Pemanfaatan Aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) oleh masyarakat Kota Yogyakarta sebagai aplikasi layanan publik untuk mewujudkan *Jogja Smart City*

Studi Deskriptif pendekatan Kualitatif.

****

**Oleh :**

**Novia Wahyu Indriyani**

**17071119**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI & MULTIMEDIA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA YOGYAKARTA**

**TAHUN 2021**

**PEMANFAATAN APLIKASI JOGJA SMART SERVICE OLEH MASYARAKAT KOTA YOGYAKARTA SEBAGAI APLIKASI LAYANAN PUBLIC UNTUK MEWUJUDKAN JOGJA SMART CITY**

**Novia Wahyu Indriyani**

**NIM: 17071119**

**Email:** [**noviawahyuindriyani@gmail.com**](mailto:noviawahyuindriyani@gmail.com)

**ABSTRAK**

Pemanfaatan aplikasi *jogja smart service* oleh masyarakat kota Yogyakarta sebagai aplikasi layanan public untuk mewujudkan *Jogja Smart City* dilatar belakangi oleh semakin meningkatnya urbanisasi yang dilakukan oleh penduduk Indonesia, hingga riset yang dilakukan oleh Our World In Data sebesar 72,81% Indonesia mengalami urbanisasi pada tahun 2050 sehingga akan semakin komplek permasalahan yang akan terjadi, sehingga dibutuhkan pemanfaatan teknologi informasidan komunikasi menuju *smart city* untuk jalan keluar permasalahan terutama di kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data observasi , wawancara secara *langsung* dan *virtual* serta dokumentasi. Observasi dan wawancara dilakukan dengan narasumber yaitu terdiri dari empat orang masyarakat kota jogja yang berasal dari wilayah berbeda-beda dan pegawai Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta sebagai penanggungjawab mengenai aplikasi *jogja smart service*. Melalui penelitian yang sudah dilakukan ini , diketahui bahwa pemanfaatan aplikasi *jogja smart service* oleh masyarakat kota Yogyakarta sebagai pelayanan public sudah dilakukan dengan baik dan dimanfaatkan sesuai kebutuhan masyarakat, sehingga pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi yaitu aplikasi *jogja smart service* sebagai bentuk layanan public yang mampu membantu kota yogykarta dalam mewujudkan *Jogja smart city.*

Kata Kunci : *Jogja Smart Service, Smart City* , Teknologi Informasi dan Komunikasi

*ABSTRACK*

*The use of the Jogja Smart Service application by the people of the city of Yogyakarta as a public service application to realize the Jogja Smart City is motivated by the increasing urbanization carried out by the Indonesian population, until the research conducted by Our World In Data amounted to 72.81% of Indonesia experiencing urbanization in 2050. so that the more complex the problems that will occur, so it is necessary to use information and communication technology towards a smart city to solve problems, especially in the city of Yogyakarta. This study uses descriptive qualitative research methods, in this study using observation data collection techniques, direct and virtual interviews and documentation. Observations and interviews were conducted with resource persons consisting of four people from the city of Yogyakarta who came from different areas and employees of the Yogyakarta City Information and Encryption Communication Service as the person in charge of the Jogja Smart Service application. Through this research that has been done, it is known that the utilization of the Jogja Smart Service application by the people of the city of Yogyakarta as a public service has been carried out properly and utilized according to the needs of the community, so that the use of Information and Communication Technology, namely the Jogja Smart Service application as a form of public service that can help the city Yogyakarta in realizing Jogja smart city.*

***Keywords****: Jogja Smart Service, Smart City, Information and Communication Technology*

**Pendahuluan**

Kota Yogyakarta berkembang yang ditandai dengan maraknya pembangunan infrastruktur, menjadi pusat pemerintahan Provinsi Daerah Istimewa Kota Yogyakarta, kegiatan perkantoran pemerintah maupun swasta, niaga serta banyaknya bisnis membuat meningkatnya perekonomian Kota Yogyakarta dibarengi oleh mobilitas masyarakat Kota Yogyakarta yang tinggi dan semakin berjalannya waktu serta kemajuan teknologi yang tidak bisa lepas dari arus globalisasi dan urbanisasi yang melanda kota Yogyakarta.

Menurut WHO (*World Health Organization*), memperkirakan sebesar 70% jumlah penduduk dunia akan terfokus pada daerah perkotaan pada tahun 2030[[1]](#footnote-1), kemudian menurut *Our World In Data* , diperkirakan pada tahun 2050 sebesar 72,81% penduduk Negara Indonesia mengalami urbanisasi dan masyarakatnya tinggal di perkotaan hal ini dikarenakan kota merupakan pusat dari sebuah peradaban dan pusat kehidupan serta kota membawa pengaruh mengenai pola kehidupan manusia yang terus berubah[[2]](#footnote-2).

Permasalahan akibat bertambahnya penduduk kota akibat urbanisasi akan semakin kompleks, beberapa diantaranya masalah kesehatan, polusi udara, pengelolaan limbah, kemacetan lalu lintas, dan kurang memadainya infrastruktur terlebih bagi kota besar memiliki masalah seperti transportasi, penggunaan energi dan air hingga efisiensi terhadap birokrasi , setiap tahun permasalahan di kota besar semakin kompleks sedangkan sumber daya dan energi terbatas[[3]](#footnote-3), dalam hal ini pemerintah diharapkan mampu membuat konsep perencanaan dan penyelesaian masalah akan hal-hal yang sudah disebutkan.

Oleh sebab itu kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sangat penting dimanfaatkan bagi kemajuan sebuah kota besar salah satunya Kota Yogyakarta, sebagai bentuk implementasi *smart city* dalam menyelesaikan permasalahan dan melayani masyarakatnya[[4]](#footnote-4). Teknologi yang tepat guna dan sesuai dengan kebutuhan serta pemasalahan yang dialami oleh masyarakat dapat digunakan untuk menjadi solusi permasalahan yang sedang dan akan dialami oleh manusia atau masyarakat, teknologi dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi selain teknologi yang berwujud alat/benda, namun juga yang banyak berkembang berupa aplikasi yang mampu memberikan partisipasi dalam mendukung sebuah kecepatan proses tujuan dan kualitas pekerjaan yang sedang dikerjakan [[5]](#footnote-5).

