



Ranah Research:
Journal of Multidisciplinary Research and Development

082170743613 | ranahresearch@gmail.com | <https://jurnal.ranahresearch.com>

E-ISSN: [2655-0865](https://doi.org/10.38035/rj.v7i2)
DOI: <https://doi.org/10.38035/rj.v7i2>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di DKI Jakarta melalui Aplikasi JAKI: Pendekatan *New Public Service* dan Inovasi Teknologi

Zaidatul Ulya¹, Bintoro Wardiyanto², Erna Setijanigrum³

¹ Magister Pengembangan Sumber Daya Manusia, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia, zaidatul.ulya-2023@pasca.unair.ac.id

² Magister Pengembangan Sumber Daya Manusia, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia, bintoro.wardiyanto@fisip.unair.ac.id

³ Magister Pengembangan Sumber Daya Manusia, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia, erna.setijanigrum@fisip.unair.ac.id

Corresponding Author: email zaidatul.ulya-2023@pasca.unair.ac.id ¹

Abstract: *The JAKI (Jakarta Kini) application, launched by the DKI Jakarta Provincial Government as part of the Jakarta Smart City initiative, has become an innovative solution in improving public service quality in Jakarta. This application integrates various public services into a single digital platform, enabling citizens to access services more easily, quickly, and transparently. The aim of this study is to analyze the effectiveness and efficiency of the JAKI application in public service delivery, as well as to evaluate whether its implementation aligns with the principles of New Public Service and the concept of Open Innovation. This research adopts a qualitative descriptive approach by gathering data from various sources such as articles, government reports, and related literature reviews. The findings show that the JAKI application has successfully enhanced accessibility, citizen participation, and transparency in public services, but it still faces several challenges, such as the digital divide, technical issues, and uneven digital literacy across different societal groups. Nevertheless, this application has introduced the concept of Open Innovation by involving the private sector and the community in service development, as well as improving accountability through direct reporting features like JakLapor.*

Keyword: *Public Service, Jakarta Smart City, New Publik Service, Open Innovation.*

Abstrak: Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) yang diluncurkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai bagian dari inisiatif Jakarta *Smart City* telah menjadi solusi inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Jakarta. Aplikasi ini mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu *platform* digital yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan secara lebih mudah, cepat, dan transparan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas dan efisiensi aplikasi JAKI dalam pelayanan publik, serta mengevaluasi apakah implementasinya telah sesuai dengan prinsip-prinsip *New Public Service* dan konsep *Open Innovation*. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif

dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber artikel, laporan pemerintah, serta tinjauan pustaka terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi JAKI telah berhasil meningkatkan aksesibilitas, partisipasi masyarakat, dan transparansi dalam pelayanan publik, tetapi masih menghadapi beberapa hambatan, seperti kesenjangan digital, masalah teknis, dan literasi digital yang tidak merata di seluruh lapisan masyarakat. Meskipun demikian, aplikasi ini telah memperkenalkan konsep *Open Innovation* dengan melibatkan sektor swasta dan masyarakat dalam pengembangan layanan, serta meningkatkan akuntabilitas melalui fitur-fitur pelaporan langsung seperti JakLapor.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, *Jakarta Smart City*, *New Public Service*, *Open Innovation*.

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pelayanan publik telah menjadi prioritas utama dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang responsif, transparan, dan efektif. Salah satu pendekatan yang banyak diterapkan di berbagai negara dan kota besar adalah konsep *smart city*, di mana teknologi digunakan untuk memperbaiki kehidupan masyarakat melalui pengelolaan sumber daya yang lebih efisien dan inovatif. *Smart city* bertujuan untuk menciptakan lingkungan perkotaan yang lebih berkelanjutan, efisien, dan inklusif dengan memanfaatkan teknologi untuk mendukung berbagai sektor, termasuk pelayanan publik (Ojo et al., 2015; Okonta & Vukovic, 2024; Tabane et al., 2017). Sebagai ibu kota Indonesia, Jakarta menghadapi tantangan besar dalam memenuhi kebutuhan dasar, terutama pada pelayanan publik yang merata dan efektif kepada lebih dari 11 juta penduduknya (BPS DKI Jakarta, 2023). Urbanisasi yang pesat, diiringi dengan kompleksitas permasalahan sosial, ekonomi, dan infrastruktur, menjadi penghalang bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang efisien dan inklusif. Masalah-masalah seperti prosedur administrasi yang panjang, birokrasi yang tidak efisien, serta ketidakpastian dalam proses pelayanan, sering kali menjadi sumber ketidakpuasan masyarakat. Salah satu solusi yang muncul adalah penerapan teknologi dalam pelayanan publik, yang dianggap dapat mengatasi berbagai hambatan tersebut.

Ketergantungan pada teknologi dalam pelayanan publik menawarkan solusi potensial untuk masalah tersebut, namun juga menimbulkan tantangan baru, seperti kesenjangan akses teknologi. Masyarakat di wilayah pinggiran atau mereka yang kurang terampil dalam menggunakan aplikasi digital menghadapi kesulitan dalam memanfaatkan teknologi. Oleh karena itu, transformasi pelayanan publik berbasis teknologi menjadi kebutuhan mendesak untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Salah satu pendekatan yang diadopsi oleh Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta adalah pengembangan konsep *smart city* melalui program Jakarta Smart City (JSC). *Smart city* merupakan paradigma pembangunan kota berbasis teknologi informasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pengelolaan sumber daya yang lebih efektif dan inovatif. Di Jakarta, konsep ini diimplementasikan melalui regulasi yang terintegrasi, seperti Peraturan Gubernur Nomor 280 Tahun 2014 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja Unit Pengelola Jakarta Smart City, yang kemudian direvisi menjadi Pergub Nomor 306 Tahun 2016. Selain itu, Instruksi Gubernur Nomor 223 Tahun 2015 mendukung pengadopsian *e-government* sebagai bagian integral dari *smart city*, yang memungkinkan pemerintah memberikan layanan yang lebih cepat, efisien, dan responsif (Ramadhania et al., 2023).

