

# INOVASI APLIKASI JOGJA *SMART SERVICE* DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA



Indah Permata Sari, Maesaroh, Nina Widowati

**Departemen Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Jl. dr. Antonius Suroyo, Tembalang, Kota Semarang Kode Pos 50275

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024)7465405

Laman : <https://fisip.undip.ac.id> E-mail: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## ABSTRAK

Inovasi pelayanan publik merupakan langkah penting untuk mengatasi permasalahan dalam sistem pemerintahan guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* hadir sebagai bentuk pengimplementasian Peraturan Pemerintah tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), aplikasi ini merupakan platform satu pintu yang menyatukan berbagai macam jenis layanan yang disediakan Pemerintah Kota Yogyakarta untuk memperoleh pelayanan publik secara online yang lebih cepat, mudah, dan transparan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* dan menganalisis faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008:17-18). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Aplikasi Jogja *Smart Service* belum berjalan optimal dilihat dari atribut inovasi kerumitan dan kesesuaian. Terdapat faktor penghambat pada pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* yaitu ketergantungan terhadap *high performer*, minimnya sosialisasi pengenalan aplikasi, kebijakan alur pendaftaran aplikasi yang rumit, dan tidak adanya penghargaan atau insentif. Saran atau rekomendasi yang dapat peneliti berikan berupa melakukan sosialisasi pengenalan Aplikasi Jogja *Smart Service* secara lebih rutin dan massif melalui pemanfaatan media sosial, pemberian penghargaan atau reward kepada bidang yang mengelola inovasi agar termotivasi dan bersemangat dalam bekerja, melakukan kerja sama dengan pihak ketiga selain PT Gamatechno, dan mempersingkat proses pendaftaran aplikasi dengan memangkas alur-alur pendaftaran yang menyulitkan dan dikeluhkan masyarakat.

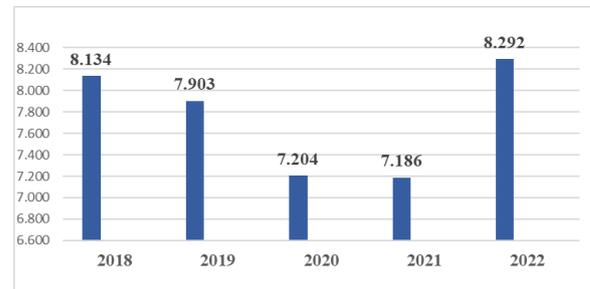
**Kata Kunci** : Inovasi; Pelayanan Publik; Aplikasi Jogja *Smart Service*

## A. PENDAHULUAN

### LATAR BELAKANG

Seiring perkembangan zaman dan semakin kompleksnya kebutuhan masyarakat di era globalisasi, menyudutkan pemerintah pada berbagai tuntutan dalam memberikan pelayanan publik yang memadai. Salah satu cara menjawab berbagai tuntutan masyarakat adalah dengan menyelenggarakan pelayanan publik semaksimal mungkin. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, pemerintah berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik agar pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan maksimal. Pelayanan publik merupakan hak warga negara yang berkaitan dengan kebutuhan hidupnya sehingga pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhinya. Idealnya pelayanan publik harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku penerima pelayanan. Namun kenyataannya, pelayanan publik di Indonesia terus menemui keluhan dari masyarakat. Hal ini diperkuat oleh data dari Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga yang melayani pengaduan masyarakat terkait kualitas pelayanan publik di Indonesia.

**Gambar 1.1 Laporan Pengaduan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman RI Tahun 2018-2022**



Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2018-2022

Data tersebut menunjukkan bahwa laporan pengaduan kualitas pelayanan publik ke Ombudsman Republik Indonesia mengalami fluktuatif. Dimana pada tahun 2018 terdapat 8.134 laporan kemudian mengalami penurunan menjadi 7.186 laporan pada tahun 2021 jumlah tersebut turun sebanyak 11,6% atau 948 laporan. Kemudian jumlah laporan pengaduan pelayanan publik kembali meningkat pada tahun 2022 menjadi 8.292 laporan angka tersebut naik 13,3% atau sebanyak 1.106 laporan dari tahun 2021. Berdasarkan grafik diatas diketahui bahwa jumlah pengaduan pelayanan publik tertinggi terjadi pada tahun 2022 dalam kurun waktu 5 tahun sejak tahun 2018 dengan jumlah pengaduan sebanyak 8.292 laporan. Tingkat pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia cenderung tinggi, hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia belum optimal. Berkaitan dengan hal tersebut, di dukung dengan perkembangan

