



Aksesibilitas dan Pemanfaatan Aplikasi “Jogja Smart Service” untuk Mewujudkan *Good Governance*

Novia Wahyu Indriyani, Rosalia Prismarini Nurdiarti, M. Nastain*

Universitas Mercu Buana Yogyakarta, Jl. Ring Road Utara, Ngropoh, Condongcatur, Depok, Sleman Yogyakarta

ARTICLE INFO

Article history :

Received : 13/8/2022

Revised : 9/11/2022

Published : 20/12/2022



Creative Commons Attribution-
NonCommercial-ShareAlike 4.0
International License.

Volume : 2

No. : 2

Halaman : 75 - 84

Terbitan : **Desember 2022**

ABSTRAK

Pelayanan publik basis teknologi tersebut diwujudkan melalui aplikasi “Jogja Smart Service” (JSS). Dari data jss.jogjakota.go.id, saat ini jumlah pengguna aktif aplikasi “Jogja Smart Service” sebesar 75.970 dari 210.000 penduduk Kota Yogyakarta. Hadirnya aplikasi ini sebagai wujud good governance dengan teknologi penyedia informasi yang terintegrasi, sehingga membantu warga untuk mengakses informasi tentang perkembangan dan pelayanan publik Kota Yogyakarta secara tepat, cepat, dan aktual. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami dan mengetahui proses pemanfaatan dan kedekatan akses informasi antara pemerintah masyarakat, untuk mewujudkan smartcity sebagai satu penopang bagi penciptaan good governance. Metode yang digunakan dalam riset ini yaitu deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Narasumber terdiri dari empat warga yang berasal dari Kota Yogyakarta dengan kelurahan yang berbeda. Kepala Seksi Perencanaan, Implementasi Sistem Informasi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta. Dari observasi dan eksplorasi data pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa warga bisa dengan mudah mengakses aplikasi tersebut dan tersedia beberapa fitur pelatihan keterampilan, pelayanan UMKM, layanan free hotspot di setiap RW. Hanya saja dari aspek pemanfaatan masih ada yang melakukan administrasi pelayanan publik secara konvensional.

Kata Kunci : Aksesibilitas; Aplikasi JSS; Pelayanan Publik.

ABSTRACT

This technology-based public service is realized through the “Jogja Smart Service” (JSS) application. From jss.jogjakota.go.id data, currently the number of active users of the “Jogja Smart Service” application is 75,970 out of 210,000 residents of Yogyakarta City. The presence of this application as a form of good governance with integrated information provider technology, making it easier for the public to access information about the development and public services of the City of Yogyakarta in a precise, fast and actual manner. The purpose of this study is to understand and know the process of utilizing and accessing information between the government and the community, to realize a smart city as a pillar for the creation of good governance. The method used in this research is descriptive qualitative, with data collection techniques through observation, in-depth interviews and documentation. The resource persons consisted of four residents of Yogyakarta City from different kelurahan and the Head of the Planning and Implementation Section of the Information Communications and Encryption Service Office of the City of Yogyakarta. From the results of the study, it was found that residents easily access the application and there are skills training features, MSME services, free hotspot services in each RW. It's just that from the aspect of utilization there are still those who do conventional public service administration.

Keywords : Accessibility; JSS Application; Public Service.

© 2022 Jurnal Riset Public Relations Unisba Press. All rights reserved.

A. Pendahuluan

Kota Yogyakarta sebagai pusat pemerintahan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berkembang dengan pesat. Ditandai dengan maraknya pembangunan infrastruktur, dinamisnya kegiatan perkantoran pemerintah maupun swasta, aktivitas bisnis dan pariwisata membuat meningkatnya perekonomian warga Kota Yogyakarta. Juga dibarengi oleh mobilitas masyarakat Kota Yogyakarta yang tinggi dan kemajuan teknologi yang tidak bisa lepas dari arus globalisasi dan urbanisasi yang melanda kota Yogyakarta.

Menurut WHO (World Health Organization), memperkirakan sebesar 70% jumlah penduduk dunia akan terfokus di daerah perkotaan pada tahun 2030. Kemudian menurut Our World in Data, diperkirakan pada tahun 2050 sebesar 72,81% penduduk Indonesia mengalami urbanisasi dan tinggal di perkotaan. Hal ini karena kota merupakan pusat dari peradaban dan pusat bisnis. Kota juga mempengaruhi pola kehidupan manusia yang terus berubah.

Permasalahan akibat bertambahnya penduduk kota akibat urbanisasi akan semakin kompleks. Beberapa diantaranya seperti masalah kesehatan, polusi udara, pengelolaan limbah, kemacetan lalu lintas, dan kurang memadainya infrastruktur terlebih bagi kota besar memiliki masalah seperti transportasi, penggunaan energi dan air hingga efisiensi terhadap birokrasi, setiap tahun permasalahan di kota besar semakin kompleks sedangkan sumber daya dan energi terbatas (Nukman, 2015), dalam hal ini pemerintah diharapkan mampu membuat konsep perencanaan dan penyelesaian masalah akan hal-hal yang sudah disebutkan.

Dalam penerapannya, kebutuhan kecerdasan di berbagai aspek kehidupan inidiselesaikan dalam bentuk layanan-layanan teknologi cerdas (Azka & Prastiwi, 2021). Oleh sebab itu, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sangat penting dimanfaatkan untuk kemajuan sebuah kota besar, seperti Kota Yogyakarta. Inovasi teknologi yang berdaya guna dan sesuai dengan kebutuhan serta pemasalahan yang dialami oleh masyarakat dapat digunakan untuk menjadi solusi permasalahan yang sedang dan akan dialami oleh manusia. Teknologi informasi dan komunikasi selain teknologi yang berwujud alat/benda, juga banyak berupa aplikasi.

