

Efektivitas Aplikasi Jogja Istimewa dalam Pelayanan Publik di Daerah Istimewa Yogyakarta

Syifa Tiara Ratri, Kristina Setyowati

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret
email: syifatiaratri@student.uns.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi Jogja Istimewa dalam memberikan pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan masyarakat untuk kemudahan akses informasi dan layanan pengaduan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif melalui pengumpulan data dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Untuk pemilihan informan dilakukan dengan *purposive sampling*. Uji validitas data menggunakan triangulasi teknik. Untuk analisis data melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengukuran efektivitas menggunakan 5 indikator menurut Campbell yaitu; keberhasilan program, keberhasilan sasaran, tingkat *input* dan *output*, kepuasan program, dan pencapaian tujuan menyeluruh. Hasil dari penelitian ini adalah aplikasi Jogja Istimewa sudah cukup efektif dalam mencapai 5 indikator tersebut walaupun dengan kendala-kendala yang ada.

Kata Kunci: efektivitas; pelayanan publik; jogja istimewa

Abstract

The study aims to analyze the effectiveness of Jogja Istimewa application program in providing public services in Special Region of Yogyakarta. This research is underpinned by the public's need for ease of access to information and complaint services. This research uses qualitative descriptive research methods through data collection with interviews, documentation, and observations. The selection of informants is done with purposive sampling. Test the validity of data using triangulation techniques. For data analysis through data reduction processes, data presentation, and conclusion drawings. Measuring effectiveness uses five indicators according to Campbell; program success, target success, input and output levels, program satisfaction, and overall goal achievement. The result of this study is that the application of the Jogja Istimewa application program has been quite effective in achieving the five indicators despite the existing constraints.

Keywords: effectiveness; public service; jogja istimewa

Pendahuluan

Di masa globalisasi, kemajuan teknologi yang canggih membawa transformasi pada beragam hal, salah satunya adalah mengenai individu yang dapat memperoleh informasi lebih cepat karena kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi telah digunakan di hampir semua sektor, termasuk layanan publik. Baik pemerintah pusat maupun daerah harus terus meningkatkan kapasitasnya, khususnya di bidang pelayanan masyarakat. Instansi pemerintah merupakan salah satu pihak atau entitas yang menerapkan manfaat dari perkembangan teknologi digital melalui pelayanan publik. Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), pelayanan publik mengacu pada banyak kegiatan yang melibatkan penyediaan barang atau jasa untuk

memenuhi kebutuhan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 18 yang menyatakan bahwa masyarakat wajib memperoleh pelayanan yang bermutu sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan, hal ini sejalan dengan salah satu tugas pemerintah yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Adanya pelayanan publik dari suatu pemerintahan dan perkembangan teknologi yang pesat membuat terbentuknya Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik (SPBE) atau yang juga disebut sebagai *E-Government*. Selaras dengan Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan *E-Government*. melalui Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dapat dikatakan sebagai cara pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik berbasis teknologi informasi juga digunakan untuk meminimalisir pungutan liar yang sering terjadi, ketidakpastian waktu dan biaya pelayanan, dan diskriminasi dalam memberikan layanan. *E-Government* memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberi ruang ke masyarakat untuk lebih berpartisipasi pada implementasi pelayanan publik (Ramdani, 2018. Halaman: 31).

Melalui APJII (Asosiasi Penyedia Layanan Internet Indonesia), D.I.Y mencakup sekitar 88,73% penetrasi Internet dari total populasi pada tahun 2024. Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar penduduk Yogyakarta telah memiliki akses terhadap internet, yang mereka gunakan untuk bertransaksi *online*, mengakses materi pendidikan dan layanan publik, serta mencari informasi melalui media sosial dan situs berita. Karena hal tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika D.I.Y memutuskan untuk membuat layanan aplikasi yang berfungsi sebagai panduan perjalanan baik bagi wisatawan maupun warga Daerah Istimewa Yogyakarta. Pemerintah D.I.Y bekerja sama dengan pihak swasta, khususnya PT Gamatechno Indonesia, untuk mengimplementasikan bentuk layanan *e-Government* ke dalam layanan aplikasi. Hasilnya adalah diluncurkannya aplikasi *online* yang dikenal dengan aplikasi “Jogja Istimewa” yang merupakan aplikasi *mobile* yang memiliki data dari 97% wilayah Yogyakarta.

Pelayanan publik berbasis aplikasi yaitu Jogja Istimewa adalah sebuah panduan informasi Daerah Istimewa Yogyakarta melalui aplikasi smartphone sebagai sumber informasi masyarakat dan wisatawan yang secara diresmikan oleh pemerintah Yogyakarta sejak 21 September 2016 yang kemudian kembali diperbaharui atau diresmikan kembali pada bulan September 2019. Pada tahun 2019 aplikasi ini terlihat memiliki perbaikan tampilan beranda dan penambahan fitur yang lebih menarik. Aplikasi Jogja Istimewa merupakan inisiatif pemerintah yang bertujuan untuk memberikan pelayanan publik dan menjawab tuntutan kemajuan teknologi dan transparansi informasi.