Dalam melakukan implementasi *smart city* dibutuhkan pemanfaatan penggunaan internet, internet sudah bukan menjadi hal yang baru atau sesuatu yang mewah bagi masyarakat, dikarenakan saat ini penggunaan internet hampir mencakup seluruh sendi kehidupan dalam bermasyarakat seperti dunia kesehatan, pendidikan, industri serta perdagangan maupun didalam pemerintahan.

Di Kota Yogyakarta sendiri memiliki jumlah pengguna internet yang cukup banyak, menurut hasil penelitian dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) persentase pengguna internet di Kota Yogyakarta hampir 70% dari jumlah penduduknya [[6]](#footnote-6).Hal ini dapat dimanfaatkan dan mampu menunjang rencana pemerintah dalam memberikan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi dengan berbagai sarana prasarana infrastruktur serta aplikasi

Ciri-ciri dari *smart city* ialah kota tersebut mampu menggunakan maupun memanfaatkan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang dapat digunakan untuk kemajuan dan kepentingan suatu kota dan masyarakatnya [[7]](#footnote-7).

Kemunculan *smart city* sudah diimplementasikan oleh negara-negara maju sebagai bentuk dalam melayani masyarakat, Beberapa contoh kota-kota di berbagai negara di Eropa dan Asia yang sudah mengaplikasikan atau mengimplementasikan *smart city* yaitu Seoul ,Bengalore, Kyoto, Song Do, Amsterdam, Lyon, Viena, Barcelona. Kebanyakan dari kota-kota ini menerapkan dan mengutamakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memaksimalkan pelayanan publik sebagai *smart city*[[8]](#footnote-8).

Pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi komunikasi dan merupakan wujud dari implementasi dari kota pintar atau *smart city* dari pemerintah Kota Yogyakarta ialah aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS). Aplikasi *Jogja Smart Service* merupakan aplikasi berbasis sistem *android*, yang sudah diintegrasikan dengan *single window, single ID*, dan *single sign on* yang mampu mengakses semua layanan yang disediakan oleh pemerintah kota Yogyakarta. Pada saat ini jumlah pengguna aktif aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) sebesar 75.970 pengguna aktif[[9]](#footnote-9).

Aplikasi *Jogja Smart Service* sangat penting sebagai salah satu layanan publik yang digunakan pemerintah untuk mewujudkan Kota Yogyakarta sebagai salah satu *smart city* di Indonesia, dikarena seluruh pelayanan yang disediakan oleh pemerintah Kota Yogyakarta diintergrasikan dalam satu aplikasi yaitu *Jogja Smart Service* (JSS), serta pemerintah pusat maupun daerah sedang gencar melakukan reformasi birokrasi salah satunya melalui akselerasi pemanfaatan teknologi informasi komunikasi, dan transformasi digital secara masif dan intensif dalam pelayanan publik, dan transformasi pemanfaatan teknologi informasi komunikasi juga disertai dengan perubahan pikiran dan perilaku dari pihak pemerintah dan masyarakat[[10]](#footnote-10).

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), SPBE peraturan ini memiliki tujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif,berkualitas, transparan, akuntabel, serta dan terpercaya[[11]](#footnote-11).

Serta dalam laporan tahunan 2020 Ombudsman Republik Indonesia yang merupakan lembaga pengawas pelayanan publik , gambar 1.5 diatas menunjukkan hasil bahwa masyarakat Indonesia masih melakukan pengaduan keluhan dengan cara surat dan belum memanfaatkan teknologi informasi komunikasi secara maksimal. Pengaduan menggunakan surat memiliki presentasi 37,91%, serta menunjukkan instansi terlapor paling banyak pada pemerintah daerah memiliki presentasi 39,59%.

Oleh sebab itu sangat diperlukan sudut pandang dari masyarakat kota Yogyakarta yang menggunakan serta memanfaatkan aplikasi *Jogja Smart Service* untuk memenuhi kebutuhan dan kegiataan dalam mendapatkan pelayanan publik dari pemerintah dengan kriteria warga yang memiliki kartu tanda penduduk kota Yogyakarta dan sebagai pengguna aktif aplikasi *Jogja Smart Service*.

**Permasalahan dan Tujuan Penelitian**

Dengan mempertimbangankan pemaparan latar belakang yang ada, maka dapat ditarik rumusan masalah bahwa pada saat ini, Bagaimana pemanfaatan Aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) oleh masyarakat kota Yogyakarta sebagai aplikasi layanan publik untuk mewujudkan *Jogja Smart City*?

Dalam pelaksanaan penelitian adapun tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui serta mampu menjelaskan lebih dalam mengenai bagaimana pemanfaatan aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) oleh masyarakat Kota Yogyakarta sebagai aplikasi layanan publik untuk mewujudkan *Jogja Smart City*.

**Kerangka Teori**

**Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi**

Menurut Thomson et.al pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi ialah manfaat yang diharapkan mampu melakukan tugas atau merupakan sebuah perilaku menggunakan teknologi dalam melaksanakan tugas yang dilakukan oleh pengguna sistem informasi[[12]](#footnote-12).

Teknologi informasi dan komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan publik yang akurat, cepat, teratur, akuntable dan dapat dipercaya[[13]](#footnote-13). Teknologi informasi komunikasi memberikan kemudahan masyarakat dalam hal mengakses sumber-sumber informasi pengetahuan.

**Kota Pintar / *Smart City***

Menurut Manvrine *smart city* merupakan sebuah konsep mengenai pengelolaan kota dengan cara penggabungan berbagai teknologi yang memiliki tujuan untuk menciptakan lingkungan yang lebih ramah dan memberikan kehidupan bagi masyarakat yang lebih layak[[14]](#footnote-14).

Beberapa dimensi yang harus ada atau masuk dalam konsep kota pintar atau *smart city* yaitu *A Smart Economy* , *A Smart Mobility*, *A Smart Environment**, A Smart People* , *A Smart Living* ,*A Smart Governance .*

Menurut Caragliu, *A* *smart city* ialah kota yang mampu memanfaatkan serta menggunakan sumber daya manusia, modal sosial serta infrastruktur telekomunikasi modern yang tersedia guna mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan serta kualitas kehidupan yang diikuti pengelolaan yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis keikutsertaan masyarakat[[15]](#footnote-15).

*Smart city* dipilih sebagai jalan keluar atau penyelesaian masalah kota besar yang semakin kompleks, sehingga diperlukan pemanfaatan teknologi informasi komunikasi dalam menyelesaikan masalah yang semakin besar dan kompleks disebuah kota.

