

**PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP KEMUDAHAN DAN KEANDALAN
APLIKASI JOGJA *SMART SERVICE* (JSS) DALAM IMPLEMENTASI
E-GOVERNMENT DI KOTA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia**

Oleh

HAFIZH ARKAAN MUTTAQIN

21321070

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

Persepsi Pengguna Terhadap Kemudahan dan Keandalan Aplikasi Jogja *Smart Service* (JSS) Dalam Implementasi *E-Government* di Kota Yogyakarta

Disusun oleh:

Hafizh Arkaan Muttaqin

21321070

Telah disetujui oleh dosen pembimbing skripsi untuk diujikan dan dipertahankan di hadapan tim penguji skripsi pada

Tanggal: 2 September 2025

Dosen Pembimbing Skripsi

Pembimbing 1: Dr. Anang Hermawan, S.Sos, M.A.

NIDN. 0506067702



Pembimbing 2: Dian Dwi Anisa, S.Pd., M.A.

NIDN. 0508019101



LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Persepsi Pengguna Terhadap Kemudahan dan Keandalan Aplikasi Jogja Smart
Service (JSS) Dalam Implementasi *E-Government* di Kota Yogyakarta

Disusun oleh:

Hafizh Arkaan Muttaqin

21321070

Telah dipertahankan dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Ilmu
Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia

Hari : Selasa

Tanggal. : 9 September 2025

Dosen Penguji

1. Dr. Anang Hermawan, S.Sos, M.A
NIDN. 0506067702
2. Dian Dwi Anisa, S.Pd., M.A.
NIDN. 0508019101
3. Dr. Herman Felani, S.S., M.A
NIDN. 0521128202



Mengetahui,

Ketua Program Studi Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia



Dr. Zaki Habibi., M.Comms

PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Hafizh Arkaan Muttaqin

Nomor Mahasiswa : 21321070

Melalui surat ini saya menyatakan, bahwa:

1. Selama menyusun skripsi ini, saya telah mematuhi prinsip-prinsip integritas akademik yang dijunjung tinggi oleh Universitas Islam Indonesia. Tidak ada tindakan seperti, penjiplakan, kolaborasi dalam pembuatan skripsi oleh pihak lain, atau pelanggaran lain terhadap etika akademik yang saya lakukan.
2. Oleh karena itu, skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri secara orisinal, bukan sekedar menjiplak atau menggunakan karya orang lain.
3. Jika pada masa yang akan datang, setelah saya menyelesaikan Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia, terdapat bukti yang meyakinkan bahwa skripsi ini merupakan hasil jiplakan atau karya orang lain. Saya akan menerima konsekuensi akademis yang ditetapkan oleh Universitas Islam Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya setuju dengan sebenar-benarnya

Yogyakarta, 3 September 2025

Yang menyatakan,



(Hafizh Arkaan Muttaqin 21321070)

MOTTO

“Kejarlah akhirat maka dunia akan mengikutinya”

“Sesungguhnya dibalik kesulitan itu ada kemudahan”

[QS. Al-Insyirah : 5]

“Jika kamu bertawakal kepada Allah dan berserah diri sepenuhnya kepada-Nya, maka Allah akan mengangkat bebanmu, menghilangkan kekhawatiranmu, dan memberikan kelegaan dalam hatimu”

[HR. At Tirmidzi]

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya ini untuk kedua orang tua saya dan keluarga saya, serta sahabat dekat yang telah mendukung dalam kondisi apapun.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alam, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Persepsi Pengguna Terhadap Kemudahan dan Keandalan Aplikasi Jogja *Smart Service* (JSS) Dalam Implementasi E-Government di Kota Yogyakarta”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi. Penelitian ini merupakan hasil pengkajian penulis mengenai persepsi pengguna terhadap layanan digital publik melalui aplikasi JSS, khususnya dalam aspek kemudahan penggunaan dan keandalan sistem dalam kerangka implementasi e-government di Kota Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, doa, serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Allah SWT, Yang Maha Pengasih lagi Maha Pemberi Petunjuk.
2. Orang tua, Abi dan Umi yang telah memberikan doa, kasih sayang, serta dukungan baik secara moral maupun material yang tiada henti. Terima kasih atas segala bentuk pengorbanan, kesabaran, dan pengertian yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga berhasil menyelesaikan studi ini. Semoga segala kebaikan dibalas dengan limpahan rahmat dan keberkahan dari Allah SWT.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia, Dr.rer.soc. Masduki S.Ag., M.Si.
4. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia sekaligus Dosen Pembimbing Akademik, Dr. Zaki Habibi., M.Comms
5. Seluruh informan penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi berharga untuk mendukung kelancaran penelitian ini. Terima kasih atas kontribusi, keterbukaan, dan partisipasi yang sangat berarti bagi penyusunan skripsi ini.