Dalam melaksanakan implementasi *smartcity* dibutuhkan pemanfaatan *internet*. *Internet* sudah bukan menjadi hal yang baru oleh masyarakat. Saat ini penggunaan internet hampir mencakup seluruh sendi kehidupan seperti dunia kesehatan, pendidikan, industri serta perdagangan maupun di dalam pemerintahan.

Di Kota Yogyakarta sendiri jumlah pengguna internet cukup banyak. Menurut hasil penelitian dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) persentase pengguna internet di Kota Yogyakarta hampir 70% dari seluruh jumlah penduduknya. Hal ini dapat dimanfaatkan untuk menunjang rencana pemerintah kota dalam mengelola pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi dengan menyiapkan berbagai sarana dan prasarana infrastruktur serta aplikasi.

Ciri-ciri dari *smart city* ialah kota tersebut mampu menggunakan maupun memanfaatkan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang dapat dimanfaatkan untuk kemajuan dan kepentingan suatu kota dan masyarakatnya (Endang Puji Astutik, 2019). Kemunculan *smart city* sudah diimplementasikan oleh negara-negara maju sebagai bentuk dalam melayani masyarakat. Beberapa contoh kota-kota di berbagai negara di Eropa dan Asia yang sudah berhasil mengimplementasikan *smartcity* seperti Seoul, Bengalore, Kyoto, Song Do, Amsterdam, Lyon, Viena, Barcelona. Kebanyakan dari kota-kota ini menerapkan bahkan mengutamakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengotimalkan kebutuhan dan pelayanan publik sebagai *smartcity* (Supangkat, 2015).

Dampak dari jauhnya penggunaan teknologi informasi pada lingkup pemerintahan indonesia yaitu kemudahan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat (Noveriyanto et al., 2018). Kebutuhan masyarakat dunia akan informasi menjadi penyebab pesatnya perkembangan teknologi komunikasi (Kurnia, 2005). Pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi komunikasi dan merupakan wujud dari implementasi dari kota pintar atau *smartcity* dari pemerintah Kota Yogyakarta ialah aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS). Aplikasi tersebut merupakan aplikasi berbasis sistem *android*, yang sudah diintegrasikan dengan *single window*, *single ID*, dan *single sign on* yang mampu mengakses semua pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kota Yogyakarta. Pada saat ini jumlah pengguna aktif aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) sebesar 75.970 pengguna aktif.

Aplikasi *Jogja Smart Service* sangat penting sebagai bagian dari layanan publik. Aplikasi ini dimanfaatkan pemerintah untuk mewujudkan Kota Yogyakarta sebagai salah satu *smart city* di Indonesia, dikarena seluruh pelayanan yang disiapkan oleh pemerintah Kota Yogyakarta diintergrasikan dalam satu aplikasi yaitu *Jogja Smart*

Service (Purnomo & Kasiwi, 2020). Saat ini, baik pemerintah pusat maupun daerah sedang gencar melakukan perombakan aspek birokrasi, salah satunya melalui percepatan pemanfaatan teknologi informasi komunikasi, dan transformasi *digital* secara masif dan intensif dalam pelayanan publik. Transformasi pemanfaatan teknologi informasi komunikasi juga disertai dengan perubahan pikiran dan perilaku dari pihak pemerintah dan masyarakat.

Terdapat Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE memiliki tujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, berkualitas, transparan, akuntabel, dan terpercaya. pada laporan tahun 2020, Ombudsman RI yang merupakan lembaga pengawas pelayanan publik, menunjukkan hasil bahwa masyarakat Indonesia masih melakukan pengaduan keluhan dengan cara mengirimkan surat dan belum memanfaatkan teknologi informasi komunikasi secara maksimal. Pengaduan menggunakan surat memiliki presentasi 37,91%, serta menunjukkan instansi terlapor paling banyak pada pemerintah daerah memiliki presentasi 39,59%.

Oleh sebab itu, sangat diperlukan sudut pandang dari masyarakat kota Yogyakarta sebagai pengguna aplikasi Jogja *Smart Service* untuk mengetahui apakah Jogja *Smart Service* memenuhi kebutuhan dan kegiatan dalam mendapatkan pelayanan publik dari pemerintah. Kriteria yang diterapkan adalah warga yang memiliki kartu tanda penduduk kota Yogyakarta dan sebagai pengguna aktif aplikasi Jogja *Smart Service*. Dengan mempertimbangkan pemaparan fenomena yang ada, maka dapat dirumuskan satu problem bahwa pada saat ini yaitu bagaimana aksesibilitas dan pemanfaatan aplikasi “Jogja *Smart Service*” untuk mewujudkan *Good Governance*? Pelaksanaan riset ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami serta mampu menjelaskan lebih dalam mengenai bagaimana Aksesibilitas dan Pemanfaatan Aplikasi “Jogja *Smart Service*” untuk Mewujudkan *Good Governance*?

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif (Prastowo, 2016). Penelitian kualitatif juga memberikan kesempatan kepada partisipan untuk memberikan informasi mengenai pemikiran dan pendapatnya seluas-luasnya kepada peneliti tanpa peneliti memberikan batasan tertentu. Dalam penelitian kualitatif informan disebut dengan partisipan, dikarenakan informan/peserta penelitian aktif memberikan informasinya.