Aplikasi “Jogja Istimewa” dilengkapi dengan berbagai fitur diantaranya fitur Jogja Layanan Publik (PPID, Lacak Pajak Kendaraan Bermotor, Samsat *Online*), E-Lapor, Laporan SP4N, Fitur Jogja Transportasi Publik, Fitur Jogja Galeri, fitur Wisata, fitur Jogja Belajar, fitur Jogja Sehat, Fitur Jogja Streaming, fitur Jogja Bisnis, dan Fitur Jogja Event, Fitur Jogja CCTV, dan fitur Jogja Budaya,

E-Lapor merupakan salah satu fitur terbaru dari aplikasi Jogja Istimewa yang diintegrasikan oleh Pemda D.I.Y ke dalam aplikasi Jogja Istimewa. Sebelumnya, E-Lapor merupakan aplikasi terpisah dan bukan salah satu layanan dalam aplikasi Jogja Istimewa. Fitur ini menjadi sarana yang berfungsi untuk menyampaikan aspirasi berupa keluhan maupun saran dari masyarakat kepada pemerintah atas layanan publik ataupun infrastruktur wilayah D.I.Y. Melalui layanan fitur berbasis *e-Government* yang ada di aplikasi, masyarakat dapat berkomunikasi dengan pemerintah melalui fitur E-Lapor dan permintaan informasi publik pada menu layanan publik (PPID Yogyakarta). Ketika ada permasalahan terkait pelayanan dapat diselesaikan sepenuhnya secara *online*, kedua fitur ini memungkinkan masyarakat menghindari kunjungan ke kantor pemerintah. Hingga akhir tahun 2023, tercatat terdapat 3.548 keluhan/aduan yang disampaikan masyarakat melalui aplikasi e-lapor.

Karena Jogja Istimewa merupakan aplikasi layanan publik, maka masyarakat harus mengetahui ketersediaan aplikasi dan berperan aktif dalam menggunakannya. Pengunduh aplikasi Jogja Istimewa terlihat tidak sebanyak pengguna aktifnya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa aplikasi tersebut hanya diunduh untuk uji coba pengguna dan tidak digunakan secara rutin sebagai sumber layanan dan informasi publik yang dapat diandalkan. Statistik perbandingan pengunduh dan pengguna aktif aplikasi Jogja Istimewa menunjukkan sebagai berikut:

Tabel 1.
Data Pengunduh dan Pengguna Aktif Aplikasi Jogja Istimewa

No	Data	Jumlah Pengguna
1	Pengunduh Aplikasi Bulan Januari 2018-Maret 2019	85.550
2	Pengguna Aktif Aplikasi Bulan Januari 2018-Maret 2019	13.490

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2019

Tabel 2.
Data Pengguna Aktif Aplikasi Jogja Istimewa dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Jumlah Pengguna Aktif
1	2019	14.425
2	2020	17.069
3	2021	15.845
4	2022	15.593
5	2023	14.278

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2024

Terlihat dari tabel 1, terdapat kesenjangan yang cukup besar antara jumlah pengunduh dan pengguna aktif dan pada tabel 2 terdapat penurunan dalam pengguna aktif pada tahun 2020-2021 dan 2022-2023. Hal ini menjadi tantangan serius bagi Diskominfo Daerah Istimewa Yogyakarta dan pihak pembuat aplikasi dalam upaya menyeimbangkan jumlah pengunduh dan pengguna aktif aplikasi “Jogja Istimewa”. Permasalahan lain adalah tidak banyak orang yang tahu tentang aplikasi tersebut, banyak keluhan tentang *review Google Play Store* yang belum ditangani, dan beberapa layanan yang tidak bekerja di aplikasi, aplikasi Jogja Istimewa terlihat belum sepenuhnya efektif dalam menunjang Pelayanan Publik di Provinsi D.I.Y. Maka dari itu, penelitian ini dibuat untuk mengetahui efektivitas aplikasi Jogja Istimewa dalam pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Penelitian ini dianalisis menggunakan 5 indikator menurut Campbell J.P. (1989:121) :