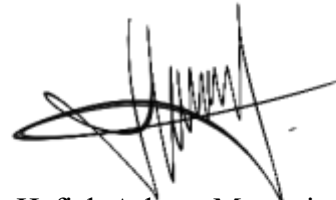
Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada para dosen pembimbing, Dr. Anang Hermawan, S.Sos., M.A. dan Ibu Dian Dwi Anisa, S.Pd., M.A., atas arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berharga selama penyusunan skripsi ini. Lebih lanjut, kepada seluruh dosen dan staf Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia

yang telah memberikan ilmu, bimbingan, serta dukungan administratif selama masa studi hingga penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan lapang dada penulis menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi kontribusi kecil dalam pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam kajian *e-government* di Kota Yogyakarta maupun lainnya.

Yogyakarta, 5 Mei 2025

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized loop followed by a series of vertical and horizontal strokes.

Hafizh Arkaan Muttaqin

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
1. Manfaat Teoritis	8
2. Manfaat Praktis	8
E. Tinjauan Pustaka	9
F. Landasan Teori	12
1. E-government	12
2. Difusi Inovasi	14
3. Persepsi	17
G. Metode Penelitian	20
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	20
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	21
3. Teknik Pengumpulan Data	22
4. Teknik Analisis Data	24
5. Keabsahan Data	25
6. Operasional Konsep dan Indikator	26
BAB II	30
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	30
A. Sejarah dan Perkembangan <i>Jogja Smart Service</i>	30
B. Profil <i>Jogja Smart Service</i>	31
C. Fitur dan Layanan <i>Jogja Smart Service</i>	32
BAB III	37

TEMUAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Temuan Penelitian.....	37
1. Kognitif.....	38
2. Afektif	45
3. Konatif.....	48
B. Pembahasan	50
1. E-Government.....	50
2. Persepsi pengguna aplikasi JSS	52
3. Refleksi Teoretik.....	56
BAB IV	63
PENUTUP	63
A. Kesimpulan	63
B. Keterbatasan Penelitian	64
C. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	69
A. Pedoman Wawancara	69
B. Transkrip Wawancara.....	70
C. Jenis Layanan Pada Aplikasi JSS	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tangkapan Layar <i>Review Google Play Store</i>	5
Gambar 2. 1 Logo <i>Jogja Smart Service</i>	30
Gambar 2. 2 Tangkapan Layar Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> dari <i>Smartphone</i> (2024)	32
Gambar 2. 3 Tangkapan Layar Website <i>Jogja Smart Service</i>	33
Gambar 2. 4 Tangkapan Layar Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> (2024).....	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kalender Kegiatan Penelitian	21
Tabel 1. 2 Cuplikan Matriks Kode.....	24
Tabel 1. 3 Aspek Persepsi Pengguna JSS terhadap Kemudahan dan Keandalan	27
Tabel 1. 4 Peta Konsep dan Tabel Operasional	28
Tabel 2. 1 Jenis Layanan Pada Aplikasi JSS	36
Tabel 3. 1 Data Diri Informan.....	37

