

Analisis Tantangan dan Penguatan Layanan Digital Yes!Jitu dalam Perspektif *Public Value* pada Transformasi SPBE Kota Bandung

Aimar Habibi Nugraha^{1*}, Andi Ariq Akhdan Ziyad², Achmad Kamalul Kafi³, Michael Joseph Shernahto⁴, Ivan Darmawan⁵

^{1,2,3,4,5} Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran

aimar24001@mail.unpad.ac.id, andi24005@mail.unpad.ac.id, achmad24001@mail.unpad.ac.id,

michael24006@mail.unpad.ac.id, ivan.darmawan@unpad.ac.id

Abstrak

Transformasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mendorong pemerintah daerah untuk mengembangkan layanan publik digital yang lebih efisien dan transparan. Layanan digital Yes!Jitu di Kota Bandung merupakan implementasi SPBE dalam sektor kesejahteraan sosial melalui pelayanan satu pintu berbasis teknologi. Penelitian ini bertujuan menganalisis tantangan dan penguatan layanan digital Yes!Jitu dalam perspektif Public Value pada transformasi SPBE Kota Bandung. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka dan observasi partisipatif terhadap penggunaan layanan, didukung analisis dokumen kebijakan dan regulasi terkait. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña dengan kerangka teori Public Value melalui pendekatan strategic triangle. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Yes!Jitu memiliki legitimasi regulatif dan dukungan kelembagaan yang cukup kuat serta potensi penciptaan nilai publik melalui integrasi layanan, kejelasan prosedur, dan efisiensi waktu. Namun, nilai publik tersebut belum sepenuhnya terwujud secara inklusif akibat keterbatasan aksesibilitas, literasi digital, serta tantangan koordinasi dan konsistensi implementasi lintas perangkat daerah. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan layanan digital dalam kerangka SPBE ditentukan oleh keselarasan antara nilai layanan, legitimasi kebijakan, dan kapasitas operasional pemerintah daerah.

Kata Kunci: Public Value, SPBE, Yes!Jitu, layanan digital, pelayanan publik

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah relasi antara pemerintah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Di wilayah perkotaan seperti Kota Bandung, kebutuhan warga terhadap layanan yang cepat, mudah diakses, dan pasti semakin meningkat seiring tingginya mobilitas sosial dan kompleksitas persoalan kesejahteraan. Secara sosiologis, digitalisasi layanan publik muncul sebagai respons negara terhadap tuntutan tersebut. Namun, realitas menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi juga berpotensi menciptakan kesenjangan baru. Warga dengan keterbatasan literasi digital, akses internet, dan perangkat teknologi sering berada pada posisi yang kurang diuntungkan. Kondisi ini menegaskan bahwa transformasi digital membawa konsekuensi sosial yang perlu dianalisis secara kritis dalam konteks keadilan pelayanan publik.

Dalam kajian ilmu pemerintahan, *e-government* dipahami sebagai instrumen transformasi tata kelola, bukan sekadar pemanfaatan teknologi. World Bank mendefinisikan *e-government* sebagai penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk mentransformasi hubungan dengan warga negara, dunia usaha, dan antar organisasi pemerintahan guna meningkatkan kualitas layanan, efisiensi birokrasi, dan transparansi. Definisi ini menempatkan *e-government* sebagai proses perubahan sistemik dalam penyelenggaraan pemerintahan. United Nations memandang *e-government* sebagai penggunaan teknologi digital dan inovasi untuk menyediakan layanan publik yang inklusif, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pendekatan ini menekankan peran *e-government* dalam memperluas akses dan memperkuat akuntabilitas negara. Sementara itu, Heeks menjelaskan *e-government* sebagai reformasi sektor publik yang dimediasi oleh teknologi informasi, di mana

keberhasilannya sangat ditentukan oleh kesesuaian antara desain sistem digital dan kapasitas organisasi pemerintahan.

Dalam konteks Indonesia, definisi *e-government* dilembagakan melalui konsep Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mendefinisikan SPBE sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE secara terintegrasi. Regulasi ini memberikan landasan yuridis bahwa *e-government* merupakan kebijakan nasional yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik, efektivitas tata kelola, dan akuntabilitas pemerintahan.