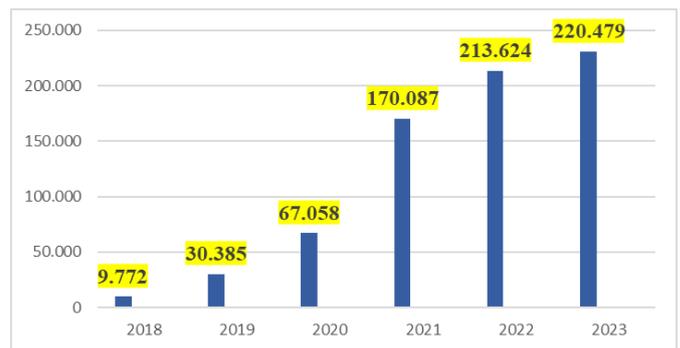
teknologi yang semakin pesat, pemerintah berupaya menciptakan digitalisasi pelayanan publik berdasarkan adanya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), melalui inovasi aplikasi yang diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang cepat dan responsif.

Kota Yogyakarta merupakan salah satu kota yang telah mengimplementasikan pelayanan publik berbasis *e-government*. Menurut Bappeda Kota Yogyakarta pada tahun 2020 menunjukkan bahwa 71% masyarakat Kota Yogyakarta siap mendukung layanan publik berbasis elektronik (*e-government*). Hal ini didukung dengan adanya Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 15 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan *e-government* dalam Tatanan Kota Yogyakarta. Dalam hal ini, Pemerintah Kota Yogyakarta melalui Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta telah mengembangkan satu aplikasi yang telah terintegrasi dengan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD), pada 7 Juni 2018 yang diwujudkan dalam bentuk Aplikasi Jogja *Smart Service*. Aplikasi Jogja *Smart Service* merupakan balaikota virtual Pemerintah Kota Yogyakarta yang di dalamnya mengintegrasikan semua layanan publik di Wilayah Kota Yogyakarta dalam satu aplikasi dengan menggunakan desain

satu pintu dan mengusung konsep *self service* dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih mudah, efisien dan cepat kepada masyarakat.

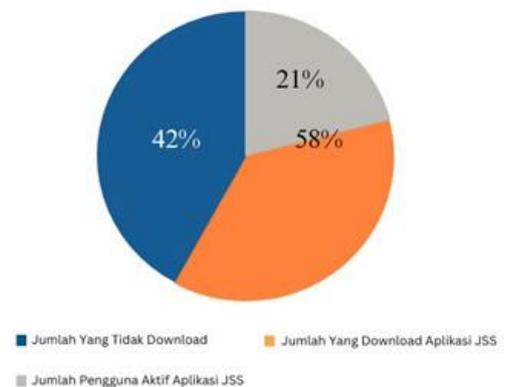
Semenjak awal diluncurkan pada tahun 2018 sampai dengan saat ini jumlah download atau unduhan Aplikasi Jogja *Smart Service* terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Berikut dibawah ini terdapat grafik jumlah unduhan yang dapat dilihat pada grafik 1.2

**Grafik 1.2 Jumlah Download atau Unduhan Aplikasi Jogja *Smart Service* Tahun 2018-2023**



Sumber : Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Yogyakarta

**Gambar 1.3 Statistik Pengguna Aplikasi Jogja *Smart Service***



Sumber : Diolah oleh peneliti, 2024

Dapat dilihat pada grafik 1.2 bahwa sejak awal launching jumlah download (unduh) Aplikasi Jogja *Smart Service* terus mengalami peningkatan dan pada tahun 2023 sudah sebanyak 220.479 unduhan dengan jumlah pengguna aktif hanya 82.369 akun aktif atau 37% dari total unduhan. Kemudian pada gambar 1.3 diatas, dapat diketahui bahwa jumlah download atau masyarakat yang mengunduh Aplikasi Jogja *Smart Service* sebesar 58% dari total penduduk Kota Yogyakarta yakni 376.324 penduduk, dan hanya 21% saja yang aktif menggunakan atau pengguna aktif. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* belum banyak diketahui dan digunakan secara maksimal oleh masyarakat.