Pada penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi narasumber yaitu masyarakat Kota Yogyakarta. Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan sebuah proses, dikarenakan pelaksanaannya sudah dimulai sejak tahap pengumpulan data di lapangan dan selanjutnya secara intensif setelah data terkumpul secara keseluruhan (Prastowo, 2016). Menurut Miles dan Huberman teknik analisis data kualitatif merupakan sebuah proses yang dibagi menjadi tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan dan pengajuan kesimpulan (Prastowo, 2016).

C. Hasil dan Pembahasan

Pemanfaatan teknologi informasi komunikasi

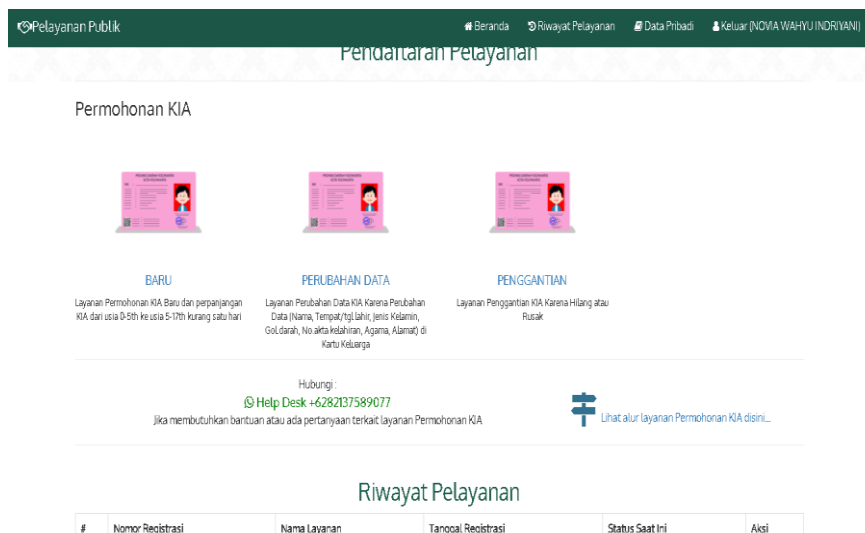
Sebelum membahas pemanfaatan teknologi informasi komunikasi, perlu dipahami juga mengenai media baru sebagai wujud dari teknologi informasi komunikasi, media baru menurut Croteau ialah hasil dari sebuah inovasi teknologi dalam media sama seperti halnya dengan televisi, satelit, *optic fiber* serta komputer. Teknologi informasi dan komunikasi mengalami perkembangan yang signifikan, sehingga dapat membuka kesempatan untuk menciptakan, mengolah, mengakses dan memanfaatkan informasi secara akurat dan tepat oleh pemerintah dan masyarakat.

Media baru lebih banyak dihubungkan dengan fungsinya. Menurut Pavlik secara teknis yang melingkupi beberapa aspek yaitu produksi, distribusi, display dan *storage*. Salah satu wujud dari media baru yaitu aplikasi. Dalam penelitian ini adalah aplikasi Jogja *Smart Service*. Aplikasi tersebut merupakan salah satu terobosan pemerintah kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan publik yang berbasis infrastruktur teknologi informasi komunikasi supaya kebutuhan masyarakat kota Yogyakarta dapat segera didapat dan dimengerti oleh pemerintah. Sehingga dibentuklah aplikasi Jogja *Smart Service* sebagai media komunikasi masyarakat dan pemerintah.

Aplikasi *Jogja Smart Service* memiliki empat fungsi yang disebutkan di atas. Dalam aspek produksi, aplikasi *Jogja Smart Service* memberikan fungsi dalam hal pengumpulan dan pemrosesan informasi dalam menyelesaikan masalah dan tugas secara lebih efektif, cepat dan efisien. contohnya dalam pelayanan publik yang dilakukan melalui aplikasi *Jogja Smart Service* seperti masyarakat mampu mengunggah foto dari perangkat komunikasi elektronik seperti *handphone* dan komputer berupa kejadian atau permasalahan yang dialami oleh masyarakat seperti mati lampu, jalan rusak atau lampu jalan mati ke aplikasi *Jogja Smart Service*.

Respon yang diberikan oleh pihak terkait untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, dengan standart operasional prosedur (SOP) yang sudah ditentukan yaitu akan direspon maksimal 2 jam setelah pengaduan diajukan melalui aplikasi *Jogja Smart Service*. Kemudian untuk penangannya minimal 1x24 jam akan dikerjakan oleh pihak terkait. Sehingga proses penyelesaian masalah lebih singkat cepat dan efektif serta efisien. Seperti yang diungkapkan oleh Maria sebagai warga dan pegawai Bappeda kota Yogyakarta.

Aspek kedua yaitu distribusi, berfokus pada pemindahan dan pengiriman informasi elektronik yang dilakukan masyarakat maupun pemerintah kota Yogyakarta dalam memberikan informasi kepada masyarakat di dalam aplikasi *Jogja Smart Service*. Aspek ketiga yaitu display atau tampilan dalam hal ini mengacu kepada aplikasi *Jogja Smart Service* mampu menampilkan informasi kepada penggunanya. Hal ini dapat dilihat dari tampilan halaman utama aplikasi *Jogja Smart Service* mengenai informasi terbaru kota Yogyakarta. Jika masuk pada halaman utama masing-masing layanan yang tersedia informasi yang berkaitan dengan informasi ketentuan mengenai layanan tersebut sehingga masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan informasi yang ditampilkan oleh pemerintah kota Yogyakarta.