Layanan digital Yes! Jitu di Kota Bandung hadir sebagai bagian dari implementasi SPBE dalam sektor kesejahteraan sosial. Secara yuridis, layanan ini memiliki legitimasi formal melalui Peraturan Walikota Bandung Nomor 39 Tahun 2024 tentang Pelayanan Kesejahteraan Sosial Satu Pintu. Regulasi tersebut menegaskan komitmen pemerintah daerah untuk menyediakan layanan sosial yang terintegrasi dan berbasis teknologi. Dengan dasar hukum ini, Yes! Jitu bukan sekadar inovasi teknis, tetapi instrumen kebijakan publik yang diakui secara formal dan berkelanjutan.

Secara filosofis, kehadiran layanan digital Yes! Jitu mencerminkan pergeseran paradigma pelayanan publik dari orientasi administratif menuju orientasi nilai. Perspektif *public value* yang dikemukakan Mark Moore menekankan bahwa keberhasilan kebijakan publik diukur dari kemampuan pemerintah menciptakan nilai yang dirasakan masyarakat, seperti keadilan, kemanfaatan, dan kepercayaan publik. Dalam kerangka ini, legitimasi hukum dan pemanfaatan teknologi merupakan prasyarat, tetapi belum cukup untuk menghasilkan nilai publik apabila tidak diiringi dengan kapasitas organisasi dan orientasi pelayanan yang berpusat pada kebutuhan warga.

Dalam praktiknya, implementasi layanan digital Yes! Jitu masih menunjukkan tantangan tata kelola. Digitalisasi cenderung berfokus pada aspek antarmuka layanan, seperti pengajuan daring dan unggah dokumen, sementara penguatan proses kerja internal dan integrasi lintas perangkat daerah belum optimal. Perspektif administrasi publik memandang kondisi ini sebagai kesenjangan implementasi antara kebijakan dan kapasitas birokrasi. Dwiyanto menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh konsistensi proses internal, kejelasan standar layanan, dan responsivitas aparatur. Tanpa reformasi proses bisnis dan penguatan kapasitas kelembagaan, *e-government* berisiko hanya memindahkan kompleksitas birokrasi ke dalam sistem digital.

Dari sudut pandang *public value*, kondisi tersebut menunjukkan bahwa nilai publik dari layanan digital tidak otomatis tercipta melalui kepatuhan regulasi dan penggunaan teknologi. Moore menekankan pentingnya keselarasan antara tujuan kebijakan, kapasitas organisasi, dan dukungan publik. Dalam konteks Yes! Jitu, tantangan muncul ketika layanan digital belum sepenuhnya menjamin akses yang adil, kecepatan layanan, dan kepastian pemenuhan hak kesejahteraan sosial bagi kelompok sasaran.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka (*library research*). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini menitikberatkan pada analisis konseptual dan teoritis terhadap layanan YesJitu, bukan pada pengukuran tingkat kepuasan masyarakat. Data yang digunakan terdiri atas data primer dan sekunder yang diperoleh melalui observasi partisipatif serta penelaahan berbagai sumber tertulis, seperti jurnal ilmiah, laman resmi layanan YesJitu, dan situs web pemerintah yang relevan dengan topik analisis tantangan dan penguatan layanan digital YesJitu dalam perspektif *public value* pada transformasi SPBE di Kota Bandung.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di lingkungan layanan digital Dinas Sosial Kota Bandung. Penelitian dilaksanakan dalam kurun waktu 2 bulan, terhitung mulai bulan Oktober hingga November 2025.

Sumber Data

Untuk memastikan kedalaman dan validitas data, penelitian mengkombinasikan sumber data primer dan sekunder :

Data Primer :

- Observasi Partisipatif: Peneliti melakukan simulasi penggunaan layanan Yes Jitu untuk mengevaluasi pengalaman pengguna, termasuk proses registrasi, pengajuan layanan, dan interaksi dengan fitur bantuan.

