

## ***E-Government Assessment pada Kualitas Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) di Kota Yogyakarta***

**Ramadhani<sup>1)</sup>, Eko Priyo Purnomo<sup>2)</sup>, Aulia Nur Kasiwi<sup>3)</sup>**

<sup>1)2)3)</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Kampus Terpadu UMY Jl. Brawijaya, Kasihan, Bantul, Yogyakarta 55183  
Email: [ramadhani150199@gmail.com](mailto:ramadhani150199@gmail.com)<sup>1)</sup>, [eko@umy.ac.id](mailto:eko@umy.ac.id)<sup>2)</sup>, [aulianurkasiwi@gmail.com](mailto:aulianurkasiwi@gmail.com)<sup>3)</sup>

### **Abstract**

*The system of government in Indonesia has been quite dynamic and able to keep up with the times. This is evidenced by the electronics government (e-government) programme, with the use of Information and Communication Technology (ICT) in governance to improve performance and the relationship between government and other parties. Information is a very valuable commodity in the era of the industrial revolution 4.0 to be mastered to improve the competitiveness of an organisation. This is evident from the various initiatives the application of ICT, which is present in some local governments. Implementation of e-government in the governing of the city of Yogyakarta has the potential to improve the quality of public services, increasing transparency and accessibility of information. The purpose of this study is to want to assess how well the application Jogja Smart Service (JSS) as public service facilities in implementing smart city concept in the city of Yogyakarta. In this study using the e-government assessment to assess the application of JSS. The analytical method used in the assessment of applications JSS using the method of observation and direct observation on the application of JSS. The next stage of designing an assessment rubric used in the framework of e-government assessment, further testing using the application assessment frameworks assessment e-government. From the results of the study and application of the calculation of Jogja Smart Service (JSS) can be said to be very good to be a means of public service that is cheap, easy, and fast.*

**Keywords :** *smart city, e-government, JSS, E-government assessment*

### **Abstrak**

*Sistem pemerintahan di Indonesia sudah cukup dinamis dan mampu mengikuti perkembangan zaman. Hal ini dibuktikan dengan program E-Government, dengan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam tata kelola pemerintahan untuk meningkatkan kinerja dan hubungan antar pemerintah dengan pihak lain. Informasi merupakan komoditi yang sangat berharga di era revolusi industri 4.0 untuk dikuasai dalam rangka meningkatkan daya saing suatu organisasi. Hal ini terlihat dari berbagai inisiatif penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), yang hadir di beberapa Pemda. Penerapan E-Government pada penyelenggaraan pemerintahan di Kota Yogyakarta berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan publik, meningkatkan transparansi dan aksesibilitas informasi. Tujuan dari penelitian ini ialah ingin menilai seberapa baik aplikasi Jogja Smart Service (JSS) sebagai fasilitas layanan publik dalam mengimplementasi konsep smart city di Kota Yogyakarta. Dalam penelitian ini menggunakan E-Government Assessment untuk menilai aplikasi Jogja Smart Service (JSS). Metode analisis yang digunakan dalam penilaian aplikasi Jogja Smart Service (JSS) menggunakan metode observasi dan pengamatan langsung pada aplikasi Jogja Smart Service (JSS). Tahap selanjutnya merancang rubrik penilaian yang digunakan pada kerangka kerja E-Government Assessment, selanjutnya melakukan pengujian penilaian aplikasi menggunakan kerangka kerja E-Government Assessment. Dari hasil kajian dan penghitungan aplikasi Jogja Smart Service (JSS) sudah bisa dikatakan sangat baik untuk menjadi sarana layanan public yang murah, mudah, dan cepat.*

**Kata kunci :** *Smart City, E-Government, Jogja Smart Service (JSS), E-Government Assessment*

## 1. Pendahuluan

Konsep kota pintar atau biasa kita sebut *smart city* telah banyak di terapkan di negara-negara maju di dunia sejak awal perkembangan teknologi komunikasi dan informasi. Konsep ini muncul karna adanya peningkatan populasi masyarakat kota, serta adanya pergeseran secara dramatis terkait dengan pola perilaku dan kebiasaan. Sehingga mendorong masyarakat, perancang perkotaan, pihak swasta, dan pemerintah untuk membuat visi baru, yaitu kota pintar. Bila kita melihat perkembangan dari definisi kota pintar atau *smart city*, pada dasarnya masih terus berkembang hingga saat ini dan sangat beragam. Menurut (Nurmandi, 2014 : 401) untuk mewujudkan kota cerdas diperlukan visi misi dengan melihat berbagai unsur penting yang mencakup enam dimensi penting, yaitu: *a smart economy, smart mobility, a smart environment, smart people, smart living, smart governance*.