Salah satu inovasi utama dari program ini adalah peluncuran aplikasi Jakarta Kini (JAKI) pada tahun 2019. JAKI dirancang sebagai *one-stop service* yang mengintegrasikan berbagai layanan publik ke dalam satu platform digital. JAKI bertujuan untuk memberikan layanan publik yang lebih cepat, efisien, dan transparan kepada masyarakat, sekaligus mengurangi hambatan administratif yang selama ini dirasakan oleh warga Jakarta. Aplikasi ini mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu platform digital, memudahkan warga

untuk mengakses layanan pemerintah tanpa harus datang langsung ke kantor-kantor pemerintahan (Ramadhania et al., 2023). Aplikasi JAKI memiliki berbagai fitur unggulan yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik.

1. JakLapor. Fitur ini memungkinkan warga Jakarta untuk melaporkan masalah seperti infrastruktur, sampah, atau layanan publik, lengkap dengan foto dan lokasi kejadian.
2. JakSehat. Fitur JakSehat menyediakan akses layanan kesehatan jarak jauh dan informasi antrian fasilitas kesehatan.
3. JakPantau. Menyediakan informasi *real-time* tentang banjir dan potensi banjir.
4. JakWifi. Menyediakan akses internet gratis di berbagai titik publik di Jakarta.
5. JakWarta. Memberikan informasi terkini tentang kebijakan dan program Pemprov DKI Jakarta.
6. JakRespons. Warga dapat memberikan *feedback* atau saran terkait pelayanan pemerintah.
7. JakPangan. Menyediakan informasi harga pangan di pasar-pasar Jakarta.
8. JakPenda Mempermudah akses layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
9. JakSiaga. Memberikan informasi darurat terkait bencana atau kejadian darurat. Misalnya, informasi tentang potensi gempa bumi, kebakaran, atau bencana lainnya yang terjadi di Jakarta.
10. JakISPU. Fitur yang memberikan informasi terkait Indeks Standar Pencemaran Udara (ISPU) di Jakarta
11. JakSurvei. Fitur JakSurvei memberikan kesempatan bagi warga untuk berpartisipasi dalam survei atau *polling* yang dilakukan oleh Pemprov DKI Jakarta mengenai kepuasan publik atau kebijakan pemerintah.
12. JakLingko. Memberikan informasi mengenai layanan transportasi umum di Jakarta, seperti MRT, LRT, dan TransJakarta, dari memantau jadwal transportasi hingga kondisi lalu lintas.

Dengan lebih dari 60 layanan publik yang terintegrasi dalam satu aplikasi, JAKI bertujuan untuk menyederhanakan akses masyarakat terhadap berbagai layanan pemerintah, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta memberikan kemudahan bagi warga untuk mengakses layanan publik secara langsung melalui perangkat seluler mereka (Barunea et al., 2023; Ramadhania et al., 2023).

Tentunya dalam implemenasinya, JAKI membutuhkan kolaborasi antara pemerintah dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk sektor swasta, organisasi masyarakat, dan komunitas pengguna. Kolaborasi ini penting untuk mendukung aktivitas yang berhubungan dengan inovasi, termasuk dalam penyusunan rencana berdasarkan manajemen strategis (Arundel et al., 2015; Bloch & Bugge, 2013; Torfing, 2019). Dalam implementasi JAKI, prinsip *responsif governance* menjadi salah satu landasan penting. Prinsip ini mengacu pada kemampuan pemerintah untuk cepat tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam konteks *smart city*, JAKI memainkan peran penting dalam mendukung berbagai indikator keberhasilan program JSC, seperti *smart governance*, *smart economy*, *smart people*, *smart mobility*, *smart living*, dan *smart environment* (Aprizal et al., 2024). Dalam implemenasinya, JAKI memanfaatkan prinsip *interoperability*, dengan mengusung kolaborasi antara Pemprov DKI Jakarta, organisasi perangkat daerah (OPD), dan platform swasta menjadi elemen penting untuk mencapai tujuan inovasi.

Namun, meskipun aplikasi ini telah mencapai lebih dari 4,5 juta unduhan hingga tahun 2022, dengan 2,6 juta pengguna aktif pada tahun 2021, tantangan dalam implementasi dan adopsi aplikasi ini masih ada. Penurunan jumlah pengguna aktif pada 2023 menjadi 1 juta menunjukkan adanya masalah dalam retensi pengguna dan adopsi aplikasi secara luas (Marselinus et al., 2024; Prasetya et al., 2024). Meskipun aplikasi ini melayani masyarakat di luar Jakarta, seperti di Jawa Barat, Jawa Timur, Banten, dan Sulawesi Selatan, tantangan terkait dengan literasi digital dan akses teknologi tetap menjadi isu besar (Riskasari et al., 2024). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan pada 2021 menunjukkan bahwa Pemrov

DKI Jakarta memperoleh nilai 88,44 untuk mutu pelayanan publik, namun ada indikasi bahwa optimalisasi aplikasi JAKI untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat masih perlu perbaikan (Riskasari et al., 2024). Sementara itu, anggaran yang dialokasikan oleh Pemprov DKI Jakarta untuk pengembangan JAKI pada tahun 2022 adalah sebesar 2,3 miliar rupiah, bagian dari 193 miliar rupiah yang dikelola oleh BLUD Jakarta *Smart City* (Ramadhania et al., 2023). Dana ini digunakan untuk pengembangan aplikasi, sosialisasi, serta operasionalisasi fitur-fiturnya.