ABSTRAK

Penelitian ini membahas persepsi pengguna terhadap kemudahan dan keandalan aplikasi Jogja *Smart Service* (JSS) dalam konteks implementasi *e-government* di Kota Yogyakarta. Latar belakang penelitian didasarkan pada pentingnya transformasi digital dalam pelayanan publik guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, efisien, dan akuntabel. Permasalahan yang diteliti adalah bagaimana pengguna memaknai kemudahan dan keandalan layanan aplikasi JSS dalam memenuhi kebutuhan mereka sebagai masyarakat Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Informan penelitian berjumlah 10 orang pengguna aplikasi JSS yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Periode pengumpulan data berlangsung sejak November 2024 hingga April 2025 dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi non-partisipatif, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles & Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna memandang JSS sebagai inovasi yang mempermudah akses layanan publik, meskipun masih terdapat keluhan terkait gangguan teknis dan kurangnya respons cepat dari pemerintah. Persepsi positif muncul dari tampilan aplikasi yang *user-friendly*, integrasi layanan dalam satu aplikasi, dan kejelasan informasi. Namun, persepsi negatif didorong oleh kendala teknis seperti respons yang lambat dan ketidakkonsistenan informasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi *e-government* tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada pengalaman langsung pengguna dalam mengakses layanan digital. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan teknis, optimalisasi fitur, serta strategi komunikasi digital yang lebih efektif agar aplikasi JSS dapat lebih diterima masyarakat secara luas.

Kata Kunci: Persepsi Pengguna, *E-government*, Jogja *Smart Service* (JSS), Kemudahan, Keandalan.

ABSTRACT

This research discussed the user's perception of the ease of use and reliability of the Jogja Smart Service (JSS) application in the context of e-government implementation in the city of Yogyakarta. The background of the research was based on the importance of digital transformation in public services to realize transparent, efficient, and accountable governance. The problem investigated was how users perceived the ease and reliability of the JSS application's services in meeting their needs as citizens of Yogyakarta. This study used a qualitative approach with a case study method. The research informants consisted of 10 users of the JSS application who were selected through a purposive sampling technique. The data collection period took place from November 2024 to April 2025 using in-depth interviews, non-participatory observation, and documentation as data collection techniques. The data analysis was conducted using the Miles & Huberman model, which included data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the research indicated that the majority of users viewed JSS as an innovation that simplified access to public services, although there were still complaints regarding technical glitches and a lack of prompt responses from the government. A positive perception arose from the application's user-friendly interface, the integration of services into a single application, and the clarity of the information provided. However, a negative perception was driven by technical obstacles such as slow responses and informational inconsistencies. These findings suggested that the success of e-government implementation depended not only on the availability of technology but also on the direct user experience in accessing digital services. This research recommended technical improvements, feature optimization, and more effective digital communication strategies so that the JSS application could be more widely accepted by the public.

Keywords: *User Perception, E-government, Jogja Smart Service (JSS), Ease of use, Reliability*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi, kemajuan teknologi internet telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan. Masyarakat kini memiliki kebutuhan yang lebih kompleks dan teknologi memiliki peran penting dalam memenuhi serta mempermudah aktivitas sehari-hari. Internet telah berubah menjadi jembatan digital yang mempermudah kehidupan masyarakat dalam mengakses segala informasi dan komunikasi tanpa batas yang mencakup bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi, hingga pelayanan publik (Novriando dkk., 2020). Hal tersebut telah mendorong berbagai inovasi, termasuk lahirnya platform layanan digital yang dirancang untuk memenuhi beragam kebutuhan masyarakat secara luas. Platform layanan digital merupakan solusi inovatif yang memanfaatkan kemajuan teknologi dalam memberikan layanan terutama dalam bidang pelayanan publik (Putra dkk., 2021). Sari dkk, (2024) lebih lanjut menjelaskan bahwa kehadiran platform layanan digital berperan penting dalam mempercepat proses layanan publik, meningkatkan transparansi, dan memperkuat akuntabilitas pemerintah.

Pelayanan publik sendiri memiliki kedudukan yang sangat fundamental dalam sistem pemerintahan. Hal tersebut sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Indonesia). Bahwa undang-undang tersebut mengharuskan pemerintah memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada setiap warga negara. Mengutip dari Kurniawan (2005) yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau upaya yang dilakukan untuk melayani kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan kepentingan umum sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, setiap warga negara memiliki hak mendasar untuk mendapatkan layanan yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Sebagai pelaksana, pemerintah memiliki kewajiban moral dan hukum untuk menciptakan sistem layanan yang terbuka, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan..