1. Keberhasilan program, yaitu efektivitas program dapat dicapai melalui kemampuan operasional dalam melaksanakan program kerja sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan program dapat dinilai dengan mengkaji metode dan mekanisme suatu kegiatan yang dilakukan di lapangan.
2. Keberhasilan sasaran, yaitu target keberhasilan mengacu pada sejauh mana peserta program memenuhi kriteria kelayakan program yang telah ditentukan, sebagaimana didefinisikan oleh Makmur (2011: 8). Tujuan dari fungsi ketepatan sasaran adalah untuk melindungi penerima program yang dituju, memastikan bahwa program tersebut secara efektif melayani mereka yang berhak menerimanya.
3. Kepuasan terhadap program, yaitu mengacu pada sejauh mana kebutuhan pengguna terpenuhi, merupakan ukuran evaluatif efektivitas program. Pengguna merasakan kepuasan dengan kualitas item atau layanan yang diberikan. Peningkatan kualitas produk dan layanan berkorelasi langsung dengan kepuasan konsumen, yang pada akhirnya menghasilkan keuntungan finansial bagi organisasi.
4. Tingkat *input* dan *output*, yaitu pada efektifitas tingkat *input* dan *output* dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*). Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien.
5. Pencapaian tujuan menyeluruh, yaitu evaluasi keberhasilan organisasi dalam memenuhi tanggung jawabnya dan mencapai tujuannya. Dalam hal ini, ini adalah evaluasi komprehensif yang mempertimbangkan berbagai faktor individu untuk menghasilkan penilaian efektivitas organisasi secara keseluruhan. Firdaus (2016: 15) menyatakan bahwa pencapaian program menyeluruh berkaitan atau

diukur melalui keseluruhan hasil indikator sebelumnya meliputi keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, dan tingkat *input* dan *output*.

Metode

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pemilihan informan dilakukan melalui *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2009:218) Purposive sampling merupakan jenis dari teknik pengumpulan data yang memerlukan pertimbangan tertentu. Informan ditetapkan oleh peneliti dengan karena individu yang dipilih sebagai informan dapat memberikan informasi yang relevan karena memenuhi kriteria yang ditentukan, yaitu seseorang atau kelompok yang terlibat dalam pelaksanaan dan penggunaan aplikasi Jogja Istimewa, serta dipandang mampu memberikan keterangan atau informasi yang dibutuhkan oleh peneliti guna menunjang data penelitian. Informan-informan tersebut di antaranya yaitu pihak Diskominfo D.I.Y dan pengguna aplikasi.

Teknik pengumpulan data pada penelitian kali ini menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi yang dilakukan oleh penulis. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh dari hasil wawancara antara peneliti dengan para narasumber, dan data sekunder yang diperoleh dari dokumentasi peneliti.

Untuk mendukung keabsahan data atau validitas data, teknik validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi teknik. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas suatu informasi atau data dilakukan melalui pengecekan data yang diperoleh dari sumber yang sama dengan teknik berbeda untuk dibandingkan. Data yang dimaksud adalah hasil wawancara dari Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta, Staff Bidang Aplikasi dan Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta, masyarakat pengguna aplikasi Jogja Istimewa, dan dokumen-dokumen yang diberikan oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informatika D.I.Y, ulasan pengguna di aplikasi di play store, penelitian terdahulu untuk mendukung data penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Dalam melihat efektivitas aplikasi Jogja Istimewa dalam pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta, dapat menggunakan indikator, dalam penelitian ini menggunakan 5 (lima) indikator efektivitas program menurut Campbell J.P yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, tingkat input dan output, kepuasan program, dan pencapaian tujuan menyeluruh.

1) Keberhasilan Program

Dengan penjelasan dari Campbell, maka penulis melihat keberhasilan aplikasi Jogja Istimewa melalui indikator kemudahan dalam pengoperasian, upaya dalam mencapai tujuan program, dan proses mekanisme fitur.

a. Kemudahan dalam Pengoperasian

Kemudahan dalam pengoperasian merupakan salah satu cara untuk memastikan bahwa aplikasi Jogja Istimewa dapat menunjang tujuannya yaitu memberikan akses informasi dalam layanan publik yang terpadu. Hal tersebut dijelaskan oleh informan Staff Analis Penerapan Aplikasi dan Konten Bidang Aplikasi dan Informatika Dinas Kominfo D.I. Yogyakarta yaitu :

“Publik sebelum terdapat Aplikasi Jogja Istimewa, masih terpecah untuk mengakses layanan dimana perlu datang, berkorespondensi, telepon (butuh pulsa dan kadang-kadang jalurnya sibuk). Setelah adanya aplikasi Jogja Istimewa mobile, layanan publik Pemerintah Daerah mulai ditata secara bertahap, sehingga publik cukup mengakses aplikasi disebut, sehingga lebih terpadu.” (Hasil Wawancara 31 Mei 2024 - informan Analis Penerapan Aplikasi dan Konten Bidang Aplikasi dan Informatika Dinas Kominfo D.I. Yogyakarta)

Gambar 1.