Rendahnya presentase masyarakat Kota Yogyakarta yang menggunakan Aplikasi Jogja *Smart Service* juga didukung dengan data kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta bahwa dari 14 kecamatan yang terdapat di Kota Yogyakarta baru melaksanakan kegiatan sosialisasi di enam kecamatan saja meliputi Kecamatan Gondokusuman, Mantirejon, Jetis, Merangsan, Tegalrejo, dan Danurejan (LKIP Dinas Kominfosan Kota Yogyakarta, 2023). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pengetahuan masyarakat tentang

Aplikasi Jogja *Smart Service* masih terbatas dan aplikasi ini belum berhasil menarik perhatian masyarakat.

Dapat dilihat dari jumlah pengguna aktif Aplikasi Jogja *Smart Service*, menunjukkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya mengetahui dan aktif menggunakan aplikasi. Aplikasi Jogja *Smart Service* masih perlu ditingkatkan dengan melakukan pengenalan aplikasi melalui sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat agar masyarakat selaku pengguna dapat mengetahui dan menggunakan layanan dengan maksimal, serta kepada pemerintah secara keseluruhan agar pemanfaatan dan pengembangan Aplikasi Jogja *Smart Service* lebih optimal (Gumilar,2019).

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik mengkaji pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta serta mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta ?
2. Bagaimana faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* ?

## **KERANGKA TEORI**

### **Administrasi Publik**

Administrasi publik menurut Clander dan Plano (dalam Keban, 2014:3) administrasi publik dapat di definisikan sebagai proses koordinasi dan pengorganisasian sumber daya organisasi publik untuk merumuskan, melaksanakan, dan mengelola keputusan kebijakan publik. Nicholas Hendry (dalam Pasolong, 2014:8) menjelaskan administrasi publik merupakan suatu kompleksitas yang melibatkan gabungan teori dan praktik yang bertujuan untuk memahami bagaimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dalam menjalankan tugasnya. Perkembangan ilmu administrasi publik diidentifikasi dalam enam paradigma yakni :

- 1) Paradigma I, paradigma dikotomi politik dan administrasi (1900-1926).
- 2) Paradigma II, prinsip-prinsip administrasi (1927-1937)
- 3) Paradigma III, administrasi publik sebagai ilmu politik (1950-1970)
- 4) Paradigma IV, administrasi publik sebagai ilmu administrasi (1956-1970)
- 5) Paradigma V, administrasi publik sebagai ilmu administrasi publik (1970-1990)
- 6) Paradigma VI, administrasi publik sebagai *governance* (1970-sekarang)

### **Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa, serta pelayanan administratif. Subarsono (dalam Dwiyanto 2008 : 136) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah hasil dari aktivitas birokrasi yang diterima oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, pelayanan pada dasarnya merupakan hasil dari proses administratif yang langsung dirasakan dan diterima oleh masyarakat secara umum. Menurut Purwanto dkk (2016:32) terdapat beberapa prinsip pelayanan publik yang baik, meliputi :

- 1) Partisipatif
- 2) Transparan
- 3) Responsif
- 4) Tidak diskriminatif
- 5) Mudah dan murah
- 6) Efektif dan efisien
- 7) Aksesibel
- 8) Akuntabel
- 9) Berkeadilan

### **E-Government**

Menurut Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-governmnet*, mendefinisikan *e-government* sebagai

usaha untuk mengembangkan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Adapun manfaat dari penerapan *e-government* meliputi :

- 1) Memperbaiki kualitas pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat, swasta, dan industri.
- 2) Mengurangi biaya administratif secara besar-besaran yang dikeluarkan pemerintah.
- 3) Membuka peluang baru untuk memperoleh sumber pendapatan melalui adanya relasi dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- 4) Membentuk lingkungan masyarakat responsif dan cepat dalam menanggapi permasalahan.
- 5) Memberdayakan masyarakat dan stakeholdernya sebagai mitra pemerintah dalam proses pembentukan kebijakan publik yang demokratis dan menyeluruh.