Data Sekunder :

- Peraturan Walikota Bandung Nomor 39 Tahun 2024 tentang Pelayanan Kesejahteraan Sosial Satu Pintu
- Peraturan Walikota Bandung Nomor 235 Tahun 2017 Tentang Standar Operasional Prosedur Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang tertera pada website layanan YesJitu

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui metode studi pustaka dengan cara menelusuri, menghimpun, dan mengkaji berbagai sumber tertulis maupun digital yang relevan dengan fokus penelitian. Sumber data mencakup jurnal ilmiah nasional, buku referensi, artikel akademik, serta dokumen resmi yang berkaitan dengan layanan digital YesJitu.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana (2014) (Zulfirman, 2022), yang meliputi tiga tahapan:

1. Kondensasi Data : Pada tahap ini dilakukan identifikasi terhadap dokumen yang relevan dengan layanan digital Yes Jitu, seperti regulasi, SOP, laporan kinerja, dan dokumen perencanaan daerah, memilah informasi yang berkaitan dengan dimensi public value, legitimacy and support, dan operational capacity, dan mengelompokkan data sesuai dengan indikator operasional yang telah ditetapkan.
2. Penyajian Data: Di tahap ini dilakukan penyajian data atau menyusun data yang telah dikelompokkan sebelumnya dengan membuat uraian naratif yang menggambarkan kondisi layanan digital YesJitu pada setiap dimensi analisis, dan melakukan pemetaan keterkaitan antara kebijakan SPBE dan implementasi layanan digital.
3. Penarikan Kesimpulan: Pada tahap ini peneliti menginterpretasikan temuan pada setiap dimensi Public Value Theory, mengidentifikasi tantangan dan penguatan layanan digital YesJitu berdasarkan data yang telah disajikan, dan mengaitkan hasil analisis dengan konteks transformasi SPBE Kota Bandung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menganalisis tantangan dan penguatan layanan digital Yes Jitu, penelitian ini mengadopsi atau menggunakan teori public value dengan pendekatan strategic triangle yang dikemukakan oleh Mark H. Moore. Dengan menggunakan pendekatan ini ada tiga hal yang menjadi faktor utama dalam penelitiannya yaitu nilai/value yang ingin diwujudkan, dukungan legitimasi dari berbagai pihak yang ada,

dan yang terakhir kapabilitas operasional yang dimiliki (Moore, M. H. 1995). Ketiga faktor tersebut pastinya memiliki keterkaitan satu dengan yang lainnya dalam membentuk suatu nilai-nilai publik seperti keadilan, transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat dan juga daya tanggap pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan menganalisis terhadap kelebihan dan kelemahan faktor-faktor tersebut yang ada pada strategic triangle, dapat dievaluasi sejauh mana pemerintah telah berupaya dalam mewujudkan nilai-nilai publik yang diharapkan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan analisis yang dilakukan oleh peneliti, berikut hasil yang didapatkan:

1. Nilai Publik (Public Value)

Suatu nilai yang dimaksud oleh Moore disini adalah untuk membuat sesuatu yang secara substansial dan berharga (Ageta Sofia Hadis, 2020). Dalam perspektif Public Value, keberadaan layanan digital pemerintah tidak dapat dinilai semata-mata dari keberhasilan teknis atau jumlah fitur yang disediakan. Nilai publik (public value) merujuk pada manfaat substantif yang dihasilkan bagi masyarakat, termasuk kemudahan memperoleh layanan, kejelasan prosedur, efisiensi waktu, transparansi biaya, serta inklusivitas akses bagi berbagai kelompok warga. Analisis yang peneliti lakukan disini dengan menelaah dan juga mengobservasi desain layanan dan mekanisme kebijakan yang tercantum dalam dokumen resmi seperti pada Peraturan Walikota (Perwali) Bandung No. 39 Tahun 2024 tentang Pelayanan Kesejahteraan Sosial Satu Pintu, bukan berdasarkan perspektif masyarakat secara langsung.

