

Penerapan *Jogja Smart Service* dalam Pengaplikasian Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Kota Yogyakarta

Atik Septi Winarsih, Dewi Sekar Kencono

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas/Muhammadiyah Yogyakarta
 Jl. Brawijaya, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta. 55183. Telepon: 0274-387656 ext 161
 Email: atikseptiwinarsih@umy.ac.id ; dewisekarkencono@umy.ac.id
 DOI: <https://doi.org/10.18196/ppm.511007>

Abstrak

Perjalanan perkembangan teknologi komunikasi semakin pesat. Pemerintah menggunakan perkembangan teknologi untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Pemerintah kota Yogyakarta telah meluncurkan aplikasi Jogja Smart Service (JSS). Aplikasi ini telah berjalan kurang lebih dari tahun 2017. Masih banyaknya masyarakat yang belum paham terkait penggunaan aplikasi ini terutama dalam mendapatkan pelayanan pada masa pandemi Covid-19 menjadi sebuah permasalahan. Munculnya keengganan untuk melakukan adopsi penggunaan aplikasi membuat pengabdian tergerak untuk membantu dalam usaha penerapan aplikasi JSS. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang akan dilaksanakan guna mengedukasi masyarakat tentang kegunaan Jogja Smart Service (JSS). Seperti halnya luaran yang diinginkan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah masyarakat Kota Yogyakarta mampu menggunakan aplikasi dan mendapat pelayanan prima melalui aplikasi JSS ini. Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan dengan bentuk sosialisasi atau penyuluhan terlebih dahulu dan kemudian dilanjutkan dengan pendampingan yang diarahkan dalam bentuk praktik. Luaran serta manfaat yang akan didapatkan dari pelaksanaan program pengabdian masyarakat ini antara lain dapat mengedukasi penggunaan JSS dalam bentuk pelayanan terbarukan satu pintu di mana akan banyak akses penting untuk seluruh masyarakat, serta dapat membantu masyarakat untuk berpikir kreatif dan inovatif serta solutif.

Kata kunci: pelayanan public; Aplikasi; Yogyakarta; Jogja Smart Service; Covid-19

Abstract

The journey of development of communication technology is getting faster. The government uses technological developments to provide services to the community. The Yogyakarta city government has launched the Jogja Smart Service (JSS) application. This application has been running for more or less than 2017. There are still many people who do not understand the use of this application, especially in getting services during the Covid-19 pandemic, which is a problem. The emergence of reluctance to adopt the use of applications makes devotees moved to assist in the effort of implementing JSS applications. Community service activities that will be carried out to educate the public about the usefulness of Jogja Smart Service (JSS). As with the desired outcome in this community service activity, the people of Yogyakarta City are able to use the application and get excellent service through this JSS application. The implementation of this community service is carried out in the form of socialization or counseling first and then followed by assistance that is directed in the form of practice. The outcomes and benefits that will be obtained from the implementation of this community service program include educating the use of JSS in the form of a one-stop renewable service where there will be many important accesses for the entire community, and can help the community to think creatively and innovatively as well as solutions.

Keyword: Public service; Application; Yogyakarta; Jogja smart service; Covid-19

Pendahuluan

Sehubungan dengan pemanfaatan teknologi dan keefektifan penggunaan layanan yang dapat membantu masyarakat, serta mendorong masyarakat untuk dapat mengelola dan memanfaatkan akses pelayanan yang sudah dibentuk sederhana mungkin serta beranjak dari kekurangan pemahaman masyarakat yang lebih mementingkan tentang pelayanan yang dilakukan secara *offline* namun sulit untuk dijangkau, maka dibentuk 1 aplikasi yang dapat menjadi 1 pintu atau akses yang berperan sebagai perantara antara 1 tindakan dan kepentingan masyarakat dengan pusat bantuan layanan. Aplikasi yang dikenal sebagai *Jogja Smart Service* (JSS) menjadi pusat layanan pemberitahuan antara masyarakat dengan pemerintah pusat sebagai bentuk layanan yang menjadi tolok ukur kesejahteraan masyarakat.

Mengadaptasi dari kebiasaan masyarakat yang mulai memperhatikan lingkungan dan sistem kerja praktis, menjadikan salah satu penggunaan aplikasi atau tenaga bantu utama dalam mengakses layanan pemerintah yang dilakukan hanya melalui *smartphone*, di mana saat ini

tantangan terbesar dari pengaplikasian layanan dan akses mudah tersebut dapat dilakukan melalui *smartphone*. Selain itu dapat dilihat juga dengan banyaknya penggunaan *smartphone* sebagai perantara penggunaan aplikasi yang tepat. Demi meningkatkan kesadaran masyarakat untuk dapat mengelola dan memanfaatkan dengan baik aplikasi JSS, seperti halnya pengaduan dan aktivitas masyarakat, pertolongan pertama, tanggap Covid-19, prasarana kepengurusan administrasi kependudukan, kepengurusan kepolisian hingga pemantauan infrastruktur kota dan masih banyak hal-hal lainnya. Pada dasarnya masyarakat harus mengetahui kelebihan yang harus dipahami untuk menggunakan aplikasi JSS sebagai bentuk *support* pemerintah terhadap pelayanan satu pintu

Lokasi pengabdian ini, dilakukan di Kelurahan Notoprajan, Ngampilan, Kota Yogyakarta. Kelurahan Notoprajan memiliki luas wilayah 037 km², Kelurahan Notoprajan berada di sebelah barat pusat Kota Yogyakarta. Wilayah Kelurahan Notoprajan terdiri atas 50 RT (Rukun Tetangga) dan 8 RW (Rukun Warga). Jarak dari Kelurahan Notoprajan ke pusat pemerintahan kecamatan sekitar 1,5 km..