### **Inovasi Pelayanan Publik**

Menurut Rosenfield (dalam Sutarno 2021:132), inovasi merujuk pada modifikasi pengetahuan untuk menciptakan sesuatu yang baru dalam bentuk proses, produk, jasa, atau tindakan menggunakan hal baru. Menurut Osme dan Brown (LAN, 2017:10) inovasi pelayanan publik merupakan pengenalan elemen-elemen

baru dalam cara memberikan layanan kepada masyarakat, melalui penggunaan pengetahuan, struktur organisasi, dan proses baru, yang masih mengakar pada prinsip-prinsip yang telah ada sebelumnya.

### **Atribut Inovasi**

Menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008:17-18) menyatakan bahwa sebuah inovasi harus memiliki atribut atau indikator untuk melihat sejauhmana inovasi tersebut dapat diterima, meliputi :

#### 1) Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Sebuah inovasi harus memiliki nilai, keunggulan, dan keuntungan bagi masyarakat selaku penerima dan pengguna inovasi. Keuntungan relatif dalam inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* dapat dinilai melalui keuntungan atau manfaat yang diperoleh masyarakat, nilai tambah atau kelebihan inovasi, dan komponen penunjang pelaksanaan inovasi.

#### 2) Kesesuaian (*Compability*)

Inovasi harus memiliki kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini bertujuan dimana inovasi yang sudah ada sebelumnya tidak langsung dihilangkan karena inovasi yang sudah ada menjadi bagian proses transisi dengan inovasi yang baru. Tingkat kesesuaian pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* dapat dinilai melalui kesesuaian dengan nilai

dan norma, kesesuaian dengan pengalaman inovasi sebelumnya, dan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat.

3) Kerumitan (*Complexity*)

Dengan sifat kebaruan yang ada, inovasi yang baru tentu saja memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan inovasi yang sudah ada sebelumnya. Tingkat kerumitan dalam inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* dapat dinilai melalui kerumitan atau kendala yang ada dalam aplikasi dilihat dari permasalahan dalam aplikasi, dan prosedur penggunaan aplikasi dalam melakukan proses pendaftaran, verifikasi, dan aktivasi.

4) Kemungkinan dicoba (*Triability*)

Suatu inovasi harus melewati fase uji *trial and error* dengan tujuan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi agar dapat mempunyai nilai dan dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai kebermanfaatannya. Melakukan analisis kemungkinan dicoba pada inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* dilihat dari ada atau tidaknya fase uji coba melalui sosialisasi pengenalan aplikasi, dan evaluasi pelaksanaan inovasi.

5) Kemudahan diamati (*Observability*)

Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan

menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari inovasi sebelumnya agar dapat memberikan keyakinan kepada publik. Melakukan analisis kemudahan diamati pada inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* dilihat dari kemudahan masyarakat dalam mengetahui, mempelajari, dan menggunakan Aplikasi Jogja *Smart Service*.

### **Faktor Penghambat Inovasi**

Menurut Albury (dalam Suwarno, 2008:54) mengemukakan bahwa terdapat faktor penghambat inovasi atau permasalahan dalam penerapannya sehingga menyebabkan pelaksanaan inovasi menjadi terhambat. Adapun beberapa faktor penghambat dalam inovasi pelayanan publik meliputi :

- 1) Budaya risk aversion
- 2) Ketidakmampuan menghadapi resiko
- 3) Keengganan menutup program yang gagal
- 4) Ketergantungan terhadap high performer
- 5) Hambatan anggaran
- 6) Tidak adanya penghargaan atau insentif atas kinerja pegawai
- 7) Adanya teknologi namun terhambat budaya organisasi

