
IMPLEMENTASI KONSEP SMART CITY DALAM PELAYANAN PUBLIK DI YOGYAKARTA

IMPLEMENTATION OF THE SMART CITY CONCEPT IN PUBLIC SERVICES IN YOGYAKARTA

Nurul Jhoana Putri¹, Evarista Ndawa²

Administrasi Negara, Universitas Pamulang Serang^{1,2}

email : nuruljhoanaputri@gmail.com¹, ndawaevartista@gmail.com²

Accepted: Dec, 28th 2025 Published: Dec, 30th 2025

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mendorong perubahan besar dalam sistem tata kelola pemerintahan menuju arah digital. Salah satu wujud penerapannya adalah *e-governance*, yaitu penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *e-governance* dalam pelayanan publik di Kota Yogyakarta melalui program Jogja Smart Service (JSS) sebagai bagian dari konsep *Smart City*. Metode yang digunakan adalah studi pustaka (library research) dengan pendekatan kualitatif deskriptif, yang dilakukan melalui penelaahan berbagai literatur seperti jurnal, laporan pemerintah, dan kebijakan terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan JSS telah berhasil mengintegrasikan berbagai layanan public seperti administrasi kependudukan, perizinan, perpajakan, dan pengaduan masyarakat dalam satu platform digital terpadu. Hal ini berdampak positif terhadap peningkatan efisiensi pelayanan, kemudahan akses, serta transparansi dalam proses pemerintahan. Selain itu, JSS juga mendorong partisipasi masyarakat melalui fitur pelaporan dan umpan balik secara daring. Namun demikian, beberapa tantangan masih dihadapi, seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan infrastruktur TIK, dan kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat. Secara keseluruhan, penerapan *e-governance* melalui JSS di Kota Yogyakarta mencerminkan keberhasilan transformasi digital pemerintahan daerah yang mendukung terwujudnya *good governance* dan *smart governance*. Keberhasilan ini dapat dijadikan model bagi daerah lain dalam mengembangkan sistem pelayanan publik berbasis teknologi yang lebih inklusif, transparan, dan efisien.

Kata Kunci : *E-Governance*, *Smart City*, *Jogja Smart Service*, Pelayanan Publik, *Good Governance*.

ABSTRACT

The development of information and communication technology (ICT) has brought significant changes to government management systems toward digital transformation. One of its manifestations is *e-governance*, which refers to the use of digital technology to improve efficiency, transparency, and accountability in public services. This study aims to analyze the implementation of *e-governance* in public service delivery in Yogyakarta City through the Jogja Smart Service (JSS) program as part of the Smart City concept. The research method used is library research with a descriptive qualitative approach, conducted through a review of relevant literature, including academic journals, government reports, and policy documents. The results show that the implementation of JSS successfully integrates various public services such as civil administration, licensing, taxation, and citizen complaint systems

into a single digital platform. This integration has positively impacted the efficiency, accessibility, and transparency of government processes. Moreover, JSS encourages citizen participation through online feedback and reporting features. However, several challenges remain, including low digital literacy, limited ICT infrastructure, and insufficient public socialization about the program. Overall, the implementation of e-governance through JSS in Yogyakarta demonstrates the success of digital transformation in local governance, supporting the realization of good governance and smart governance. This success can serve as a model for other regions in developing technology-based public service systems that are more inclusive, transparent, and efficient.

Keyword : E-Governance, Smart City, Jogja Smart Service, Public Service, Good Governance.

*Corresponding author: nuruljhoanaputri@gmail.com

E-ISSN 3123-7312

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam satu dekade terakhir telah membawa perubahan besar dalam tata kelola pemerintahan modern. Pemerintah di berbagai negara dituntut meninggalkan model pelayanan konvensional yang lamban, birokratis, dan tidak efisien, menuju model pelayanan digital yang cepat, transparan, dan responsif. Transformasi ini melahirkan konsep electronic governance atau e-governance, yaitu penggunaan teknologi digital dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Penerapan e-governance menjadi bagian penting dari reformasi birokrasi serta upaya pemerintah dalam mewujudkan layanan publik yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat era digital. Sejumlah studi menunjukkan bahwa e-governance berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan publik dan tata kelola pemerintah.