Gambar 1. Halaman utama pelayanan publik permohonan KIA (diakses pada tanggal 17 Juni 2021 jam 00:55)

Sumber: <https://layanandukcapil.jogjakota.go.id/online/sub/40>

Aspek keempat *storage*/penyimpanan yaitu suatu hal yang mengacu kepada media mampu melakukan penyimpanan informasi dalam bentuk format elektronik. Seperti pada layanan pengurusan administrasi yang mampu diunggah secara *soft file*, dan berkas hasil yang sudah diproses oleh pemerintah kota Yogyakarta mampu diunduh secara mandiri berbentuk *soft file* yang mampu disimpan tanpa takut kehilangan jika berupa *hard file*.

Kota Pintar/*Smartcity*

Smartcity menurut Manvrine merupakan sebuah konsep yang membahas mengenai tata cara pengelolaan kota dengan menggabungkan berbagai teknologi yang memiliki tujuan untuk menciptakan lingkungan yang lebih ramah dan memberikan kehidupan bagi masyarakat yang lebih layak. Beberapa para ahli menganggap konsep kota dengan *smart city* dapat memenuhi kebutuhan akan kemudahan hidup dan kesehatan, walaupun pada kenyataannya konsep *smart city* masih dalam perdebatan oleh para ahli dan belum ada defenisi dan konsep umum yang bisa diterapkan di semua kota didunia (Abdurrozzaq, 2019). Aplikasi *jogja smart service*

sudah memiliki lima dimensi tersebut dalam tujuan kota Yogyakarta sebagai *Jogja smart city, A Smart Economy*, melalui aplikasi *Jogja Smart Service*, pemerintah meningkatkan perekonomian kewirausahaan atau UMKM/ UKM yang ada di Jogja dengan menyediakan pelayanan gendeng gendong dan nglarisi yang dapat dipromosikan dan diperjualbelikan melalui aplikasi *Jogja Smart Service*.

A *Smart Mobility* yaitu mengembangkan di masa mendatang mengenai transportasi dan pengelolaan infrastruktur, dalam hal ini pemanfaatan menggunakan aplikasi *Jogja Smart Service* pun bisa, ada layanan KIR *online* sehingga masyarakat tidak perlu lama dalam mengantri uji KIR serta adanya layanan pengaduan yang dapat dilakukan jika ada jalan yang rusak, sehingga dapat segera diperbaiki oleh dinas terkait.

A *Smart Environment* yaitu lingkungan yang mampu memberikan kelanjutan sumber daya secara visual ataupun non visual serta memberikan kenyamanan bagi masyarakat pada lingkungan, pemerintah menyediakan layanan *free hotspot* bagi masyarakat yang dipasang di setiap RW (Rukun Warga) yang bisa diakses jika sudah terdaftar sebagai pengguna aplikasi *Jogja Smart Service*.

A *Smart People* yaitu proses pembangunan yang akan selalu berkaitan dalam modal yaitu modal sumber daya manusia, berkaitan dengan hal tersebut pemerintah berupaya untuk memfasilitasi wadah dan pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia, seperti pelayanan pelatihan keterampilan di dalam aplikasi *Jogja Smart Service* terdapat pelayanan pelatihan-pelatihan yang dapat diakses dan dimanfaatkan oleh masyarakat kota Jogja.

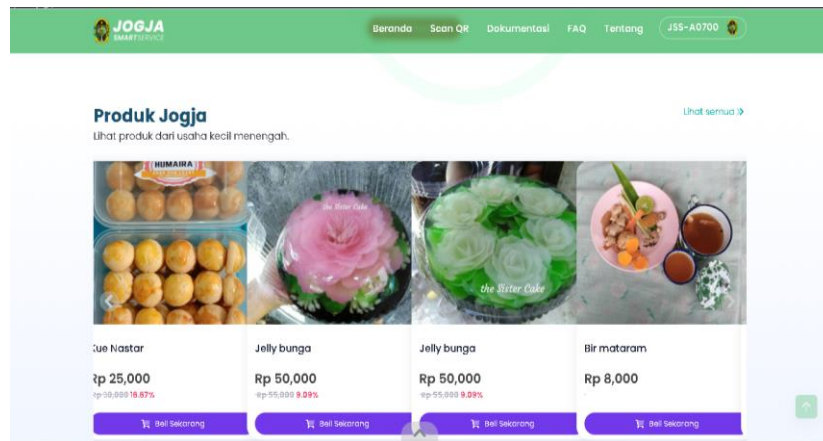
A *smart people* juga harus didukung dengan keinginan dirinya beradaptasi dengan perubahan jaman dan perilaku yang terjadi di masyarakat, seperti pada saat ini seluruh kegiatan pelayanan publik diakses melalui *online*, tidak dapat dipungkiri bahwa mau tidak mau masyarakat pun diharuskan ikut andil dalam melakukan perubahan perilaku agar mendapat pelayanan publik dan pelayanan lainnya yang terus berkembang mengikuti era digitalisasi.