Meskipun aplikasi ini telah mencatat berbagai pencapaian, implementasinya tidak luput dari tantangan. Masalah teknis seperti *bug* aplikasi, gangguan server, dan kesulitan dalam proses registrasi sering dilaporkan oleh pengguna yang memperlambat pengaksesan layanan (Sofiana, 2023). Selain itu, tantangan sosial terkait literasi digital dan akses teknologi menjadi hambatan bagi sebagian warga, terutama kelompok usia lanjut dan mereka yang tinggal di daerah terpencil (Prasetia et al., 2024). Beberapa penelitian terdahulu (Barunea et al., 2023; Marselinus et al., 2024; Prasetia et al., 2024; Ramadhania et al., 2023; Riskasari et al., 2024) telah mengkaji dan menyoroati implementasi aplikasi JAKI dalam meningkatkan pelayanan publik di DKI Jakarta. Oleh karena itu, untuk memperluas jangkauan aplikasi JAKI, dibutuhkan pendekatan yang lebih inklusif dan sosialisasi yang lebih intensif bagi seluruh lapisan masyarakat. Evaluasi terhadap implementasi JAKI menjadi semakin penting mengingat standar kebijakan yang mendasari pengembangan aplikasi ini telah diatur dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) 2017–2021 dan Rencana Pembangunan Daerah (RPD) DKI Jakarta 2023–2026. Kebijakan ini menekankan pentingnya integrasi layanan antar-SKPD dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik berbasis inovasi pelayanan publik dan teknologi (*e-government*).

Dalam konteks evaluasi aplikasi JAKI, teori *New Public Service* memberikan kerangka relevan untuk menjawab tantangan ini. *New Public Service* menekankan pentingnya pelayanan publik yang berorientasi pada partisipasi masyarakat, transparansi, dan responsivitas terhadap kebutuhan warga (Denhardt & Denhardt, 2000). Teori ini menggarisbawahi bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan penyelenggaraan pelayanan. Selain itu, teori inovasi memberikan perspektif penting dalam menilai sejauh mana aplikasi JAKI memenuhi atribut seperti keunggulan relatif, kompatibilitas, dan kompleksitas yang mempengaruhi adopsi teknologi oleh masyarakat.

Dengan hadirnya JAKI, Pemprov DKI Jakarta menunjukkan komitmennya untuk menciptakan inovasi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat urban. Aplikasi ini tidak hanya mencerminkan perkembangan teknologi, tetapi juga penguatan peran pemerintah dalam menciptakan pelayanan publik yang inklusif, efisien, dan terintegrasi. Penelitian ini berfokus pada implementasi aplikasi JAKI sebagai produk inovasi *smart city* Pemprov DKI Jakarta dan dampak yang ditimbulkan terhadap masyarakat. Dengan mengkaji aplikasi JAKI melalui pendekatan *New Public Service* dan teori inovasi, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi strategis guna mengatasi tantangan yang dihadapi, termasuk meningkatkan literasi digital masyarakat, memperbaiki sistem aplikasi, dan memperluas sosialisasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan inovasi pelayanan publik yang lebih inklusif, efektif, dan berkelanjutan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi model bagi kota-kota lain di Indonesia dalam mengadopsi teknologi untuk meningkatkan layanan publik dan mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk membangun dan memahami fenomena sosial yang ada secara lebih mendalam (Neuman, 2014). Metode ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai komunikasi dan penerapan aplikasi JAKI (Jakarta Kini), sebagai bagian dari inisiatif Jakarta *Smart City*, dalam meningkatkan

pelayanan publik di Jakarta. Penelitian ini menggali dan mengidentifikasi pengalaman pengguna serta pemangku kepentingan dalam memanfaatkan aplikasi JAKI (Jakarta Kini) serta bagaimana integrasi layanan publik melalui aplikasi ini berkontribusi terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Adapun teknik pengumpulan data, dilakukan dengan studi pustaka, yang mencakup tinjauan terhadap berbagai literatur, dokumen resmi, dan laporan terkait. Selain itu, teknik observasi digunakan untuk menganalisis pola penggunaan, hingga tantangan yang dihadapi publik dalam menggunakan aplikasi. Data yang diperoleh dari studi pustaka dan observasi kemudian disintesis untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai dampak aplikasi JAKI dalam pelayanan publik serta kesesuaiannya dengan prinsip *New Public Service* serta konsep *Open Innovation* (Cresswell, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) adalah platform digital yang mengintegrasikan berbagai layanan publik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mempermudah akses masyarakat. Dengan JAKI, warga dapat melaporkan masalah sosial, mengakses informasi kesehatan, transportasi, kualitas udara, dan pemantauan bencana melalui satu aplikasi. Tujuan utama JAKI adalah menyederhanakan prosedur layanan publik yang sebelumnya terfragmentasi, memungkinkan masyarakat mengakses layanan dengan mudah melalui smartphone tanpa perlu mengunjungi kantor pemerintah.

Konsep *Public Sector Innovation* dalam aplikasi JAKI (Jakarta Kini)

Konsep *Open Innovation* sangat relevan dalam mendukung pengembangan aplikasi JAKI sebagai inovasi pelayanan publik yang terintegrasi di Jakarta. *Open Innovation* dari Chesbrough (2006) menekankan kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan baik dari sektor publik maupun swasta, memungkinkan Pemprov DKI Jakarta untuk memanfaatkan sumber daya eksternal dalam proses inovasi, seperti teknologi, pengetahuan, dan jaringan kerja. Dalam konteks implementasi JAKI, Pemprov DKI Jakarta secara aktif melibatkan pihak swasta, seperti platform *e-commerce* Tokopedia dan Shopee, untuk menyediakan akses yang lebih mudah kepada masyarakat terhadap layanan tertentu. Kolaborasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional aplikasi, tetapi juga memperluas cakupan layanan sehingga lebih inklusif bagi masyarakat Jakarta yang beragam.

