

# Analisis Pemanfaatan APBD Kota Yogyakarta dalam Pengembangan Aplikasi Jogja Smart Service: Studi Kualitatif Deskriptif

Author:

Irena Anggrayni<sup>1</sup>, Marsheila Hera Devandra<sup>2</sup>

Affiliation:

Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang Jawa Barat<sup>1,2</sup>

Jl. HS. Ronggoluyo, Telukjambe Timur, Karawang - 41363

Email:

[irenaanggrayni6@gmail.com](mailto:irenaanggrayni6@gmail.com), [marsheilaheradevandra@gmail.com](mailto:marsheilaheradevandra@gmail.com)

## Abstract

*This research aims to explore the allocation of APBD funds and the form of implementation carried out by DISKOMINFOSAN in utilizing the Jogja Smart Service application. The research uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, interviews and documentation using the theory put forward by Indrajit which states that there are 3 elements of success in e-government development based on a study conducted by the Harvard JFK School of Government which focuses on support elements, capacity elements and value elements (Indrajit, 2001) with 3 elements including: supporting elements, capacity elements and value elements. The results of the research show that the allocation of Yogyakarta City APBD funds starting from the 2019 budget year is IDR. 2,260,970,585 until 2023 amounting to Rp. 43,079,079,458 has been implemented well which is in line with the supporting elements, namely the government has passed regulations regarding government digitalization, then the capacity elements relate to finance (APBD support), facilities (wifi network and software) and human resources. So that the JSS application can be used by the public easily and quickly. Apart from that, the JSS application in its implementation received awards including: top national public service innovation where JSS is included in the top 45 public service innovations. JSS represents Indonesia in international public service competency and is among the 11 nominees for the United Nation of Public Service Award (UNPSA). However, there are still shortcomings that occur, such as network problems, socialization and inadequate devices. It can be concluded that the allocation of funds has produced sufficient results but is not yet optimal.*

**Keywords:** Budget, Jogja Smart Service, Implementation

## Abstrak

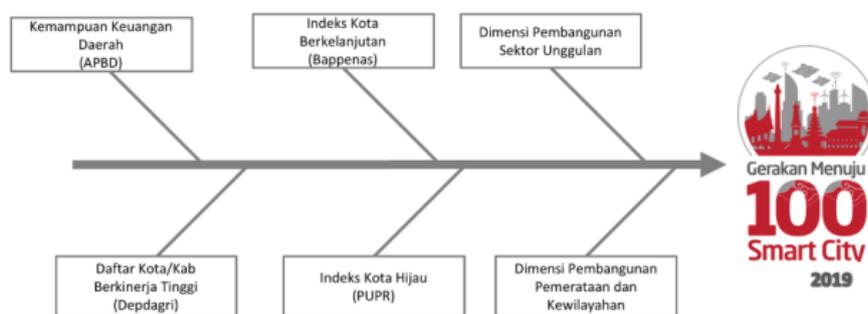
Dalam penelitian ini bertujuan mengulik pengalokasian dana APBD serta bentuk ilpementasi yang dilakukan DISKOMINFOSAN dalam pemanfaatan aplikasi Jogja Smart Service. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Indrajit yang menyebutkan bahwa ada 3 elemen sukses dalam pengembangan e-government berdasarkan kajian yang dilakukan oleh Harvard JFK School Of Government yang memfokuskan pada elemen dukungan, elemen kapasitas dan elemen nilai (Indrajit, 2001) dengan 3 elemen antara lain: elemen