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, masih banyak masyarakat yang belum dapat mengelola dengan baik aplikasi JSS dengan tepat, seperti halnya masih banyak masyarakat yang belum sadar mengenai pentingnya aplikasi JSS sebagai layanan satu pintu dari masyarakat untuk pemerintah, dapat dicontohkan salah satunya proses perbaikan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di mana pada saat ini untuk perbaikan kartu KTP itu tidak lagi dilayani secara langsung di tempat, namun sudah dilayani melalui *online*, hanya dengan membuka *smartphone*, lalu isi ketentuan dan syarat perbaikan di aplikasi JSS dan kemudian konfirmasi ke pusat layanan, dan KTP sudah bisa diambil ke esokan harinya.

Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat dengan tujuan menyelesaikan permasalahan mitra ini dengan menggunakan metode pelatihan dan pendampingan. Permasalahan yang dihadapi mitra, yaitu:

- a. Pandemi membuat keterbatasan dalam memperoleh pelayanan publik
- b. Kegagapan dalam adaptasi teknologi informasi dan komunikasi sehingga masyarakat lebih memilih cara konvensional dalam memperoleh pelayanan
- c. Keterbatasan dan literasi digital menjadi permasalahan

Metode kegiatan yang digunakan adalah metode daring dan luring dengan melakukan sosialisasi penggunaan aplikasi JSS. Guna menunjang kegiatan ini, metode pelaksanaan yang akan dilakukan yaitu:

1. Metode pengumpulan data

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data kegiatan masyarakat atas sumbangsih penggunaan JSS sebagai salah satu bentuk layanan public.

2. Menentukan tema pengabdian yang akan diberikan

Berdasarkan atas apa yang telah dilakukan dalam survei yang diuraikan secara rinci pada latar belakang sehingga tema pengabdian kepada masyarakat yaitu penerapan *Jogja Smart Service* dalam pengaplikasian layanan

3. Mencari Studi Pustaka

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data referensi dari berbagai jenis sumber keilmuan yang menunjang permasalahan dan sedang dicarikan solusi, teori, dan implementasi tentang tema.

4. Membuat materi kegiatan.

Berdasarkan studi pustaka yang telah dilakukan maka ada dibuat materi kegiatan, berupa penyuluhan dan pelatihan (praktik)

5. Menyajikan Penyuluhan dan Pelatihan (praktik)

Penyuluhan dan pelatihan (praktik) diberikan dengan metode daring (*online*) dan luring (*offline*/tatap muka) dengan materi yang berkaitan dengan program/kegiatan yang telah ditentukan.

6. Membuat ruang komunikasi dan diskusi antara warga dan pemerintah Kota Yogyakarta

Pengabdian ini, kami akan berkolaborasi dengan Dinas Komunikasi, Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta untuk membuka ruang diskusi yang menjadi keluhan dan kesulitan warga dalam menggunakan aplikasi *Jogja Smart Service*.

7. Melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi

Monitoring dan evaluasi dilakukan untuk melihat sejauh mana perkembangan masyarakat dari hasil pengabdian masyarakat.

8. Kolaborasi dengan *stakeholder* lain

Kolaborasi yang dilakukan dengan pihak lain dalam kegiatan pengabdian ini merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan. Kolaborasi dalam pengabdian masyarakat merupakan bentuk kerja sama yang saling terkait untuk mencapai tujuan mengatasi permasalahan mitra.

Hasil dan Pembahasan

Pengabdian telah dilaksanakan pada 28 Maret 2022 bertempat di Aula Panti Asuhan Yatim Putri Aisyah Serengan Kota Yogyakarta. Tim pengabdian bekerja sama dengan Dinas Komunikasi, Informasi dan Persandian sebagai narasumber dalam sosialisasi penggunaan *Jogja Smart Service* (JSS). Pada pelaksanaan pengabdian ditemui bahwa dari warga yang hadir belum pernah menggunakan JSS. Terdapat hambatan yang ditemui seperti jarang mengikuti sosialisasi dari pemerintah kota, tidak memiliki *handphone*, tidak terbiasa menggunakan aplikasi pelayanan *online* sehingga memilih pelayanan konvensional serta rendahnya literasi digital masyarakat. Pada masa pandemi Covid-19 membuat warga tidak tertarik untuk menggunakan layanan *online* dan lebih memilih menunda permohonan untuk mendapatkan pelayanan konvensional. Merujuk pada hasil temuan di lapangan pada saat pandemic, perlu pendekatan lebih kepada warga masyarakat dalam melakukan perubahan tatanan pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam urusan pemerintahan khususnya pelayanan publik. Tidak mudah melakukan perubahan adaptasi secara cepat dalam pendayagunaan TIK. Perlu pendampingan dan pemantauan terhadap proses adaptasi yang dilakukan oleh warga masyarakat. Selain itu harus ada kebijakan yang mendorong warga untuk lebih menggunakan JSS dalam kehidupan sehari-hari. JSS bukan hanya aplikasi untuk pelayanan publik, tetapi menjadi salah satu media komunikasi dan transfer informasi dari, untuk, dan ke masyarakat- Pemerintah Kota Yogyakarta.