Selain kolaborasi dengan sektor swasta, JAKI juga menjadi platform partisipatif yang membuka ruang bagi masyarakat untuk terlibat langsung dalam tata kelola perkotaan. Fitur seperti JakLapor memungkinkan warga melaporkan masalah lingkungan, infrastruktur, atau layanan publik lainnya secara langsung kepada pemerintah. Proses ini mencerminkan prinsip dasar *Open Innovation*, yaitu pemanfaatan sumber daya eksternal berupa umpan balik masyarakat untuk memperbaiki dan mengembangkan layanan yang ada. Fitur ini tidak hanya meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan warga tetapi juga menciptakan transparansi yang lebih besar dalam pengelolaan kota.

Implementasi prinsip *Open Innovation* dalam JAKI juga terlihat dari upaya Pemprov DKI Jakarta untuk membangun ekosistem inovasi yang kolaboratif. Dalam pengembangan teknologi aplikasi, Pemprov menggandeng berbagai startup teknologi lokal dan institusi penelitian untuk merancang sistem yang lebih kompatibel dengan kebutuhan masyarakat perkotaan. Contohnya, fitur JakSehat yang bekerja sama dengan platform konsultasi kesehatan daring, seperti Ibunda, untuk memberikan layanan kesehatan mental yang lebih mudah diakses. Pendekatan ini mencerminkan pentingnya aliansi strategis dalam menciptakan inovasi yang berbasis kebutuhan nyata masyarakat.

Lebih lanjut, prinsip aliran dua arah (*two-way flow*) dalam *Open Innovation* juga diimplementasikan melalui penyediaan data terbuka (*open data*) oleh Pemprov DKI Jakarta. Data ini tidak hanya digunakan untuk meningkatkan akurasi layanan seperti JakPantau atau JakISPU, tetapi juga memungkinkan pihak swasta dan komunitas lokal untuk mengembangkan

solusi tambahan yang relevan dengan kebutuhan kota. Sebagai contoh, penggunaan data lingkungan *real-time* memungkinkan masyarakat dan organisasi non-pemerintah untuk melakukan analisis independen mengenai kualitas udara atau risiko banjir di wilayah tertentu, yang kemudian dapat diintegrasikan ke dalam kebijakan berbasis bukti.

Melalui pendekatan *Open Innovation*, JAKI menjadi contoh bagaimana kolaborasi lintas sektor dan partisipasi masyarakat dapat digunakan untuk menciptakan inovasi layanan publik yang lebih inklusif, efisien, dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Pendekatan ini juga membantu Pemprov DKI Jakarta untuk menghadapi keterbatasan sumber daya internal dengan memanfaatkan potensi kolaboratif dari mitra eksternal, baik dalam bentuk teknologi, keahlian, maupun jaringan sosial yang mendukung pengembangan layanan secara berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa *Open Innovation* tidak hanya relevan sebagai kerangka konseptual, tetapi juga efektif dalam praktik tata kelola perkotaan berbasis teknologi.

Penerapan prinsip *New Public Service* pada aplikasi JAKI (Jakarta Kini)

Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) yang diluncurkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai bagian dari inisiatif Jakarta Smart City memberikan sebuah contoh yang menarik tentang bagaimana inovasi pelayanan publik dapat diterapkan dalam sebuah kota besar. Aplikasi ini menawarkan berbagai layanan publik dalam satu platform digital, termasuk JakLapor, JakSehat, JakPantau, dan JakWifi, yang bertujuan untuk meningkatkan transparansi, partisipasi masyarakat, dan efisiensi pelayanan publik. Untuk menganalisis apakah implementasi JAKI sudah sesuai dengan prinsip-prinsip *New Public Service*, peneliti melihat berdasarkan tujuh prinsip yang diajukan oleh Denhardt & Denhardt (2003).

1. *Serve citizens, not customers*. Prinsip pertama dari *New Public Service* menekankan bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada warga negara, bukan hanya sebagai pelanggan. Pemerintah harus mendengarkan dan merespons kebutuhan warga secara aktif. Aplikasi JAKI sudah mencerminkan prinsip ini dengan menyediakan fitur JakLapor yang memungkinkan warga untuk melaporkan berbagai masalah di lingkungan mereka, seperti masalah infrastruktur, sampah, atau keamanan. Aplikasi ini memberi kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pengawasan dan perbaikan kota, yang menunjukkan bahwa Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berusaha untuk melayani warga negara, bukan hanya memberi pelayanan transaksional. Namun, tantangan terkait dengan keterbatasan literasi digital dan akses teknologi masih menjadi hambatan bagi sebagian warga, terutama kelompok usia lanjut dan mereka yang tinggal di daerah yang kurang terjangkau oleh teknologi digital. Hal ini memperlambat proses adopsi dan mengurangi cakupan pelayanan yang seharusnya mencakup seluruh lapisan masyarakat.
2. *Seek the Public Interest*. Prinsip kedua, *Seek the Public Interest*, mengharuskan pemerintah untuk bertindak demi kepentingan publik yang lebih besar, bukan hanya untuk kepentingan individu atau kelompok tertentu. Dengan berbagai fitur yang ditawarkan oleh aplikasi JAKI, seperti JakPantau untuk memantau status banjir dan JakSehat untuk akses kesehatan, aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan, khususnya dalam menghadapi bencana alam atau perawatan kesehatan yang lebih terjangkau. Namun, ada kritik terkait seberapa luas aksesibilitas aplikasi ini, karena tidak semua warga Jakarta memiliki akses internet yang memadai atau kemampuan untuk menggunakan teknologi digital. Meskipun aplikasi ini membantu memperbaiki transparansi dan akuntabilitas, ada tantangan terkait kesetaraan akses yang masih perlu diatasi, seperti untuk warga usia lanjut dan mereka yang tidak memiliki perangkat yang sesuai.
3. *Value Citizenship Over Entrepreneurship*. Prinsip ketiga menekankan bahwa kewarganegaraan dan kontribusi kolektif masyarakat lebih penting daripada pendekatan kewirausahaan atau kompetisi pasar. Dalam implementasi JAKI, aplikasi ini lebih berfokus pada memberikan akses kepada warga untuk terlibat dalam pembuatan kebijakan,