Di Indonesia sudah menerapkan tata kelola pemerintahan yang berbasis elektronik melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Penerapan program ini diperkuat dengan adanya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE (Peraturan Presiden Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), 2018). Kebijakan ini mendorong pemerintah pusat dan daerah untuk memanfaatkan teknologi digital dalam setiap proses pelayanan publik, perumusan kebijakan, dan tata kelola pemerintahan. SPBE diharapkan dapat menciptakan kolaborasi antar instansi pemerintah, mempercepat pelayanan publik, dan meningkatkan transparansi dalam pembuatan dan pelaksanaan kebijakan.

Selain itu, dorongan inovasi daerah juga diperkuat melalui Permendagri Nomor 104 Tahun 2018 yang memberikan insentif inovasi bagi daerah yang berhasil mengembangkan inovasi pelayanan publik, tata kelola, serta inovasi lainnya yang memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Regulasi ini mendorong pemerintah daerah untuk kompetitif dalam menciptakan inovasi layanan, termasuk melalui implementasi smart city.

Salah satu contoh daerah yang telah menerapkan e-governance adalah Kota Yogyakarta melalui programnya *Jogja Smart Service* (JSS). Program ini

dikembangkan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian (Diskominfo) sebagai bentuk penerapan konsep *smart city* di bidang pelayanan publik. Konsep kota pintar atau biasa kita sebut *smart city* telah banyak diterapkan di negara-negara maju di dunia sejak awal perkembangan teknologi komunikasi dan informasi. Konsep ini muncul karena adanya peningkatan populasi masyarakat kota, serta adanya pergeseran secara dramatis terkait dengan pola perilaku dan kebiasaan. Sehingga mendorong masyarakat, perancang perkotaan, pihak swasta, dan pemerintah untuk membuat visi baru, yaitu kota pintar (Purnomo & Kasiwi, 2020). Melalui aplikasi JSS masyarakat dapat mengakses berbagai layanan seperti administrasi kependudukan, perizinan, kesehatan, perpajakan, dan website pengaduan masyarakat dalam satu platform digital. Dengan adanya program JSS ini menunjukkan keseriusan pemerintah Kota Yogyakarta dalam mewujudkan layanan publik yang cepat, terintegrasi, dan berbasis data.

Sebelum penerapan *smart city* dan JSS, pelayanan publik di Yogyakarta menghadapi berbagai persoalan seperti layanan yang tersebar tidak terintegrasi, waktu layanan yang lama, keharusan datang langsung ke kantor pemerintah, serta minimnya transparansi. Setelah implementasi JSS, berbagai perubahan signifikan terjadi, termasuk percepatan layanan, integrasi data antar-instansi, kemudahan akses layanan berbasis mobile, dan peningkatan transparansi melalui pelacakan layanan secara real time. Hal ini diterangkan dalam Penelitian terbaru dari U menunjukkan bahwa JSS meningkatkan aksesibilitas layanan publik dan efektif dalam mengintegrasikan layanan pemerintahan ke dalam sistem terpadu. Selain itu, Rahmawati & Prasetyo (2020) menunjukkan bahwa sistem layanan publik di Yogyakarta sebelum integrasi digital masih mengalami fragmentasi layanan, sehingga warga harus mengakses beberapa kanal berbeda untuk layanan administratif dasar. Kondisi ini berdampak pada rendahnya efisiensi dan meningkatnya potensi kesalahan antar unit layanan.

