

Efektivitas Aplikasi JSS Sebagai Implementasi E-Government Kota Yogyakarta

Nabila Nur'aini¹, Muhamad Faisal Abdul Latif², Naufal Falah Ardiansyah³

^{1,2,3}Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung
abilnabila269@gmail.com¹, abdullatifassarof@gmail.com², Naufalardiansyah249@gmail.com³

Abstract

The rapid development of technology in recent years has led to several changes in various lines of life. One of them has an impact on the government sector, several new policies are now present along with the development of technology. The use of technology in the government bureaucracy can improve city management functions. The presence of e-government is one of the steps of utilizing technology in the government bureaucracy, especially in the field of public services. One of the cities in Indonesia that implements e-government is Yogyakarta City, Yogyakarta City Government has a public service application, namely the Jogja Smart Service Application. The purpose of this research is to determine the effectiveness of the JSS application in the implementation of e-government in Yogyakarta City. This research was conducted using mixed methods. Mixed method is a combined method between qualitative methods as well as quantitative methods. Qualitative method data collection techniques use literature studies while quantitative methods use descriptive methods. The population of this study was 5000 people of Yogyakarta City who used the JSS Application. The sample in the study was 1200 people of Yogyakarta City who used the JSS Application. It can be concluded that the Jogja Smart Service (JSS) application is not yet fully effective. This JSS application already has a target achievement of orderly population administration to make it a city hall in cyberspace. However, this application is not yet adaptive because of the many problems that occur in this application.

Keywords: Effectiveness, Jogja Smart Service, E-Government

Abstrak

Perkembangan teknologi yang cukup pesat belakangan ini menimbulkan beberapa perubahan dalam berbagai lini kehidupan. Salah satunya berdampak pada sektor pemerintahan, beberapa kebijakan baru kini hadir seiring dengan berkembangnya teknologi. Penggunaan teknologi pada birokrasi pemerintah bisa meningkatkan fungsi manajemen kota. Hadirnya e-government ini merupakan salah satu Langkah dari pemanfaatan teknologi dalam birokrasi pemerintah, terutama dalam bidang pelayanan public. Salah satu Kota di Indonesia yang mengimplementasikan e-government ini adalah Kota Yogyakarta, Pemkot Yogyakarta memiliki aplikasi layanan public yaitu Aplikasi Jogja Smart Service. Tujuan dilakukannya penelitian ini yakni untuk mengetahui efektivitas dari aplikasi JSS pada implementasi e-government Kota Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan mamakai metode campuran. Metode campuran merupakan metode gabungan antara metode kualitatif juga metode kuantitatif. Teknik pengambilan data metode kualitatif menggunakan studi literatur sementara metode kuantitatif menggunakan metode deskriptif. Populasi penelitian ini sebanyak 5000 Masyarakat Kota Yogyakarta yang memakai Aplikasi JSS. Sampel dalam penelitiannya sebanyak 1200 masyarakat Kota Yogyakarta yang memakai Aplikasi JSS. Dapat disimpulkan bahwa

aplikasi Jogja Smart Service (JSS) belum sepenuhnya efektif. Aplikasi JSS ini sudah terdapat target capaian tertib administrasi kependudukan untuk menjadikannya balai kota di dunia maya. Namun aplikasi ini belum adaptif karena banyaknya masalah yang terjadi pada aplikasi ini.

Kata Kunci : Efektivitas, Jogja Smart Service, E-Governemnt

Pendahuluan

Dengan adanya perkembangan teknologi ini menimbulkan beberapa perubahan dalam berbagai lini kehidupan. Salah satunya berdampak pada sektor pemerintahan, beberapa kebijakan baru kini hadir seiring dengan berkembangnya teknologi. Kemajuan teknologi ini dimanfaatkan oleh pemerintah daerah dan pemerintah pusat terutama dalam birokrasi salah satunya dalam birokrasi pelayanan. Layanan berbasis teknologi ini lebih terintegrasi juga memudahkan Masyarakat dalam mendapatkan layanan, sehingga pelayanan public akan lebih efisien dan efektif dan tepat sasaran.