seperti dengan fitur JakLapor, yang memungkinkan masyarakat untuk memberikan laporan dan partisipasi aktif dalam pemantauan masalah sosial atau administrasi publik. Namun, ada tantangan terkait kompleksitas dan perbedaan budaya yang dihadapi oleh berbagai segmen masyarakat. Inovasi digital ini mungkin memerlukan perubahan dalam pola pikir, di mana masyarakat yang terbiasa dengan sistem birokrasi tradisional mungkin merasa lebih nyaman dengan cara lama dalam berinteraksi dengan pemerintah.

4. *Think Strategically, Act Democratically*. Prinsip ini mengharuskan pemerintah untuk berpikir secara strategis sambil tetap menjaga demokrasi dalam pengambilan keputusan. Aplikasi JAKI telah memperkenalkan berbagai fitur yang meningkatkan transparansi dan memudahkan partisipasi warga dalam pemerintahan. Fitur seperti JakSehat dan JakLapor memberikan warga kesempatan untuk berpartisipasi aktif dalam proses pelaporan dan pemantauan kebijakan yang mempengaruhi kehidupan mereka. Namun, meskipun aplikasi ini mengintegrasikan berbagai layanan publik, tantangan utama yang dihadapi adalah keterbatasan partisipasi dari warga yang belum terbiasa dengan penggunaan aplikasi digital atau masih kurangnya sosialisasi tentang pentingnya aplikasi tersebut untuk demokrasi digital.
5. *Recognize that Accountability Isn't Simple*. Prinsip ini menekankan bahwa akuntabilitas dalam pelayanan publik tidak hanya melibatkan pemerintah, tetapi juga warga negara dan organisasi terkait. JAKI berupaya untuk meningkatkan akuntabilitas dengan memungkinkan masyarakat melaporkan masalah secara langsung melalui JakLapor dan memantau keberlanjutan tindak lanjut atas laporan mereka. Hal ini menciptakan hubungan yang lebih transparan antara pemerintah dan masyarakat. Namun, kendala teknis seperti bug dalam aplikasi, kesulitan dalam proses registrasi, dan respon lambat terhadap laporan menunjukkan bahwa akuntabilitas dalam praktik masih perlu ditingkatkan. Meskipun laporan diterima dengan cepat, proses tindak lanjut yang memadai masih menjadi masalah, yang menunjukkan bahwa akuntabilitas bukan hal yang sederhana.
6. *Serve, Rather Than Steer*. Prinsip ini mengungkapkan bahwa pemerintah harus berfungsi sebagai pelayan masyarakat, bukan hanya sebagai pengarah kebijakan. JAKI menawarkan kemudahan akses bagi masyarakat untuk melaporkan masalah dan mendapatkan layanan secara lebih langsung dan responsif, yang mencerminkan prinsip pelayanan, bukan pengendalian. Pemerintah DKI Jakarta berperan sebagai fasilitator untuk memastikan bahwa kebutuhan masyarakat dapat terakomodasi dengan lebih cepat dan efisien. Namun, resistensi terhadap perubahan dalam masyarakat, terutama di kalangan kelompok yang kurang terbiasa dengan teknologi digital, menghalangi implementasi yang lebih luas. Penyuluhan lebih lanjut dan pendekatan inklusif untuk memastikan semua lapisan masyarakat dapat mengakses aplikasi ini diperlukan untuk mengatasi masalah tersebut.
7. *Value People, Not Just Productivity*. Prinsip terakhir menekankan bahwa nilai sosial dan kesejahteraan masyarakat lebih penting daripada sekadar produktivitas administratif. Aplikasi JAKI, dengan fitur JakWifi dan JakSehat, mendukung prinsip ini dengan menyediakan akses layanan kesehatan dan akses internet gratis bagi masyarakat, terutama di wilayah yang kurang terlayani. Aplikasi ini berfokus pada menciptakan kesejahteraan sosial bagi warga Jakarta, bukan hanya pada kecepatan dan efisiensi dalam pelayanan. Namun, tantangan terbesar adalah kesetaraan akses bagi masyarakat yang kurang terlatih dalam teknologi atau yang tinggal di daerah terpencil dengan akses terbatas ke internet. Untuk memastikan bahwa aplikasi ini memberikan manfaat yang setara bagi seluruh warga, diperlukan upaya lebih lanjut dalam menyediakan pelatihan dan membangun infrastruktur digital yang lebih inklusif.