pendukung, elemen kapasitas dan elemen nilai. Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya dalam pengalokasian dana APBD Kota Yogyakarta mulai dari tahun anggaran 2019 sebesar Rp. 2.260.970.585 sampai tahun 2023 sebesar Rp. 43.079.079.458 sudah terimplementasi dengan baik yang sejalan dengan elemen pendukung yaitu pemerintah telah mengesahkan peraturan tentang digitalisasi pemerintah, kemudian elemen kapasitas berkaitan dengan finansial (dukungan APBD), fasilitas (jaringan wifi dan perangkat lunak) dan sumber daya manusia. Sehingga aplikasi JSS ini dapat digunakan oleh masyarakat secara mudah dan cepat, selain itu aplikasi JSS dalam implementasinya mendapat penghargaan antara lain: top inovasi pelayanan publik nasional dimana JSS ini masuk dalam top 45 inovasi pelayanan publik. JSS ini mewakili Indonesia dalam kompetensi layanan publik internasional masuk pada jajaran 11 nominasi *United Nation of Public Service Award (UNPSA)*. Namun begitu masih ada beberapa kekurangan yang terjadi seperti kendala jaringan, sosialisasi serta perangkat yang kurang mumpuni. Dapat disimpulkan bahwa dalam pengalokasian dana yang dilakukan membuahkan hasil yang cukup namun belum maksimal.

**Kata Kunci :** Anggaran, Jogja Smart Service, Implementasi

## PENDAHULUAN

Sejak 2017 pemerintah sudah mencanangkan pembentukan digitalisasi akan suatu kegiatan yang bertema “Gerakan Menuju 100 Smart City” diharapkan dan program ini menjadi implementasi serta transformasi digital dalam lingkup pemerintah (Politik *et al.*, 2021). Kemudian perkembangan digitalisasi ini makin banyak diterapkan dengan terbitnya regulasi intruksi presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa sistem informasi elektronik ini digunakan untuk mengembangkan suatu sistem pelayanan publik yang transparan dan berkelanjutan. Gerakan menuju 100 smart city merupakan sebuah program dalam menyusun rencana induk (master plan) smart city dan menerapkannya pada masing masing daerah, dimana dalam pengaplikasiannya memfokuskan pada *smart economy, smart governance, smart infrastructure, smart environment, smart living* dan *smart people*. Gambaran dari gerakan menuju 100 Smart City dapat diimplementasikan sebagai berikut :



Sumber: Kominfo.go.id

**Gambar 1.** Gerakan Menuju 100 Smart City

Pandemi Covid-19 di tahun 2021 dan 2022 mengakibatkan sulitnya akses komunikasi dan pertemuan antar manusia sehingga pemerintah mengembangkan digitalisasi ini agar pelayanan yang

diberikan tetap dilaksanakan namun ada sedikit pembatasan didalamnya. Salah satunya adalah aplikasi *Jogja Smart Service* yaitu bentuk akselerasi digital yang dilakukan Pemerintah Yogyakarta untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai pelayanan hanya dalam satu genggaman saja (Rochmah, Sakir and Abhipraya, 2021). *Jogja Smart Service* adalah suatu pelayanan publik berbentuk digital yang dibuat dengan konsep *Single Id*, *Single Window* dan *Single On* (DISKOMINFOSAN, 2018). Inovasi terbentuknya *Jogja Smart service* ditujukan untuk menyederhanakan proses yang sudah ada sehingga pemantauan layanan dan koordinasi serta integrasi data dapat lebih terstruktur. Sehingga membantu banyak entitas mulai dari masyarakat, pegawai, penyelenggara layanan dalam mendapatkan akses layanan yang mudah dan cepat (Jerry Walo, 2022). Pemerintah Kabupaten Yogyakarta tentu saja menggelontorkan dana untuk menunjang aplikasi layanan publik ini sesuai dengan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 15 Tahun 2015 tentang *e government* dalam pembiayaan, perencanaan, pengembangan dan implementasi *e government* pemerintah daerah bersumber dari APBD atau anggaran pendapatan dan belanja daerah Kota Yogyakarta dan dana lain yang sah.