A *Smart Governance* yaitu suatu proses dan sistem yang diselenggarakan oleh pihak pemerintah serta pembangunan yang tetap menghargai prinsip yaitu prinsip-prinsip dari nilai kemanusiaan, keadilan, profesional, demokrasi. Selain itu juga memiliki komitmen untuk menegakkan prinsip dan nilai desentralisasi daya dan hasil guna, hal ini tentu akan menunjukkan bagaimana masing-masing wilayah di kota Yogyakarta memiliki kemandirian dan integritas dalam pengelolaan pelayanan publik. Kemudian di sisi lain juga mengutamakan proses pemerintahan yang berkomitmen dan bertanggung jawab, bersih serta memiliki daya saing. Dalam aplikasi *Jogja Smart Service* terdapat pelayanan dari masing-masing dinas yang ada di kota Yogyakarta sebagai layanan publik yang dimanfaatkan oleh masyarakat kota Yogyakarta sesuai dengan kebutuhannya.

Dalam 5 dimensi tersebut kota Jogja sudah mampu memenuhi program *smart city* melalui aplikasi *Jogja Smart Service*. Dalam hal *smart city* tak bisa dipungkiri bahwa pengaplikasian dan berjalannya konsep *smart city* dari masyarakat sendiri, menjadi masyarakat informasi sangat penting untuk mengembangkan sebuah kota pintar atau *smart city*, karena tujuan dari konsep *smart city* sendiri ialah memberikan kehidupan bagi masyarakat yang lebih layak. Masyarakat informasi ialah masyarakat yang menganggap informasi sebagai kebutuhan yang sangat penting dan mutlak, dalam hal ini informasi dijadikan sebagai komoditas yang memiliki nilai ekonomi dan memiliki arti yang strategis, menurut Webster ada beberapa kategori untuk mendefinisikan masyarakat informasi, yaitu *technological, economic, occupational, spatial* dan *cultural*.

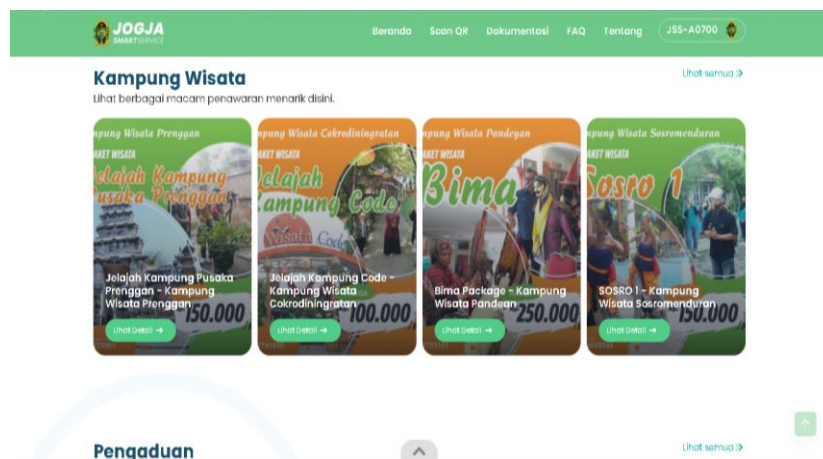
Masyarakat kota Yogyakarta juga merupakan masyarakat informasi jika sesuai dengan definisi yang dikategorikan oleh Webster, dalam hal *technological* masyarakat kota Yogyakarta lebih nyaman pada inovasi teknologi yang semakin berkembang, hal ini dapat dilihat dalam jumlah pengguna aktif aplikasi *Jogja Smart Service* terus naik.

Kategori *economic* masyarakat informasi, menggantikan *old economy* menjadi *new economy* yang memanfaatkan teknologi pada masyarakat informasi yang akan meningkatkan perekonomian masyarakat, tak terkecuali dalam aplikasi *Jogja Smart Service* versi 3 akan disediakan layanan penjualan paket wisata di beberapa kampung wisata produk UMKM masyarakat kota Yogyakarta yang diharapkan dapat menunjang perekonomian terlebih pada masa pandemi saat ini.



Gambar 2. tampilan layanan penjualan produk UKM kota Yogyakarta pada aplikasi Jogja *Smart Service* (diakses pada tanggal 17 Juni 2021 jam 01:13)

Sumber: <https://jss.jogjakota.go.id/v3>



Gambar 3. Tampilan layanan penjualan produk paket wisata Kampung Wisata kota Yogyakarta pada aplikasi Jogja *Smart Service* (diakses pada tanggal 17 Juni 2021 jam 01:17)

Sumber: <https://jss.jogjakota.go.id/v3>

Sehingga dalam pemanfaatannya aplikasi Jogja *Smart Service* oleh masyarakat, informasi yang saat ini sedang terjadi di kota Yogyakarta memberikan perubahan ekonomi dari *old economy* menjadi *new economy*. Pada kategori *Occupational* merupakan perubahan yang terjadi pada masyarakat dari segi pekerjaan atau sumber daya manusia, dalam hal ini dalam masyarakat informasi pekerjaan yang berupa informational work lebih banyak mengalami penurunan namun mengalami peningkatan pada sektor jasa, namun saat ini informasi-informasi di kota Yogyakarta dapat diakses melalui aplikasi Jogja *Smart Service* secara lengkap dari setiap dinas yang ada.

Kategori *spasial*, masyarakat informasi berhubungan dengan informasi yang menghubungkan suatu lokasi serta mampu memberikan dampak pada pengelolaan waktu dan ruang dalam masyarakat. seperti pada yang dilakukan oleh masyarakat kota Yogyakarta dalam memanfaatkan layanan publik seperti antrian rumah sakit, puskesmas dan layanan lainnya dikarenakan masyarakat sudah mampu mendapatkan antrian dan jadwal kunjungan dalam pelayanan hanya melalui aplikasi Jogja *Smart Service*.