**Pelayanan Publik**

Fungsi utama dari pemerintah ialah memberikan sebuah pelayanan dan menyelenggarakan pembangunan dan pemerintahan yang bertujuan untuk membangun dan mengatur masyarakat, dengan menciptakan ketertiban dan ketentraman yang mampu mengayomi serta mensejahterakan masyarakatnya[[16]](#footnote-16).

Pelayanan publik mencakup dua hal penting yaitu *public good* dan *public regulation*. Menurut undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik yaitu rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sudah diatur dalam undang-undang untuk setiap warga negara terhadap barang/jasa dan juga termasuk pada pelayanan yang berkaitan dengan adminstrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah[[17]](#footnote-17).

**Aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS).** Aplikasi *Jogja Smart Service* merupakan aplikasi berbasis sistem *android*, yang sudah diintegrasikan dengan *single window, single ID*, dan *single sign on* yang mampu mengakses semua layanan yang disediakan oleh pemerintah kota Yogyakarta[[18]](#footnote-18).Aplikasi *Jogja Smart Service* memiliki beberapa kategori pelayanan yaitu Layanan Kedaruratan, Layanan Informasi dan Pengaduan, Layanan Data dan Informasi, Layanan Umum, Layanan Jogja Event, Layanan BUMD/BLUD, Layanan Mitra Pemerintah Kota Yogyakarta, Layanan Kementrian Agama, Layanan Pengadilan Negeri serta Layanan KPU yang disediakan dalam aplikasi *Jogja Smart Sevice* (JSS). Aplikasi *Jogja Smart Service* diperuntukan oleh seluruh masyarakat Kota Yogyakarta maupun bagi wisatawan sekalipun, karena aplikasi *Jogja Smart Service* dapat menjadi sumber informasi bagi wisatawan dalam kepariwisataan.

**Metode Penelitian**

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian kualitatif[[19]](#footnote-19). Penelitian kualitatif juga memberikan kesempatan kepada partisipan untuk memberikan informasi mengenai pemikiran dan pendapatnya seluas-luasnya kepada peneliti tanpa peneliti memberikan batasan tertentu. Dalam penelitian kualitatif informan disebut partisipan, dikarenakan informan/ peserta penelitian aktif memberikan informasinya[[20]](#footnote-20).

Dalam penelitian ini mengunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi narasumber yaitu masyarakat kota Yogyakarta. Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan sebuah proses, dikarenakan pelaksanaannya sudah dimulai sejak tahap pengumpulan data di lapangan dan selanjutnya secara intesif setelah data terkumpul secara keseluruhan[[21]](#footnote-21). Menurut Miles dan Huberman teknik analisis data kualitatif merupakan sebuah proses yang dibagi menjadi tiga tahapan yaitu [[22]](#footnote-22) reduksi data, penyajian data , penarikan dan pengajuan kesimpulan.

**Hasil Penelitian**

Pemanfaatan teknologi informasi komunikasi

Proses pemanfaatan teknologi informasi komunikasi menurut Thomson et,al yaitu manfaat yang diharapkan mampu untuk melakukan tugas atau merupakan sebuah perilaku menggunakan teknologi dalam melaksanakan tugas yang dilakukan oleh pengguna sistem informasi. Sebelum jauh dalam membahas pemanfaatan teknologi informasi komunikas, perlu dipahami juga mengenai media baru sebagai wujud dari teknologi informasi komunikasi , media baru menurut Croteau ialah hasil dari sebuah inovasi teknologi dalam media sama seperti halnya dengan televisi, satelit, *optic fiber* serta komputer. Teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat pesat yang dapat membuka kesempatan untuk menciptakan, mengolah, mengakses dan memanfaatkan informasi secara akurat dan tepat oleh pemerintah dan masyarakat.

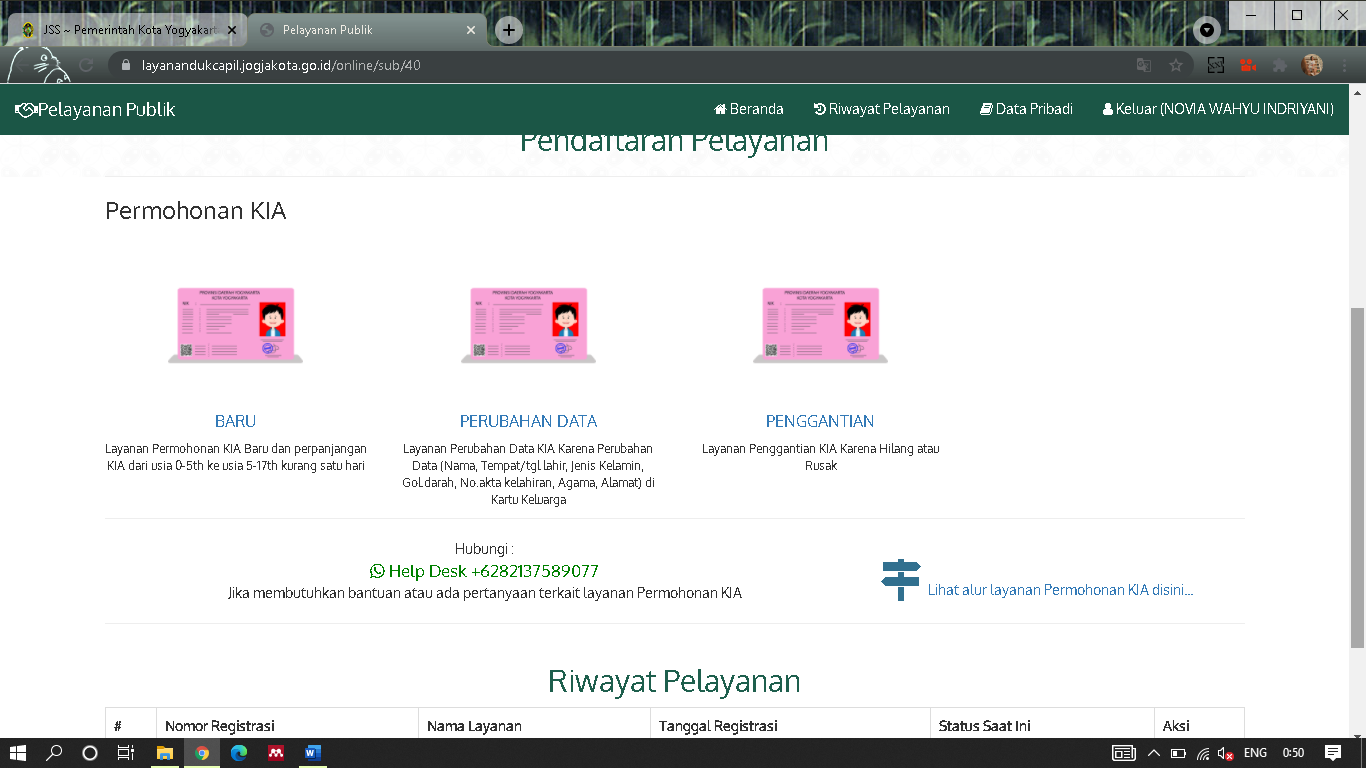
Media baru lebih banyak dihubungkan dengan fungsinya Menurut Pavlik secara teknis yang melingkupi beberapa aspek yaitu produksi, distribusi, *display* dan *storage*, salah satu wujud dari media baru yaitu aplikasi, dalam penelitian ini adalah aplikasi *Jogja Smart Service* , aplikasi *Jogja Smart Service*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