Konsep yang disebut sebagai kota pintar ini adalah konsep yang menengahkan sebuah tatanan kota cerdas yang bisa berperan dalam memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi secara cepat dan tepat (plimbi, 2014 dalam (Hidayatulloh, 2016). Pengertian lainnya menerangkan bahwa *smart city* ialah sebuah kota yang bisa mengerti terkait emosi dan perilaku masyarakatnya terhadap kepuasa pelayanan public, meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, serta tanggap dalam merespon aspirasi masyarakatnya. Sehingga *smart city* dapat diartikan sebagai sebuah kota yang mampu memanfaatkan SDM, modal soaial, dan infrastruktur telekomunikasi yang modern, untuk pertumbuhan ekonomi berkelanjutan, meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal dan berbasis kemasyarakatan (Alawiah, 2017).

Pelayanan Publik yang menggunakan TIK merupakan bukti implementasi konsep *smart city* yang juga salah satu konsep tata kelola perkotaan dengan berfokus pada pemanfaatan TIK. Tersedianya informasi dengan TIK yang sudah terintegrasi untuk mempermudah pengguna informasi sehingga pelayanan publik dapat berjalan lebih maksimal. Mengenai tata kelola kota, masyarakat diberikan kesempatan untuk berperan aktif dan kebebasan untuk mendapatkan informasi yang aktual sebagai dasar perencanaan, tindakan, dan pengambilan keputusan kedepan (Jin dkk., 2014 (dalam Rini dkk : 2018). Pemerintah adalah pelaku utama dalam tersedianya pelayanan publik berbasis TIK, pemanfaatan teknologi informasi pada lingkup pemerintah daerah akan mampu meningkatkan fungsi serta tata kelola kota yang salah satunya dengan konsep *E-Government* (Odendaal, 2003 (dalam Rini, dkk 2018).

Strategi implementasi *Smart City* yang telah dilakukan Pemerintah Kota Yogyakarta terutama terkait dengan pemanfaatan TIK untuk pelayanan publik. Perwujudan yang dimunculkan dari proses tersebut dalam bentuk aplikasi android yang dikenal dengan *Jogja Smart Services(JSS)*. Aplikasi yang dibangun tahun 2000 ini telah dikembangkan dan diintegrasikan

dalam konsep *single ID, single window, single sign on* yang dikembangkan untuk semua layanan. Fitur aplikasi meliputi layanan kedaruratan, kesehatan, pendidikan, aduan, dan sejumlah layanan yang lainnya. Terciptanya JSS ini di integrasikan dengan rancangan masterplan *smart city* yang sekarang tengah menjadi fokus Pemerintah Kota Yogyakarta.

Kehadiran aplikasi *Jogja Smart Services(JSS)* tidak hanya diperuntukan untuk warga kota Jogja, tetapi juga untuk wisatawan yang berkunjung sebagai salah satu teknologi informasi untuk menunjang sektor wisata. Berangkat dari pentingnya pelayanan yang disediakan agar efektif dan efisien, perlu kiranya kualitas pelayanan aplikasi *online* untuk dianalisis dengan tujuan untuk memperkuat dan mengembangkan strategi dalam meningkatkan layanan dan meningkatkan kepuasan pengguna (Sa dkk., 2017 (dalam Rini, dkk., 2018). Selanjutnya perlu di kaji kualitas aplikasi *Jogja Smart Services(JSS)* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Yogyakarta.

Pertanyaan penelitian ini sebagai rumusan permasalahan yang hendak dijawab melalui penelitian ini, yaitu : Bagaimana kualitas Aplikasi *Jogja Smart Services(JSS)* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Yogyakarta.

### A. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Pengambilan data dengan melakukan observasi, pengamatan dan analisis terhadap aplikasi *Jogja Smart Services(JSS)* dengan kuisioner. Melakukan pengujian penilaian menggunakan kerangka kerja *E-Government Assessment* pada aplikasi *Jogja Smart Services(JSS)*. Adapun langkah kerjanya sebagai berikut :

1. Metode observasi di pilih dengan melakukan observasi langsung terhadap aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)*.

Melakukan analisis dari data dan pengamatan terhadap aplikasi sehingga mendapatkan hasil analisis yang diinginkan.

Berdasarkan hasil pengamatan pada 100 (seratus) situs *website* Pemerintah Daerah dan hasil wawancara dengan *website developer* yang merupakan rekanan dari Pemda dalam pembuatan situs *website/aplikasi*. Variabel yang dapat diukur berdasarkan prespektif konten dan manajemen pada situs *website/aplikasi* Pemda adalah sebagai berikut.

#### 1. Identitas Lembaga

Variabel identitas Lembaga menjelaskan tentang Pemerintahan Daerah tersebut (nama Lembaga, symbol, alamat, kontak informasi, serta domain).

