

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kota Yogyakarta memiliki 32,5 Km<sup>2</sup>, dihuni oleh 435.936 jiwa <sup>1</sup>, 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, serta disandangnya julukan Kota Pelajar, dan Kota Pariwisata, dan semakin berjalannya waktu serta kemajuan teknologi yang tidak bisa lepas dari arus globalisasi dan urbanisasi yang melanda kota Yogyakarta.

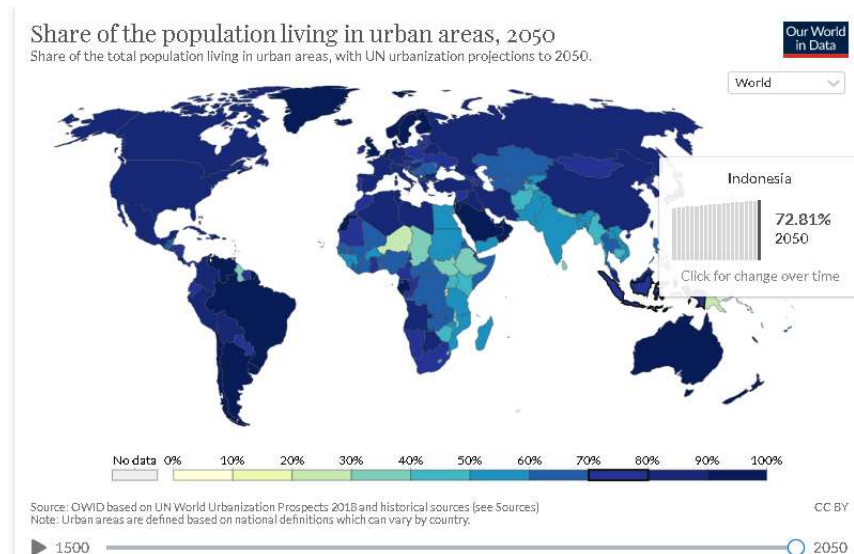
Menurut WHO (*World Health Organization*), memperkirakan sebesar 70% jumlah penduduk dunia akan terfokus pada daerah perkotaan pada tahun 2030<sup>2</sup>, kemudian menurut *Our World In Data*, diperkirakan pada tahun 2050 sebesar 72,81% penduduk Negara Indonesia mengalami urbanisasi dan masyarakatnya tinggal di perkotaan hal ini dikarenakan kota merupakan pusat dari sebuah

---

<sup>1</sup> [http://bappeda.jogjaprov.go.id/dataku/data\\_dasar/cetak/361-jumlah-penduduk-diy](http://bappeda.jogjaprov.go.id/dataku/data_dasar/cetak/361-jumlah-penduduk-diy) (Diakses pada tgl 19 Januari 12:54)

<sup>2</sup> <https://www.who.int/> (diakses pada tanggal 21 Januari 2021 pukul 13:26)

peradaban dan pusat kehidupan serta kota membawa pengaruh mengenai pola kehidupan manusia yang terus berubah<sup>3</sup>.



Gambar 1.1 <https://ourworldindata.org/urbanization> (diakses pada tanggal 21 Januari 2021 pukul 12:26)

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<sup>4</sup>, dalam hal ini pemerintah diharapkan mampu membuat konsep perencanaan dan penyelesaian masalah akan hal-hal yang sudah disebutkan.

<sup>3</sup> <https://ourworldindata.org/urbanization> (diakses pada tanggal 21 Januari 2021 pukul 12:26)

<sup>4</sup> Nukma, usman, Makassar Smart City Solusi sebuah kota maju, pelita Pustaka kerjasama badan arsip dan perpustakaan Makassar, 2015, Makassar, hal.3

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<sup>5</sup>. Teknologi yang tepat guna dan sesuai dengan kebutuhan serta permasalahan 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<sup>6</sup>.

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.