Sumber: [jss.jogjakota.go.id](https://jss.jogjakota.go.id)

**Gambar 2.** Jogja Smart Service

Penelitian sebelumnya yaitu jurnal yang ditulis oleh Nabila Nuraini (2024) dengan judul “Efektivitas Aplikasi JSS Sebagai Implementasi *E-government* Kota Yogyakarta” dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa JSS ini belum sepenuhnya efektif serta banyaknya masalah pada sistem aplikasinya sehingga masyarakat sulit untuk mendapatkan pelayanan secara online (Nur *et al.*, 2024). Kemudian jurnal yang ditulis oleh Novia Wahyu (2022) dengan judul “Akaseibilitas dan Pemanfaatan Aplikasi *Jogja Smart Service* untuk Mewujudkan *Good Governance*” dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan publik dengan terhubung antara dinas maupun OPD di seluruh Kota Yogyakarta (Indriyani, Nurdiarti and M. Nastain, 2022). Dari dua penelitian yang telah dilakukan lebih mengungkapkan tentang bagaimana kinerja dari aplikasi JSS ini sedangkan peneliti dalam penelitian ini akan lebih menilai dari sisi anggaran yang dikeluarkan oleh pemerintah Kota Yogyakarta dalam mendukung aplikasi JSS ini.

Penelitian ini akan menggunakan teori menurut Indrajit yang menyebutkan bahwa ada 3 elemen sukses dalam pengembangan *e-government* berdasarkan kajian yang dilakukan oleh *Harvard JFK School Of Government* dengan memfokuskan pada elemen pendukung, elemen kapasitas dan elemen nilai (Indrajit, 2001). Yaitu memfokuskan pada pemanfaatan alokasi dana APBD untuk menjalankan *Jogja Smart Service* ini.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif pada pendekatan kualitatif yang nantinya menghasilkan sebuah data tulisan, lisan serta perilaku yang diamati dengan menekankan pada proses membandingkan dari hasil objek penelitian (Muhadjir, 1996). Teknik pengumpulan data berupa wawancara, dokumentasi dan observasi langsung terhadap informan yang dianggap memiliki informasi yang valid mengenai aplikasi *Jogja Smart Service* yaitu kepala DISKOMINFOSAN, Ketua RT/RW. Dan masyarakat sekitar yang menggunakan aplikasi *Jogja Smart Service*. Untuk teknik pengolahan data diambil melalui reduksi data dengan mengumpulkan dari berbagai informasi wawancara yang kemudian disajikan dan ditarik pada suatu kesimpulan (Sugiyono, 2019).

## HASIL DAN DISKUSI

### Alokasi dana dalam pengembangan *Jogja Smart Service*

Penganggaran adalah suatu proses dalam suatu rencana keuangan yang kemudian mengalokasikannya kepada kegiatan masing – masing sesuai fungsi dan tujuan yang hendak dicapai (Fadillah Amin, 2019). Anggaran dalam pembentukan serta pengembangan terbentuknya *Jogja Smart Service* tentunya menjadi hal utama karena tanpa sokongan dana yang cukup mungkin pembentukan aplikasi pelayanan publik ini tidak berjalan dengan baik. Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 131 tahun 2021 tentang *Masterplan* pengembangan *Smart City* Kota Yogyakarta tahun 2022 – 2026 pada bab IV pasal 6 menyebutkan bahwa pelaksanaan dan pendanaan bersumber dari APBD atau berasal dari sumber lain yang sah dan tidak mengikat. Dalam penganggarnya DISKOMINFOSAN Yogyakarta tidak menggunakan sumber penganggaran lain untuk merealisasikan program yang telah dibuat dan dapat dilihat dari LKIP Dinas Kominfosan Kota Yogyakarta tahun 2019 seperti tabel dibawah ini :

**Tabel 1.** Anggaran Program Strategis Layanan Publik melalui *Jogja Smart Service* Tahun 2019

No.	Kegiatan	Jumlah
1.	Workshop, pelatihan, bimbingan teknis dan <i>focus group discussion</i> .	Rp. 255.532.173
2.	Sosialisasi dan kampanye <i>Jogja Smart Service</i> .	Rp. 1.731.944.206
3.	Pelatihan, pengelolaan, pengaduan UPIK terintegrasi <i>Jogja Smart Service</i>	Rp. 273.494.206
	<b>Jumlah</b>	<b>Rp. 2.260.970.585</b>