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan hak mereka. Layanan yang disediakan mencakup berbagai sektor penting seperti, kesehatan, pendidikan administrasi, dan lainnya. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat, sekaligus untuk membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah sebagai penyelenggara negara. Pelayanan publik yang baik tidak hanya sekedar memenuhi kebutuhan dasar, namun juga untuk mewujudkan

tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka dan responsif terhadap aspirasi masyarakat. Hal tersebut diwujudkan melalui penerapan sistem pelayanan yang transparan, efisien, dan akuntabel. Dengan begitu, masyarakat dapat melihat, memahami, hingga turut mengawasi proses pelayanan yang mereka terima. Dengan demikian, pelayanan publik juga berperan penting dalam mendorong terciptanya hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat karena masyarakat merasa dilibatkan, dihargai, dan dilayani secara setara (Kurniawan, 2005).

Menurut data dari Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2023, laporan mengenai maladministrasi tahun 2023 sebanyak 3.415 laporan. Jumlah tersebut mengalami penurunan dibandingkan tahun 2022 yang berjumlah 8.292 laporan. Data tersebut menunjukkan adanya perbaikan dalam tata kelola pelayanan publik yang dapat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi dalam sistem pelayanan publik (Ombudsman, 2023). Transformasi digital di sektor publik dalam pengembangan aplikasi layanan berbasis digital telah mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi, mengajukan keluhan, dan mendapatkan solusi secara cepat. Selaras dengan perkembangan teknologi, peningkatan kualitas layanan publik menjadi kebutuhan mendesak agar suatu daerah tidak mengalami ketertinggalan. Aksesibilitas informasi layanan publik kini menjadi salah satu kunci utama dalam perencanaan dan pembangunan di suatu kota atau negara (Sofiana, 2023).

Kota-kota besar di Indonesia terus berupaya untuk membangun sebuah kota yang dapat terintegrasi dengan sistem layanan publik guna menciptakan efektivitas dan efisiensi yang lebih baik dalam melayani masyarakat. Dalam proses tersebut, pemerintah daerah dituntut untuk berinovasi dalam pelayanan publik yang lebih responsif dan relevan dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Salah satu bentuk inovasi adalah dengan menerapkan *electronic government (E-government)* yang memungkinkan layanan publik dilakukan secara digital. Melalui penerapan *e-government*, pemerintah dapat mengurangi hambatan birokrasi yang selama ini menjadi kendala dalam pelayanan konvensional sekaligus mempercepat akses masyarakat terhadap berbagai layanan pemerintahan. Layanan-layanan tersebut mencakup berbagai sektor penting seperti, administrasi kependudukan, transportasi, pendidikan, hingga sektor kesehatan (Sofiana, 2023). Dengan begitu, *e-government* dapat menjadi langkah strategis dalam mewujudkan *smart city* yang adaptif terhadap tantangan zaman.

Menurut *Organization of American States (OAS)*, *E-government* didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Hal tersebut bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat serta memperbaiki efisiensi, efektivitas, dan konektivitas

antara pemerintah dengan berbagai lapisan masyarakat (Irawan dan Hidayat, 2021). Konsep tersebut tidak hanya berfokus pada digitalisasi administrasi, tetapi juga pada pembentukan sistem pemerintahan yang lebih terbuka dan partisipatif. Maka dari itu, dalam era digital yang semakin berkembang, *e-government* dapat menjadi solusi untuk menjawab tantangan modernisasi pelayanan publik di era digital.

Melalui sistem ini, proses administrasi yang sebelumnya lambat dan rumit dapat dipercepat serta disederhanakan, sehingga masyarakat dapat menerima layanan secara lebih cepat, mudah, dan transparan. Selain itu, Pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan juga membuka ruang partisipasi yang lebih luas bagi masyarakat. Masyarakat tidak hanya sebagai pengguna layanan, tetapi juga memiliki peran dalam memberikan masukan, mengawasi kinerja pemerintah, hingga berkontribusi dalam proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu, penerapan *e-government* tidak hanya sekedar perubahan sistem pelayanan, tetapi juga mencerminkan transformasi cara kerja pemerintah dalam melayani dan melibatkan warganya secara aktif dan setara.