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

Respon yang diberikan oleh pihak terkait untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, dengan *standart operasional prosedur* (SOP) yang sudah ditentukan yaitu akan direspon maksimal 2 jam setelah pengaduan diajukan melalui aplikasi *Jogja Smart Service*, dan kemudian untuk penangannya minimal 1x 24 jam akan dikerjakan oleh pihak terkait sehingga proses penyelesaian masalah lebih singkat cepat dan efektif serta efisien, seperti yang diungkapkan oleh Maria sebagai warga dan pegawai Bappeda kota Yogyakarta .

Hal tersebut juga melingkupi aspek kedua yaitu distribusi yang berfokus pada pemindahan dan pengiriman informasi elektronik yang dilakukan masyarakat maupun pemerintah kota Yogyakarta yang memberikan informasi kepada masyarakat di dalam aplikasi *Jogja Smart Service*.

Fungsi ketiga yaitu *display* atau tampilan dalam hal ini mengacu kepada aplikasi *Jogja Smart Service* mampu menampilkan informasi kepada penggunanya[[23]](#footnote-23). hal ini dapat dilihat dari tampilan halaman utama aplikasi *Jogja Smart Service* mengenai informasi terbaru kota Yogyakarta dan jika masuk pada halaman utama masing-masing layanan yang tersedia informasi yang berkaitan dengan informasi ketentuan mengenai layanan tersebut sehingga masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan informasi yang ditampilkan oleh pemerintah kota Yogyakarta[[24]](#footnote-24).



Gambar 4.2 <https://layanandukcapil.jogjakota.go.id/online/sub/40>

Halaman utama pelayanan public permohonan KIA (diakses pada tanggal 17 Juni 2021 jam 00:55)

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

2.Kota Pintar / *Smart City*

*Smart city* menurut Manvrine merupakan sebuah konsep mengenai tata cara pengelolaan kota dengan menggabungkan berbagai teknologi yang memiliki tujuan untuk menciptakan lingkungan yang lebih ramah dan memberikan kehidupan bagi masyarakat yang lebih layak.

Perlu diingat bahwa ciri-ciri dari *smart city* adalah kota yang mampu memanfaatkan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk kemajuan serta kepentinga suatu kota dan memiliki 5 dimensi untuk masuk dalam kategori smart city yaitu *A Smart Economy, A Smart Mobility, A Smart Environment, A Smart People* dan *A Smart Governance[[25]](#footnote-25).* Aplikasi *jogja smart service* sudah memiliki lima dimensi tersebut dalam tujuan kota yogyakarta sebagai *Jogja smart city, A Smart Economy,* melalui aplikasi *Jogja Smart Service* , pemerintah meningkatkan perekonomian kewirausahaan atau UMKM/UKM yang ada di Jogja dengan menyediakan pelayanan gandeng gendong dan nglarisi yang dapat dipromosikan dan diperjual belikan melalui aplikasi *Jogja Smart Service* .

*A Smart Mobility* yaitu mengembangkan dimasa depan mengenai transportasi dan pengelolaan infrastruktur, dalam hal ini pemanfaatan menggunakan aplikasi *Jogja Smart Service* pun bisa, ada layanan KIR online sehingga masyarakat tidak perlu lama dalam mengantri uji KIR serta adanya layanan pengaduan yang dapat dilakukan jika ada jalan yang rusak, sehingga dapat segera diperbaiki oleh dinas terkait[[26]](#footnote-26).

*A Smart Environment* yaitu lingkungan yang mampu memberikan kelanjutan sumber daya secara fisik/visual ataupun non fisik/non visual serta memberikan kenyamanan bagi masyarakat pada lingkungan, pemerintah menyediakan layanan *free hotspot* bagi masyarakat yang dipasang disetiap RW (Rukun Warga) yang bisa diakses jika sudah terdaftar sebagai pengguna aplikasi *Jogja Smart Service*. *A Smart People* yaitu proses pembangunan yang akan selalu berkaitan dalam modal yaitu modal sumber daya manusia, dalam hal ini pemerintah berusaha untuk menyediakan pelayanan-pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia, seperti pelayanan pelatihan keterampilan di dalam aplikasi *Jogja Smart Service* terdapat pelayanan pelatihan-pelatihan yang dapat diakses dan dimanfaatkan oleh masyarakat kota jogja. *A smart people* juga harus didukung dengan keinginan dirinya beradaptasi dengan berubahan jaman dan perilaku yang terjadi di masyarakat, seperti pada saat ini seluruh kegiatan pelayanan publik diakses melalui online, tidak dapat dipungkiri bahwa mau tidak masyarakat juga harus ikut andil dalam melakukan perubahan perilaku agar mendapat pelayanan public dan pelayanan lainnya yang terus berkembang mengikuti era digitalisasi.