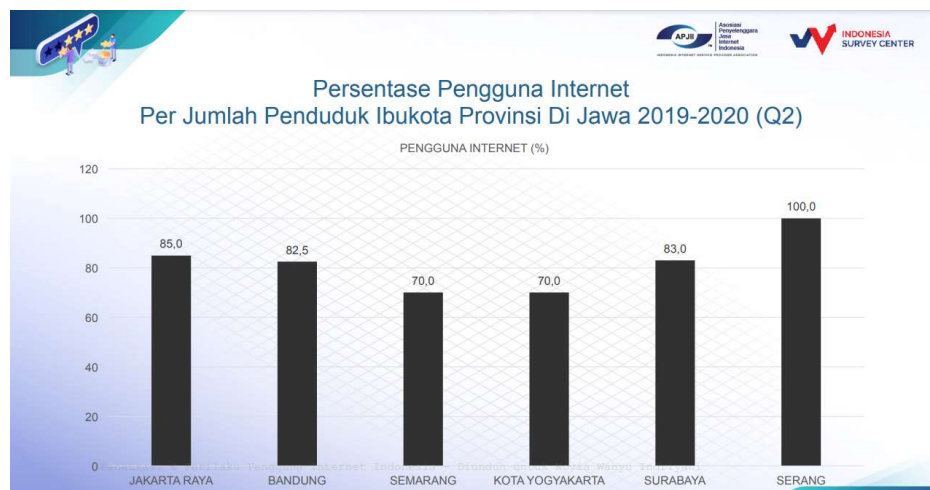
Saat ini penetrasi penggunaan internet di Indonesia pada tahun 2019-2020 berjumlah 73,7%, yaitu sebesar 25,5 juta pengguna internet dan mengalami

---

<sup>5</sup> 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

<sup>6</sup> Ibid, hal.65

kenaikan sebesar 8,9% dari berjumlah 64,8% pada tahun 2018<sup>7</sup>. 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<sup>8</sup>. 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



Gambar 1.2 Laporan Survey Internet APJII 2019-2020

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<sup>9</sup>.

<sup>7</sup> Laporan Survei Internet APJII tahun 2019-2020 halaman 29 (Diakses pada 06 Maret 2021 pada pukul 14:49)

<sup>8</sup> Laporan Survey Internet APJII 2019-2020

<sup>9</sup> 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

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*<sup>10</sup>.

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. Dalam pernyataan Pelaksana Tugas Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta Tri Hastono menyatakan bahwa pemerintah Kota Yogyakarta memiliki target 210.000 penduduk Kota Yogyakarta dapat mengunduh aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS)<sup>11</sup>. Pada saat ini jumlah pengguna aktif aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) sebesar 75.970 pengguna aktif<sup>12</sup>.

---

<sup>10</sup> Prof.Dr.Suhono Harsono Supangkat,dkk, Pengenalan dan Pengembangan Smart City, Bandung, e-Indonesia Initiatives Institut Teknologi Bandung (ITB), 2015, Hal.14-16

<sup>11</sup> antaranews.com yang dipublikasikan Senin, 18 Maret 2019 08:38 WIB diakses pada tgl 12 April 2021 jam 15:46

<sup>12</sup> <https://jss.jogjakota.go.id> ( Website Jogja Smart Service diakses pada 13 April 2021 pukul 11:38)



Gambar 1.3 <https://jss.jogjakota.go.id>  
(Website Jogja Smart Service diakses pada 13 April 2021 pukul 11:38)

Aplikasi *Jogja Smart Service* merupakan fokus dari pemerintah Kota Yogyakarta, dikarenakan *Jogja Smart Service* disinergikan maupun di integrasi dengan rancangan *masterplan* Kota Yogyakarta menuju *smart city* dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal bagi masyarakat<sup>13</sup>.