Penggunaan teknologi pada birokrasi pemerintah daerah juga bisa meningkatkan fungsi manajemen kota. Salah satu kebijakan yang hadir seiring dengan hadirnya teknologi ialah kebijakan mengenai Konsep Smart City. Smart City ialah Kawasan kota yang sudah memakai teknologi informasi dan komunikasi pada birokrasi pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan warga serta untuk meningkatkan pelayanan public. Salah satu Upaya untuk merealisasikan Konsep Smart City ialah dengan mengimplementasikan E-Government. Penyelenggaraan E-Government ini Upaya dalam mendukung salah satu elemen Konsep Smart City yakni Smart Governance.

Kini beberapa Pemerintah Daerah sudah mulai memanfaatkan E-Government dalam pelayanan public, salah satu kotanya yaitu Kota Yogyakarta. Agar implementasi E- Government di Kota Yogyakarta berhasil, maka pada tahun 2018 Pemkot Yogyakarta merilis Aplikasi JSS. Aplikasi ini diliris sesuai dengan Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Yogyakarta Nomor 15 Tahun 2015 tentang E-Government. Berbagai upaya yang dilakukan oleh Pemkot dalam pelayanan public menyita banyak perhatian oleh Masyarakat Kota Yogyakarta termasuk pada saat aplikasi ini muncul. banyak fitur yang tersedia di dalam Aplikasi Jogja Smart Service, seperti fitur pengaduan, layanan kependudukan dan catatan sipil, layanan Kesehatan, perhubungan, pengadaan barang dan jasa dan lain sebagainya. Di aplikasi ini juga tersedia fitur berita utama yang dimana Masyarakat bisa melihat update berita terbaru di Kota Yogyakarta. Terdapat pula akses CCTV Kota Yogyakarta fitur CCTV ini memudahkan Masyarakat untuk melihat kondisi terkini lalu lintas. Tujuan dari penulisan ini yakni untuk mengetahui efektivitas dari aplikasi Jogja Smart Service dalam implementasi e-government Kota Yogyakarta.

Efektivitas diambil dari bahasa Inggris, yang memiliki makna "berhasil" atau "segala sesuatu yang dilaksanakan sesuai rencana". (Rosalina, 2019). Sebuah kegiatan atau program dianggap efektif jika tujuan dan sasarannya tercapai. Salah satu cara untuk mengevaluasi kebijakan adalah dengan menggunakan konsep efektivitas. Tingkat dari efektivitas bisa dinilai dengan menyelaraskan rencana yang dibuat, dan juga hasil yang sudah dilaksanakan.

Richard M. Steers (Rosalina, 2019) mengemukakan ada beberapa ukuran efektivitas, yakni: *pertama*, pencapaian tujuan, jika ingin pencapaian terjamin maka diperlukan beberapa tahapan pencapaian. Pencapaian tujuan ini terdiri dari beberapa hal, yaitu sasaran (target kongkrit) dan kurun waktu. *Kedua*, integrasi, merupakan pengukuran pada kemampuan organisasi dalam melakukan sosialisasi. Komunikasi dan consensus antara organisasi satu dengan

lainnya. *Ketiga*, adaptasi, merupakan kemampuan instansi dalam menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

Jogja Smart Service ialah aplikasi balai kota berbasis teknologi yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Yogyakarta yang terintegrasi dalam aplikasi mobile. Aplikasi JSS memakai fitur berbasis lokasi. Sistem ini mengintegrasikan posisi geografis pengguna dan proses layanan. Tipe pelayanan ini menggunakan posisi pengguna pada aplikasi GPS. Jenis pelayanan ini juga memberi informasi kepada pengguna bahkan saat pengguna tidak meminta layanan. (Gumilar, 2020).

Pendapat Hartono dalam (Nugraha, 2018) E-Government ialah sebuah sistem pemerintahan yang menggunakan ICT (Informasi, Komunikasi, dan Teknologi) sebagai alat untuk memudahkan transaksi dan komunikasi antara masyarakat umum, swasta, dan entitas pemerintah. E-Government bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik dan hubungan antara pemerintah, swasta, dan masyarakat. Hal ini memungkinkan komunikasi lebih terbuka dan transaksi lebih mudah. Dalam pengembangan e-government terdapat beberapa strategi pokok yang dilakukan pemerintah, yakni: pengembangan sistem yang baik dan dapat dijangkau oleh masyarakat luas, penataan sistem manajemen, pemanfaatan teknologi dengan optimal, dan Pengembangan sumber daya manusia (Mariano, 2019)