Dampak implementasi JAKI (Jakarta Kini) kepada Masyarakat

1. Peningkatan aksesibilitas layanan publik. Warga Jakarta memiliki akses yang lebih mudah dan cepat untuk berbagai layanan publik tanpa perlu mengunjungi kantor pemerintah

- langsung. Hal ini berdampak signifikan terhadap kemudahan akses bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan waktu.
2. Peningkatan transparansi dan akuntabilitas. Memfasilitasi laporan *real-time* dari masyarakat, seperti fitur JakLapor, yang kemudian diteruskan ke instansi terkait untuk ditindaklanjuti. Dengan Pemantauan langsung seperti pada fitur JakPantau dan JakISPU, masyarakat dapat melihat status dan perkembangan masalah yang dilaporkan, hal ini akan membantu meningkatkan kepercayaan dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.
 3. Peningkatan partisipasi. Dengan berbagai fitur partisipatif seperti JakSurvei dan JakRespons, memberikan platform bagi warga untuk memberikan masukan dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

Tantangan dalam implementasi JAKI (Jakarta Kini)

1. Kesenjangan literasi digital. Data dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2021 menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi adalah mereka yang berada di kawasan pusat kota, sedangkan mereka yang tinggal di daerah pinggiran atau yang lebih tua cenderung kesulitan mengadopsi teknologi ini. Rendahnya literasi digital di kalangan warga, terutama bagi mereka yang tidak terbiasa dengan perangkat digital, menjadi salah satu hambatan terbesar dalam implementasi JAKI secara inklusif.
2. Masalah teknis dan aksesibilitas. Tantangan lain yang dihadapi adalah masalah teknis pada aplikasi, seperti bug atau masalah server yang tidak stabil. Pengguna juga melaporkan kesulitan dalam proses registrasi dan lambatnya respons atas laporan yang disampaikan. Sebagai contoh, fitur JakWifi yang menyediakan internet gratis di ruang publik masih terkendala dalam hal konektivitas di beberapa daerah, dan terdapat isu keamanan data pribadi yang menjadi kekhawatiran di kalangan masyarakat.
3. Ketidakmerataan sosialisasi dan penurunan pengguna aktif. Walaupun JAKI telah diunduh lebih dari 4 juta kali, penurunan jumlah pengguna aktif pada tahun 2023 menjadi tantangan yang signifikan. Hanya sekitar 1 juta pengguna aktif pada 2023, jauh lebih rendah dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun banyak orang yang mengunduh aplikasi, banyak dari mereka yang tidak menggunakan aplikasi ini secara teratur. Faktor sosial seperti ketidakpahaman atau ketidakpercayaan terhadap penggunaan teknologi baru juga memengaruhi hal ini.

KESIMPULAN

Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) merupakan inovasi penting dalam pelayanan publik di DKI Jakarta, mendukung efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat melalui *platform* digital terintegrasi. JAKI menawarkan berbagai fitur, seperti JakLapor untuk pelaporan masalah, JakSehat untuk layanan kesehatan daring, serta informasi terkait lingkungan dan transportasi. Meskipun telah berhasil mengunduh lebih dari 4 juta kali, aplikasi ini menghadapi tantangan dalam hal akses teknologi, literasi digital, dan keamanan data pengguna. Meskipun aplikasi JAKI telah menunjukkan efektivitas dan efisiensi yang signifikan dalam pelayanan publik, masih terdapat beberapa hambatan yang perlu diatasi untuk memastikan bahwa aplikasi ini dapat diterima dan dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat Jakarta. Hambatan utama yang dihadapi oleh Pemprov DKI Jakarta termasuk kesenjangan digital, literasi teknologi, akses terbatas di daerah pinggiran, serta masalah teknis pada aplikasi seperti bug, gangguan server, dan respon lambat terhadap laporan masyarakat. Secara keseluruhan, JAKI mencerminkan komitmen untuk menciptakan pelayanan publik yang inklusif dan responsif, namun diperlukan upaya lebih lanjut untuk memastikan aplikasi ini dapat diakses dan dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh masyarakat.

Untuk memastikan kesetaraan akses dan optimalisasi aplikasi JAKI, Pemprov DKI Jakarta perlu mengambil langkah-langkah strategis sebagai berikut:

1. Meningkatkan Partisipasi Warga dalam Pengelolaan Kota. Memperkuat platform partisipatif dalam aplikasi JAKI dengan menyediakan saluran komunikasi langsung antara pemerintah dan warga. Pemprov DKI Jakarta bisa memberikan insentif bagi warga yang aktif menggunakan fitur seperti JakLapor dan JakSehat, serta memperluas akses partisipasi masyarakat dalam pembuatan kebijakan publik melalui diskusi berbasis aplikasi.
2. Penyediaan Fasilitas dan Layanan Pengaduan Alternatif. Untuk warga yang kesulitan mengakses aplikasi, Pemprov DKI Jakarta dapat menyediakan saluran pengaduan alternatif, seperti SMS atau chatbot berbasis teks, guna meningkatkan inklusivitas dan memastikan seluruh warga dapat memberikan umpan balik.
3. Peningkatan Aksesibilitas dan Ketersediaan Layanan untuk Kelompok Rentan. Menambahkan fitur akses suara, bahasa isyarat, atau antarmuka yang ramah disabilitas dalam aplikasi JAKI untuk memperkuat aksesibilitas, khususnya bagi penyandang disabilitas, lansia, dan masyarakat di daerah terpencil.
4. Penguatan Kebijakan Privasi dan Keamanan Data Pengguna. Memperkuat kebijakan privasi dengan mengadopsi standar keamanan data tinggi seperti enkripsi, serta memberikan transparansi mengenai penggunaan dan penyimpanan data pribadi untuk meningkatkan kepercayaan pengguna.
5. Penyediaan Layanan Pelaporan Kritis untuk Isu Sosial atau Darurat. Menambahkan fitur pelaporan darurat yang mengintegrasikan notifikasi otomatis terkait potensi krisis atau bahaya yang terjadi di sekitar warga, untuk meningkatkan respons cepat terhadap isu sosial atau darurat.