---

<sup>13</sup> <https://bappeda.jogjakota.go.id/page/index/rencana-strategis> (diakses pada tgl 21 Januari 2021 pukul 14:08)

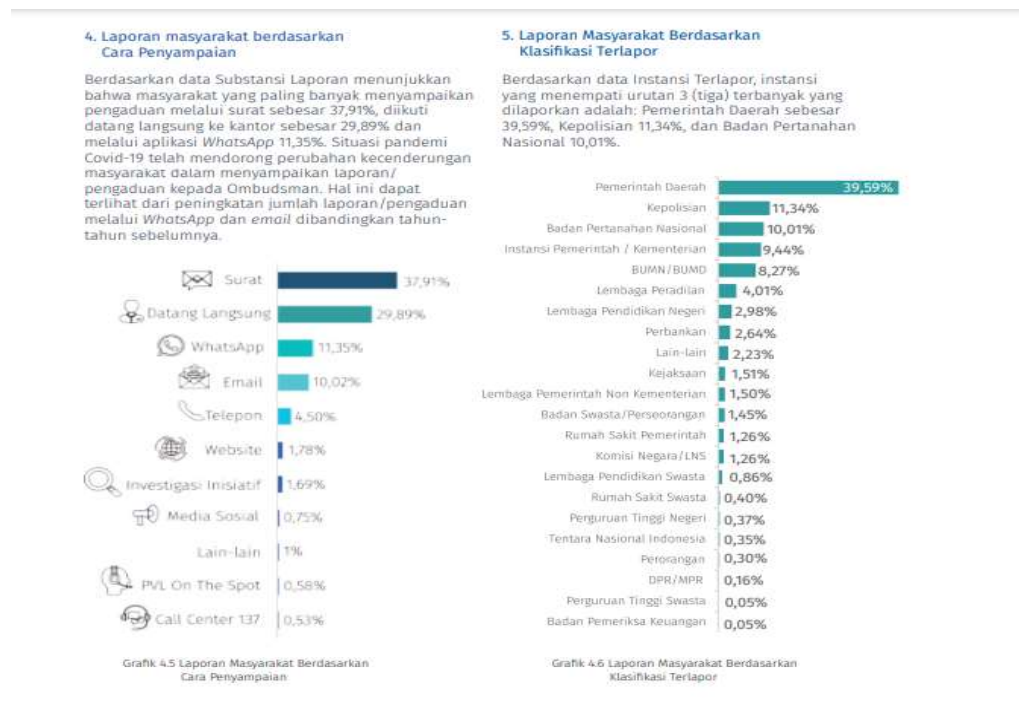


Gambar 1.4 <https://bappeda.jogjakota.go.id/page/index/rencana-strategis>  
(diakses pada tgl 21 Januari 2021 pukul 14:08)

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, karena seluruh pelayanan yang disediakan oleh pemerintah Kota Yogyakarta diintegrasikan 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<sup>14</sup>.

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<sup>15</sup>.



Gambar 1.5 Laporan tahunan 2020 Ombudsman Republik Indonesia tema “Mengawal Pelayanan Publik di masa Pandemi Covid-19

<sup>14</sup> <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)

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



Serta dalam laporan tahunan 2020 Ombudsman Republik Indonesia yang merupakan lembaga pengawas pelayanan publik, gambar 1.5 di atas 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%.

Dari hasil laporan tersebut dapat dilihat bahwa pemerintah daerah yang paling tersekat dengan masyarakat belum optimal dalam melayani masyarakat, oleh karena itu sangat penting dilakukan untuk mengoptimalkan proses pemanfaatan teknologi informasi komunikasi dalam mencapai tujuan pelayanan publik dan kedekatan akses informasi antara pemerintah dan masyarakat, yang diharapkan dalam sebuah program pemerintah yang bagus dan membangun masyarakatnya, sebagai upaya untuk menumbuhkan sebuah komitmen untuk menggunakan sebuah aplikasi teknologi informasi komunikasi yang juga dibarengi oleh perubahan sikap/perilaku dan pikiran mengenai pelayanan publik yang memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi komunikasi<sup>16</sup>. Oleh sebab itu sangat diperlukan sudut pandang dari masyarakat kota Yogyakarta yang menggunakan serta memanfaatkan aplikasi *Jogja Smart Service* untuk memenuhi kebutuhan dan kegiatan dalam mendapatkan pelayanan publik dari pemerintah