12 Fitur di Aplikasi Jogja Istimewa



(Sumber : <https://juridische.wordpress.com/>)

Melalui wawancara penulis, pengguna setuju terkait kemudahan penggunaan aplikasi melalui jawaban berikut “Sangat mudah untuk digunakan, saran saya promosi ke masyarakat di perluas.”. Didukung juga dengan salah satu pengunduh aplikasi yang terbantu dengan adanya aplikasi Jogja Istimewa adalah pengguna bernama Derry melalui *review* aplikasi di *play store* :

“Sudah bagus dan sangat bermanfaat tentunya. Ditambah ada fitur cctv, jadi bisa memantau semua tempat. Hal ini sangat luar biasa dalam menyajikan informasi dan pengalaman virtual tentang keunikan dan keindahan kota Yogyakarta. Antarmuka yang intuitif memudahkan pengguna untuk menjelajahi berbagai destinasi wisata, kuliner, dan budaya tanpa kesulitan. Dengan fitur interaktifnya, aplikasi ini memberikan panduan yang komprehensif, membuat perjalanan dan eksplorasi di Jogja menjadi lebih menyenangkan.”
(Ulasan oleh Derry Alfianto)

Berdasarkan jawaban dan *review* dari informan, aplikasi Jogja Istimewa dinilai mudah dalam penggunaannya karena aplikasi Jogja Istimewa merupakan aplikasi terpadu. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk menerima informasi publik dan memberikan umpan balik dan pendapat kepada pihak pemerintah. Dengan pemanfaatan aplikasi Jogja Istimewa dapat membantu masyarakat maupun pemerintah dalam mengakses berbagai layanan yang tersedia. Aplikasi ini menawarkan kegunaan yang cepat dan memfasilitasi peningkatan kolaborasi antara masyarakat dan pemerintah.

b. Upaya Mencapai Tujuan Program

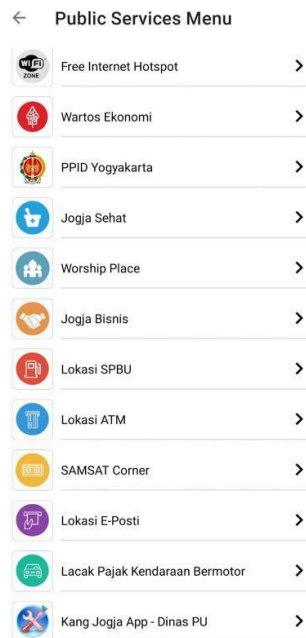
Dengan pedoman SPBE dalam Perpres No. 95 Tahun 2018, aplikasi Jogja Istimewa sebagai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik diharapkan dapat memenuhi visi dan tujuan untuk mengukur keberhasilan program. Dilansir dari *website* resmi Gamatechno selaku *developer* aplikasi dan *website* Jogja Smart Province, “Jogja Istimewa” merupakan aplikasi *smartphone* yang dikembangkan Diskominfo D.I Yogyakarta untuk memberikan layanan informasi kepada masyarakat. Aplikasi ini dibuat sebagai jawaban atas kebutuhan akan informasi terutama dalam pelayanan publik dari masyarakat Yogyakarta yang dapat memberikan panduan informasi secara aktual, lengkap, dan mudah diakses.

Melalui Jogja Istimewa, pengguna dapat mendapatkan berbagai informasi seputar layanan publik (PPID, Lokasi Samsar Corner, Lacak

Pajak Kendaraan Bermotor), tempat wisata, penginapan, kerajinan, kuliner, transportasi, event, Jogja Streaming dan Jogja CCTV. Aplikasi ini dirancang untuk membantu Pemerintah Provinsi D.I. Yogyakarta dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan lebih mudah, cepat, efektif, dan efisien. Tujuan dari aplikasi Jogja Istimewa adalah sebagai media penyedia informasi terpadu yang menjadi sarana penyelenggara pelayanan publik di Provinsi D.I. Yogyakarta. Integrasi informasi publik diharapkan dapat memudahkan akses masyarakat terhadap informasi yang tepat. Dibuktikan dengan informasi yang di dapat oleh informan. Dari hasil wawancara penulis dengan Analisis Penerapan Aplikasi dan Konten dari Bidang Aplikasi Informatika, disebutkan bahwa :

“Jadi istilahnya dari sisi internal kami sebenarnya untuk penyederhanaan beberapa macam atau beragam aplikasi itu dalam satu layanan, satu portal untuk memudahkan dari sisi kami juga untuk melakukan pelayanan ke publiknya. Hal yang sama juga kurang lebih di sisi eksternal atau di sisi layanan publik. Jadi, di sini kan dalam aplikasi Jogja Istimewa itu selain untuk internal kami, juga ada untuk eksternal atau layanan publik. Jadi beberapa itu harapan kami layanan publik yang tadinya terpisah atau masih berdiri parsial, itu kami harapkan masuk juga terintegrasi dalam satu portal layanan publik di Jogja Istimewa. Itu tujuan awal kami konsep pengembangannya seperti itu. Dan untuk aplikasi itu terdiri dari beberapa sub-sub aplikasi”. (Hasil Wawancara dengan Analisis Penerapan Aplikasi dan Konten Bidang Aplikasi dan Informatika Dinas Kominfo D.I. Yogyakarta pada tanggal 19 Mei 2024)