Kategori *cultural* ialah masyarakat mengalami perubahan pada sirkulasi sosial budaya dalam kehidupan dikarenakan informasi yang tersedia dan didapat di berbagai saluran media yang ada, biasanya budaya ini telah berakulturasi dengan kebudayaan yang lain, namun budaya sendiri tidak serta-merta hilang, jika dahulu pada

budaya masyarakat jika terjadi kerusakan jalan, masyarakat akan bergotong royong pada hari libur untuk membenahi jalan rusak tersebut, namun saat ini masyarakat lebih banyak memilih untuk mengambil gambar yang rusak kemudian mengunggahnya pada aplikasi Jogja *Smart Service* pada layanan publik pengaduan.

Kategori-kategori masyarakat informasi tersebut sudah terjadi kota Yogyakarta dengan memanfaatkan aplikasi Jogja *Smart Service* oleh masyarakat kota Yogyakarta, yang saat ini masyarakat informasi sangat penting sebagai penunjang *smart city* atau kota pintar untuk mendapatkan kehidupan masyarakat yang lebih baik dan layak serta memberikan pertumbuhan ekonomi.

Aplikasi Jogja *Smart Service* sebuah inovasi dalam menyediakan pelayanan publik menuju *smart city* yang memudahkan masyarakat untuk mendapat pelayanan dan masyarakat cukup merasa puas dengan pelayanan yang diakses melalui aplikasi Jogja *Smart Service*, tidak hanya mudah dalam mendapat pelayanan, dalam menggunakan aplikasi jogja *smart service* pun masyarakat merasa *user friendly* untuk digunakan.

Pelayanan publik

Memberikan pelayanan dan menyelenggarakan pembangunan tujuannya untuk membangun dan mengatur masyarakat sehingga tercipta suatu ketertiban dan ketentraman dengan harapan, mampu mengayomi dan memberikan kesejahteraan masyarakat. Menurut pandangan Lonsdale pelayanan publik merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena dia melihat bahwa secara umum masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri. Hal tersebut dilakukan dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat (Mulyadi, 2018).

Bagi pemerintah kota Yogyakarta saat ini upaya untuk melayani masyarakat kota Yogyakarta dengan lebih baik menjadi tujuannya, terutama dalam hal menuju *smart city*, pemerintah berupaya mengembangkan dan terus berinovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi komunikasi yaitu aplikasi Jogja *Smart Service*, aplikasi Jogja *Smart Service* merupakan wujud pelayanan publik *e-government* yang dapat diakses dan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat kota Yogyakarta, *e-government* tidak hanya bergantinya pekerjaan atau pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah manual ke digital, namun lebih dari itu.

Dalam pandangan Heeks, *e-government* merupakan aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi komunikasi guna memberikan pelayanan kepada masyarakat (Nurmandi, 2020). Menurut Uno dan Lamtenggo teknologi informasi yaitu teknologi yang digunakan untuk mengolah data. Pengolahan data yaitu termasuk memproses data, menyusun, mendapatkan, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara tujuannya untuk memperoleh sebuah informasi yang berkualitas (Nurmandi, 2020).

E-government

E-government lahir atau dibentuk oleh pemerintah tidak hanya sekedar memanfaatkan teknologi informasi komunikasi, namun terdapat dua hal yang dituntut oleh masyarakat kepada pemerintah yaitu yang pertama, masyarakat menginginkan terpenuhinya kepentingan masyarakat luas serta dapat dipercaya, diandalkan dan dijangkau secara interaktif. Kedua masyarakat mengharapkan setiap aspirasi dari masyarakat dapat diperhatikan dan didengarkan, oleh sebab itu pihak pemerintah harus mampu memberikan fasilitas untuk masyarakat dapat berkomunikasi dan berpartisipasi dalam merumuskan kebijakan (Nurmandi, 2020). Dalam hal ini pemerintah mewujudkan bentuk *e-government* di kota Yogyakarta melalui inovasi pada aplikasi Jogja *Smart Service* dimana yang bisa diakses serta dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Yogyakarta.

Dalam hal ini pemerintah mewujudkan bentuk *e-government* di kota Yogyakarta dengan berinovasi pada aplikasi Jogja *Smart Service*. Aplikasi tersebut berusaha untuk mengakomodir kebutuhan akan akses pelayanan yang berkaitan dengan kebutuhan pengurusan administrasi, informasi akan perkembangan perkotaan, akses terhadap informasi kesehatan, perekonomian, pendidikan dan hal lain yang berkaitan dengan kependudukan.

Di dalam *e-government* harus mencakup 3 pelayanan besar yang harus ada yaitu pelayanan *Government to Government* (G2G), *government to government* (G2G), dan *Government to Business* (G2B). Aplikasi Jogja *Smart Service* merupakan suatu bentuk pelayanan publik yang sudah mencakup tiga hal tersebut, pelayanan *Government to Government* (G2G) pelayanan antar pemerintah, didalam aplikasi Jogja *Smart Service* seluruh dinas maupun OPD sudah saling terkait dan terintegrasi satu dengan lainnya untuk mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan yang ada dikota Yogyakarta. seperti yang dipaparkan oleh Bapak Joko saat diwawancari seperti berikut:

Dapat diketahui bahwa pemanfaatan aplikasi jogja *smart service* dalam *government to government* (G2G) sudah dilakukan dalam aplikasi Jogja *Smart Service* oleh pemerintah kota yogyakarta untuk seluruh dinas dan OPD bekerjasama dalam memberikan pelayanan *public* bagi masyarakat.