Pada bagian ini, memuat penelitian sebelumnya tentang subjek penelitian yang dibahas. Studi yang terkait: Muhammad Gilang Gumilar (2019) dengan judul penelitian "Inovasi Pemerintah Daerah Jogja Smart Service Dalam Menciptakan Smart and Liveable City di Kota Yogyakarta". Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif. Data yang diperolehnya didapat dari laporan instansi juga fitur aplikasi handphone. Hasil penelitiannya, pemanfaatan aplikasi JSS melalui system sudah berpengaruh dengan cukup baik dan penggunaannya tidak hanya dalam wilayah Kota Yogyakarta saja. Persamaan dengan penelitian terdahulu terletak pada objek penelitiannya, fokus pada penggunaan Aplikasi Jogja Smart Service. Perbedaannya yaitu focus penelitian, penelitian terdahulu focus pada Smart and Liveable City, sementara penelitian ini focus pada Implementasi E-Government.

Jurnal yang ditulis oleh Muhammad Gilang Gumilar berjudul "Inovasi Pemerintah Daerah Jogja Smart Service Dalam Menciptakan Smart and Liveable City di Kota Yogyakarta". Menurutnya, konsep perencanaan kota pintar dan hidup ini dapat mengatasi masalah masyarakat dan telah berjalan baik di Kota Yogyakarta. Namun, strategi dan pengenalan aplikasi JSS masih dibutuhkan untuk merealisasikan Kota Yogyakarta menjadi kota pintar. Sedangkan pada penelitian ini lebih terfokus pada Efektivitas Aplikasi Jogja Smart Service pada implementasi E-Government. Juga menganalisis apa saja permasalahan yang dialami oleh Masyarakat pada saat mengakses aplikasi JSS. Dalam penelitian ini juga disajikan rekomendasi kebijakan agar permasalahan yang dikeluhkan Masyarakat bisa diatasi dengan baik.

Diharapkan penelitian ini bisa memberikan kontribusi kepada pemerintah menjadi bahan masukan yang berarti untuk Pemerintah Kota Yogyakarta. Dan juga bisa dijadikan bahan evaluasi agar kinerja aplikasi ini semakin baik demi tercapainya E-Government yang baik. Peneliti berharap Masyarakat akan lebih terbantu dengan hadirnya layanan aplikasi JSS. Dan juga Masyarakat lebih bisa memperoleh info baru terkait aplikasi ini. Peneliti yakin dengan adanya penelitian ini maka akan memiliki pengetahuan baru mengenai aplikasi layanan publik dan E-Government yang akan bermanfaat jika nanti sudah masuk ke dalam dunia kerja terutama jika kerja di instansi pemerintah.

Metode Penelitian

Dalam penulisan ini memakai pendekatan penelitian campuran (*mixed methods*). Menurut Johson dan Cristen (Kurniawan, 2018) *mixed methods* adalah metode penelitian yang menggabungkan atau mengkombinasikan dua pendekatan sekaligus yakni pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Dengan menggunakan *mixed methods* maka temuan dalam penelitian akan lebih lengkap. Teknik yang diambil yakni menggunakan strategi metode campuran transformative, pada penelitian ini ada data kualitatif juga data kuantitatif. Metode pengambilan data kuantitatifnya menggunakan Teknik analisis deskriptif data data kualitatifnya diambil dengan Teknik studi litelatur yang bersumber dari internet, artikel dan jurnal.

Menurut Arikunto (Amin et al., 2023) Populasi adalah keseluruhan item dalam penelitian yang didokumentasikan dan diselidiki dalam segala bentuk di lapangan. Demografi penelitian ini adalah 5000 warga Kota Yogyakarta yang memanfaatkan Aplikasi Jogja Smart Service. Sampel yakni sebagian kecil dari populasi dan dianggap mencerminkan keseluruhan populasi. Sedangkan sampel penelitian ini adalah 1200 warga Kota Yogyakarta yang memanfaatkan Aplikasi Jogja Smart Service. Teknik yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif dan teknik analisis data kuantitatif

Hasil dan Pembahasan

Pemkot Yogyakarta memperkenalkan aplikasi Jogja Smart Service pada 11 Juni 2018, bertepatan dengan perayaan hari jadi Pemkot Yogyakarta. Hadirnya aplikasi ini ialah untuk memudahkan Masyarakat Kota Yogyakarta dalam mencari dan mendapatkan informasi. Pemerintah Kota Yogyakarta telah mendukung gagasan e-Government sebagaimana tertuang di Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2015. Aplikasi ini merupakan implementasi dari inisiatif pemerintah dalam menetapkan garis besar untuk pengimplementasian e-government di kota Yogyakarta.