Berdasarkan hasil observasi terhadap platform resmi Yes!Jitu Kota Bandung dan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP), layanan ini menyediakan berbagai jenis layanan yang sebelumnya perlu dilaksanakan secara tatap muka, keberadaan berbagai layanan dalam satu pintu atau satu platform juga menunjukkan upaya pemerintah dalam menyederhanakan akses pelayanan daerah dan juga mengurangi pembagian layanan antar perangkat daerah (Yes!Jitu, 2025). Ketersediaan berbagai layanan digital di dalam satu pintu atau platform juga disini menggambarkan potensi peningkatan nilai publik melalui penurunan biaya transaksi bagi masyarakat, baik dalam bentuk waktu, tenaga, maupun biaya administrasi. Akan tetapi, nilai publik tersebut sangat bergantung pada sejauh mana layanan yang tersedia benar-benar dapat diakses dan digunakan secara efektif oleh masyarakat. Aspek lain yang ada dari nilai publik adalah kemudahan prosedur. Berdasarkan hasil observasi yang telah kami lakukan panduan penggunaan dan juga SOP layanan menunjukkan bahwasannya layanan Yes!Jitu ini telah dilengkapi dengan alur pelayanan seperti pendaftaran, persyaratan administrasi, serta langkah penggunaan yang dapat dikatakan relatif jelas. Akan tetapi masih perlu banyak penyesuaian dalam mensosialisasikannya kepada orang tua maupun golongan usia lanjut, karena mungkin dapat dikatakan jelas dan mudah saja bagi kalangan muda. Akan tetapi sebisa mungkin ini layanan ini pun harus dapat dipahami semua golongan bukan hanya anak muda saja tetapi golongan orang tua pun perlu mudah dalam memahaminya. Kemudahan akses prosedur itu mencerminkan upaya negara dalam untuk mengurangi asimetri informasi antara pemerintah dan warga. Layanan digital yang dirancang dengan prosedur yang transparan berpotensi memperkuat hubungan negara warga yang lebih setara, yang merupakan salah satu tujuan utama penciptaan nilai publik. Selain itu waktu dan efisiensi layanan pun menjadi sebuah nilai publik. Berdasarkan dengan Peraturan Walikota Bandung Nomor 235 Tahun 2017 Tentang Standar Operasional Prosedur Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berdasarkan observasi peneliti seperti salinan atau legalisasi izin bisa 4 hari kerja, sementara layanan lain bisa berbeda karena sifatnya yang terintegrasi dan berbasis data sosial yang mendalam (Asesmen By Name By Address By Problem) yang dimana itu sesuai dengan Perwal yang diatur. Secara keseluruhan, layanan digital Yes Jitu menunjukkan potensi penciptaan nilai publik melalui ketersediaan layanan, kemudahan prosedur, dan efisiensi waktu. Namun, nilai publik tersebut masih berada pada level potensial, karena efektivitasnya sangat bergantung

pada kemampuan pemerintah daerah dalam memastikan akses yang inklusif serta konsistensi implementasi kebijakan.

2. Dukungan Legitimasi (Legitimacy & Support)

Dukungan Legitimasi yang dijelaskan oleh Moore yaitu adalah suatu bentuk aktivitas yang mampu menarik dukungan publik dan sumber daya secara bersamaan dari pemberi legitimasi sosial (Ageta Sofia Hadis, 2020). Untuk mendapatkan suatu legitimasi sosial sebuah layanan atau program pastinya perlu memiliki dasar hukum yang jelas, konsisten dengan kebijakan nasional, dan juga didukung secara institusional oleh pemerintah daerah.