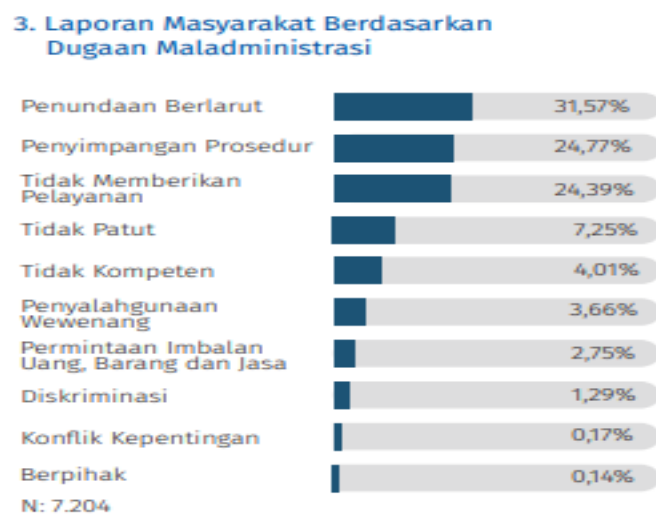
Masuk pada *Government to Business* (G2B) pelayanan pemerintah dengan stakeholder swasta, dalam hal ini pemerintah melalui aplikasi Jogja *Smart Service* membantu stakeholder swasta atau pebisnis-pebisnis yang ada di kota yogyakarta untuk menaikkan penjualannya yang akan berdampak juga pada meningkatkan perekonomian masyarakat, seperti pada pada pelayanan gendeng gendong, yang merupakan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah agar UMKM/UKM di Kota Yogyakarta dapat mempromosikan dan berjualan di aplikasi Jogja *Smart Service* oleh karenanya masyarakat dapat membeli produk-produk lokal. Pelayanan lain yang ada di aplikasi Jogja *Smart Service* yaitu Nglarisi sebuah layanan yang diakses oleh pemerintahan dalam penyediaan konsumsi untuk rapat pemerintahan, seperti yang dipaparkan oleh Maria mengenai layanan Nglarisi.

Dalam hal ini pemerintah juga ikut serta dan berperan dalam menaikkan ekonomi masyarakat dan sebagai bentuk kerjasama antara pemerintah dengan pebisnis-pebisnis yang ada di kota Yogyakarta yang berupaya meningkatkan perekonomian daerah.

Government to Citizen (G2C) pelayanan pemerintah kepada masyarakat dalam aplikasi Jogja *Smart Service* disediakan layanan pengaduan yang merupakan wadah untuk pemerintah dan masyarakat berkomunikasi mengenai permasalahan-permasalahan yang ada di kota Yogyakarta sehingga pemerintah lebih mudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara penuh, seperti jika ada kerusakan jalan, mati lampu dan lain-lain. pemanfaatan aplikasi Jogja *Smart Service* yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi *e-government* mampu memberikan kontribusi dan meningkatkan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah kota Yogyakarta dirasa sangat mudah dari regulasi maupun peraturannya oleh masyarakat. Komitmen dalam memberikan sebuah pelayanan dan menyelenggarakan pembangunan bertujuan untuk membangun dan mengatur masyarakat. Terwujudnya ketertiban dan ketentraman yang mampu mengayomi serta mensejahterakan masyarakatnya merupakan fungsi utama pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, namun pada kenyataan di lapangan menunjukkan Pemda menempati posisi teratas menjadi instansi terlapor.

Jika instansi pemerintahan menempati posisi teratas sebagai klasifikasi instansi terlapor dan penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, serta tidak memberikan pelayananan bukankah masyarakat belum cukup dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara baik dan benar, karena pada pelayanan publik mendapat informasi merupakan sebuah bahan dalam membuat keputusan, dan mendapatkan rasa aman dan tentram, bahkan stigma dan kepercayaan masyarakat pada kinerja pemerintah masih belum sepenuhnya baik, jika hasil lapangan menunjukkan peringkat yang tinggi sebagai instansi terlapor.



Grafik 4.4 Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi

Gambar 4. Laporan tahunan Ombudsman 2020 Mengawal Pelayanan Publik di Masa Pandemi *Covid-19*

Menurut Kumorotomo, berlebihannya rutinitas yang terdapat pada tugas-tugas pelayanan yang berfokus pada pertanggungjawaban formal memberikan akibat pada prosedur yang kaku dan lamban (Mulyadi, 2018). Hal ini berarti juga pada pegawai pemerintahan yang kurang terpanggil untuk meningkatkan efisiensi serta memperbaiki sistem prosedur kerja, namun lebih sering menolak akan perubahan. Pegawai pemerintah mempertahankan adanya “status quo” atau keadaan tetap pada saat tertentu. Hal tersebut menimbulkan persepsi masyarakat mengenai pemerintahan, bahwa semua yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan akan bertemu dengan segala hal, prosedur atau alur yang rumit dan berbelit, dan makan waktu, yang lebih parah jika prosedur atau alur diperlambat yang dijadikan komoditas perdagangan yang ditunggangi dan untuk kepentingan pribadi maupun kelompok (Mulyadi, 2018).