Target administrasi kependudukan yang tertib ditetapkan untuk memperbaiki kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) mendukung langkah ini. Selain itu, tujuan capaian tersebut akan digunakan sebagai indikator keberhasilan pelayanan kependudukan melalui aplikasi JSS pada tahun 2022. Ini adalah bagian dari rencana Walikota Yogyakarta untuk menjadikan aplikasi ini sebagai balai kota virtual.

Dalam konteks ini, Disdukcapil Kota Yogyakarta berusaha memberikan pelayanan yang baik untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga mereka dapat menggunakan layanan mereka tanpa biaya. Selain itu, Disdukcapil menetapkan standar pelayanan yang jelas untuk menjamin kualitas layanan. Standar ini mencakup tarif, waktu pelayanan, waktu, dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, dan dukungan sumber daya manusia profesional (SDM). Selain itu, Disdukcapil berkomitmen untuk memberikan layanan dan informasi yang jelas dan menghindari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

Pelayanan yang terhubung dengan seluruh Lembaga daerah dapat ditemukan dalam aplikasi ini. Berikut ini beberapa layanannya:

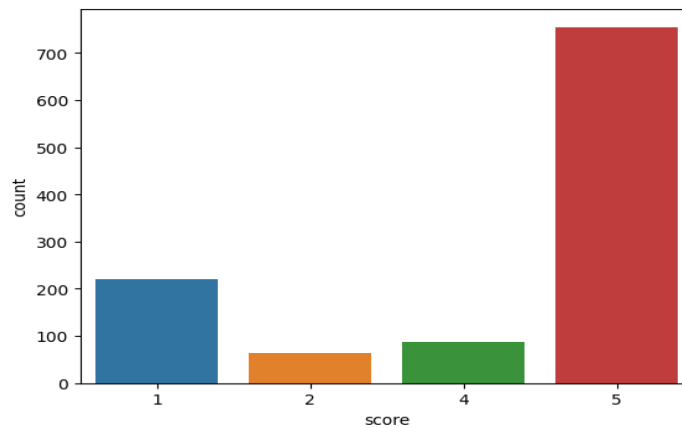
1. Informasi dan Pengaduan: Menyediakan pelayanan informasi juga pengaduan untuk warga Kota Yogyakarta, ada juga layanan pengaduan tradisional yang disediakan Pemkot Yogyakarta.

2. Layanan Data dan Informasi: Menyediakan banyak jenis informasi juga data tentang wilayah Pemerintah Kota Yogyakarta, seperti peristiwa, objek wisata, lowongan pekerjaan dan masalah.
3. Mitra Pemerintah Kota: Terdapat juga beberapa mitra yang bekerja sama dengan Pemkot Yogyakarta dan menyediakan informasi tentang mitra tersebut secara online.
4. Layanan Umum: Pengguna JSS dapat mengakses layanan administratif umum seperti informasi pajak dan pendidikan serta layanan kependudukan di tingkat kelurahan dan kecamatan.
5. Kedaruratan: Fitur ini diadopsi oleh Forum Facebook Info Cegatan Jogja dan digunakan untuk melaporkan kejadian darurat yang memerlukan penanganan cepat.

Meskipun demikian, efektivitas JSS sangat bergantung pada partisipasi aktif masyarakat. Meskipun dirancang untuk memudahkan, masih banyak masyarakat di Kota Yogyakarta yang lebih memilih pelayanan langsung daripada menggunakan aplikasi JSS. Pemerintah Yogyakarta menyadari hal ini dan berupaya melalui sosialisasi per wilayah, dinas sosial, juga iklan di berbagai media untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini.