Implementasi e-governance di Yogyakarta tidak hanya ditujukan untuk memudahkan pelayanan, tetapi juga untuk memperkuat prinsip good governance yang mencakup transparansi, akuntabilitas partisipasi dan efisiensi. Melalui JSS, masyarakat dapat memantau secara real time status layanan secara daring, memberikan umpan balik, serta melaporkan permasalahan publik secara langsung. Hal ini meminimalisir ruang bagi terjadinya KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) serta memperkuat pengawasan sosial terhadap kinerja birokrasi. Dengan demikian, e-governance menjadi instrumen penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Namun, dalam penerapan program JSS ini juga terdapat kendala yang menjadi penghambat dalam pelaksanaannya seperti minimnya literasi digital masyarakat dan infrastruktur TIK yang masih kurang memadai terutama di daerah yang jauh dari perkotaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih dalam implementasi e-governance dalam pelayanan publik di Kota Yogyakarta melalui penerapan konsep *Smart City* dengan program JJS. Penelitian ini penting untuk memahami sejauhmana penerapan e-governance mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam terhadap konsep, teori, dan temuan yang sudah ada terkait dengan topik yang dikaji. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk menafsirkan fenomena secara deskriptif berdasarkan data non-numerik yang bersumber dari literatur. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan studi pustaka (*library research*). Metode ini dilakukan dengan cara menelaah, mengidentifikasi, serta menganalisis berbagai sumber literatur yang relevan dengan tema penelitian, seperti jurnal ilmiah, buku, laporan pemerintah, serta dokumen kebijakan terkait implementasi e-governance dan smart city di Kota Yogyakarta. Studi pustaka merupakan penelitian yang memanfaatkan sumber pustaka untuk memperoleh data dan informasi yang bersifat konseptual maupun empiris. Pendekatan ini digunakan karena topik yang dikaji telah banyak diteliti sebelumnya dan memiliki data sekunder yang melimpah dari berbagai sumber akademik maupun institusional. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan fenomena implementasi e-governance dalam konteks pelayanan publik secara sistematis dan mendalam berdasarkan data dari literatur yang dikaji.

C. Hasil dan Pembahasan

Pemerintah kota Yogyakarta melakukan langkah strategis untuk meningkatkan sistem pelayanan publik berbasis digital dengan menerapkan e-governance melalui program Jogja Smart Service (JSS). Aplikasi ini menggabungkan berbagai layanan seperti administrasi kependudukan, perizinan, pajak, kesehatan, dan pengaduan masyarakat dalam satu platform terpadu. Dengan JSS, masyarakat dapat mengakses layanan ini kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah. Hal ini menunjukkan upaya pemerintah Kota Yogyakarta untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih efisien dan nyaman bagi masyarakat. Selain itu, JSS juga mencerminkan penerapan prinsip smart governance, di mana teknologi digunakan untuk mendorong transparansi dan partisipasi publik. Sistem ini menyediakan fitur pelacakan status layanan secara real time, yang meminimalisir potensi penyimpangan dan memperkuat akuntabilitas aparatur pemerintah.

Penggunaan e-governance juga membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Yogyakarta. Dengan beralih dari sistem manual ke sistem digital, seluruh data dan aktivitas layanan dicatat secara elektronik. Ini membuat proses pelayanan lebih jelas dan akuntabel. Digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan mengurangi kemungkinan penyimpangan birokrasi (Fitriani, 2023). Masyarakat dapat melaporkan masalah dan memantau status layanan secara langsung melalui sistem daring. Karena terciptanya interaksi dua arah yang lebih terbuka antara warga dan penyedia layanan, kondisi ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Namun demikian, Yogyakarta masih menghadapi sejumlah tantangan dalam menerapkan e-governance. Salah satu hambatan utama adalah masyarakat tidak terbiasa dengan teknologi, terutama di kalangan orang tua dan kelompok yang kurang berpendidikan yang belum terbiasa menggunakan aplikasi online. Selain itu, keterbatasan infrastruktur TIK di beberapa wilayah pinggiran menjadi kendala lain dalam mencapai akses yang sama ke layanan digital. Meskipun JSS dianggap sebagai inovasi yang baik oleh masyarakat tetapi aplikasi masih sulit digunakan dan pemerintah tidak memberikan sosialisasi yang cukup. Oleh karena itu, pelatihan dan pendidikan sangat penting untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkan teknologi pelayanan publik secara optimal.