Sumber: LKIP DISKOMINFOSAN Kota Yogyakarta, Tahun 2019

Tabel diatas menjelaskan mengenai jumlah anggaran yang dikeluarkan dalam pengembangan *Jogja Smart Service* pada tahun 2019. Selanjutnya APBD tahun 2021 DISKOMINFOSAN melaksanakan kegiatan dengan anggaran murni sebesar Rp26.001.494.738 dengan rincian Belanja Operasi Rp23.358.244.738 dan Belanja Modal Rp2.643.250.000. Melalui mekanisme perubahan APBD 2021 menjadi Rp 27.896.825.571. dengan rincian Belanja Operasi Rp 24.196.443.771 dan Belanja Modal Rp 3.700.381.800 (Yogyakarta, 2021). Pada tahun 2021 aplikasi JSS dalam program informasi dan komunikasi publik sebesar Rp. 3.904.343.200 dan terealisasi sebesar Rp. 3.689.350.559.9 sebesar 94,49% (Yogyakarta, 2021). Dalam LKIP 2023 anggaran yang didapat sebesar Rp. 43.079.079.458 rincihan jelasnya seperti tabel dibawah ini:

**Tabel 2.** Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Yogyakarta 2023

No	Kegiatan	Anggaran
1.	Program Informasi dan Komunikasi Publik.	Rp. 3.566.098.800
2.	Program Pengelolaan Aplikasi Informatika.	Rp. 120.000.000
3.	Program Penyelenggaraan Persandian untuk Pengamanan Informasi.	Rp. 104.067.000
4.	Program Penyelenggaraan Keistimewaan Yogyakarta Urusan Kebudayaan.	Rp. 29.021.034.000
5.	Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Provinsi	Rp. 10.267.879.658
<b>Jumlah</b>		Rp. 43.079.079.458

Sumber: LKIP DISKOMINFOSAN Kota Yogyakarta, 2023

Dari dua tabel di atas tentunya dalam pengembangan *Jogja Smart Service* seharusnya menjadi baik dengan anggaran yang disediakan pemerintah dalam menunjang serta mengembangkan *Smart City* di Kota Yogyakarta. Dalam perjalanannya *Jogja Smart Service* ini mendapatkan banyak sekali penghargaan diantaranya: aplikasi JSS ini ditetapkan sebagai top inovasi pelayanan pelayanan publik nasional dimana JSS ini masuk dalam top 45 inovasi pelayanan publik nasional (Adminwarta, 2023a). Selanjutnya JSS ini mewakili Indonesia dalam kompetensi layanan publik internasional masuk pada jajaran 11 nominasi *United Nation of Public Service Award (UNPSA)* (Adminwarta, 2023b). Dengan penghargaan ini membuktikan bahwasannya aplikasi *Jogja Smart Service* ini sudah berjalan dengan baik dan sudah banyak masyarakat yang mendapatkan manfaat dari layanan yang diberikan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwasannya dalam pengalokasian dana dalam pengembangan *Jogja Smart Service* ini secara jelas menggunakan APBD yang diberikan daerah kepada DISKOMINFOSAN yang digunakan dalam pengembangan serta pemanfaatan teknologi berbasis pelayanan publik. Dalam perjalannya aplikasi ini banyak mnedapatkan penghargaan sebagai bentuk kesuksesan pemanfaatan program pelayanan publik, sehingga pengalokasian dana yang cukup besar ini sesuai dengan tujuan yang dicapai dan diimplementasikan dengan baik oleh Pemerintah Kota Yogyakarta.