#### a. Konten

Variabel konten menjelaskan tentang keberadaan Pemda bersangkutan (profil, visi, misi, tupoksi, struktur organisasi, peraturan dan kebijakan informasi pejabat, kolom berita, kolom artikel, Lembaga terkait, konten kearifan local, jumlah hosted, jumlah link eror, jumlah link pada aplikasi lain.

- b. Fitur  
Variabel fitur pada situs *aplikasi* Pemda berisi fasilitas yang dapat digunakan oleh publik (bank, data, data *search*, pilihan bahasa, layanan multimedia, data statistik pengunjung).
- c. Partisipasi Masyarakat  
Variabel partisipasi masyarakat menjelaskan tempat untuk menerima masukan dari pengguna (kontak hubungi kami, forum diskusi, form pengaduan fasilitas *chatting*).
- d. Kegunaan  
Variabel ini menjelaskan tentang tampilan aplikasi JSS (peta situs, tulisan dan huruf, desain warna, penataan menu, penggunaan *scroll bar*, posisi, berbagai browser)
- e. Layanan  
Variabel ini menjelaskan tentang hubungan langsung antara system dengan pengguna
- f. Aktivitas Media Sosial  
Variabel ini menjelaskan keaktifan media sosial Pemda Kota Jogja, karena hampir seluruh lapisan masyarakat memiliki media sosial.
- g. Kemanan  
Variabel ini menjelaskan system keamanan pada aplikasi JSS

**Tabel 1.** Kerangka kerja *E-Government assessment*

No	Variabel	Indikator Penilaian
1	Identitas Lembaga	Nama Lembaga
		Simbol Lembaga
		Alamat Kantor Lembaga
		Kantor Informasi Lembaga
		Website Informasi Lembaga
2	Konten	Profil Lembaga
		Visi-Misi Lembaga
		Tupoksi Lembaga
		Struktur Organasisa Lembaga
		Informasi Pejabat Lembaga
		Peraturan/ Kebijakan
		Data Statistik Tupoksi Lembaga
		Kolom Berita
3	Fitur	Fasilitas download file
		Fasilitas pencarian data / <i>search</i>
		Pilihan bahasa
		Memiliki layanan multimedia
		Fasilitas statistik pengunjung
4	Partisipasi	Menu kontak lembaga

	Masyarakat	Forum diskusi
		Memiliki menu pengaduan / pertanyaan
		Fasilitas <i>chatting</i>
5	Kegunaan	Peta situs
		Tampilan <i>website</i>
		Validasi XHTML
6	Layanan	Pengumuman / informasi
		E-layanan berbasis web
7	Aktivitas Media Sosial	Memiliki akun jejaring sosial
8	Keamanan	Penggunaan Username dan Password

2. Pembobotan Variabel

Analisis untuk menentukan skala pengukuran ini bertujuan agar kerangka kerja *E-Government Assessment* dapat diukur sesuai dengan apa yang hendak diukur dan bisa dipercaya serta reliabel (konsisten). Pembobotan variabel dilakukan terlebih dahulu untuk menentukan tingkat prioritas isi dari aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)*.

Pembobotan variabel kerangka kerja *E-Government Assessment*

**Tabel 2.** Pembobotan Variabel

No	Variabel	Bobot
1	Identitas lembaga	10%
2	Konten	15%
3	Fitur	15%
4	Partisipasi masyarakat	15%
5	Kegunaan	15%
6	Layanan	15%
7	Aktivitas sosial media	10%
8	Keamanan	5%

a. Rubrik Penilaian

Penentuan rubrik penilaian instrumen dari variable yang berguna untuk mengklasifikasikan setiap variable yang nantinya akan diukur supaya tidak terjadi kesalahan dalam menentukan analisis data. Skala penilaian yang digunakan ialah skala likert, yaitu skala yang biasa digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial yang

selanjutnya disebut sebagai variable (Riduwan, 2007).

Rumus penghitungan tiap variabel:

$$Vi = \frac{\sum Xi}{Yi} \times Z$$

$Vi$  = V

$\sum Xi$  = Total Nilai

$Yi$  = Jumlah item kuesioner

$Z$  = Bobot variable

**Tabel 3. Rubrik Penilaian**

Kategori	Skor
Lengkap / Sangat baik	5
Kurang lengkap / Baik	4
Cukup lengkap / Sedang	3
Tidak lengkap / Buruk	2
Tidak ada / Buruk sekali	1

b. Kriteria Interpretasi Skor

**Tabel 4. Kriteria Interpretasi Skor**

Skor (%)	Kriteria
81 - 100	Lengkap / Sangat baik
61 - 80	Kurang lengkap / Baik
41 - 60	Cukup lengkap / Sedang
21 - 40	Tidak lengkap / Buruk
0 - 20	Tidak ada / Buruk sekali

Skor yang telah didapatkan dari hasil penilaian selanjutnya dirubah menjadi kriteria yang menyatakan aplikasi JSS tersebut. Hasil kriteria skor dapat dilihat pada table 4.