REFERENSI

- Agolla, J. E., & Lill, J. B. Van. (2013). Public Sector Innovation Drivers: A Process Model. *Journal of Social Sciences*, 34(2), 165–176. <https://doi.org/10.1080/09718923.2013.11893128>
- Allio, R. J. (2005). Interview with Henry Chesbrough: Innovating innovation. *Strategy and Leadership*, 33(1), 19–24. <https://doi.org/10.1108/10878570510572617>
- Amri, M. (2015). *Innovative City Governments: A Transaction Cost Approach to Explain Public Innovation in Mid-Sized Cities of Indonesia and the Philippines*. <https://scholarbank.nus.edu.sg/entities/publication/658119f1-b2f0-474f-b602-6ee4cb1c798a>
- Ansell, & Gash. (2007). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 543, 571.
- Arundel, A., Casali, L., & Hollanders, H. (2015). How European Public Sector Agencies Innovate: The Use of Bottom-up, Policy-Dependent and Knowledge-Scanning Innovation Methods. *Research Policy*, 44(7), 1271–1282. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2015.04.007>
- Asriadi, & Mutiarin, D. (2023). Comparison of Achievements in the Implementation of COVID-19 Vaccination in Five Provinces to Establish Herd Immunity in Indonesia in the Perspective of the New Public Service. *Viral Immunology*, 36(5), 318–330. <https://doi.org/10.1089/vim.2022.0136>
- Aziz, E., Mustapha, H., & Jamila, E. A. (2020). A bibliometric study of the recent advances in open innovation concept. *Procedia Computer Science*, 175, 683–688. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2020.07.100>
- Barunea, P. P., Anastasya, M. P., Dalwiyani, R. N., & Wahyuni, O. S. (2023). Evaluasi Jakarta Kini (Jaki) Dalam Mewujudkan Jakarta Smart City (Kajian Pemanfaatan Layanan JakWifi). *Journal of Social Contemplativa*, 1(1), 31–44. <https://doi.org/10.61183/jsc.v1i1.12>
- Bason, C. (2018). *Leading Public Sector Innovation (Second Edition)*. Bristol: Bristol University Press. <https://doi.org/10.2307/j.ctv1fxh1w>
- Bekkers, V., & Tummars, L. (2018). *Innovation in the Public Sector: Towards an Open and*

- Collaborative Approach. *International Review of Administrative Sciences*, 84(2), 209–213. <https://doi.org/10.1177/0020852318761797>
- Benson, L., Thanh, H. T., & Thao, B. N. (2021). Public Management: a Critical Overview of New Public Service Concept Oriented in Public Service Escalation. *Journal of Asian Multicultural Research for Economy and Management Study*, 2(3), 29–36. <https://doi.org/https://doi.org/10.47616/jamrems.v2i3.124>
- Bloch, C., & Bugge, M. M. (2013). Public Sector Innovation-From Theory to Measurement. *Structural Change and Economic Dynamics*, 27, 133–145. <https://doi.org/10.1016/j.strueco.2013.06.008>
- Borins, S. (2014). *The Persistence of Innovation in Government A Guide for Innovative Public Servants*.
- BPS. (2023). *Statistik Daerah Provinsi DKI Jakarta 2023*. <https://jakarta.bps.go.id/id/publication/2023/09/26/2464312d473d5cdfafc49c84/statistik-daerah-provinsi-dki-jakarta-2023.html>
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2014). Public Value Governance: Moving Beyond Traditional Public Administration and the New Public Management. *Public Administration Review*, 74(4), 445–456.
- Callens, C., & Verhoest, K. (2024). Unlocking the process of collaborative innovation - Combining mechanisms of divergence and convergence. *Public Management Review*, 26(7), 1849–1870. <https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2171096>
- Chen, Y., & Vanhaverbeke, W. (2019). Open Innovation. In *The Routledge Companion to Innovation Management* (Issue February, pp. 180–203). <https://doi.org/10.4324/9781315276670-9>
- Chesbrough, H. (2003). The Era of Open Innovation. *Sloane Management Review*, 44(3), 35–41.
- Cresswell, J. W. (2018). *Research Design, Qualitative, Quantitative and Mixed Method Approaches* (Vol. 5). SAGE Publications, Inc.
- Culpan, R. (2014). Open Innovation Business Models and the Role of Interfirm Partnerships. In *Open Innovation through Strategic Alliances* (pp. 17–39). <https://doi.org/10.1057/9781137394507.0005>
- Dahl, R. A. (2001). *How Democratic is the American Constitution?* Yale University Press.
- Dimock, M. E. (1992). Public Administration and Democracy: A Critical Examination. *Public Administration Review*, 52(2), 167–175.
- Ernawati, D., Dwiarto, R., Aini, Y. N., Asropi, A., & Harsiwi, N. D. (2023). Responsive public complaint service innovation: The JAKI Application case in DKI Provincial Government. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(1), 1–13. <https://doi.org/10.26905/pjiap.v8i1.9136>
- Jayanegara, B. A. U., Suryadi, S., & Anwar, A. (2023). Implementation of the New Public Service in the Licensing Process. *Journal of Social and Political Sciences*, 6(2), 62–84. <https://doi.org/10.31014/aior.1991.06.02.410>
- Kalihva, N. A., Yuwono, T., & Ghulam Manar, D. (2023). Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di DKI Jakarta. *Journal of Politic and Government Studies*, 12(3), 447–465.
- Kombate, B., Emmanuel, M., & Richard, K. K. (2021). The implication of the strategic implementation style and middle management effort in public organization strategic management implementation and its organizational performance. *Journal of Public Administration and Governance*, 11(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.5296/jpag.v11i1.18150>
- Kusumasari, B., Pramusinto, A., Santoso, A. D., & Fathin, C. A. (2019). What shapes public sector innovation? *Public Policy and Administration*, 18(4), 430–446. <https://doi.org/10.13165/VPA-19-18-4-05>