Upaya tersebut membuahkan hasil yang cukup baik dengan lebih dari seratus ribu masyarakat Yogyakarta sudah mengunduh aplikasi JSS ini melalui Google Playstore. Ini menandakan bahwa partisipasi dan dukungan masyarakat terhadap sistem pelayanan baru ini cukup tinggi. Mereka pun memberikan ulasannya dengan memberikan rating terhadap aplikasi ini sesuai tingkat kepuasan masing-masing. Dari hasil analisis yang telah kami lakukan ada lebih dari seribu ulasan dengan respon yang berbeda-beda seperti pada gambar berikut ini:

Gambar 1
Hasil Visualisasi Data



Sumber: Visualisasi Data Ulasan Aplikasi Jogja Smart Service (2023)

Dari data yang terlihat pada gambar, sekitar 70% pengguna memberikan rating 5 atau penilaian baik, sementara hanya 20% pengguna yang memberikan rating 1 atau penilaian buruk. Secara umum, respon masyarakat terhadap aplikasi ini dapat dianggap positif. Namun, perlu dicatat bahwa ulasan dari pengguna yang memberikan rating 1 perlu mendapatkan perhatian khusus, karena terdapat sejumlah masalah yang mereka keluhkan terkait dengan aplikasi. Masalah yang sering dihadapi oleh pengguna melibatkan kesalahan saat masuk ke aplikasi atau ketika akan menggunakan layanan. Pengguna mengalami kesulitan karena masalah jaringan yang

tidak stabil, dan masih banyak warga yang tidak terlalu paham menggunakan aplikasi ini. Beberapa fitur juga tidak dapat digunakan oleh sebagian pengguna, seperti fitur CCTV dan Call Center.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan melalui aplikasi ini belum sepenuhnya dapat beradaptasi, karena tidak semua penduduk Jogjakarta memiliki perangkat atau belum memahami penggunaannya. Kinerja pegawai yang bertanggung jawab atas pelayanan aplikasi ini juga mendapat kritik dari beberapa pengguna. Pemeliharaan aplikasi ini juga dinilai kurang, karena pembaruan yang dilakukan tidak selalu memberikan dampak positif; malah beberapa pengguna mengalami kesulitan setelah melakukan pembaruan pada aplikasi JSS.

Kesimpulan

Dapat disimpulkan aplikasi Jogja Smart Service (JSS) belum sepenuhnya efektif. Aplikasi JSS ini sudah terdapat target capaian tertib administrasi kependudukan untuk menjadikannya balai kota dalam bentuk online. Integrasi yang terjalin dalam pelayanan di aplikasi JSS ini juga sudah berjalan baik dengan adanya layanan yang saling terhubung dengan seluruh instansi pemerintahan. Namun aplikasi ini belum adaptif karena banyaknya masalah yang terjadi pada aplikasi ini. Sehingga, pelayanan yang diberikan tidak bisa berjalan baik dan masyarakat khususnya pengguna yang terdampakpun terpaksa harus melakukan pelayanan secara langsung atau offline.

Referensi

- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15-31.
- Gumilar, M. G. (2020). Inovasi Pemerintah Daerah Jogja Smart Service Dalam Menciptakan Smart and Liveable City Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Gama Societa*, 3(1), 19. <https://doi.org/10.22146/jgs.50012>
- Kurniawan, F. (2018). BUDAYA POLITIK SEHAT MENURUT PARTAI POLITIK UNTUK MENINGKATKAN ELEKTABILITAS PARTAI POLITIK DI KOTA BANDUNG (Studi Deskriptif DPC PDIP, DPD NASDEM, dan Masyarakat Kec. Babakan Ciparay & Astana Anyar Bandung). *Artikel Skripsi*, 5, 12-45.
- Mariano, S. (2019). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik e-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32-42. <http://jurnal.untidar.ac.id/index.php/komunikasi/article/download/758/547>
- Rosalina, I. (2019). "Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Begulir Di Desa Mantren Kec. Karangerejo Kabupaten Madetan". *Jurnal efektivitas Pemberdayaan Masyarakat*, Vol.01 No 01 (1 februari 2019), h.3. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699.
- Sugiyono. (2018). Teknik Analisis Kualitatif. *Teknik Analisis*, 1-7.
- Alfi Novriando, E. P. (2020). Efektivitas "Jogja Smart Service" Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 68-75.
- Faizatur Rochmah, F. A. (2021). EFEKTIFITAS JOGJA SMART SERVICE DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN DITENGAH PANDEMI COVID-19. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*,



Gunung Djati Conference Series, Volume 39 (2024)

The 2nd Students Conference of Social Science, Political Science, and Public Administration (SCoSPPA)

ISSN : 2774-6585

DOI : 10.15575/gdcs.v39i

Wahyudi, A. A. (2022). Aplikasi E-Government dalam Inovasi Pelayanan Publik: Studi Kasus di Yogyakarta. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 27-43.