

**PENGARUH PENERAPAN SMART SOCIETY TERHADAP  
PELAYANAN MASYARAKAT DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**Radjikan,**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[radjikan@untag-sby.ac.id](mailto:radjikan@untag-sby.ac.id);

**Elvira Intan Pramesti,**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[elviraaintapramesti@gmail.com](mailto:elviraaintapramesti@gmail.com);

**ABSTRAK**

Konsep *Smart Society* merupakan salah satu konsep modern dalam pelayanan publik yang diterapkan oleh pemerintah kota dengan tujuan pelayanan yang efektif dan efisien. Salah satu kota yang menerapkan konsep ini adalah kota Yogyakarta. Pemerintah kota Yogyakarta merealisasikan konsep ini dengan cara mengemas pelayanan publik dalam sebuah aplikasi yaitu JSS (*Jogja Smart Servic*). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari penerapan konsep *Smart Society*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Data sekunder diperoleh melalui jurnal penelitian sebelumnya dan fitur aplikasi JSS (*Jogja Smart Service*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi JSS memiliki pengaruh kepada pelayanan yang terjadi di kota Yogyakarta karena aplikasi tersebut memiliki berbagai fitur yang telah terintegrasi. Selain itu, dalam penerapannya aplikasi ini memiliki kelebihan dan kekurangan yang harus di evaluasi oleh pemerintah kota Yogyakarta. Perlu adanya sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat luas supaya tingkat partisipasi bertambah dan aplikasi bekerja lebih optimal.

**Kata Kunci:** *Smart Society, JSS, Pemerintah, Fitur*

**A. PENDAHULUAN**

Teknologi merupakan sebuah alat yang berfungsi untuk mempermudah akses informasi dan komunikasi. Tambunan (2019) menyebutkan dalam penelitiannya bahwa Smart City menjadi sebuah konsep yang digunakan di penjuru dunia seperti Amerika, Eropa, Asia, bahkan Afrika. Smart City dijadikan sebuah konsep yang digunakan untuk menyelesaikan banyak permasalahan dengan pemanfaatan teknologi, inovasi, terintegrasi dan berkelanjutan (Ulfa, 2019).

Di Indonesia saat ini masyarakat mulai mengalami berbagai masalah seiring berjalannya waktu. Banyak tuntutan dan tantangan yang didapat dari perkembangan teknologi ini, khususnya pemerintah, karena pemerintah sendiri

harus bisa menuntaskan masalah yang ada di masyarakat sendiri, seperti : tingkat pendidikan, Pelayanan publik yang lambat, banyak masyarakat yang belum bisa menggunakan teknologi, dan informasi yang masih terbatas. Tantangan ini merupakan tantangan yang muncul di era globalisasi saat ini akibat kemajuan yang cepat yang masyarakatnya ingin semua akses serba instan atau mudah dilakukan tanpa harus melalui proses yang lama. Maka dari itu Pemerintah Indonesia sendiri harus berinovasi agar bisa menyelesaikan masalah tersebut. Dan smart city adalah salah satu upaya yang dilakukan, Dengan melakukan inovasi ini pemerintah bisa mengatasi permasalahan yang ada. Karena smart city memiliki karakteristik yaitu ekonomi pintar (smart economy), mobilitas cerdas, lingkungan cerdas (smart environment), orang pintar (smart people), hidup cerdas (smart living), dan pemerintahan cerdas (smart government) (Pramesti et al., 2020).

Begitu halnya dengan Daerah Istimewa Yogyakarta, Smart City di Yogyakarta mulai dari pelayanan khusus untuk masyarakat jogja sendiri, seperti pembuatan kartu penduduk ataupun mengambil antrian lewat web dan aplikasi khusus yang dapat dengan mudah diakses (Putra,2021). Dan Jogja smart service merupakan salah satunya, aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan-layanan yang telah disediakan oleh pemerintah Kota Yogyakarta. Melalui JSS masyarakat cukup mengakses satu aplikasi untuk bisa memperoleh berbagai layanan yang dibutuhkan(Heroe, 2018).

Tujuan dari Smart society ialah mewujudkan ekosistem sosio-teknis masyarakat yang humanis dan dinamis, baik fisik maupun virtual untuk terciptanya masyarakat yang produktif, komunikatif , dan interaktif dengan digital literacy yang tinggi(Kurniawan & Andiyani, 2021). Untuk mendukung terciptanya smart city pemerintah Kota Yogyakarta menciptakan satu aplikasi yang mempermudah masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan didukung dengan integrasi teknologi dalam tata kelola kota . Konsep smart city yang sudah jalan di beberapa kota di indonesia , khususnya di kota Yogyakarta bertujuan untuk mewujudkan kota yang memiliki peranan serta fungsi yang optimal dalam mengelola berbagai sumber daya secara efektif dan efisien.