---

<sup>16</sup> Ibid, hal. 62

dengan kriteria warga yang memiliki kartu tanda penduduk kota Yogyakarta dan sebagai pengguna aktif aplikasi *Jogja Smart Service*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan mempertimbangkan 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*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dalam pelaksanaan penelitian skripsi, 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*.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Akademik**

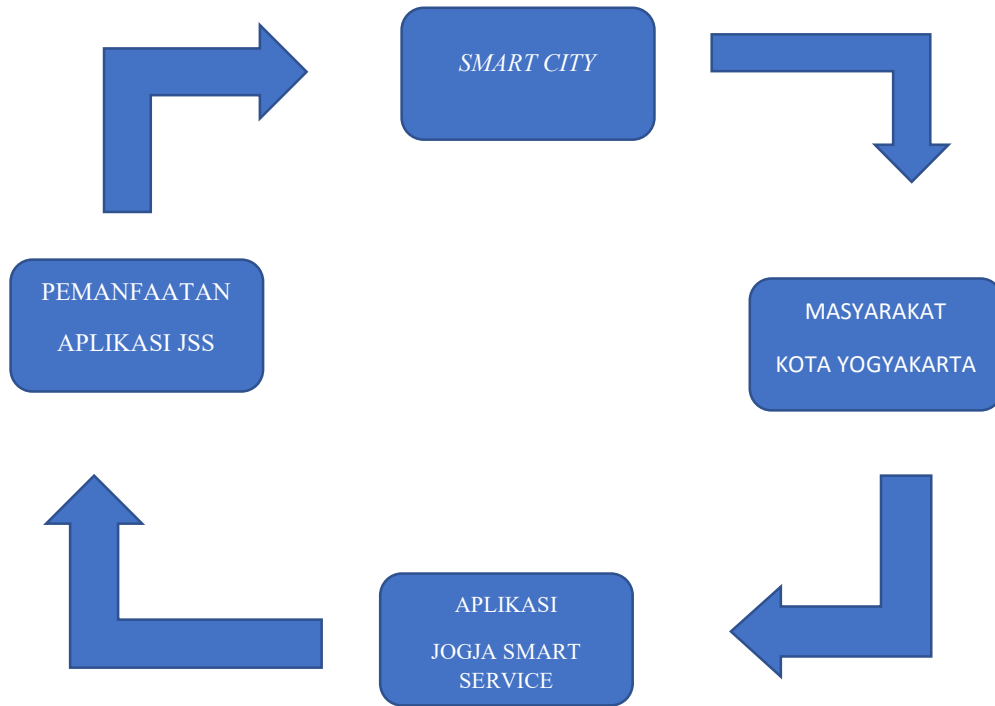
- a. Hasil dari penelitian mampu menambah khazanah ilmu pengetahuan komunikasi terlebih dalam pemanfaatan teknologi komunikasi informasi dalam era digitalisasi.
- b. Hasil dari penelitian ini menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya , diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang mengenai pentingnya pemanfaatan teknologi

informasi komunikasi serta menumbuhkan rasa keikutsertaan dalam peneliti untuk lebih peka terhadap perubahan jaman dan kemajuan teknologi serta mampu menerapkan ilmu pengetahuan yang sudah didapat untuk di aplikasikan dalam penelitian.

## **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi Mahasiswa dapat mengevaluasi diri pentingnya memanfaatkan teknologi komunikasi informasi yang disediakan untuk digunakan semaksimal dan seefisien mungkin bagi pengembangan diri dan lingkungan.
- b. Sebagai Edukasi tambahan mengenai urgensi memasuki *smart city* dengan perkembangan dan pemanfaatan teknologi komunikasi informasi, agar perkembangan kota lingkungan lebih maju dalam dunia digital , terlebih Kota Yogyakarta dalam fase menuju *smart city* .