### **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Adapun lokasi penelitian ini terletak di Kota

Yogyakarta di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta. Subjek dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Subjek penelitian ini meliputi Kepala Bidang Sistem Informasi dan Statistik, Kepala Bidang Sistem Informasi dan Komunikasi Publik, dan masyarakat pengguna Aplikasi Jogja *Smart Service*. Jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif dengan sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui hasil wawancara dengan informan, sedangkan data sekunder diperoleh melalui pra survey, dan jurnal-jurnal yang relevan dengan penelitian ini.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### a) PELAKSANAAN INOVASI APLIKASI JOGJA SMART SERVICE DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA

##### **Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)**

Keuntungan relatif merupakan salah satu atribut atau indikator penilaian inovasi untuk menganalisis sejauhmana inovasi memberikan keuntungan bagi penerimanya. Inovasi yang diperkenalkan harus dapat memberikan keuntungan bagi pengguna inovasi, suatu inovasi diwajibkan memiliki keunggulan dan nilai

tambah jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*, ditinjau dari manfaat penggunaan aplikasi, masyarakat belum sepenuhnya merasakan manfaat dalam menggunakan Aplikasi Jogja *Smart Service*, hal ini dikarenakan masyarakat masih menemui kendala dan kesulitan dalam menggunakan aplikasi karena fitur dan layanan-layanan aplikasi cukup banyak dan penggunaannya cukup rumit, dilihat dari kelebihan atau nilai tambah dalam aplikasi terdapat nilai tambah dan keunggulan karena hadirnya Aplikasi Jogja *Smart Service* menjadi aplikasi penyempurna yang di dukung dengan berbagai layanan yang cukup lengkap yang tidak hanya terfokus pada satu jenis sektor layanan saja tetapi menyeluruh, ditinjau dari komponen penunjang aplikasi, terdapat komponen penunjang dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* meliputi sumber daya manusia, teknologi, dan sarana prasarana yang sudah memadai.

##### **Kesesuaian (*Compability*)**

Suatu inovasi perlu memiliki kesesuaian dengan inovasi atau keadaan pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Adanya atribut kesesuaian dalam pelaksanaan inovasi bertujuan agar inovasi yang sudah ada tidak serta merta ditinggalkan begitu saja, tetapi menjadi proses transisi dan bahan evaluasi menuju

inovasi baru. Kesesuaian dalam sebuah inovasi pelayanan publik mencerminkan sejauh mana suatu inovasi sesuai dengan nilai dan norma, pengalaman inovasi sebelumnya, dan kebutuhan penerimanya. Dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* dilihat bahwasannya inovasi yang diciptakan sudah mengacu pada kesesuaian nilai dan norma karena dalam pelaksanaannya mengacu pada adanya regulasi, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 15 Tahun 2015, ditinjau dari kesesuaian dengan inovasi sebelumnya penciptaan inovasi memang mengacu pada inovasi sebelumnya dan merupakan pengembangan dari inovasi sebelumnya guna menjawab keterbatasan dari inovasi sebelumnya dengan menghadirkan kebaruan berupa layanan-layanan yang lebih lengkap, dilihat dari kesesuaian dengan penerima layanan bahwasannya sampai saat ini dirasa belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dapat mempermudah masyarakat, hal ini disebabkan masih terdapat keluhan dari masyarakat dalam menggunakan aplikasi.

### **Kerumitan (*Complexity*)**

Suatu inovasi baru identik dengan sifat atau karakteristik kompleksitas atau kerumitan yang dimiliki, yang mungkin bisa jadi lebih besar dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun, kerumitan

ini tidak menjadi masalah yang berarti karena inovasi selalu menawarkan metode atau cara-cara yang lebih baru dan lebih baik (Suwarno, 2008:17). Dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*, dilihat bahwasannya tingkat kerumitan dalam pelaksanaan inovasi dinilai dari kendala atau hambatan dalam aplikasi, dan kerumitan prosedur penggunaan aplikasi pada proses pendaftaran, verifikasi, dan aktivasi. Dalam pelaksanaan Aplikasi Jogja *Smart Service* ditemukan adanya kerumitan dalam inovasi ini, terdapat kerumitan internal atau yang berhubungan dengan sistem aplikasi seperti sistem mengalami *error*, *server down*, dan *ngeblank*. Kemudian terdapat kerumitan eksternal berkaitan dengan pengguna disebabkan oleh perbedaan rentang usia pengguna aplikasi yang menyebabkan adanya kesulitan dalam pemahaman dan penggunaan aplikasi terutama pada pengguna yang lanjut usia. Pada kerumitan mekanisme penggunaan aplikasi, ditemukan adanya kerumitan pada proses pendaftaran aplikasi karena harus melewati prosedur pendaftaran yang panjang dan rumit dengan harus melampirkan bukti swafoto dan swavideo memegang KTP.