Gambar 2.
Fitur Layanan Publik di Aplikasi Jogja Istimewa



(Sumber : Aplikasi Jogja Istimewa)

Dari gambar 4.2 terlihat berbagai macam pilihan menu dalam fitur layanan publik (*Public Service Menu*) seperti PPID, lacak kendaraan bermotor, samsat korner, dan sebagainya. Perilisan aplikasi Jogja Istimewa merupakan langkah inovatif yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika D.I. Yogyakarta. Melihat kondisi saat ini, hampir seluruh wilayah di Indonesia berupaya menciptakan aplikasi yang dapat mempermudah masyarakat. Namun, terkadang, hasilnya semakin membingungkan individu karena mereka gagal memahami fungsi dan tujuan pembuatan aplikasi ini. Sehubungan dengan hal tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika D. I. Yogyakarta menjadi yang terdepan dalam menciptakan sebuah aplikasi yang dapat mengkonsolidasikan seluruh informasi dan layanan publik di wilayah D.I.Y. Tujuannya adalah untuk menghilangkan kebingungan akibat banyaknya aplikasi pemerintah, sehingga memberikan pengalaman kemudahan akses pelayanan publik yang lebih efisien bagi masyarakat, sesuai dengan tujuan program di awal. Sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi Jogja Istimewa sudah berusaha dengan baik dalam mencapai tujuan utama program yaitu kemudahan informasi dalam pelayanan publik.

c. Proses dan Mekanisme Fitur

Proses dan mekanisme adalah komponen penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada mekanisme yang jelas, sederhana, dan mudah diakses masyarakat. Sesuai dengan maksud dan tujuan dari program *Jogja Smart Province* (JSP) yakni menciptakan *smart area*, maka salah satu upaya yang ditempuh Dinas Kominfo Daerah Istimewa Yogyakarta adalah dengan memberikan fitur-fitur pelayanan publik yang optimal di dalam aplikasi Jogja Istimewa. Berikut adalah ulasan dari pengguna salah satu fitur di aplikasi Jogja Istimewa :

“Aplikasi yang bagus untuk memantau Jogja dari jauh walaupun saya sekarang lagi di Kabupaten Wakatobi tetap bisa melihat Jogja melalui aplikasi ini. Saran buat admin kalau bisa ditambah informasi mengenai tempat-tempat kuliah sebagai referensi awal, jadi Jogja selain Kota Budaya, Wisata dan Kuliner juga merupakan Kota Pendidikan.”

Aplikasi Jogja Istimewa memiliki fitur E-Lapor yang baru diintegrasikan ke aplikasi sesuai dengan amanat program prioritas Gubernur D.I. Yogyakarta, yaitu *Jogja Smart Province*. Fitur E-Lapor tidak bergerak di bawah Diskominfo D.I.Y saja tetapi merupakan kerjasama dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Melalui fitur E-Lapor, masyarakat dan pengunjung dimudahkan untuk menyampaikan laporan, keluhan dan masukan terkait pelayanan publik, proses pembangunan di D.I. Yogyakarta, dan dapat berinteraksi 2 arah dengan pemerintah melalui respon di aplikasi. Terkait proses dan mekanisme E-Lapor dijelaskan dalam Gambar 3. di bawah ini

Gambar 3.
 SOP (Standard Operating Procedure) Fitur E-Lapor

Standard Operating Procedure (SOP) e-LAPOR PEMDA DIY

No	Uraian Prosedur	PELAKSANA			MUTU BAKU	
		WARGA	OPERATOR	SKPD	KELENGKAPAN	WAKTU
1	Pelapor mendaftarkan diri ke system e-lapor jogja melalui aplikasi mobile				Melalui aplikasi mobil android/ios	
2	Validasi identifikasi pelapor menggunakan email				Melalui kode/link validasi yang dikirimkan melalui email	
3	Pelapor login ke aplikasi mobile				Menggunakan aplikasi mobile android/ios	
4	Pelapor memasukkan keluhan/ laporan				Keluhan berupa informasi, foto, lokasi	
5	Pelapor menerima respon awal bahwa laporan sudah masuk tercatat di sistem				Pelapor mendapat notifikasi respon awal	24 jam
5	SKPD menerima keluhan/laporan yang masuk				SKPD mendapatkan notifikasi akan laporan/keluhan yang sudah masuk	
6	SKPD merespon keluhan/laporan				Respon atas keluhan/laporan dari pelapor	2x24 jam
7	Operator mendapatkan rekap keluhan/ laporan yang terlambat direspon				Rekap dikirimkan melalui email per hari	24 jam
8	Operator mengirimkan notifikasi ke SKPD untuk memberikan respon ke keluhan/laporan yang terkait				Pengiriman notifikasi di halaman backend pengelolaan ke masing-masing skpd terkait	24 jam
9	Pelapor mendapatkan respon/ jawaban atas keluhan/ laporan yang dimasukkan				Notifikasi di mobile apps dan email pelapor atas respon yang diberikan oleh skpd terkait	Maksimal 2x24 jam