### 1.5 Kerangka Konsep



## **1.6 Kerangka Teori**

### **1.6.1 Pemanfaatan Teknologi Informasi Komunikasi**

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi merupakan sebuah tindakan/perilaku atau sikap dalam menggunakan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk dapat meningkatkan kinerja dan menyelesaikan tugas yang dikerjakan. 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<sup>17</sup>. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi akan memberikan hasil yang maksimal jika disertai kemampuan dalam mengoperasikan teknologi.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi memiliki tujuan atau memiliki nilai untuk dapat bekerja atau membantu kegiatan kehidupan sehari-hari yang dapat dipelajari dan dikembangkan dalam sebuah sistem sosial di masyarakat, yang berkaitan dengan kemampuan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi informasi dan komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan publik yang akurat, cepat, teratur, akuntable dan dapat dipercaya<sup>18</sup>. Teknologi informasi komunikasi memberikan kemudahan masyarakat dalam hal mengakses sumber-sumber informasi pengetahuan.

---

<sup>17</sup> 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.

<sup>18</sup> Ibid hal.206

### 1.6.2 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<sup>19</sup>.

Inti dari *smart city* ialah kota yang dapat memanfaatkan sumber daya manusia, modal sosial, sarana prasarana dan infrastruktur komunikasi yang jauh lebih modern serta tujuan meningkatkan kualitas hidup dari masyarakat, mendapat pertumbuhan ekonomi dengan memanfaatkan secara maksimal dari sumber daya manusia dan memiliki dasar kemasyarakatan. Beberapa dimensi yang harus ada atau masuk dalam konsep kota pintar atau *smart city* yaitu *A Smart Economy* yaitu pihak pemerintah menggunakan kewirausahaan dan semangat inovasi, yang diharapkan mampu untuk menumbuhkan dan menaikkan produktivitas, semakin banyak inovasi baru, semakin menambah peluang dalam persaingan usaha.

*A Smart Mobility* yaitu mengembangkan dimasa depan mengenai transportasi dan pengelolaan infrastruktur pada pengelolaan sistem yang terpadu serta memfokuskan dalam menjamin pada kepentingan yang dibutuhkan publik. *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 yang tertata dan bersih. *A Smart People* yaitu

---

<sup>19</sup> Prof.Dr.Suhono Harsono Supangkat,dkk, Pengenalan dan Pengembangan Smart City, Bandung, e-Indonesia Initiatives Institut Teknologi Bandung (ITB), 2015, Hal.12

proses pembangunan yang akan selalu berkaitan dalam modal yaitu modal sumber daya manusia dengan modal ekonomi termasuk modal sosial.

*A Smart Living* dalam hal ini pemerintah diharapkan mampu untuk memberikan dan mewujudkan kota yang layak huni dan tertata dalam kebersihan kota. dan *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 menegakkan prinsip dan nilai desentralisasi daya dan hasil guna, serta proses pemerintahan yang bertanggung jawab dan bersih serta memiliki daya saing.

Dimensi-dimensi itulah yang wajib masuk untuk mewujudkan kota pintar atau *smart city* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanannya, serta menghasilkan kota yang memiliki kenyamanan, kelayakan untuk menjadi tempat tinggal di dalam sudut pandang lingkungan dan sosial dan mampu memberikan kemudahan dalam mengakses berbagai layanan yang ada<sup>20</sup>.

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<sup>21</sup>.

---

<sup>20</sup> Loc Cit.Hal 12

<sup>21</sup> Nukma, usman. Makassar Smart City Solusi sebuah kota maju, pelita Pustaka kerjasama dengan Badan Arsip dan Perpustakaan Makassar, 2015, Makassar, Hal. 5

Menurut Suhono, *smart city* merupakan pengembangan dan pengelolaan kota dengan memanfaatkan teknologi informasi komunikasi untuk menghubungkan, memonitor dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada didalam kota dengan lebih efektif dan efisien yang bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakatnya serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan<sup>22</sup>.

*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.