Keberhasilan implementasi *Jogja Smart Service* (JSS) di Kota Yogyakarta tidak terlepas dari berbagai faktor pendukung yang saling berkaitan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan berbasis digital. Faktor pertama yang paling mendasar adalah komitmen kuat dari Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mengembangkan konsep smart governance. Selain itu, keberhasilan implementasi *Jogja Smart Service* (JSS) di Kota Yogyakarta tidak terlepas dari berbagai faktor pendukung yang saling berkaitan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan berbasis digital. Faktor pertama yang paling mendasar adalah komitmen kuat dari Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mengembangkan konsep smart governance. Menurut Fitriani, (2023) kesiapan infrastruktur merupakan indikator utama dalam mengukur keberhasilan implementasi e-governance karena berpengaruh langsung terhadap kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat. Selain faktor infrastruktur, kapasitas dan kompetensi aparatur pemerintah juga menjadi aspek yang sangat menentukan keberhasilan program JSS. Aparatur pemerintah yang memahami sistem digital mampu menjalankan layanan dengan cepat, akurat, dan efisien. Oleh sebab itu, pemerintah daerah secara berkelanjutan memberikan pelatihan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi.

D. Penutup

Implementasi e-governance melalui program *Jogja Smart Service* (JSS) di Kota Yogyakarta menjadi bukti nyata penerapan tata kelola pemerintahan berbasis digital yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Program ini berhasil mengintegrasikan berbagai layanan masyarakat seperti administrasi kependudukan, perizinan, perpajakan, dan pengaduan dalam satu platform terpadu yang mudah diakses. Hal tersebut menunjukkan komitmen Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mewujudkan prinsip good governance yang transparan, akuntabel, dan efisien. Selain meningkatkan efisiensi pelayanan, penerapan JSS juga mendorong partisipasi masyarakat. Ini dilakukan dengan memberikan ruang bagi warga untuk memberikan umpan balik dan melakukan pengawasan online terhadap kinerja pemerintah. Oleh karena itu, e-governance sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan publik dan mengurangi kemungkinan praktik KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme).

Namun, implementasi JSS tidak terlepas dari berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK), rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, serta kurangnya sosialisasi mengenai pemanfaatan aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dari pemerintah untuk meningkatkan kapasitas aparatur, memperluas jaringan infrastruktur digital, dan memperkuat edukasi masyarakat agar manfaat e-governance dapat dirasakan secara merata.

Secara keseluruhan, penerapan e-governance melalui JSS di Yogyakarta merupakan langkah strategis menuju transformasi digital pemerintahan daerah. Keberhasilan program ini menjadi contoh nyata bahwa kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya merupakan kunci utama dalam mewujudkan pemerintahan yang cerdas (smart governance) dan pelayanan publik yang responsif di era digital.

E. Referensi

- Fitriani, S. (2023). Efektivitas E-Governance Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital. *Jurnal Transformasi Pemerintahan*, 8.
- Ilham. (2021). *E- GOVERNANCE* (pertama). Pnbit Deepublish.
- Kamarudin Sellang, Jamaludin, A. M. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik* (1st ed.). Penerbit Qiara Media.
- Kurniawan. (2022). Pelayanan Publik Di Era Digital: Teori dan Praktik. *Jurnal Administrasi Publik*, 9.
- Peraturan Presiden Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (2018).
- Purnomo, E. P., & Kasiwi, A. N. (2020). *E-Government Assessment pada Kualitas Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) di Kota Yogyakarta*. 5(2), 58–62.
- Situmorang, H., Agustia, R., Sunariyanto, S., Jailani, H. Y., Al-Ra'zie, Z. H., Latifa, D.,

- ... & Windra, P. (2025). *Buku Ajar Kebijakan Publik*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Sumarto, R. H. (n.d.). *NEW PUBLIC SERVICE PADA PELAYANAN KESEHATAN Kajian Pelayanan Kesehatan melalui BPJS Kesehatan*. 1–12.
- Syarkawi, S., Koeswara, H., & Aromatica, D. (2023). Village Financial Management In Gampong Blang Makmur Kuala Batee District Southwest Aceh Regency. *JUPIIS: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 15(187), 10-24114.