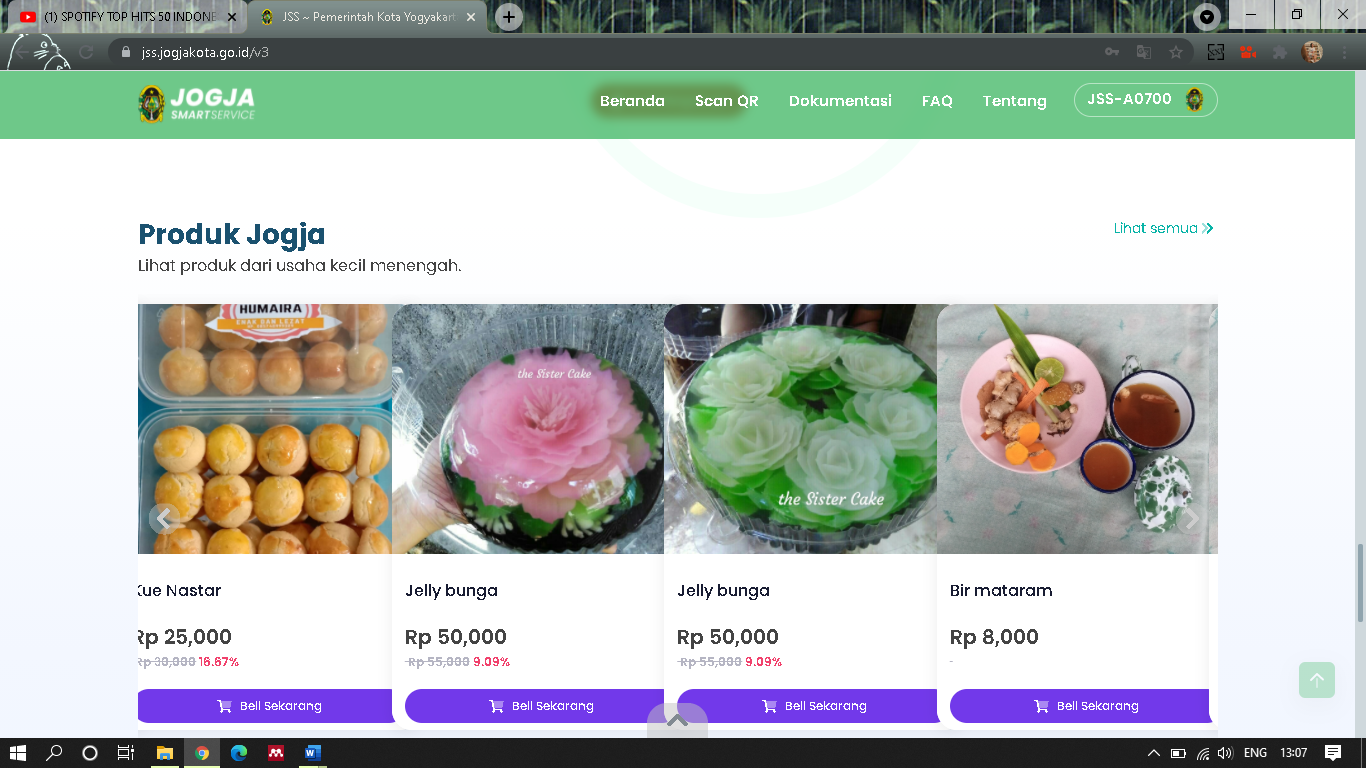
*A Smart Governance* yaitu proses dan sistem yang diselenggarakan oleh pihak pemerintah serta pembangunan yang tetap menghargai prinsip yaitu prinsip-prinsip dari nilai kemanusiaan , keadilan, profesional, demokrasi dan dengan adanya komitmen menengakkan prinsip dan nilai desentralisasi daya dan hasil guna, serta proses pemerintahan yang bertanggung jawab dan bersih serta memiliki daya saing. Dalam aplikasi *Jogja Smart Service* terdapat pelayanan dari masing-masing dinas atau OPD yang ada di kota yogyakarta sebagai layanan publik yang pada dimanfaatkan oleh masyarakat kota Yogyakarta sesuai dengan kebutuhannya.

Dalam 5 dimensi tersebut kota jogja sudah mampu memenuhi program *smart city* melalui aplikasi *Jogja Smart Service*

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

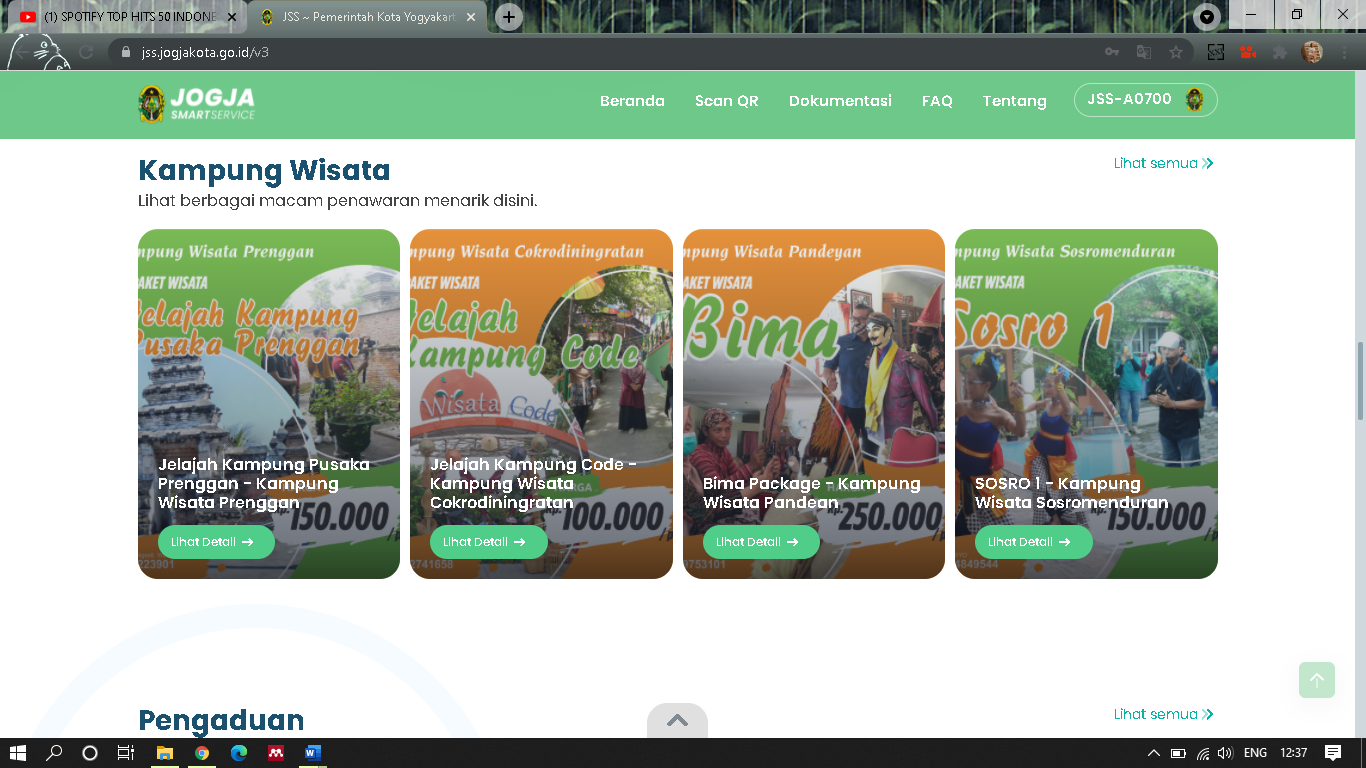
Masyarakat kota Yogyakarta juga merupakan masyarakat informasi jika sesuai dengan definisi yang dikategorikan oleh Webster, dalam hal *technological* masyarakat kota Yogyakarta lebih nyaman pada inovasi teknologi yang semakin berkembang, hal ini dapat dilihat dalam jumlah pengguna aktif aplikasi *Jogja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