Implementasi *e-government* di Indonesia didasarkan pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* (Indonesia). Menjadi landasan utama bagi pemerintah pusat dan daerah dalam mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi ke dalam sistem tata kelola pemerintahan. Inpres tersebut menekankan bahwa pemanfaatan teknologi harus diarahkan untuk mendukung terciptanya pemerintahan yang lebih efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabel sehingga pelayanan publik dapat berjalan secara optimal (KemenPANRB, 2020). Dengan adanya kebijakan tersebut, pemerintah diharapkan mampu melakukan transformasi digital secara menyeluruh dan berkelanjutan, tidak hanya dalam penyediaan layanan publik, tetapi juga dalam proses internal pemerintahan. Lebih dari itu, teknologi yang digunakan bukan hanya untuk mempercepat layanan administratif, tetapi juga untuk memfasilitasi partisipasi publik, menyerap aspirasi, dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Dengan demikian, *e-government* tidak hanya sekedar perubahan teknis, melainkan sebuah langkah menuju pemerintahan yang adaptif, partisipatif, dan berbasis kebutuhan masyarakat masa kini dan akan datang.

Sebagai bentuk penerapannya, Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta telah meluncurkan aplikasi Jogja *Smart Service* (JSS), sebuah platform layanan *e-government* berbasis single ID, *Single Window*, *Single On*. Dengan sistem tersebut, masyarakat cukup menggunakan satu identitas untuk mengakses berbagai layanan publik dari berbagai instansi, semuanya tersedia dalam satu portal digital yang terpadu (Diskominfo, 2018b). Hal

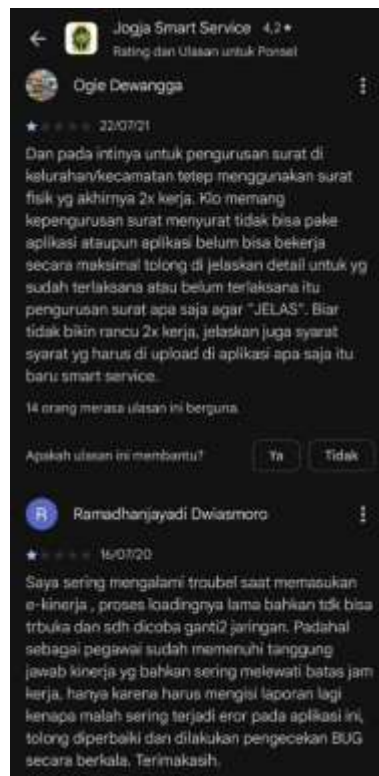
tersebut dimaksudkan untuk menyederhanakan birokrasi dan mempercepat proses pelayanan bagi masyarakat. Aplikasi JSS dirancang sebagai bagian dari inisiatif menuju *smart city*, yakni kota yang mengandalkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas hidup warganya secara berkelanjutan. Dengan hadirnya JSS, Pemerintah Kota Yogyakarta berupaya menciptakan pelayanan publik yang lebih cerdas, efisien, dan berkelanjutan. JSS yang juga dikenal dengan nama Jogja Siap Solusi, merupakan aplikasi digital yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota (Pemkot) Yogyakarta. JSS resmi diluncurkan pada tanggal 7 Juni 2018 oleh Wakil Walikota Yogyakarta, Heroe Poerwadi, bertepatan dengan peringatan Hari Jadi Pemkot Yogyakarta ke-71.

Aplikasi JSS dirancang untuk memberikan akses cepat dan mudah bagi masyarakat dalam memperoleh informasi dan layanan pemerintah. Dengan hadirnya JSS, semua layanan pemerintahan yang sebelumnya terpisah kini terintegrasi dalam sebuah aplikasi yang praktis, bermanfaat, tanggap, transparan, dan akuntabel. Integrasi layanan dalam JSS memungkinkan masyarakat menghemat waktu dan tenaga karena tidak perlu datang langsung ke kantor pemerintahan karena cukup melalui satu aplikasi. Mengutip dari Diskominfo (2018), hadirnya JSS diharapkan dapat mempercepat transformasi digital dalam pelayanan publik serta menjadi sarana utama bagi masyarakat Yogyakarta untuk mengakses layanan secara lebih cepat, efisien, dan terbuka. Aplikasi JSS juga menjadi bentuk komitmen pemerintah kota dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup masyarakat yang semakin mengandalkan layanan digital.