(Sumber: Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta)

“Mau menyampaikan laporan susah banget, gagal mulu, mau upload foto nya juga ga bisa. Yang paling ngeselin pas udah selesai bikin laporan, mau ngecek riwayat aduan aplikasinya langsung force closed. tolong diperbaiki.” (Ulasan oleh Alip Gilmore)

Dari ulasan tersebut terlihat kendala dalam proses dan mekanisme E-Lapor seperti laporan yang hilang dan cara membuat laporan yang susah atau berbelit-belit. Terkait kendala tersebut pihak Diskominfo mengatakan bahwa :

“Kalau pemantauan progresnya kami sebenarnya tidak ada kendala. Justru misalnya, mungkin saya bisa buka, ada pernah instansi Jogja Istimewa disitu. Ketika ada laporan kami langsung teruskan pada OPD. Mungkin di level OPD pelaksana mungkin kadang tindak lanjut atau responnya itu yang mungkin agak lama tapi pada akhirnya tetap

direspons. Hal itu mungkin nanti berimbas pada lama waktu untuk report ini sudah ter-closing atau belum.” (Hasil Wawancara dengan Analis Penerapan Aplikasi dan Konten Bidang Aplikasi dan Informatika Dinas Kominfo D.I. Yogyakarta pada tanggal 19 Mei 2024)

Seperti yang sudah dijelaskan di atas, fitur E-Lapor tidak hanya di bawah Diskominfo saja tetapi berhubungan dan bekerja sama dengan instansi lain seperti Dinas Pekerjaan Umum untuk aduan terkait infrastruktur, Dinas Perhubungan terkait gangguan di jalan raya, dan instansi lainnya. Jika laporan tidak terselesaikan maka akan masuk ke tahap evaluasi saat *report*. Dari beberapa kendala proses dan mekanisme fitur aplikasi, dapat dikatakan bahwa belum efektif dalam menunjang keberhasilan program.

2) Keberhasilan Sasaran

Jumlah pengguna aplikasi sebagai target sasaran yang naik saat tahun 2020, menjadi stagnan atau bahkan menurun sampai tahun 2023 (14.278 pengguna). Angka yang menurun memiliki arti bahwa tidak banyak masyarakat yang mengetahui atau menggunakan aplikasi. Dan juga merupakan dampak dari kurangnya sosialisasi aplikasi pemerintah ke masyarakat. Diskominfo D.I.Y hanya gencar melakukan sosialisasi saat aplikasi pertama kali diluncurkan. Aplikasi Jogja Istimewa hanya dapat digunakan di ponsel android dan tidak ada di iOS merupakan alasan target sasaran stagnan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan sebagai berikut:

“Di awal-awal memang kami sudah melakukan sosialisasi, baik secara misalnya dalam bentuk videotron, terus kemudian dalam bentuk istilahnya apa ya, kalau di kami ada namanya media sosial, ada juga Instagram. Juga dulu pada awal-awal ada browser untuk penyebaran pamflet-pamflet disampaikan kepada publik. Cuma di tahun berikutnya mungkin agak porsi untuk sosialisasinya agak dialihkan lebih kepada pengembangan.”

Gambar 4.3

Sosialisasi Aplikasi Jogja Istimewa pada Konferensi PERS Pameran



(Sumber: <https://twitter.com/kominfodiy>)

3) Tingkat Input dan Output

Jumlah input dan output yang seimbang. Masukan atau kendala saat penggunaan aplikasi seperti jaringan, server yang beberapa kali error dapat diperbaiki dalam update berkala oleh Diskominfo D.I. Yogyakarta walaupun dengan kurangnya dukungan anggaran dan SDM yang terbatas.

Ada dua faktor yang mempengaruhi terhambatnya akses aplikasi Jogja Istimewa (*input*), yakni faktor eksternal dan faktor internal. Faktor internal berkaitan dengan kendala dari pihak Diskominfo selaku pengelola aplikasi Jogja Istimewa, salah satunya adalah terkait anggaran. Faktor eksternal berkaitan dengan kendala dari pengguna atau masyarakat seperti jaringan, perangkat *smartphone* yang tidak memadai, dan sebagainya. Berikut adalah ulasan dari berbagai pengguna aplikasi di *play store* terkait jaringan :

“Aplikasi bagus. Tetapi masih butuh banyak perbaikan.”