Kategori *economic* masyarakat informasi, menggantikan *old economy* menjadi *new economy* yang memanfaatkan teknologi pada masyarakat informasi yang akan meningkatkan perekonomian masyarakat, tak terkecuali dalam aplikasi *Jogja Smart Service* versi 3 akan disediakan layanan penjualan paket wisata dikampung-kampung wisata produk UMKM masyarakat kota Yogyakarta yang diharapkan menunjang perekonomian terlebih pada masa pandemi saat ini[[27]](#footnote-27).



Gambar 4.5 https://jss.jogjakota.go.id/v3

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



Gambar 4.6 https://jss.jogjakota.go.id/v3

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

Sehingga dalam pemanfaatkan aplikasi *Jogja Smart Service* oleh masyarakat informasi yang saat ini sedang terjadi di kota yogykarta memberikan dampak perubahan ekonomi dari *old economy* menjadi *new economy*.

Pada kategori *Occupational* merupakan perubahan yang terjadi pada masyarakat dari segi pekerjaan atau sumber daya manusia, dalam hal ini dalam masyarakat informasi pekerjaan yang berupa *informational work* lebih banyak mengalami penurunan namun mengalami peningkatan pada sektor jasa, namun saat ini informasi-informasi dikota Yogyakarta dapat diakses melalui aplikasi *Jogja Smart Service* secara lengkap dari setiap dinas yang ada.

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

Kategori *cultural* ialah masyarakat mengalami perubahan pada sirkulasi sosial budaya dalam kehidupan dikarnakan infromasi yang tersedia dan didapat diberbagai saluran media yang ada, biasanya budaya ini sudah tercampur dengan budaya yang lain, namun budaya sendiri tidak serta-merta hilang, jika dahulu pada budaya masyarakat jika terjadi kerusakan jalan, masyarakat akan bergotong royong pada hari libur untuk membenahi jalan rusak tersebut, namun saat ini masyarakat lebih banyak memilih untuk mengambil gambar yang rusak kemudian mengunggahnya pada aplikasi *Jogja Smart Service* pada layanan publik pengaduan.

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

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

**Pelayanan publik**

Memberikan pelayanan dan menyelenggarakan pembangunan dan pemerintahan yang bertujuan untuk membangun dan mengatur masyarakat sehingga terciptanya ketertiban dan ketentraman yang diharapkan mampu mengayomi dan mensejahterakan masyrakat.

Menurut Lonsdale pelayanan publik adalah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena secara umum masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat[[28]](#footnote-28).

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

Definisi *e-government* menurut Heeks adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemeritah dengan memanfaatkan atau menggunakan teknologi informasi komunikasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat[[29]](#footnote-29). Menurut Uno dan Lamtenggo teknologi informasi yaitu sebuah teknologi yang digunakan untuk mengolah data. Pada pengolahan data yaitu termasuk memproses data, menyusun , mendapatkan , menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara yang bertujuan untuk menghasilkan sebuah informasi yang berkualitas[[30]](#footnote-30).

*E-government* lahir atau dibentuk oleh pemerintah tidak hanya sekedar memanfaatkan teknologi informasi komunikasi, namun ada dua hal yang dituntut oleh masyarakat kepada pemerintah yaitu yang pertama, masyarakat menginginkan terpenuhinya kepentingan masyarakat luas serta dapat dipercaya, diandalkan dan dijangkau secara interaktif.

Dalam hal ini pemerintah mewujudkan bentuk *e-government* di kota Yogyakarta dengan berinovasi pada aplikasi *Jogja Smart Service* dimana yang dapat diakses dan dimanfaatkan oleh masyarakat kota yogyakarta.

Di dalam sebuah *e-government* harus mencakup 3 pelayanan besar yang harus ada yaitu pelayanan *Government to Government (G2G), government to government (G2G),* dan *Government to Business (G2B).* Aplikasi *Jogja Smart Service* merupakan bentuk pelayanan publik yang sudah mencakup tiga hal tersebut,

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kota Yogyakarta dirasa sangat mudah mengenai regulasi maupun peraturannya oleh masyarakat,

Memberikan sebuah pelayanan dan menyelenggarakan pembangunan dan pemerintahan yang bertujuan untuk membangun dan mengatur masyarakat, dengan menciptakan ketertiban dan ketentraman yang mampu mengayomi serta mensejahterakan masyarakatnya merupakan fungsi utama pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, namun pada kenyataan dilapangan menunjukkan pemda menempati posisi teratas menjadi instans terlapor

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

Menurut Kumorotomo berlebihannya rutinitas pada tugas- tugas pelayanan yang berfokus pada pertanggungjawaban formal memberikan akibat pada prosedur yang kaku dan lamban[[31]](#footnote-31). Hal ini berarti juga para pegawai pemerintahan kurang terpanggil untuk meningkatkan efisiensi serta memperbaiki sistem prosedur kerja namun lebih sering menolak akan perubahan yang menimbulkan mempertahankan adanya “*status quo*” atau keadaan tetap pada saat tertentu. hal tersebut memberikan dampak yang mempu menimbulkan persepsi masyarakat mengenai pemerintahan, bahwa semua yang berhubungan dengan birokrasi pemeritahan maka akan bertemu dengan segala hal prosedur atau alur yang rumit dan berbelit, dan makan waktu, yang lebih parah jika prosedur atau alur diperlambat yang dijadikan komoditas perdagangan yang ditunggangi dan untuk kepentingan pribadi maupun kelompok[[32]](#footnote-32).