## **Implementasi *Jogja Smart Service* sebagai bentuk pelayanan publik berbasis digital**

Implementasi *Jogja Smart Service* dalam pelayanan publik berbasis digital tentunya banyak kelebihan serta kekurangan yang didapatkan, pada bab ini peneliti akan membahas dari sisi realisasi aplikasi pelayanan publik tentunya ada manfaat serta kendala yang terjadi sebagai bentuk evaluasi dalam penyelenggaraan program digitalisasi, salah satunya yaitu Aplikasi *Jogja Smart Service*. Penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Indrajit menyebutkan bahwa ada 3 elemen sukses dalam pengembangan *E-government* berdasarkan kajian yang dilakukan oleh *Harvard JFK School Of Government* dengan memfokuskan pada elemen dukungan, elemen kapasitas dan elemen nilai (Indrajit, 2001) yaitu :

### **1. Elemen Dukungan**

Elemen utama yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (intent) atau dukungan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend. (Indrajit, 2001). Pengembangan *e-governance* memiliki beberapa strategi sebagaimana dalam instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 mengenai Strategi Pengembangan *e-governance*. Dalam hal ini *Jogja Smart Service* memiliki tujuan untuk membentuk layanan digital yang kegunaannya dalam menanggapi ataupun memberikan respon cepat dan tepat yang mudah diakses oleh masyarakat Yogyakarta. Saat wawancara dengan Kepala Seksi Pengembangan Smart City DISKOMINFOSAN Yogyakarta mengenai JSS mengatakan bahwa:

*“Pemerintah kota menerbitkan JSS tepat pada 11 Juni 2013 yang merupakan bentuk perwujudan dari Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2015 mengenai pengembangan E-government dengan beberapa tahapan antar lain: penguatan infrastruktur jaringan, sistem informasi, integrasi data dan kebijakan menuju smart city. Pembangunan Sarana dan Prasarana Jogja Smart Province telah menjadi salah satu Program Prioritas Pembangunan DIY sejak tahun 2017, sebagaimana diatur dalam Keputusan Gubernur DIY Nomor 163/KEP/2017 dan Nomor 353/KEP/2021. Program prioritas tersebut kemudian salah satunya ditindaklanjuti, dengan menetapkan Peraturan Gubernur Nomor 46 Tahun 2019 tentang Rencana Aksi Daerah Jogja Smart Province 2019-2023”.*

Dapat disimpulkan bahwasannya dari sisi elemen pendukung yaitu pemerintah telah mendukung penuh program yang dijalankan ini dengan diterbitkannya peraturan mengenai pembentukan program aplikasi JSS ini dalam rencana aksi daerah sebagai bentuk program kerja jangka panjang.

### **2. Element Kapasitas**

Element Capacity adalah adanya unsur keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mengimplementasi sebuah impian *e-government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal yang harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government* terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-governmen* ketersediaan sumber daya

manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian (Indrajit, 2001). Pertanggungjawab atas program tersebut merupakan bentuk wujud dari pengimplementasian yang tertuang dalam Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2015 yang berisi *roadmap* pengembangan *e-government* dalam tatanan kota Yogyakarta yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta yang dibuktikan dengan adanya informasi yang tertera di Website Jogja Smart Service dimana DISKOMINFO mengelola website dan aplikasinya namun dalam penyelesaian laporan dilakukan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) (Novriando, Purnomo and Salsabila, 2020). Selain itu berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh Staf Infrastruktur Jaringan Teknologi Informasi menyatakan bahwa:

*“Selama ini dari sisi infrastruktur sudah siap baik dalam balaikota juga sudah saling terhubung dengan jaringan fiber optic dan kita juga da ruangan data center untuk menyimpan server dan ketersediaan perangkat computer. Kemudian kita juga menyatakan ketersseduaan genset yang berguna jika ada pemadaman listrik jadi selalu aman. Untuk jaringan wifi sendiri kami menyediakan secara gratis yang dibantu oleh pihak ketiga yang berlokasi di balai kota, seluruh kantor pemerintahan, 14 kecamatan, 45 kantor kelurahan, 18 puskesmas dan beberaa di ruang terbuka hijau”*

Secara garis bedar Gambaran fasilitas penunjang dalam program Jogja Smart Service adalah sebagai berikut :