Keberhasilan aplikasi JSS dalam pelayanan publik sangat bergantung kepada persepsi para pengguna. Persepsi tersebut dapat mengacu pada kemudahan penggunaan, manfaat, dan kepercayaan mereka terhadap aplikasi tersebut (Musaddad dkk., 2020). Setelah menggunakan JSS, masyarakat akan memberikan berbagai persepsi atau penilaian sebagai bentuk respons terhadap pengalaman mereka selama menggunakan aplikasi JSS. Persepsi pengguna menjadi salah satu indikator penting untuk menilai bagaimana kualitas layanan yang dirasakan masyarakat dan sejauh mana aplikasi JSS mampu menjawab kebutuhan dan harapan mereka (Rahim, 2022).

Persepsi ini tidak hanya terbatas pada aspek teknis seperti, kecepatan sistem, kejelasan informasi, atau responsivitas layanan, tetapi juga menyentuh aspek emosional seperti, rasa puas dan kepercayaan terhadap aplikasi. Jika persepsi yang terbentuk positif, masyarakat akan terdorong untuk terus menggunakan dan merekomendasikan aplikasi kepada orang lain. Namun, sebaliknya jika persepsi yang terbentuk negatif akibat kendala teknis atau kurangnya

sosialisasi, maka tingkat adopsi dan kepercayaan terhadap layanan digital pemerintah dapat menurun.



Gambar 1. 1
Tangkapan Layar Review Google Play Store

Sumber: <https://play.google.com/store/apps/details?id=id.go.jogjakota.jogjasmarthservice>
(diakses 30 April 2025)

Meskipun JSS menawarkan berbagai fitur yang dirancang untuk mempermudah akses terhadap layanan pemerintah, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa pengalaman pengguna masih jauh dari harapan. Berdasarkan data ulasan pengguna pada platform *Google Play Store* keluhan yang muncul bukan sekadar terkait kepuasan umum, tetapi langsung menyentuh aspek kemudahan dan keandalan layanan. Seorang pengguna mengeluhkan bahwa untuk pengurusan surat di kelurahan/kecamatan, masyarakat tetap diminta membawa berkas fisik meskipun sudah mendaftar lewat aplikasi. Hal tersebut menimbulkan pekerjaan ganda bahwa aplikasi tidak benar-benar mempermudah, melainkan menambah langkah baru yang membingungkan. Keluhan tersebut menunjukkan adanya masalah dalam aspek kemudahan yang dijanjikan aplikasi.

Pengguna lain menyebutkan sering mengalami trouble teknis seperti proses *loading* lama, aplikasi gagal terbuka meski sudah mencoba mengganti jaringan, hingga error saat mengisi laporan e-kinerja. Kondisi tersebut menegaskan adanya kelemahan pada aspek

keandalan, karena pengguna mengharapkan sistem yang stabil, cepat, dan konsisten. Dengan demikian, ulasan publik melalui *Google Play Store* menjadi sumber data sekunder yang relevan, karena secara langsung menggambarkan bagaimana kemudahan dan keandalan aplikasi JSS dipersepsikan pengguna di luar wawancara penelitian. Temuan ini juga sejalan dengan studi pada aplikasi *e-government* lain, yang menekankan bahwa kualitas layanan digital sangat bergantung pada persepsi masyarakat terhadap aspek teknis dan komunikasi pemerintah.

Studi mengenai aplikasi serupa seperti, aplikasi Jakarta Kini (JAKI) di Jakarta, memberikan wawasan tentang bagaimana masyarakat membentuk persepsi layanan *e-government*. Menurut Sofiana (2023), mengungkapkan bahwa persepsi masyarakat terhadap aplikasi JAKI cenderung positif ketika pemerintah mampu membangun komunikasi yang responsif dan transparan, serta meningkatkan kualitas layanan secara konsisten. Temuan tersebut menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan *e-government* sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor utama. Faktor tersebut seperti, kualitas *e-service* yang mencakup efisiensi, keandalan, keamanan, dan dukungan masyarakat.