Menurut hasil analisis dan juga observasi yang telah peneliti lakukan, layanan digital Yes!Jitu ini memiliki landasan regulatif yang berasal dari kebijakan internal Kota Bandung yang terdapat pada Peraturan Walikota (Perwali) Bandung No. 39 Tahun 2024 tentang Pelayanan Kesejahteraan Sosial Satu Pintu. Keberadaan dasar hukum ini menunjukkan bahwasannya layanan digital Yes!Jitu ini bukan hanya inovasi teknis belaka, namun merupakan suatu bagian kebijakan pelayanan publik yang diakui secara formal. Dalam kerangka Public Value ini juga legitimasi hukum merupakan sumber otoritas formal pemerintah dalam menyelenggarakan layanan digital. Tanpa legitimasi hukum, layanan digital beresiko menjadi suatu proyek sementara yang tidak memiliki keberlanjutan dalam kebijakannya. Dalam sisi kebijakan nasional juga pelayanan digital Yes!Jitu ini dapat diposisikan dalam kerangka Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) seperti yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Analisis terhadap tujuan dan mekanisme layanan menunjukkan bahwa Yes!Jitu mengadopsi prinsip-prinsip SPBE didalamnya, khususnya dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi dan juga penyederhanaan prosedur birokrasi. Tetapi konsistensi kebijakan ini belum bisa sepenuhnya menggambarkan atau merepresentasikan transformasi SPBE. Dalam perspektif Public Value keselarasan dengan regulasi nasional memang merupakan syarat legitimasi, tetapi belum menjamin terciptanya nilai publik apabila implementasinya masih terbatas pada digitalisasi prosedur tanpa integrasi tata kelola yang lebih luas. Legitimasi suatu kebijakan juga juga dapat dilihat dari dukungan pemerintah daerah terhadap pengelolaan dan penguatan layanan Yes!Jitu. Berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan, bahwasannya pemerintah daerah sangat mendukung pengelolaan dan penguatan layanan Yes!Jitu di Kota Bandung ini. Hal tersebut dapat dilihat dimana layanan Yes!Jitu ini benar-benar diperhatikan oleh pemerintah daerah seperti contohnya Yes!Jitu ini di masukan ke dalam RKPD (Rencana Kerja Pemerintah Daerah) Kota Bandung yang berarti pelayanan Yes!Jitu ini memang mendapatkan perhatian khusus dalam perencanaannya. Keberadaan Yes Jitu dalam dokumen perencanaan menunjukkan bahwa layanan ini memperoleh pengakuan institusional serta dukungan dalam kerangka perencanaan dan penganggaran daerah. Dalam perspektif Public Value, dukungan tersebut mencerminkan adanya political and organizational support yang memungkinkan layanan digital untuk dijalankan secara berkelanjutan, bukan sekadar proyek jangka pendek. Aspek legitimasi juga dapat dinilai melalui responsivitas pemerintah terhadap masyarakat. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan bahwasannya layanan Yes!Jitu memiliki kanal pengaduan resmi yang terhubung langsung dengan pemerintah daerah. Keberadaan mekanisme pengaduan ini menunjukkan upaya pemerintah dalam menjaga akuntabilitas layanan, akan tetapi legitimasi didapatkan bukan hanya melalui proses itu namun perlu juga ada tindak lanjut dari pemerintah terhadap keluhan yang ada di masyarakat. Yang disayangkan peneliti disini tidak dapat melihat langsung bagaimana persepsi masyarakat dalam melihat respons dari pemerintah karena keterbatasan dalam penelitian. Dengan demikian secara keseluruhan, dari dimensi legitimacy and support, layanan digital Yes Jitu menunjukkan adanya legitimasi formal dan dukungan kelembagaan yang relatif memadai sebagai bagian dari transformasi SPBE Kota Bandung. Namun, legitimasi kebijakan dan

dukungan institusional ini masih perlu diuji lebih lanjut dalam konteks penciptaan nilai publik yang nyata bagi masyarakat. Dalam kerangka Public Value, legitimasi merupakan kondisi awal, bukan tujuan akhir. Oleh karena itu, keberhasilan Yes!Jitu tidak hanya ditentukan oleh kesesuaiannya dengan regulasi dan dukungan pemerintah, tetapi juga oleh sejauh mana layanan tersebut mampu diterjemahkan ke dalam manfaat yang dirasakan masyarakat serta memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

3. Kapasitas Operasional (Operational Capacity)

Menurut Moore kapasitas operasional adalah sebagai suatu bentuk daya serap dan daya tampung oleh semua sumber daya yang ada di organisasi publik yang sedang melakukan aktifitas yang berwenang dan hal tersebut berguna untuk kemajuan organisasi (Ageta Sofia Hadis, 2020). Dalam konteks penciptaan nilai publik itu tidak hanya ditentukan oleh kualitas desain layanan dan legitimasi kebijakan, tetapi juga oleh kapasitas operasional pemerintah daerah dalam menjalankan layanan tersebut secara efektif. Kapasitas disini merujuk kepada kemampuan institusional pemerintah untuk mengelola sumber daya, mengoordinasikan aktor, dan melakukan penguatan layanan secara berkelanjutan.