- Lee, S. M., Hwang, T., & Choi, D. (2012). Open innovation in the public sector of leading countries. *Management Decision*, 50(1), 147–162. <https://doi.org/10.1108/00251741211194921>
- Leydesdorff, L., & Meyer, M. (2003). The Triple Helix of University-Industry-Government Relations. *Scientometrics*, 58(2), 191–203. <https://doi.org/10.1023/A:1026276308287>
- Marcolin, F., Vezzetti, E., & Montagna, F. (2017). How to practise Open Innovation today: what, where, how and why. *Creative Industries Journal*, 10(3), 258–291. <https://doi.org/10.1080/17510694.2017.1393178>
- Marselinus, R. Z., Wijaya, K. A. S., Yudharta, I. P. D., & Savitri, R. (2024). Adoption of Public Sector Innovation in Jakarta Kini (JAKI) Application. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 126–140. <https://doi.org/10.20961/sp.v19i1.83473>
- Mayasiana, N. A., Prayitno, H., Helpiastuti, S. B., & Wahyudi, E. (2024a). Citizen Power As a Sustainable Transformation of Population Services. *Revista de Gestao Social e Ambiental*, 18(9), 1–17. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n9-016>
- Mayasiana, N. A., Prayitno, H., Helpiastuti, S. B., & Wahyudi, E. (2024b). Empowering Citizens: the Key To Long-Lasting Improvements in Public Services. *Revista de Gestao Social e Ambiental*, 18(4), 1–13. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n4-190>
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. In *Teaching Sociology* (7th editio). <https://doi.org/10.2307/3211488>
- Ojo, A., Curry, E., Janowski, T., & Dzhusupova, Z. (2015). Designing Next Generation Smart City Initiatives - The SCID Framework. *Transforming City Governments for Successful Smart Cities, August 2016*, 43–67. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-03167-5>
- Okonta, D. E., & Vukovic, V. (2024). Smart cities software applications for sustainability and resilience. *Heliyon*, 10(12), e32654. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e32654>
- Osborne, S. P. (2012). *The third sector in Europe: Prospects and challenges*. Routledge.
- Perry, L., & Wise, L. R. (1990). The Motivational Bases of Public Service. *Public Administration Review*, 50(3), 367–373.
- Prabujaya, S. P., & Santoso, A. D. (2021). Public sector innovation on Covid-19 in South Sumatra: Calling for a more sustainable innovation. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 251–263.
- Prasetya, I. P. S. D., Wijaya, K. A. S., Yudartha, I. P. D., & Savitri, R. (2024). Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) di Provinsi DKI Jakarta. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 7(1), 1–12. <https://doi.org/10.37329/ganaya.v7i1.2941>
- Pratama, A. B. (2020). The landscape of public service innovation in Indonesia: A comprehensive analysis of its characteristic and trend. *Innovation and Management Review*, 17(1), 25–40. <https://doi.org/10.1108/INMR-11-2018-0080>
- Ramadhania, A., Muradi, & Sutisna, J. (2023). Penerapan E-Government Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Melalui Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2022. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan Penerapan*, 5(1), 29–48. <https://doi.org/https://doi.org/10.52423/neores.v5i1.146>
- Riani, N. W., Wijaya, K. A. S., Yudartha, I. P. D., & Savitri, R. (2024). Analysis of Public Service Innovation Based on JAKI Application in Realizing the New Public Service. *Journal of Public Administration Studies*, 9(1), 57–66. <https://doi.org/10.21776/ub.jpas.2024.009.01.7>
- Riskasari, V., Rahman, amni zarkasyi, & Hanani, R. (2024). Analisis User Experience Pada Penggunaan Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) Di Provinsi Dki Jakarta. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 13(2), 1–11. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v13i2.43540>
- Rogers, E. (2003). *Diffusion of innovations(5th ed.)* (N. F. Press (ed.)).
- Rolstadas, A., Fernandes, G., Dooley, L., & O’Sullivan, D. (2021). Managing Collaborative R&D Projects: Leveraging Open Innovation Knowledge-Flows for Co-Creation. In

- Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-61605-2_14
- Schumpeter, J. A. (2003). *Capitalism, Socialism & Democracy*. Routledge. <https://doi.org/10.2307/20048211>
- Sofiana, A. (2023). Analisis Implementasi Open Government Melalui Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) Pada Fitur Jak-Respon Dalam Penyebarluasan Informasi Publik. In *Journal of Social Contemplativa* (Vol. 1, Issue 1, pp. 45–53). <https://doi.org/10.61183/jsc.v1i1.10>
- Sørensen, E., & Torfing, J. (2011). Enhancing Collaborative Innovation in the Public Sector. *Administration & Society*, 43(8), 842–868.
- Stoker, G. (2006). Public Value Management: A New Narrative for Networked Governance? *American Review of Public Administration*, 36(1), 41–57.
- Tabane, E., Ngwira, S. M., & Zuva, T. (2017). Survey of smart city initiatives towards urbanization. *Proceedings - 2016 3rd International Conference on Advances in Computing, Communication and Engineering, ICACCE 2016*, 437–440. <https://doi.org/10.1109/ICACCE.2016.8073788>
- Torfing, J. (2019). Collaborative Innovation in the Public Sector: The Argument. *Public Management Review*, 21(1), 1–11. <https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1430248>
- Waldo, D. (1953). *The Administrative State: A Study of the Political Theory of American Public Administration*. Ronald Press.
- Walker, G. (2014). Impact of Ecological Factors on Concern and Awareness about Disability: A Statistical Analysis. *Research in Developmental Disabilities*, 35(11), 2781–2789. <https://doi.org/10.1016/j.ridd.2014.07.022>
- Windrum, P., & Koch, P. M. (2008). *Innovation in public sector services: Entrepreneurship, creativity and management*. Edward Elgar Publishing.