### **Kemungkinan Dicoba (*Triability*)**

Suatu inovasi dapat diterima oleh masyarakat apabila inovasi tersebut telah

terbukti memiliki keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Sehingga sebuah inovasi, idealnya harus melewati fase uji coba atau fase *trial and error*, dimana setiap pihak khususnya masyarakat sebagai penerima inovasi terlibat dalam proses uji coba untuk menilai kualitas dari sebuah inovasi (Yogi Suwarno, 2008:17). Kemungkinan dicoba dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* dinilai dari ada atau tidaknya fase uji coba yang dilakukan, dan fase evaluasi pelaksanaan inovasi. Dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* ditinjau bahwasannya inovasi yang diciptakan sudah melalui tahapan uji coba dengan melakukan dua kali uji coba yakni uji coba atau testing tahap pertama dilakukan dengan pihak internal Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta dan melibatkan OPD-OPD lain, uji coba atau testing tahap kedua dilakukan dengan masyarakat bertepatan dengan launching nya Aplikasi Jogja *Smart Service* sekaligus dilakukan sosialisasi pendampingan dan penggunaan aplikasi. Terdapat fase evaluasi yang dilakukan dengan melakukan perbaikan atau revisi pada pelaksanaan inovasi dilakukan dengan rutin melakukan pembaharuan atau mengupdate sistem dalam aplikasi.

#### **Kemudahan Diamati (*Observability*)**

Sebuah inovasi harus dapat dengan mudah untuk diamati, baik dari segi bagaimana inovasi tersebut bekerja dan dari segi hasil yang dicapai (Yogi Suwarno, 2008:18). Inovasi harus dapat dengan mudah dipelajari untuk memudahkan masyarakat, serta jelas dan dapat dimengerti dalam proses pelayanannya. Inovasi pelayanan publik diharapkan dapat dengan mudah diamati, baik diamati dari proses pelayanannya maupun output atau hasilnya untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Dalam hal ini, kemudahan pengamatan dapat dilihat dari kemudahan masyarakat dalam mengetahui, mempelajari, dan menggunakan Aplikasi Jogja *Smart Service*. Dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* ditinjau bahwasannya kemudahan masyarakat dalam mengetahui adanya Aplikasi Jogja *Smart Service* sudah berjalan dengan baik di dukung dengan adanya sosialisasi pengenalan aplikasi serta adanya buku panduan penggunaan aplikasi, kemudahan penggunaan aplikasi juga di dukung dengan adanya video tutorial penggunaan Aplikasi Jogja *Smart Service* yang diunggah di kanal-kanal media sosial.

#### **b) FAKTOR PENGHAMBAT PELAKSANAAN INOVASI APLIKASI JOGJA SMART SERVICE**

Faktor penghambat merupakan segala sesuatu yang dapat menghasilkan dampak buruk atau negatif bagi suatu proses atau aktivitas tertentu. Dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik tentu terdapat faktor penghambat yang menjadikan inovasi tersebut terhambat dan tidak berjalan semestinya sesuai dengan tujuan inovasi. Menurut Allbury (dalam Suwarno, 2008 : 54) terdapat tujuh faktor penghambat dalam inovasi pelayanan publik. Dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* ditemukan empat dari tujuh faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan inovasi, antara lain ketergantungan terhadap *high performer*, hambatan anggaran, tidak adanya penghargaan atau insentif atas kinerja pegawai, dan ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan.