Pada kondisi pandemi Covid-19 telah terjadi berbagai perubahan pada aspek sosial masyarakat terutama terkait bidang pelayanan . Kelompok memilih judul “Pengaruh Penerapan Smart Society Terhadap Pelayanan Masyarakat Di Daerah Istimewa Yogyakarta” karena kelompok ingin menggali serta membahas secara seksama mengenai penggunaan dan pelayanan dari aplikasi JSS yang diterapkan oleh pemerintah kota Yogyakarta.

## **B. METODE PENELITIAN**

Pada penelitian mengenai artikel kami, kami menggunakan metode kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan pengumpulan informasi yang didapat secara deskriptif atau paragraf. Dengan menggunakan jurnal, berita serta penelitian terdahulu.

Lokasi atau objek ada penelitian ini adalah di Daerah Istimewa Yogyakarta. Selain itu, hal ini juga dapat melibatkan banyak wilayah dikarenakan fokus pada penelitian kali ini adalah masyarakat Yogyakarta, diluar maupun didalam wilayah Yogyakarta.

Subyek penelitian adalah sumber untuk menerima informasi, baik melalui orang maupun sesuatu. Dalam penelitian ini, yang menjadi obyek penelitian adalah aplikasi JogjaSmart Service sebagai bentuk SmartSociety yang diterapkan pada masyarakat Yogyakarta.

### **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Smart Society Penyediaan Informasi Terintegrasi Smart Society dalam Aplikasi Jogja Smart Service**

##### **Pelayanan program Smart Society**

Dalam pelayanan program Smart Society, pemerintah Yogyakarta melayani masyarakat melalui aplikasi Jogja Smart Service (JSS). Yang di dalam fitur ini merupakan sebuah media informasi yang meliputi : Kesehatan, bisnis, pariwisata, layanan polisi, kesehatan, bisnis, pendidikan, transportasi dan lain sebagainya.



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

Di dalam aplikasi Jogja Smart Service (JSS) memberikan berbagai fitur di dalamnya, Untuk kegunaan fitur-fitur yang ada sangat meluas. Dari masyarakat Jogja pada umumnya, hingga pada pegawai dan mitra Pemkot.

Untuk situasi darurat, tersedia menu layanan kedaruratan untuk melaporkan situasi gawat darurat seperti penyelamatan jiwa, kebakaran dan kekerasan yang terjadi dekat dengan pelapor, sehingga dapat segera ditindaklanjuti. Kemudian ada informasi dan pengaduan, untuk pengaduan publik, dan ada layanan umum, fitur ini memberikan informasi kepada masyarakat yang mengakses Jogja Smart Service (JSS) dan akan memberikan informasi mengenai antrian di dalam puskesmas, marketplace, pelaporan pajak, kelola lingkungan, layanan kecamatan maupun kelurahan, perizinan online, Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), monitoring siswa dan sebagainya.

Untuk data dan informasi terkait pelayanan ataupun lokasi, JSS menyediakan fitur data dan informasi untuk mengakses berita ataupun informasi penting terkait Daerah Istimewa Yogyakarta. Bagi pegawai, disediakan fitur presensi, E-Office, dan E-kinerja, juga berbagai fitur demi membantu pelayan public menjalankan tugasnya. Selain itu JSS juga bekerja sama dengan BUMD untuk menyediakan fitur tagihan PDAM dan akses informasi pada Bank Jogja. Juga ada mitra Pemkot untuk membantu menelusuri perkara, informasi seputar BAZNAS dan PMI.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui program pelayanan Smart Society sangatlah teratur, tertata rapi, karena adanya partisipasi pemerintah dalam pembuatan maupun pengembangan aplikasi Jogja Smart Service (JSS).

### **Pengaruh Penerapan Smart Society Terhadap Pelayanan Masyarakat Di Daerah Istimewa Yogyakarta**

Keefektifan Penerapan Smart Society Pada Aplikasi Jogja Smart Service Bagi Masyarakat

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berupa mobile phone dan smart phone dianggap lebih efektif dalam mempublikasikan informasi mengenai pelayanan publik daerah (Hidayat dan Ferdiana, 2012).

Inovasi pemerintah daerah yaitu Jogja smart service sebagai teknologi penyedia informasi yang terintegrasi merupakan salah satu wujud penerapan smartcity di kota Yogyakarta. Berikut beberapa data mengenai penggunaan JSS

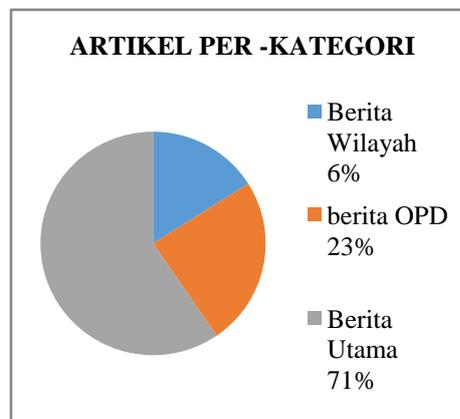


Diagram pemanfaatan aplikasi Jogja Smart Service oleh masyarakat umum berdasarkan artikel per-kategori yang dibaca

*Sumber: [jss.jogjakota.go.id/data\(diolah\)](http://jss.jogjakota.go.id/data(diolah))*

Berdasarkan pemanfaatan aplikasi JSS telah mencapai angka hampir 80% di masa pandemi ini, masyarakat telah mampu mengakses informasi dari aplikasi JSS dengan membaca berita utama yang berada pada laman aplikasi JSS. Masyarakat sudah mulai memanfaatkan Aplikasi JSS karena merasa ingin mengetahui informasiseputar kota Yogyakarta selama pandemi virus corona .