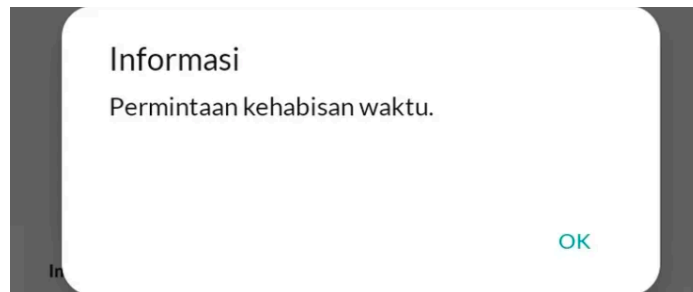
“Tidak dapat terhubung ke server, tolong diperbaiki. terimakasih.”

“Mohon maaf kenapa kalau buka aplikasi Jogja Istimewa ada laporan tidak dapat terhubung ke server.”

“Aplikasi gak jelas, sinyal bagus tapi pas di buka katanya gak ada sinyal”

“Tidak bisa dibuka, ada notifikasi tidak bisa terhubung dengan server terus.”

Gambar 4.5
Gangguan Server di Aplikasi Jogja Istimewa



Jaringan sangat mempengaruhi implementasi aplikasi karena jika jaringan bermasalah, maka pengguna tidak dapat masuk ke aplikasi dan memakai fitur-fitur pelayanan publik di dalamnya. Untuk hal tersebut, Staff Bagian Aplikasi dan Informatika Diskominfo berkomentar sebagai berikut :

“Jaringan adalah kendala utama pada proses menjalankan aplikasi tersebut. Selain itu, pada aplikasi jogja istimewa sudah tidak tersedia untuk pengguna iOS sehingga menjadi kendala apabila masyarakat merupakan pengguna iOS.”

Selain ulasan buruk, ulasan bagus (*output*) terkait penggunaan aplikasi Jogja Istimewa juga cukup banyak. Berikut adalah ulasan dari berbagai pengguna aplikasi di *play store* :

“Lebih banyak fitur dan menu.”

“Fitur Kuliner. Kelebihan merekomendasikan masakan jogja dengan lengkap. Kekurangan ternyata tidak semua restoran enak.”

“Sangat membantu ketika liburan ke jogja. Sarannya adalah aplikasinya tolong di buat supaya lebih user friendly dan tampilan yang menarik.”

“Tolong tambahkan kembali streaming cctv fitur pencarian. Sudah bagus-bagus ada tetapi dihapus.”

4) Kepuasan Program

Aduan di fitur seperti E-Lapor sudah 100% direspon walaupun penyelesaiannya membutuhkan waktu karena Diskominfo bekerja sama dengan instansi lain seperti Dinas Perhubungan, Dinas Pekerjaan Umum, dan sebagainya. Ulasan aplikasi Jogja Istimewa di *play store* yaitu 3,6/5 dari 2003 ulasan yang berarti lebih dari sebagian pengguna sudah merasa puas dengan penggunaan aplikasi di samping ulasan buruk seperti masalah gangguan pada aplikasi.

Tabel 3.
Jumlah Aduan Fitur E-Lapor Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Jumlah Aduan	Aduan Terbalas	Respon Tepat Waktu	Respon Terlambat

1	2019	391	100%	80.05%	19.95%
2	2020	538	100%	71.19%	28.81%
3	2021	1091	100%	78.64%	20.71%
4	2022	714	100%	91.32%	8.68%
5	2023	814	100%	83.91%	15.36%

Selain jumlah unduhan sebanyak 100,000 yang dinilai sebagai jumlah yang bagus, keberhasilan sasaran dapat dilihat dari hasil dari pelayanan publik yang dijalankan. Dari table 4.3 terlihat bahwa semua aduan terbalas dalam angka 100% dan respon dengan tepat waktu jauh lebih tinggi dari respon yang terlambat. Dari hal tersebut dapat dikatakan bahwa banyak pengguna fitur sudah mendapatkan pelayanan secara maksimal untuk E-Lapor, semua laporan telah terbalas oleh pihak Diskominfo D.I.Y, walaupun penyelesaian masalah membutuhkan waktu karena berkaitan dengan instansi lain. Ketika diwawancarai terkait pelaksanaan aplikasi Jogja Istimewa mengenai target yang sudah direncanakan, pihak Diskominfo menjawab sebagai berikut :

5) Tercapainya Tujuan Menyeluruh

Pencapaian tujuan menyeluruh yang dilakukan dengan melihat keseluruhan indikator yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, dan tingkat input dan output dapat dikatakan menunjukkan hasil yang cukup efektif, sehingga penggunaan aplikasi Jogja Istimewa dalam pelayanan publik telah mencapai tujuan secara menyeluruh.