1. Ketergantungan terhadap *high performer*

Ketergantungan berlebih terhadap *high performer* merupakan suatu inovasi memiliki ketergantungan atau keterikatan dengan pihak lain dalam pelaksanaannya. Pada pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*, terdapat ketergantungan terhadap pihak ketiga pada tahap pembentukan, dan pengenalan aplikasi. Adapun pihak ketiga yang terlibat dalam

perancangan dan pembentukan Aplikasi Jogja *Smart Service* adalah PT Gamatechno sekaligus sebagai pihak yang memiliki peran dalam melakukan pembaharuan atau update sistem aplikasi yang bermasalah atau *error*. Kemudian Wakil Walikota Yogyakarta yang terlibat pada saat peluncuran aplikasi dan berperan penting dalam mempromosikan atau memperkenalkan Aplikasi Jogja *Smart Service* pada saat diluncurkan. Keterlibatan pihak ketiga ini sangat mempengaruhi kesuksesan pelaksanaan dan pengelolaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*.

2. Hambatan anggaran

Dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* menemui adanya hambatan anggaran terkait dengan penambahan sumber daya manusia serta pemeliharaan dan pengembangan aplikasi. Anggaran yang dikeluarkan untuk pengembangan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* bersumber dari APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) Kota Yogyakarta, namun anggaran tersebut terbatas sehingga menyebabkan pengadaan sumber

daya manusia untuk mengelola aplikasi menjadi terbatas.

3. Tidak adanya penghargaan atau insentif

Tidak adanya sistem penghargaan atau pemberian insentif kepada pegawai yang melaksanakan dan mengelola program inovasi, dapat menjadikan faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi. Dengan adanya pemberian penghargaan bagi para pegawai, dapat memberikan motivasi dan semangat dalam menjalankan tugasnya. Akan tetapi, sampai dengan saat ini pihak Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* belum menerapkan adanya pemberian penghargaan yang diberikan berupa pemberian insentif.

4. Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan

Inovasi yang berbasis teknologi, biasanya mengalami perubahan yang sangat cepat dan akan menimbulkan adanya resiko. Oleh karena itu, instansi yang terlibat harus memiliki kesiapan untuk menghadapi perubahan tersebut. pihak Dinas Komunikasi

Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta tidak menghindari adanya resiko dan mempersiapkan bentuk mitigasi dari resiko yang akan muncul. Hal ini di dukung dengan adanya *group whatsapp* untuk berkoordinasi dalam menindaklanjuti resiko atau kendala yang ada Meskipun begitu, pihak Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta belum sepenuhnya dapat menanggulangi resiko-resiko yang terjadi, seperti hal nya berkaitan dengan kebijakan proses pendaftaran aplikasi yang dikeluarkan masyarakat, memang diluar kewenangan pihak dinas karena merupakan kewenangan dari Pemerintah Kota Yogyakarta untuk mengubah kebijakan tersebut.

#### **D. KESIMPULAN DAN SARAN**

##### **KESIMPULAN**

Inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* belum berjalan dengan optimal dilihat dalam pelaksanaannya masih menemui permasalahan seperti jumlah pengguna aktif aplikasi hanya 21% dari total penduduk Kota Yogyakarta, masih minimnya sosialisasi pengenalan Aplikasi Jogja *Smart Service*, dan rendahnya pengetahuan serta

pemahaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi. Dilihat dari atribut inovasi, pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* sudah berjalan cukup baik berdasarkan indikator atribut inovasi yaitu keuntungan relatif, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Namun masih terdapat indikator yang belum berjalan dengan baik yaitu indikator kerumitan (*complexity*) dan indikator kesesuaian (*compability*). Permasalahan pada indikator kerumitan (*complexity*), pada inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* berkaitan dengan sistem aplikasi yang mengalami kendala seperti *error*, *server down*, dan *ngeblank*. Selain itu juga terkait kebijakan proses pendaftaran aplikasi yang cukup rumit dengan alur atau tahapan yang cukup panjang, dan belum terdapat sumber daya manusia atau pegawai yang menjadi admin chat atau *customer service* dalam layanan helpdesk Aplikasi Jogja *Smart Service* sehingga menyulitkan pengguna untuk menyampaikan pertanyaan atau keluhan. Pada indikator kesesuaian (*compability*), hadirnya inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* belum sepenuhnya dapat

memudahkan masyarakat karena rendahnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat yang belum dapat menggunakan sistem pelayanan online, hal ini disebabkan oleh sosialisasi pengenalan Aplikasi Jogja *Smart Service* belum dilakukan secara rutin dan massif.