### **1.6.3 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<sup>23</sup>. Penyelenggaran sebuah pelayanan tidak bisa hanya mencakup salah satu aspek saja, namun harus mencakup seluruh aspek yang dapat terintegrasi dengan seluruh komponen aspek, oleh sebab itu pelayanan publik memiliki karakteristik aspek dimensional.

---

<sup>22</sup> Ibid hal 29

<sup>23</sup> Dr Hardiyansyah, Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi , 2015, Gava Media, Yogyakarta. Hal.15



Pelayanan publik mencakup dua hal penting yaitu *public good* dan *public regulation*, *public good* memiliki kaitan dengan ketersediaannya barang/jasa, infrastruktur , termasuk dalam hal pelayanan dasar yang sudah menjadi fungsi atau tugas utama dari pemerintah. Sedangkan *public regulation* memiliki kaitan dengan pembuatan peraturan , perundang-undangan dan juga kebijakan-kebijakan yang dibuat untuk memberikan ketentraman dan membentuk ketertiban<sup>24</sup>.

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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah<sup>25</sup>.

Menurut Ratminto dan Atik septiwinarsih pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya merupakan tanggung jawab yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dari pusat, daerah serta di lingkungan BUMN/BUMD dalam mengupayakan pemenuhan kebutuhan masyarakat dan juga dalam melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan<sup>26</sup>.

Pelayanan publik oleh pihak pemerintahan adalah wujud dari fungsi aparaturnegara, yang merupakan abdi negara yang bertujuan untuk

---

<sup>24</sup> Ibid 16

<sup>25</sup> Ibid hal.120

<sup>26</sup> Ibid hal.23

mensejahterakan masyarakat dalam memberikan informasi dan kemudahan dalam mengakses informasi sesuai kebutuhan masyarakat. Dengan mendapatkan dan menerima informasi yang benar, masyarakat akan mendapatkan rasa aman dan tentram , dan beberapa masyarakat mendapatkan informasi sebagai bahan dalam membuat keputusan.

#### **1.6.4 Aplikasi Jogja Smart Service**

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<sup>27</sup>. 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 Service* (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.

### **1.7 Metode Penelitian**

---

<sup>27</sup> Ramadhani dkk, E-Government Assessment pada Kualitas Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) di Kota Yogyakarta, JURNAL PEMERINTAHAN DAN POLITIK VOLUME 5 No. 2 JANUARI 2020, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, hal.59

Melihat kembali pada latar belakang dari penelitian ini, metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian kualitatif, penelitian kualitatif bekerja dalam pengaturan yang alami atau natural, yang berusaha untuk dapat memahami, mengerti serta memberikan sebuah tafsiran terhadap sebuah fenomena yang terjadi yang diberikan orang-orang pada peneliti<sup>28</sup>. Seperti yang dikemukakan oleh John Creswell bahwa penelitian merupakan sebuah pendekatan untuk mengeksplorasi serta memahami gejala sentral<sup>29</sup>. 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<sup>30</sup>.

---

<sup>28</sup> Prastowo, Andi. Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian ,( Ar-Ruzz Media : Yogyakarta, 2016) hal. 23

<sup>29</sup> Prof. Dr. Conny R. Semiawan, Metode Penelitian Kualitatif, (Grasindo ; Jakarta, 2010) Hal. 7

<sup>30</sup> Prof. Dr. Conny R. Semiawan, Loc. Cit Hal. 8

### **1.7.1 Subyek Penelitian**

Pada penelitian ini memperlakukan informan atau partisipan sebagai benar-benar objek penelitian, sehingga peneliti akan mendapatkan keberagaman informasi yang diberikan oleh partisipan dalam mencapai tujuan dari penelitian ini yaitu masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi *Jogja Smart Service* dalam mewujudkan Kota Yogyakarta sebagai *smart city*. Sehingga kriteria objek penelitian yang menjadi sumber informan atau partisipan ialah

1. Masyarakat berdomisili di Kota Yogyakarta
2. Pengguna Aplikasi Jogja Smart Service

Pemilihan kriteria informan/ partisipan sesuai dan berlandaskan pada latar belakang penelitian ini yang dilakukan di Kota Yogyakarta dan menggunakan aplikasi *Jogja Smart Service*.