Penutup

Dari analisis 5 indikator menurut Campbell, dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Jogja Istimewa dapat dikatakan sudah cukup efektif sebagai penyediaan informasi pelayanan publik berbasis aplikasi karena 3 indikator sudah terlaksana dengan baik. Aplikasi Jogja Istimewa juga dapat menjadi sarana aduan masyarakat dan dapat berinteraksi 2 arah dengan pemerintah melalui fitur E-Lapor. Namun, aplikasi Jogja Istimewa membutuhkan peningkatan dan perbaikan di beberapa aspek, seperti jaringan dan *server* yang beberapa kali *error* dan kelengkapan fitur.

Dari hasil pembahasan dan penarikan kesimpulan yang dilakukan, adapun saran yang dapat dilakukan agar program pelayanan publik berbasis aplikasi bernama Jogja Istimewa dapat dijalankan secara maksimal :

1. Beberapa fitur seperti Jogja Sehat, Jogja Transportasi Publik, Jogja Belajar hanya tersedia informasi lokasi saja untuk saat ini padahal, beberapa tahun lalu masyarakat bisa melihat jumlah kamar Rumah Sakit yang kosong untuk pasien dan melihat jadwal transportasi publik secara lengkap atau akan lebih baik jika masyarakat bisa membeli tiket kereta api lokal di aplikasi. Seperti dalam wawancara dengan pihak Diskominfo, baru beberapa layanan yang tergabung dalam aplikasi Jogja Istimewa
2. Adanya permasalahan akibat sistem yang cukup serius. Fasilitas sistem yang memadai diharapkan dapat disediakan sebagai tindakan pencegahan terhadap gangguan sistem. Selain itu, tingkatkan aksi dari departemen terhadap masalah sistem sebagai strategi pencegahan agar layanan aplikasi Jogja Istimewa dapat dilaksanakan secara efisien dalam waktu singkat dengan menyediakan fasilitas yang memadai.
3. Memulai dan memperbanyak sosialisasi aplikasi langsung ke komunitas masyarakat dan memberi informasi fitur-fitur andalan yang ada di aplikasi. Karena pesatnya kemajuan dan evolusi teknologi, ada banyak peluang pengembangan aplikasi untuk menarik minat pengguna. Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk mendapatkan pemahaman yang lebih jelas mengenai arah dan tujuan pembuatan aplikasi yang lebih baik.
4. Terus melakukan penelitian untuk mengetahui kemajuan dan peningkatan pengembangan fasilitas di dalam aplikasi Jogja Istimewa berbasis *mobile*, agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan pengguna secara efektif.
5. Menyajikan *interface* aplikasi Jogja Istimewa berbasis *mobile* yang menarik secara tampilan, ramah pengguna, dan mudah dipahami.

Referensi

- Aisyah, I. N. T., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. 2019. "Transforming Governance" di Kota Yogyakarta. *International Journal of Demos*, 1(3), 290-306.
- Hanafi, M., Kumoro, J., Kusuma, C. S. D. & Kistiananingsih, I. 2020. *The effectiveness of E-Government media by the special region of Yogyakarta's provincial government*. *Global Journal of Information Technology: Emerging Technologies*. 10(2), 158–168.
- Lenak, S. M.C, Sumampow, I., Waworundeng, W. 2021. *Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government di Dinas Pendidikan Kota Tomohon*. *Jurnal Governance* Vol. 1. No. 1
- Mamonto, S. I. P., Rachman, I., & Kumayas, N. 2022. *Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kota Kotamobagu (Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kotamobagu)*. *GOVERNANCE*, 2(1).

- Nugraha, J. T. 2018. *E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman)*. Jurnal Komunikasi dan Kajian Media. Vol. 2 No. 1
- Novriando, A., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. 2020. *Efektivitas" Jogja Smart Service" Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta*. GOVERNMENT: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 13(2), 68-75.
- Nurviyanto, W, Wing, W, Hanson, P. 2020. *Evaluasi Tingkat Penerimaan Masyarakat terhadap Aplikasi Jogja Istimewa menggunakan Modifikasi Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)*. Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia Vol.14, No.2
- Rachmawati, R., Ramadhan, E. R., & Rohmah, A. 'Ainur. 2018. *Aplikasi Smart Province "Jogja Istimewa": Penyediaan Informasi Terintegrasi dan Pemanfaatannya*. Majalah Geografi Indonesia, 32(1), 14.
- Retnaningtyas, A. 2020. *Profil dan Opini Pengguna Aplikasi Wisata" Jogja Istimewa"*. Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada.
- Oktariyanda, T. A., Rahaju, T. 2017. *E-Government Strategy of Surabaya City Government Through E-RT/RW to Improve the Quality of Public Service*. The 2nd International Joint Conference on Science and Technology (IJCST)
- Azhari, A.O. and Prabawati, I., 2023. *EFEKTIVITAS PENERAPAN PERPAJAKAN PADA PELAKU USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (STUDI PADA UMKM DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA GUBENG)*. Publika, pp.1529-1538.