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

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

Kesimpulan

Sesuai dengan penelitian yang telah peneliti lakukan pada obyek, masyarakat Kota Yogyakarta terdapat beberapa dimensi untuk memanfaatkan aplikasi *Jogja Smart Service* sebagai aplikasi layanan publik untuk mewujudkan *Jogja Smart City*. Hal tersebut dapat disimpulkan dalam beberapa poin yaitu:

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

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

3.Pelayanan publik

Pemerintah memberikan inovasi dalambentuk pelayanan publik yaitu *e-government* dengan meluncurkan aplikasi *Jogja Smart Service* sebagai wadah untuk masyarakat mengakses atau mendapatkan pelayanan publik dan berkomunikasi antara masyarakat dan pemerintah melalui aplikasi *Jogja Smart Service* yang sudah terintegrasi dengan seluruh dinas maupun OPD yang ada diseluruh kota Yogyakarta sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

**Daftar Pustaka**

**Buku:**

Ana nadhya abrar dkk. Isu Dan Regulasi Bidang Komunikasi Dan Teknologi Informasi. 1st ed. (Yogyakarta BP dan PK dan I (BPPKI), ed.). Lokus Tiara Wacana; 2015.

Andi Prastowo. Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian. Ar-Ruzz Media; 2016

Bagong Suyano dan Sutinah. Metode Penelitian Sosial : Berbagai Alternatif Pendekatan. Kencana Prenada Media; 2011.

BP dan pengembangan komunikasi dan informatika. Isu Regulasi Bidang Komunikasi Dan Teknologi Informasi. Lokus Tiara Wacana; 2015.

Dr Hardiyansah. Komunikasi Pelayanan Publik Konsep Dan Aplikasi. Gaya Media; 2015.

Dr Suwartono M Hum. Dasar-Dasar Metodologi Penelitian. Andi Offset; 2014

McQuail, Dennis. Media Performance Mass Communication And ThePublic Interest. Sage Publications; 2002

Mulyadi , Prof Dr Deddy. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Alfabeta;2018

Nurmandi, Achmad dkk. Teknologi Informasi Pemerintahan.UMY Press;2020

Prof Dr Conny R Semiawa. Metode Penelitian Kualitatif. Grasindo; 2010.

Prof.Dr.Suhono Harsono Supangkat dkk. Pengenalan Dan Pengembangan Smart City. 1st ed. E-Indonesia Iniatives Institut Teknologi Bandung; 2015.

Usman nukman. Makassar Smart City Solusi Sebuah Kota Maju. Pelita Pustaka; 2015.

**Website dan Jurnal**

antaranews.com yang dipublikasikan Senin, 18 Maret 2019 08:38 WIB diakses pada tgl 12 April 2021 jam 15:46

Arif SR. Penerapan E-Goverment Sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik. Konf Nas Ilmu Adm. 2019;3:1-6.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. Laporan Survei Internet APJII Tahun 2019-2020.

Endang Puji Astutik, Gunartin. Analisis Kota Jakarta Sebagai Smart City. J Ilm Ilmu Manaj. 2019;1(1):41-58.

Faidat N, Khozin M. Analisa Strategi Pengembangan Kota Pintar (Smart City): Studi Kasus Kota Yogyakarta. JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan) Kaji Ilmu Pemerintah dan Polit Drh. 2018;3(2):171-180. doi:10.24905/jip.3.2.2018.171-180

<http://bappeda.jogjaprov.go.id/dataku/data_dasar/cetak/361-jumlah-penduduk-diy> (Diakses pada tgl 19 Januari 12:54)

<https://bappeda.jogjakota.go.id/page/index/rencana-strategis> (diakses pada tgl 21 Januari 2021 pukul 14:08)

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

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

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

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pemerintahan-berbasis-elektronik-dalam-pelayanan-publik> (diakses pada tanggal 14 April 2021 pukul 15:31)

<https://ourworldindata.org/urbanization> (diakses pada tanggal 21 Januari 2021 pukul 12:26)

<https://www.jogjakota.go.id/pages/geografis> (diakses pada tgl 19 januari 2021 pukul 12:49)

<https://www.kominfo.go.id/content/detail/31552/transformasi-digital-pelayanan-publik-harus-diikuti-dengan-perubahan-mindset/0/berita> (diakses pada tanggal 14 April 2021 pukul 15:17)

<https://www.who.int/> (diakses pada tanggal 21 Januari 2021 pukul 13:26)

Kurmia N. Perkembangan Teknologi Komunikasi dan Media Baru: Implikasi terhadap Teori Komunikasi. Mediat J Komun. 2005;6(2):291-296. doi:10.29313/mediator.v6i2.1197

Laporan Survey Internet APJII 2019-2020

Laporan Tahunan Ombudsman 2020 Mengawal Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19

Lotan FF, Fajri C. Communication Strategy of Dinas Komunikasi Dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta in Socializing Jogja Smart Province Program Amongst the Jogjakarta Society. 2020;423(Imc):145-156. doi:10.2991/assehr.k.200325.013

Nasir A, Oktari R. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah ( Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar ). J Ekon Univ Riau. 2011;19(02):8841.

Noveriyanto B, Nisa LC, Bahtiar AS, Sahri S, Irwansyah I. E-GOVERNMENT SEBAGAI LAYANAN KOMUNIKASI PEMERINTAH KOTA SURABAYA (Studi Kematangan e-government Sebagai Layanan Komunikasi Government to Government, Government to Citizen, Government to Business). Profetik J Komun. 2018;11(1):37. doi:10.14421/pjk.v11i1.1371

Pemerintah Kota Yogyakata. Jogja Kota. https://www.jogjakota.go.id/pages/geografis

Pengumpulan T, Kualitatif, Data Pengumpulan T, Kualitatif D. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif 1. 2003;(1998):1-11.

Pratama RH. PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (TIK), ELEKTRONIK RUKUN TETANGGA/RUKUN WARGA (e-RT/RW) (Studi e-Government di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya). None. 2015;3(12):2128-2132.

Ramadhani R, Purnomo EP, Kasiwi AN. E-Government Assessment pada Kualitias Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) di Kota Yogyakarta. J Pemerintah dan Polit. 2020;5(2):58-62. doi:10.36982/jpg.v5i2.1031

Restiane F, Purnomo EP, ... Efektifitas Penerapan Aplikasi Lapor Sleman Dalam Mewujudkan Sleman Smart Regency. Indones J Softw Eng. 2020;6(1):1-11. https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijse/article/view/7218

Risnandar. Analisis E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah. Katalogis. 2014;2(7):192-199.