Rumus penghitungan :

$$Total\ Skor = \sum_i^n Vi \times 20\%$$

## 2. Pembahasan

### A. Identitas Lembaga

Aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)* dari hasil pengamatan yang mencakup indikator penilaian seperti nama lembaga, symbol lembaga, alamat kantor, kantor informasi, website informasi sudah tersedia.

#### 1. Nama Lembaga

Pada menu home aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)* dan setiap masuk kedalam konten selalu terdapat nama lembaga dengan jelas.

#### 2. Simbol Lembaga

Simbol lembaga pada *Jogja Smart Service (JSS)* aplikasi dapat pengguna lihat dengan jelas berbarengan dengan nama lembaga.

#### 3. Alamat Kantor Lembaga

Alamat kantor lembaga tercantum pada bagian bawah aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)* beserta maps lokasi yang terintegrasi dengan google maps

#### 4. Kontak Informasi Lembaga

Aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)* pada bagian bawah home mencantumkan kontak informasi lembaga dengan jelas dan dapat dihubungi

#### 5. Website Informasi Lembaga

Terdapat alamat website lembaga yang langsung terintegrasi dengan website Pemda terkait.

#### 1. Konten

Dari segi konten aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)* sudah secara lengkap memenuhi kaidah parameter aplikasi yang baik.

#### 2. Fitur

Dari fitur aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)* seperti fasilitas download file, search, Bahasa, layanan multimedia, dan statistic pengunjung sangat lengkap dan mudah untuk di akses.

#### 3. Partisipasi Masyarakat

Aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)* memiliki menu kontak Lembaga, menu pengaduan layanan, dan fasilitas chatting untuk memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan dan melakukan pengaduan

#### 4. Kegunaan

Pada aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)* peta situs sudah tercantum untuk menginformasikan lokasi Lembaga, website pemerintah daerah sudah terintegrasi didalam aplikasi.

#### 5. Layanan

Aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)* banyak menyediakan layanan yang pastinya memudahkan masyarakat Kota Jogja khususnya, seperti layanan informasi yang selalu update setiap waktu dan E-Layanan lainnya yang berbasis online.

#### 6. Aktivitas Media Sosial

*Jogja Smart Service (JSS)* juga memiliki akun media social seperti Instagram, twitter, dan facebook yang bertujuan untuk memasifkan informasi agar seluruh masyarakat mengetahui keberadaan aplikasi ini dan bentuk layanan seperti apa yang bisa dinikmati masyarakat.

### 7. Keamanan

Aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)* sudah menggunakan sistem keamanan dengan penggunaan Username dan Password untuk setiap akun yang menggunakan aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)*.

Hasil penghitungan menghasilkan skor 85% untuk aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)*. Dengan hasil itu aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)* menduduki kriteria **Lengkap/Sangat Baik**.

### 3. Kesimpulan

Hasil penelitian yang telah dilakukan sekaligus dikaitkan dengan tujuan penelitian, serta perumusan masalah dalam penelitian ini, maka peneliti menyimpulkan aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)* sudah dikatakan layak menjadi fasilitas layanan public yang sangat baik.

### Daftar Pustaka

- Putra, I. G. L. A. R., & Swastika, I. P. A. 2016. Analisis Kerangka Kerja E-Government Assesment pada Situs Website Pemerintah Daerah di Indonesia. In *Makalah disajikan dalam Seminar Nasional Teknologi Informatika dan Komunikasi* (pp. 18-19).
- Faidat, N., & Khozin, M. 2018. Analisa Strategi Pengembangan Kota Pintar (Smart City): Studi Kasus Kota Yogyakarta. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah*, 3(2), 171-180.
- Achmad Nurmadin. 2014. MANAJEMEN PERKOTAAN (Teori Organisasi, Perencanaan, Perumahan, Pelayanan, dan Transportasi Mewujudkan Kota Cerdas). JKSG. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta.
- Alawiah, E. T. 2017. Rancangan Aplikasi Smart City Berbasis Mobile Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Studi Kasus Pemkot Bogor. *Jurnal Teknik Komputer*, 3(1), 24-29.
- Rachmawati, R., Ramadhan, E. R., & Rohmah, A. A. (2018). Aplikasi Smart Province "Jogja Istimewa": Penyediaan Informasi Terintegrasi dan Pemanfaatannya. *Majalah Geografi Indonesia*, 32(1), 14-23.
- Hidayatulloh, S. 2016. INTERNET OF THINGS BANDUNG SMART CITY. *Jurnal Informatika*, 3(2). <https://doi.org/10.31311/ji.v3i2.814>