Aplikasi Jogja *Smart Service* adalah media komunikasi pelayanan publik yang dibentuk atau oleh pemerintah kota Yogyakarta. Sehingga masyarakat jogja dapat mendapatkan pelayanan publik, serta wadah untuk dapat berkomunikasi dengan pemerintah. Aplikasi Jogja *Smart Service* memberikan berbagai macam pelayanan berbagai dinas yang sudah terintegrasi di dalam aplikasi JSS, akses layanan publik yang sering dimanfaatkan oleh masyarakat kota Yogyakarta yaitu *free wifi*, layanan antrian puskesmas, pelayanan PBB (Pajak Bumi dan Bangunan), lowongan kerja, layanan pengaduan, *event* pariwisata, jalur gowes, open data, geo portal, dan info mengenai pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh pemerintah kota Yogyakarta. Masyarakat merasa jika seluruh pelayanan yang mereka butuhkan atau perlukan seluruhnya sudah tersedia pada aplikasi Jogja *Smart Service* hanya saja masyarakat kota Yogyakarta akan mengakses pelayanan publik jika mereka membutuhkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Kendala-kendala yang dirasakan pada saat memanfaatkan aplikasi Jogja *Smart Service* oleh salah satu narasumber yaitu Maria ialah *server error* sehingga tidak dapat diakses dalam beberapa jam. Namun hal tersebut dikarenakan perubahan sistem, seperti perubahan pengaturan dari WFH (*work from home*) ke wfo (*work from office*).

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan pengolahan data terkait dengan aksesibilitas aplikasi JSS ini, dapat disimpulkan terdapat beberapa dimensi untuk memanfaatkan aplikasi Jogja *Smart Service* bagi masyarakat Kota Yogyakarta sebagai aplikasi untuk mewujudkan *Good Governance*. Terdapat dua poin kesimpulan, yaitu:

Pemanfaatan teknologi informasi komunikasi oleh masyarakat kota Yogyakarta sudah dilakukan namun belum sepenuhnya, dikarenakan tingkat kebutuhan dari masing-masing individu dalam mengakses layanan di aplikasi Jogja *Smart Service*. Tak dapat dipungkiri juga bahwa keikutsertaan, kesadaran masyarakat, dan perubahan perilaku juga sangat penting dalam mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi komunikasi seperti media baru, yang dalam konteks ini aplikasi Jogja *Smart Service*. JSS dapat membantu pemerintah dalam melayani masyarakat sendiri dan dapat memberikan hubungan timbal balik serta komunikasi yang baik antara masyarakat dan pemerintah.

Kesadaran bahwa pentingnya tujuan atau visi sebuah kota menjadi kota pintar/*smartcity* sudah muncul pada masyarakat kota Yogyakarta. Dengan menyadari bahwa saat ini masyarakat kota Yogyakarta sedang memasuki fase sebagai masyarakat informasi yang menganggap bahwa mendapatkan informasi sebanyak mungkin dan seefisien serta seefektif dalam mendapatkan informasi menjadi sangat penting untuk pengelolaan waktu masyarakat. Terbukti dengan masyarakat saat ini lebih memilih melakukan pengaduan atau laporan mengenai kendala atau permasalahan hanya dengan mengunggah foto pada aplikasi Jogja *Smart Service*. Lalu menunggu respon serta pengerjaan dari pihak pemerintah daripada mendatangi dinas terkait secara langsung.

Dalam Pelayanan publik, pemerintah memberikan inovasi berupa *e-government*. Dengan menginisiasi dan mempublikasikan aplikasi Jogja *Smart Service*, masyarakat dapat mengakses atau mendapatkan pelayanan publik. Dengan aplikasi ini pemerintah dapat berkomunikasi dengan masyarakat. Masyarakat juga dapat memanfaatkan aplikasi Jogja *Smart Service* yang telah terintegrasi dan terhubung dengan semua dinas maupun OPD yang ada di seluruh kota Yogyakarta sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Abdurrozzaq, H. & O. K. S. (2019). *SMART CITY , KONSEP KOTA CERDAS SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN MASALAH PERKOTAAN KABUPATEN / KOTA ,. 14(2)*.
- Azka, N., & Prastiwi, H. (2021). *Teknologi Kesehatan Cerdas Di Kota Cerdas : Sistematis Literatur Review. 03(02)*, 176–183.
- Endang Puji Astutik, G. (2019). Analisis Kota Jakarta Sebagai Smart City. *J Ilm Ilmu Manaj*, 1(1), 41–58.
- Kurnia, N. (2005). *dan Media Baru : Implikasi terhadap Teori Komunikasi. 56*, 291–296.
- Mulyadi, D. (2018). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta.
- Noveriyanto, B., Nisa, L. C., & Bahtiar, A. S. (2018). *E-GOVERNMENT SEBAGAI LAYANAN KOMUNIKASI PEMERINTAH KOTA SURABAYA (Studi Kematangan e-government Sebagai Layanan Komunikasi Government to Government , Government to Citizen , Government to Business)*. 11(01), 37–53.
- Nukman, U. (2015). *Makassar Smart City Solusi Sebuah Kota Maju*. Pelita Pustaka.
- Nurmandi, A. et al. (2020). *Teknologi Informasi Pemerintahan*. UMY Press.
- Prastowo, A. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Ar-Ruzz Media.
- Purnomo, E. P., & Kasiwi, A. N. (2020). *E-Government Assessment pada Kualitas Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) di Kota Yogyakarta. 5(2)*, 58–62.
- Supangkat, S. H. (2015). *Pengenalan Dan Pengembangan Smart City (1st ed.)*. ITB Bandung.