Layanan digital Yes!Jitu melibatkan lebih dari satu organisasi perangkat daerah dalam proses pelayanan, baik pada tahap input data, verifikasi, maupun tindak lanjut layanan. Berdasarkan hasil observasi terhadap dokumen SOP dan kebijakan internal Kota Bandung menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan ini menuntut adanya koordinasi lintas OPD, terutama dalam penyelarasan alur pelayanan dan pertukaran informasi. Digitalisasi layanan seperti Yes Jitu berpotensi memperbaiki koordinasi melalui sistem terintegrasi, akan tetapi juga dapat memperlihatkan keterbatasan koordinasi apabila setiap OPD masih bekerja secara sektoral. Kapasitas operasional juga tercermin dari adanya mekanisme penguatan layanan yang berkelanjutan. Berdasarkan hasil observasi terhadap dokumen yang mengatur inovasi pelayanan menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah merencanakan berbagai upaya penguatan Yes Jitu, seperti yang diatur dalam Peraturan Walikota (Perwali) No. 39 Tahun 2024 yang mengatur kelembagaan, layanan, mekanisme, hingga pemantauan untuk memastikan data tunggal kesejahteraan sosial terintegrasi, mempercepat penanganan kemiskinan ekstrem, serta meningkatkan kualitas layanan sosial satu pintu berbasis data valid dan terintegrasi di seluruh perangkat daerah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis peneliti menunjukkan bahwa layanan digital Yes!Jitu sebagai bagian dari transformasi SPBE Kota Bandung telah memiliki landasan kebijakan dan desain layanan yang secara konseptual mendukung penciptaan nilai publik. Integrasi layanan kesejahteraan sosial dalam satu platform digital mencerminkan upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses pelayanan publik.

Dari perspektif *Public Value*, nilai publik yang dihasilkan oleh layanan Yes!Jitu masih bersifat potensial. Meskipun layanan ini menawarkan kejelasan prosedur dan efisiensi waktu, efektivitasnya sangat bergantung pada tingkat aksesibilitas dan kemampuan seluruh kelompok masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Keterbatasan literasi digital dan potensi kesenjangan akses menunjukkan bahwa nilai publik belum sepenuhnya terwujud secara inklusif.

Pada dimensi legitimasi dan dukungan, layanan Yes!Jitu memiliki legitimasi formal yang kuat melalui regulasi daerah dan keselarasan dengan kebijakan nasional SPBE, serta dukungan kelembagaan dalam perencanaan pembangunan daerah. Namun, legitimasi tersebut belum secara otomatis menjamin terciptanya nilai publik apabila implementasi layanan masih berfokus pada digitalisasi prosedur tanpa penguatan praktik pelayanan yang responsif.

Sementara itu, dari dimensi kapasitas operasional, layanan Yes!Jitu menunjukkan adanya upaya penguatan melalui integrasi data dan koordinasi lintas perangkat daerah. Meski demikian, konsistensi

implementasi dan efektivitas koordinasi masih menjadi tantangan utama. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan layanan digital Yes!Jitu dalam menciptakan nilai publik tidak hanya ditentukan oleh teknologi dan regulasi, tetapi oleh keselarasan antara nilai layanan, legitimasi kebijakan, dan kapasitas operasional pemerintah daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ageta Sofia Hadis. (2020). Nilai Publik (Public Value) Dari Program Pahlawan Ekonomi Dan Pejuang Muda Di Kota Surabaya Repository - UNAIR REPOSITORY. Unair.ac.id. <https://repository.unair.ac.id/101373/1/1.%20HALAMAN%20JUDUL.pdf>
- Dwiyanto, A. (2014). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Gadjah Mada University Press.
- Heeks, R. (2006). Implementing and managing e-government: An international text. SAGE Publications.
- Moore, M. H. (1995). Creating public value: Strategic management in government. Harvard University Press.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Peraturan WaliKota Bandung Nomor 39 Tahun 2024 tentang Pelayanan Kesejahteraan Sosial Satu Pintu.
- Peraturan Walikota Bandung Nomor 235 Tahun 2017 Tentang Standar Operasional Prosedur Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- United Nations. (2020). United Nations e-government survey 2020: Digital government in the decade of action for sustainable development. United Nations.
- World Bank. (2003). E-government definition and strategy. World Bank.
- Yes!Jitu. (2025). SOP LAYANAN. Bandung.go.id. <https://yesjitu.bandung.go.id/sop-layanan>
- Zulfirman, R. (2022). IMPLEMETASI METODE OUTDOOR LEARNING DALAM. Pendidikan Dan Pengajaran |, 3.