penerapan smart city di Kota Bandar Lampung pada periode 2024-2025.
3. Menilai dampak program smart city terhadap kualitas pelayanan publik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL.

**1.4 Manfaat Penelitian**

**1.4.1 Manfaat Teoritis**

* Memperkaya khazanah ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian smart city dan kualitas pelayanan publik.
* Menjadi referensi bagi pengembangan teori transformasi digital pemerintahan dan model evaluasi layanan publik berbasis teknologi.

**1.4.2 Manfaat Praktis**

* **Bagi Pemerintah Kota Bandar Lampung:** Sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam memperbaiki kebijakan dan implementasi smart city, termasuk mengatasi hambatan yang identified.
* **Bagi Masyarakat:** Meningkatkan kesadaran akan pentingnya partisipasi dalam memanfaatkan layanan digital serta memberikan panduan dalam mengakses layanan publik berbasis teknologi.
* **Bagi Peneliti Lain:** Menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut terkait smart city, inovasi pelayanan publik, dan transformasi digital di daerah lainnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

Anthopoulos, L. G. (2021). *E-government and smart cities: A digital transformation of public services*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-57032-5>

Hughes, O. E. (2018). *Public management and administration: An introduction* (5th ed.). Palgrave Macmillan.

Osborne, S. P. (2020). *Smart cities: Governing, modelling and analysing the transition*. Routledge.

Visvizi, A., & Lytras, M. D. (Eds.). (2021). *Smart city governance*. Elsevier.

Chen, L., & Garcia, M. A. (2022). Measuring smart city performance: An application of the SERVQUAL model. *Sustainable Cities and Society, 87*, 104248. <https://doi.org/10.1016/j.scs.2022.104248>

Dewi, R. S., & Alamsyah, F. (2023). Public service quality in the digital era: Does e-government implementation matter? *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Daerah, 14*(2), 234–251. <https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/administratio/article/view/18945>

Pratama, A., Rosadi, D., & Hidayat, S. (2023). The implementation of smart city in Indonesia: A case study of Jakarta and Bandung. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik, 27*(1), 88–105. <https://journal.ugm.ac.id/jkap/article/view/70512>