**Tabel 3** Fasilitas penunjang Jogja Smart Service

No	Lokasi	Bandwidth
1.	Balaikota, Luar komplek, dan Free WiFi	2000 Mbps
2.	Layanan Subdomain	624 Mbps
3.	Layanan Perpustakaan	124 Mbps
4.	Sekolah (SD&SMP di 162 lokasi)	1350 Mbps
5.	Gedung DPRD	220 Mbps
6.	Internet Bailai RW(310 lokasi)	1800 Mbps

Sumber: Website Jogja Smart Service (2024)

Sisi finansial menjadi hal yang mutlak menjadi salah satu faktor keberhasilan dalam pembuatan aplikasi serta pengimplementasiannya, dalam hal ini Jogja Smart Service dibutuhkan modal untuk pengembangan serta pemeliharaan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Staf Sub Koordinasi DISKOMINFOSAN dijelaskan:

*“Anggaran pengembangan aplikasi JSS masuk dalam sasaran strategis layanan informasi publik yang bertanggung jawab di bidang informasi dan komunikasi publik Dimana aplikasi JSS ini lebih banyak merujuk pada pemberia informasi dan layanan, dan dalam APBD tidak disebutkan secara khusus dan jelas untuk aplikasi JSS namun anggaran hanya dituliskan untuk DISKOMINFOSAN yang didasarkan pada kebutuhan program kerja di tiap bidang masing – masing”*

Selain itu dari sisi SDM yang menjadi pengelola dirasa cukup dengan 10 pegawai yang terdiri dari pengelola konten dan pemeliharaan sistem, dengan diberikan diklat computer, diklat administrator

pengelola website dan lain sebagainya sesuai dengan wawancara yang dilakukan dengan Staff Sub Koordinasi:

*“Diklat-diklat yang diberikan diikuti oleh pegawai sesuai dengan kebutuhannya masing-masing dan apabila ada updating mengenai pembaruan sistem. Diklat-diklat yang diberikan atas dasar pemberian kebutuhan khusus bagi pegawai Diskominfo Kota Yogyakarta agar dapat meningkatkan kemampuannya untuk mengembangkan website sebagai pelayanan informasi dari atau ke masyarakat”.*

Dapat disimpulkan bahwasannya dari sisi elemen kapasitas dalam aplikasi JSS ini sudah mencakup 3 hal antara lain dari sisi finansial dengan diberikannya alokasi dana APBD untuk mengimplementasikan aplikasi JSS ini kemudian dari sisi fasilitas yang mendukung mulai dari wifi sampai dengan jaringan yang sangat diperhatikan dan tentunya dari sisi SDM yang mumpuni untuk dapat mengelola aplikasi ini agar berguna bagi masyarakat.

### 3. Elemen Manfaat

Yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (demand side) (Indrajit, 2001). Sesuai dengan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan Jogja Smart Service yang secara langsung meningkatkan pelayanan dan integrasi dengan baik dijelaskan bahwa keluhan yang masuk maka akan diterima oleh OPD kemudian dikirimkan oleh admin untuk disampaikan pada dinas terkait yang sesuai pada kategori pilihan keluhan yang kemudian diterima oleh dinas terkait yang nantinya langsung dicek keluhan tersebut oleh petugas lapangan OPD dan laporan itu selesai. Dalam penerapannya aplikasi JSS ini sangat membantu hal tersebut diketahui soal dengan wawancara yang dilakukan kepada masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut beliau diketui hal – hal sebagai berikut:

*”Dampaknya bagus, karena lebih ringkas saja dan banyak masukan untuk aplikasinya. Dimana sekarang dari rumah saja kita bisa melakukan proses administrasi pelayanan. Selain itu untuk keluhan juga bisa misalnya jalannya rusak, tinggal foto saja diberikan alamatnya nanti kita tunggu dan ada verifikasi dari dinas terkait untuk menyelesaikan permasalahan tersebut atau pun permasalahan lingkungan lainnya yang sifatnya darurat. Kalau sifatnya darurat seperti kebakaran, ambulance itu prosesnya cepat 15 menit langsung jalan. Sejauh ini pengetahuan masyarakat sudah mendukung dilihat dari sistemnya, dan mereka juga bisa memberikan usulan untuk aplikasi ini. Untuk warga yang kurang paham biasanya ada bantuan wifi per RT 1 namun saja jaraknya yang terbatas juga, untuk orang yang sepuh itu bisa dibantu oleh kelurganya untuk mengaksesnya dengan surat kuasa ataupun dengan RT/RW yang membantunya secara gratis karena sudah tugasnya juga. Biasanya kendalanya dari hp nya dan internetnya yang buat susah mengaksesnya. Untuk sosialisasinya harus disederhanakan saja, selanjutnya informasinya harus meluas karena ini sebenarnya lebih mudah dan cepat pelayanannya. JSS ini juga isinya tidak hanya kependudukan tapi kegiatan kota juga ada, UMKM ada dan lain sebagainya. Untuk aplikasi ini juga berbisnis dimana di opsi UMKM ini tinggal upload saja prosuk kita dan nilainya dan berapanya tinggal masukan nomor wa di upload Namanya dol-dolan di aplikasi ini”*

Dalam pengimplementasian kepada warga sekitar yang memakai aplikasi JSS ini maka peneliti melakukan wawancara dengan warga yang menggunakan aplikasi ini, mereka mengatakan bahwa:

*“Saya pakai ini karena dari pemerintah dan lebih mudah untuk berurusan dengan dukcapil atau lainnya. Sebetulnya kurang karena apapun masih ada yang harus ke kantor, kadang – kadang belum bisa dan belum efektif langsung secara online saya rasa dua kali kerja karena harus mencetak ke kantor tidak bisa cetak sendiri. Untuk aplikasinya sih loadingnya lama bisa jadi karena HP atau internetnya yang lama sehingga jadi ngeblank. Jenis pelayanan biasanya umum sih, biasanya kependudukan dan prosesnya lebih mudah namun waktu dalam penyelesaiannya sekitaran 2 minggu meskipun di tulisannya 2 hari. Sosialisasinya pernah sekali di kelurahan, dan saya rasa kurang sih harusnya lebih sering lagi langsung ke masyarakatnya”*

Dapat disimpulkan dari sisi elemen manfaat dalam pengembangannya terkadang masih banyak keluhan dari sisi aplikasinya berkaitan dengan waktu penyelesaian (dinas terkait) namun secara garis besar aplikasi ini cukup bagus dalam mensesederhanakan penyampaian keluhan masyarakat langsung kepada pemerintah. Tapi bukan berarti buruk namun memang harus dikembangkan kembali dari sisi pelayanan yang diberikan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil temuan dan analisis yang dilakukan oleh peneliti maka dapat disimpulkan bahwasannya dalam pengalokasian dana APBD daerah Yogyakarta dalam pengimplementasian aplikasi Jogja Smart Service sudah berjalan dengan baik dimana Pemerintah Kota Yogyakarta menggelontorkan dana yang cukup besar guna pengaplikasian aplikasi ini. Dalam mengimplementasiannya tentunya banyak elemen pendukung dalam pengembangan aplikasi ini mulai dari elemen pendukung dari pemerintah yang mengeluarkan peraturan mengenai pemanfaatan teknologi digital dalam pemerintahan, kemudian elemen kapasitas berupa penunjang baik dari sisi finansial, fasilitas pendukung dan sumber daya manusia yang mumpuni sehingga aplikasi ini berjalan dengan baik, kemudian elemen manfaat dimana masyarakat merasakan betul bagaimana manfaat yang didapatkan namun ada beberapa kendala seperti jaringan, sosialisasi serta faktor lain sebagai bentuk penghambat yang sering terjadi, namun bukan berarti kendala tersebut buruk karena dari kendala tersebut DISKOMINFOSAN selalu mengevaluasi dan terus mengupdate dari pengelolaan aplikasi JSS ini. Aplikasi JSS ini mendapat banyak penghargaan diantaranya aplikasi JSS ini ditetapkan sebagai top inovasi pelayanan pelayanan publik nasional dimana JSS ini masuk dalam top 45 inovasi pelayanan publik nasional, selanjutnya JSS ini mewakili Indonesia dalam kompetensi layanan publik internasional masuk pada jajaran 11 nominasi *United Nation of Public Service Award (UNPSA)*. Dengan penghargaan ini membuktikan bahwasannya aplikasi *Jogja Smart Service* ini sudah berjalan dengan baik dan sudah banyak masyarakat yang mendapatkan manfaat dari layanan yang diberikan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adminwarta (2023a) *JSS Ditetapkan sebagai Top Inovasi Pelayanan Publik Nasional*, warta jogja kota. Available at: <https://warta.jogjakota.go.id/detail/index/30405>.
- Adminwarta (2023b) *JSS Wakili Indonesia Ikuti Kompetisi Layanan Publik Internasional*, warta jogja kota. Available at: <https://warta.jogjakota.go.id/detail/index/29037>.