**Kekurangan dan kelebihan Dari Aplikasi Jogja Smart Service**

Aplikasi Jogja Smart Service ini mempunyai kelebihan dan kekurangan diantaranya:

**Kelebihan**

1. Aplikasi JSS memiliki desain yang menarik dan Ringkas dan mudah digunakan
2. Bisa digunakan di IOS maupun Android dan platform windows
3. Penyampaian Informasi di aplikasi JSS menggunakan konsep Single ID, Single Window dan Single Sign-On (SSO)
4. Aplikasi JSS Dapat mempromosikan kota Yogyakarta untuk meningkatkan wisata daerah.

5. Dengan menggunakan teknologi, aplikasi JSS dapat mengurangi penggunaan kertas
  6. Dapat membantu masyarakat dalam mengakses berbagai macam pelayanan, penyampaian keluhan, dan permohonan perizinan
  7. Aplikasi JSS mampu mengikuti perkembangan perilaku dan kebiasaan pengguna seiring dengan perkembangan tren teknologi
- Kekurangan
1. Hanya berbasis android dan belum menyeluruh ke appstore
  2. Kurangnya informasi internet atau google terkait aplikasi jogja smart service

#### **D. PENUTUP**

Layanan Masyarakat Cerdas Bagi Masyarakat Yogyakarta Pemerintah Kota Yogyakarta yang menawarkan Program *Smart Society* melayani masyarakat melalui aplikasi Yogyakarta Smart Services (JSS). Dalam pelayanan tersebut telah tersedia pelayanan terintegrasi dengan media informasi yang mencakup kesehatan, bisnis, pariwisata, kepolisian, kesehatan, bisnis, pendidikan, transportasi, dan lainnya. Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) menyediakan beragam fitur, salah satunya fitur layanan publik. laporan pajak, Pengelolaan lingkungan, pelayanan kecamatan dan desa, perizinan online, penerimaan mahasiswa baru (PPDB), monitoring siswa, dan lain-lain.

Peneliti menyimpulkan bahwa perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berupa telepon genggam dan telepon pintar dinilai lebih efektif dalam keterbukaan informasi pelayanan publik daerah. Berdasarkan pemanfaatan aplikasi JSS oleh partisipasi masyarakat telah mencapai angka 80% pada masa pandemi. Beberapa kelebihan dan kekurangan dalam dalam penerapannya aplikasi ini tetap harus di evaluasi oleh pemerintah kota Yogyakarta. Perlu adanya sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat luas supaya tingkat partisipan bertambah dan aplikasi bekerja lebih optimal.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Diskominfo, (2021), Panduan Penggunaan Informasi dokumentasi panduan penggunaan dan fitur Aplikasi JSS. Diakses pada 14 Desember 2021, melalui <https://jss.jogjakota.go.id/v3/panduan>
- Heroe Poerwadi, 11 Jun 2018, 17:09JSS, Satu Aplikasi Berisi Banyak Layanan di Kota Yogyakarta. Diakses pada 20 November 2021, melalui <https://www.republika.co.id/berita/pa5lk1399/jss-satu-aplikasi-berisi-banyak-layanan-di-kota-yogyakarta>
- Kurniawan, M. A., & Andiyani, A. (2021). Disrupsi Teknologi Pada Konsep Smart City: Analisa Smart Society Dengan Konstruksi Konsep Society 5.0. *Jurnal Arsitektur Archicentre*, 4(2), 103–110. <https://journal.inten.ac.id/index.php/archicentre/article/view/101>
- Pramessti, D. R., Kasiwi, A. N., & Purnomo, E. P. (2020). Perbandingan Implementasi Smart City di Indonesia: Studi Kasus: Perbandingan Smart People di Kota Surabaya dan Kota Malang. *Ijd-Demos*, 2(2), 163–173. <https://doi.org/10.37950/ijd.v2i2.61>
- Muhammad Gilang Gumilar.(2019). Inovasi Pemerintah Daerah Jogja Smart

Service Dalam Menciptakan Smart And Liveable City Di Kota Yogyakarta

- Putra, Aziz O. (2021). Smart City di Kota Yogyakarta. Kompasiana.com. diakses pada 20 November 2021, melalui <https://www.kompasiana.com/aziizoktobima/6147659153f9cd728a7c8082/smart-city-di-kota-yogyakarta>
- Ulfa, G. (2019). *Efektivitas Binjai Smart City dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Bidang e-Perizinan di Kota Binjai*. 1–104.