Selain itu, komunikasi yang jelas dan transparan, serta kecepatan pemerintah dalam menanggapi keluhan atau masukan juga menjadi aspek penting dalam membentuk persepsi (Barunea dkk., 2023). Tidak kalah penting, partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik terhadap aplikasi juga sama pentingnya dalam membangun kepercayaan publik. Meski JSS memiliki potensi untuk menjadi platform layanan publik yang unggul dalam implementasi *e-government*. Hingga kini, penelitian mengenai persepsi pengguna terhadap aplikasi JSS masih terbatas, terutama pada aspek kemudahan dan keandalan aplikasi. Padahal kedua aspek tersebut penting untuk menilai sejauh mana aplikasi JSS berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap inovasi *e-government* di Kota Yogyakarta.

Dalam konteks komunikasi digital yang diterapkan dalam aplikasi JSS berperan krusial dalam membentuk persepsi masyarakat. Aplikasi JSS bukan hanya sekedar platform digital, melainkan juga wujud dari upaya pemerintah Kota Yogyakarta dalam menjalin hubungan yang lebih transparan, inklusif, dan responsif dengan warganya. Komunikasi digital yang efektif menuntut kecepatan respons serta strategi yang tepat agar mampu membangun kepercayaan dan menciptakan pengalaman layanan yang positif bagi pengguna. Kualitas layanan yang diterima masyarakat sangat ditentukan oleh kemampuan pemerintah dalam mengelola interaksi digital dengan baik. Tanpa strategi komunikasi digital yang tepat, layanan ini berisiko menimbulkan persepsi negatif yang dapat mengurangi efektivitas layanan itu sendiri. Oleh sebab itu, penting untuk memahami bagaimana masyarakat

memaknai pengalaman mereka dalam menggunakan JSS, termasuk sejauh mana aplikasi JSS memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

Persepsi negatif tidak hanya berdampak pada penurunan tingkat kepercayaan terhadap JSS, tetapi juga dapat menghambat tercapainya tujuan pemerintah dalam membangun tata kelola pemerintah yang modern dan inklusif. Aplikasi JSS harus mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara cepat dan akurat. Ketika harapan masyarakat tidak terpenuhi, kekecewaan dapat muncul dan berdampak pada turunnya kepuasan serta kepercayaan publik terhadap layanan publik (Rahim, 2022). Oleh karena itu, penting untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna dan mengevaluasi bagaimana kualitas komunikasi digital dapat ditingkatkan agar lebih relevan dengan kebutuhan pengguna.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pradipta dkk. (2024), hanya menyoroti kepuasan pengguna melalui variabel kualitas sistem dan kualitas informasi tanpa mengulas lebih jauh mengenai persepsi pengguna terhadap kemudahan dan keandalan aplikasi JSS. Sementara itu, penelitian oleh Indriyani dkk. (2022) terbatas pada aspek aksesibilitas dan pemanfaatan aplikasi JSS dalam konteks *smart city* dan *good governance*, tanpa menyinggung bagaimana persepsi pengguna terbentuk dalam implementasi aplikasi JSS. Dapat dilihat bahwa penelitian sebelumnya lebih menekankan pada aspek teknis (kualitas sistem, informasi, dan aksesibilitas), sementara dimensi non-teknis seperti kepercayaan (*trust*), pengalaman budaya digital masyarakat, dan persepsi pengguna terhadap kemudahan dan keandalan layanan masih jarang dieksplorasi. Padahal, faktor-faktor tersebut sangat memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap layanan *e-government*. Gap tersebut yang ingin diisi dalam penelitian ini, dengan menekankan analisis persepsi pengguna terhadap kemudahan dan keandalan aplikasi JSS sebagai platform *e-government*.

Dengan fokus tersebut, penelitian diarahkan untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi JSS benar-benar memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik dan sejauh mana aplikasi JSS dipersepsikan andal. Penelitian ini juga mengidentifikasi hambatan yang masih perlu diperbaiki agar aplikasi JSS dapat optimal dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Selain memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman pengguna. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan rekomendasi strategis bagi Pemerintah Kota Yogyakarta dalam upaya peningkatan efektivitas pelayanan *e-government* secara berkelanjutan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi pengguna terhadap kemudahan layanan pada aplikasi JSS?
2. Bagaimana persepsi pengguna terhadap keandalan layanan pada aplikasi JSS?