Sari KDA, Winarno WA. Implementasi E-Goverment System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Goverment Di Indonesia. Jeam. 2012;XI(1):1-19.

Sosiawan EA. Evaluasi Implementasi E-Government pada Situs Web Pemerintah Daerah di Indonesia: Prespektif Content Dan Manajemen. Semin Nas Inform. 2008;2008(November 2007):88-98.

Sumiyatun S, Prayitna A. Pengembangan Konsep Mobile City Menuju Jogja Smart City. J SAINTEKOM. 2020;10(1):44. doi:10.33020/saintekom.v10i1.108

Tampubolon LPD. Pemeringkatan E-Government Indonesia (Pegi) Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Di Dki Jakarta. J Chem Inf Model. 2013;53(9):1689-1699.

Tentang S, Di WEBE, Kota K. e-journal “Acta Diurna” Volume VI. No. 3. Tahun 2017. 2017;VI(3)

1. <https://www.who.int/> (diakses pada tanggal 21 Januari 2021 pukul 13:26) [↑](#footnote-ref-1)
2. <https://ourworldindata.org/urbanization> (diakses pada tanggal 21 Januari 2021 pukul 12:26) [↑](#footnote-ref-2)
3. Nukma, usman, Makassar Smart City Solusi sebuah kota maju, pelita Pustaka kerjasama badan arsip dan perpustakaan Makassar, 2015, Makassar, hal.3 [↑](#footnote-ref-3)
4. Ana nadhya abrar dkk, Isu dan regulasi bidang komunikasi dan teknologi informasi, Balai Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika (BPPKI) Yogyakarta, Lokus Tiara Wacana, 2015, hal.63 [↑](#footnote-ref-4)
5. Ibid, hal.65 [↑](#footnote-ref-5)
6. Laporan Survey Internet APJII 2019-2020 [↑](#footnote-ref-6)
7. Astutik, Endang Puji dan Gunartin, Analisis Kota Jakarta sebagai Smart city dan Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi menuju masyarakat madani, Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Universitas Pamulang, edisi Vol. 1, No. 2, Juli 2014, hal. 42 [↑](#footnote-ref-7)
8. Prof.Dr.Suhono Harsono Supangkat,dkk, Pengenalan dan Pengembangan Smart City, Bandung, e-Indonesia Initiatives Institut Teknologi Bandung (ITB), 2015, Hal.14-16 [↑](#footnote-ref-8)
9. <https://jss.jogjakota.go.id> ( Website Jogja Smart Service diakses pada 13 April 2021 pukul 11:38) [↑](#footnote-ref-9)
10. <https://www.kominfo.go.id/content/detail/31552/transformasi-digital-pelayanan-publik-harus-diikuti-dengan-perubahan-mindset/0/berita> (diakses pada tanggal 14 April 2021 pukul 15:17) [↑](#footnote-ref-10)
11. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pemerintahan-berbasis-elektronik-dalam-pelayanan-publik> (diakses pada tanggal 14 April 2021 pukul 15:31) [↑](#footnote-ref-11)
12. Asir, Azwir dan Ranti Oktari, Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar), Universitas Riau, Pekanbaru. [↑](#footnote-ref-12)
13. Ibid hal.206 [↑](#footnote-ref-13)
14. Prof.Dr.Suhono Harsono Supangkat,dkk, Pengenalan dan Pengembangan Smart City, Bandung, e-Indonesia Initiatives Institut Teknologi Bandung (ITB), 2015, Hal.12 [↑](#footnote-ref-14)
15. Nukma, usman. Makassar Smart City Solusi sebuah kota maju, pelita Pustaka kerjasama dengan Badan Arsip dan Perpustakaan Makassar, 2015, Makassar, Hal. 5 [↑](#footnote-ref-15)
16. Dr Hardiyansyah, Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi , 2015, Gava Media, Yogyakarta. Hal.15 [↑](#footnote-ref-16)
17. Ibid hal.120 [↑](#footnote-ref-17)
18. Ramadhani dkk, E-Government Assessment pada Kualitias Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) di Kota Yogyakarta, JURNAL PEMERINTAHAN DAN POLITIK VOLUME 5 No. 2 JANUARI 2020, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, hal.59 [↑](#footnote-ref-18)
19. Prastowo, Andi. Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian ,( Ar-Ruzz Media : Yogyakarta, 2016) hal. 23 [↑](#footnote-ref-19)
20. Prof. Dr. Conny R. Semiawan, Loc. Cit Hal. 8 [↑](#footnote-ref-20)
21. Prastowo, Andi. Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian ,( Ar-Ruzz Media : Yogyakarta, 2016) hal. 237 [↑](#footnote-ref-21)
22. Ibid hal 241 [↑](#footnote-ref-22)
23. <https://jss.jogjakota.go.id/v3> (diakses pada tanggal 17 Juni 2021 jam 00:48) [↑](#footnote-ref-23)
24. <https://layanandukcapil.jogjakota.go.id/online/sub/40> (diakses pada tanggal 17 Juni 2021 jam 00:55) [↑](#footnote-ref-24)
25. Astutik, Endang Puji dan Gunartin, Analisis Kota Jakarta sebagai Smart city dan Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi menuju masyarakat madani, Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Universitas Pamulang, edisi Vol. 1, No. 2, Juli 2014, hal. 42 [↑](#footnote-ref-25)
26. <https://jss.jogjakota.go.id/v3> (diakses pada 27 juni jam 15:38) [↑](#footnote-ref-26)
27. <https://jss.jogjakota.go.id/v3> (diakses pada tanggal 17 Juni 2021 jam 01:13) [↑](#footnote-ref-27)
28. Mulyadi, Prof Deddy, Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik , (Bandung : Alfabeta, 2018) Hal.189 [↑](#footnote-ref-28)
29. Nurmandi, Achmad dkk, Teknologi Informasi Pemerintahan (Yogyakarta : UMY Press, 2020), hal.61 [↑](#footnote-ref-29)
30. Ibid hal 74 [↑](#footnote-ref-30)
31. Mulyadi, Prof Deddy, Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik , (Bandung : Alfabeta, 2018) hal.175 [↑](#footnote-ref-31)
32. Ibid [↑](#footnote-ref-32)