### **1.8 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data yaitu beberapa cara yang dipergunakan untuk mengumpulkan/mengambil data, menghimpun atau menjaring data dalam penelitian<sup>31</sup>. Dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

#### **1.8.1 Data Primer**

Proses pengambilan data yang diambil atau diperoleh melalui

---

<sup>31</sup> Dr Suwartono M Hum, Dasar-Dasar Metodologi Penelitian, (Yogyakarta, Andi Offset, 2014) hal.41

a) Observasi

Observasi sebagai sarana pengumpulam data untuk melihat dan mengkaji proses dan perilaku, menggunakan indera mata dan telinga sebagai cara untuk merekam data atau proses secara alamiah<sup>32</sup>.

b) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui interaksi verbal/lisan, dalam proses wawancara seorang peneliti memiliki kemungkinan untuk masuk ke “alam” pemikiran orang lain, yang lebih berhubungan kepada perasaan, pengalaman, peristiwa/pengalaman serta pendapat yang tidak dapat diamati<sup>33</sup>. Pada proses penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara struktur untuk menyamakan pertanyaan kepada seluruh narasumber agar dapat dibandingkan dengan jawaban narasumber lain untuk memperoleh hasil wawancara yang bervariasi.

c) Dokumentasi/Arsip

Dokumentasi/ arsip sendiri adalah rekaman yang dilakukan secara sengaja oleh pribadi atau sebuah lembaga yang bertujuan untuk penelusuran penyelidikan atau sebuah peristiwa<sup>34</sup>.

### 1.8.2 Data Sekunder

---

<sup>32</sup> Ibid hal. 41

<sup>33</sup> Ibid hal 48

<sup>34</sup> Ibid hal 73

Proses pengambilan data untuk melengkapi data primer melalui data yang diperoleh dari lembaga atau sebuah institusi yang berkaitan dengan penelitian<sup>35</sup>.

## 1.9 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan sebuah proses, dikarenakan pelaksanaannya sudah dimulai sejak tahap pengumpulan data di lapangan dan selanjutnya secara intensif setelah data terkumpul secara keseluruhan<sup>36</sup>. Menurut Miles dan Huberman teknik analisis data kualitatif merupakan sebuah proses yang dibagi menjadi tiga tahapan yaitu <sup>37</sup>:

### a. Reduksi Data

Dalam tahap ini , reduksi data adalah proses pemilihan , pemusatan pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi dari data yang muncul pada catatan-catatan di lapangan, peneliti akan melakukan pengelompokan dan meringkas data yang diperoleh , termasuk kegiatan yang berkaitan dengan proses penelitian sehingga dapat diperoleh kelompok-kelompok data<sup>38</sup>.

### b. Penyajian Data

---

<sup>35</sup> Bagong Suuyanto dan Sutinah, Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan (Jakarta:Kencana Prenada Media Group , 2011) hal.55

<sup>36</sup> Prastowo, Andi. Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian ,( Ar-Ruzz Media : Yogyakarta, 2016) hal. 237

<sup>37</sup> Ibid hal 241

<sup>38</sup> Ibid hal. 242

Pada tahap penyajian data, sekumpulan informasi yang sudah tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan, data yang diperoleh dikelompokkan masing, dan setelah dikelompokkan kemudian akan disesuaikan dan dikaitkan dengan teori yang digunakan dalam penelitian<sup>39</sup>.

c. Penarikan dan Pengajuan Kesimpulan

Pada tahap ini, dilakukan pemaknaan data dari proses penyajian data menarik serta menguji kesimpulan, sehingga akan menghasilkan suatu hasil deskriptif mengenai sebuah subyek setelah dilakukan proses penelitian<sup>40</sup>.

---

<sup>39</sup> Ibid, hal 244

<sup>40</sup> Ibid, hal 249