Gambar 1 Tim pengabdian, pembicara, dan warga yang hadir



Gambar 2 Warga sedang mencoba aplikasi *Jogja Smart Service*



Gambar 3 Pendampingan yang dilakukan oleh tim pengabdian dan pembicara



Gambar 4 Penyerahan bantuan pengabdian dari ketua tim kepada perwakilan warga

Pada tahapan *monitoring* dan evaluasi yang dilakukan oleh tim pengabdian warga masyarakat Kalurahan Ngampilan Kota Yogyakarta diperoleh hasil yang baik. Evaluasi ini dilaksanakan pada pertengahan bulan Mei 2022. Tingkat pemahaman warga dalam menggunakan aplikasi JSS semakin meningkat dan warga tidak lagi ragu dalam menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu warga merasa puas terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mendayagunakan kemajuan TIK.

Simpulan

Pandemi Covid-19 dan kemajuan TIK memang tidak mudah untuk dilewati. Masyarakat yang tidak mudah melakukan adaptasi kebiasaan baru dalam pendayagunaan TIK dikarenakan gagap teknologi dan minim literasi digital. Sosialisasi dan pendampingan dalam pengenalan aplikasi-aplikasi baru dalam upaya perwujudan *smart government* yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada pihak-pihak terkait yang telah mendukung pelaksanaan program pengabdian Lembaga Pengabdian Masyarakat (LPM) UMY atas hibah Pengabdian Masyarakat dan Dinas Komunikasi, Informasi dan Persandian Pemerintah Kota Yogyakarta sebagai *stakeholder*. Ucapan terima kasih juga diucapkan kepada seluruh tim teknis yang membantu dan terlibat.

Daftar Pustaka

1. Godjali, Moh. Rizky, Wahyu Kartiko Utami, and Gilang Ramadhan. 2021. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Model Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Berbasis Transparansi Dan Partisipasi Warga Pada Kantor Desa Sindangsari Dan Desa Pasir Karag." *Komunitas : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 1 (1): 9–21. <https://doi.org/10.31506/komunitas:jpkm.v1i1.11665>.
2. Haerana, Abdi, and Amartiwi Isra. 2019. "Pelatihan Teknik Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Kecamatan Rappocini Kota Makassar." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 1 (April): 21–35.
3. Hutagalung, Simon S, Nana Mulyana, and Dedy Hermawan. 2017. "Sakai Sambayan." *Pengabdian Masyarakat Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Bagi Layanan Kabupaten Lampung Selatan*.
4. Irawan, Bambang, and Muhammad Nizar Hidayat. 2021. "Asistensi Pembuatan Website 'Mall Pelayanan Publik' Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda." *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 5 (5): 1120–28. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v5i5.7766>.
5. Pangestuti, Dewi Cahyani, and Renny Husniaty. 2021. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kelurahan Limo Depok." *Jurnal Abdimas BSI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 4 (1): 46–59. <https://doi.org/10.31294/jabdimas.v4i1.8381>.
6. Rachman, M Taufik, Rahmad Hidayat, M Ariy Dermawan, Kecamatan Kopang, Di Desa, and Dasan Baru. 2021. "Peningkatan Pemahaman Standar Pelayanan Publik Di Desa Dasan Baru Kecamatan Kopang Kabupaten Lombok Tengah," 35–39.
7. Ritnawati, Ritnawati, Rinto Suppa, and Muhlis Muhallim. 2020. "Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Android Pada Kantor Desa Kaliba Mamase." *SPEKTA (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat : Teknologi Dan Aplikasi)* 1 (2): 95. <https://doi.org/10.12928/spekta.v1i2.2860>.
8. Setyaningsih, Gustin, Muhamad Awiet, Wiedanto Prasetyo, and Heraya Fitria. 2021. "Pelatihan Penggunaan Aplikasi Mobile Pengaduan Masyarakat Kepada Pemerintah Desa Kedunggede" 3 (1): 28–38.
9. Yudhistiro, Kukuh, Elta Sonalitha, Hudan Eka Rosyadi, and Aditya Hidayat Pratama. 2019. "Pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat Kelurahan Gadingkasri, Kota Malang." *JMM - Jurnal Masyarakat Merdeka* 2 (2): 14–19. <https://doi.org/10.51213/jmm.v2i2.23>.