- DISKOMINFOSAN (2018) *No Title.* Available at:  
<https://penerimaantamu.jogjakota.go.id/inovasi/main/detail/20>.
- Fadillah Amin (2019) *Penganggaran di Pemerintah Daerah*. Gramedia.
- Indrajit, R.E. (2001) *Evolusi Perkembangan Teknologi Informasi*. Renaissance Research Centre.
- Indriyani, N.W., Nurdiarti, R.P. and M. Nastain (2022) ‘Aksesibilitas dan Pemanfaatan Aplikasi “Jogja Smart Service” untuk Mewujudkan Good Governance’, *Jurnal Riset Public Relations*, pp. 75–84. doi:10.29313/jrpr.vi.1352.
- Jerry Walo, Awan Yanuarko, Asrori, Tini Apriani, Anthonius Riva, M. Sadik UL. Amin Faruk, Septian Putri Palupi, Naomi Ratna Sari, D.A.K. (2022) *Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik, Tata Kelola Pemerintahan, dan Inovasi Bentuk Lainnya Pada Daerah Terinovatif*. (2022). (n.p.): Bina Praja Press. Available at:  
[https://www.google.co.id/books/edition/Inovasi\\_Digitalisasi\\_Pelayanan\\_Publik\\_Ta/KrlgEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Inovasi_Digitalisasi_Pelayanan_Publik_Ta/KrlgEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0).
- Muhadjir, N. (1996) (1996) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin.
- Novriando, A., Purnomo, E.P. and Salsabila, L. (2020) ‘Efektivitas “Jogja Smart Service” Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta’, *GOVERNMENT : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13, pp. 68–75. doi:10.31947/jgov.v13i2.8817.
- Nur, N. *et al.* (2024) ‘Efektivitas Aplikasi JSS Sebagai Implementasi E-government Kota Yogyakarta’, 39, pp. 122–128.
- Politik, D. *et al.* (2021) ‘UMUM DAERAH JAKARTA SMART CITY DALAM PENGEMBANGAN APLIKASI JAKARTA KINI’.
- Rochmah, F., Sakir, S. and Abhipraya, F.A. (2021) ‘Efektivitas Jogja Smart Service dalam Pelayanan Kependudukan ditengah Pandemi Covid-19’, *GOVERNMENT : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 14, pp. 66–77. doi:10.31947/jgov.v14i2.13899.
- Sugiyono (2019) *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Edited by ALFABETA. Bandung.
- Yogyakarta, D.K.D.I.K. (2021) *LAPORAN KINERJA INSTANSI PEMERINTAH DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2021*. Available at:  
<https://dinkominfo.jogjakota.go.id/assets/instansi/dinkominfo/files/laporan-kinerja-instansi-pemerintah-diskominfo-2021-172.pdf>.