Secara garis besar pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* belum optimal. Hal tersebut karena dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa permasalahan dari masing-masing indikator yang ada dan faktor penghambat yang menjadi kendala seperti :

1. Pihak Dinas Komunikasi dan Persandian Kota Yogyakarta sangat bergantung pada PT Gamatechno dalam melakukan pembaharuan sistem atau memperbaiki sistem Aplikasi Jogja *Smart Service* yang terkadang mengalami kendala *error* atau *trouble*.
2. Belum adanya pemberian reward baik dalam bentuk penghargaan atau pemberian insentif kepada para pegawai yang melaksanakan dan mengelola inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*.

3. Minimnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Jogja *Smart Service*, disebabkan oleh kurangnya sosialisasi pengenalan aplikasi yang dilakukan.
4. Kebijakan proses pendaftaran aplikasi yang rumit dengan alur yang panjang karena harus melampirkan bukti swafoto dan swavideo memegang KTP.

## SARAN

Terdapat beberapa saran atau rekomendasi untuk mendukung pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* agar dapat terus dikembangkan dan dipertahankan, diantaranya :

1. Melakukan sosialisasi pengenalan Aplikasi Jogja *Smart Service* secara lebih rutin dan massif, sosialisasi dapat dilakukan melalui media sosial seperti instagram atau tiktok dengan membuat video pengenalan dan penggunaan aplikasi, agar dapat menekan pengeluaran anggaran untuk melakukan sosialisasi tatap muka.
2. Perlunya Pemerintah Kota Yogyakarta memberikan penghargaan atau reward kepada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta

khususnya kepada bidang yang melaksanakan dan mengelola Aplikasi Jogja *Smart Service* misalnya dengan memberikan piagam atau plakat penghargaan, agar dalam menjalankan tugas dan fungsinya lebih bersemangat dan termotivasi.

3. Perlunya melakukan kerja sama dengan pihak ketiga selain PT Gamatechno agar jika terjadi masalah atau kendala dalam sistem aplikasi dapat ditangani dan diselesaikan dengan cepat.
4. Mempersingkat proses pendaftaran aplikasi dengan memangkas alur-alur pendaftaran yang menyulitkan dan dikeluhkan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori Dan Isu. Edisi Ketiga*. Jogjakarta: Gava Media
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik Yogyakarta*: Gadjah Mada University Press.
- Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

## Jurnal

- 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>
- Maulana, M. I., Maesaroh, M., & Widowati, N. (2022). Inovasi SAKPOLE (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online) Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Semarang II. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(2), 296-314.
- Febrianti, B. S., Rostyaningsih, D., & Lestari, H. (2023). Inovasi Aplikasi Magelang Cerdas Berbasis *Smart City* di Kota Magelang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 331-344.
- Andriawan, F., & Winarni, F. (2019). Strategi Pemerintah Kota Yogyakarta Dalam Meningkatkan Akses Layanan Publik Melalui Jogja Smart Service. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 4(4).
- Indriyani, N. W., Nurdiarti, R. P., & Nastain, M. (2022). Aksesibilitas dan Pemanfaatan Aplikasi “Jogja Smart Service” untuk Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Riset Public Relations*, 75-84.
- Andromedha, W., & Pambudi, A. (2023). Analisis Layanan Jogja Smart Service Dalam Pembuatan E-KTP Di Kota Yogyakarta. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 8(1), 15.

Rochmah, F., Sakir, S., & Abhipraya, F. A. (2021). Efektivitas Jogja Smart Service dalam Pelayanan Kependudukan Ditengah Pandemi Covid-19. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 66-77.

## Regulasi

- Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 15 Tahun 2015 Tentang Roadmap Pengembangan E-Government Dalam Tatanan Kota Yogyakarta
- Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 131 tahun 2021 Tentang Masterplan Pengembangan *Smart City* Kota Yogyakarta.

## Internet

Ombudsman Republik Indonesia.(2022). Laporan Tahunan 2022 (R.Monoarfa, N.I. Perkasa, & Zilfia (eds.)). Ombudsman Republik Indonesia.