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah pada penelitian diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan persepsi pengguna terhadap kemudahan layanan pada aplikasi JSS.
2. Untuk menjelaskan persepsi pengguna terhadap keandalan layanan pada aplikasi JSS.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah pengetahuan dalam kajian komunikasi digital, khususnya terkait penerapan *e-government* dalam pelayanan publik.
- b. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian serupa pada aplikasi layanan publik digital di kota lain, sehingga memperluas perspektif akademis mengenai studi implementasi e-government berbasis persepsi masyarakat.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah Kota Yogyakarta, hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan aspek kemudahan dan keandalan layanan pada aplikasi Jogja Smart Service (JSS), sehingga pelayanan publik berbasis e-government dapat lebih optimal.
- b. Bagi pengguna aplikasi, hasil penelitian dapat memberikan masukan mengenai bagaimana pengalaman penggunaan dapat ditingkatkan agar JSS lebih diterima dan digunakan secara luas.
- c. Bagi mitra pemerintah yang bergerak di bidang penyedia layanan digital, hasil penelitian dapat memberikan wawasan mengenai kebutuhan pengguna dan ekspektasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi layanan publik digital.
- d. Bagi komunitas atau lembaga swadaya masyarakat (LSM), hasil penelitian ini dapat menjadi data pendukung untuk menyampaikan masukan, kritik, atau rekomendasi terhadap kebijakan pemerintah dalam pengembangan layanan publik digital.

E. Tinjauan Pustaka

Implementasi e-government berbasis platform digital merupakan salah satu topik yang menarik para peneliti sosial dalam memahami transformasi pelayanan publik di era digital. Terkait dengan topik yang menjadi fokus penelitian ini. Penulis menemukan sejumlah penelitian terdahulu yang relevan untuk mengkaji dinamika pengembangan *e-government*, khususnya pada aplikasi Jogja *Smart Service* (JSS) di Kota Yogyakarta.

Penelitian *pertama*, yang menjadi rujukan dalam penelitian ini disusun oleh Prasetya dkk. (2024). Penelitian ini berangkat dari kebutuhan untuk memahami persepsi masyarakat terhadap aplikasi Jakarta Kini (JAKI) sebagai platform layanan *e-government* yang inovatif di DKI Jakarta. Aplikasi JAKI merupakan salah satu langkah pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik menggunakan teknologi. Namun, data ulasan pengguna menunjukkan bahwa aplikasi ini masih menghadapi banyak keluhan. Dari empat indikator *e-service quality*, tiga indikator (efisiensi, kepercayaan, dukungan masyarakat) didominasi oleh komentar negatif. Rendahnya loyalitas pengguna yang ditunjukkan dengan jumlah pengguna aktif jauh lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah unduhan. Jika penelitian ini berfokus pada aplikasi JAKI di Jakarta dan membahas secara umum manfaat aplikasi tersebut secara keseluruhan. Maka dari itu, penelitian yang akan diteliti memiliki perbedaan letak geografis dan objek penelitian, yaitu pada aplikasi JSS yang ada di Yogyakarta dan akan menggunakan data primer berupa wawancara mendalam. Hal ini memberikan konteks budaya dan kebutuhan masyarakat yang berbeda, yang dapat memengaruhi persepsi dan penerimaan layanan *e-government* dan akan mendapatkan data yang lebih akurat dan spesifik sesuai kebutuhan peneliti.

Penelitian *kedua*, yang menjadi rujukan dalam penelitian ini disusun oleh Pradipta dkk. (2024). Penelitian tersebut menegaskan betapa pentingnya kualitas sistem dan kualitas informasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi JSS. Aplikasi tersebut memiliki rating tinggi di *Google Play Store* dengan nilai 4.9 dari 5.0, tetapi tetap menerima banyak keluhan dari pengguna terkait kinerja aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana kualitas sistem dan kualitas informasi pada aplikasi JSS memengaruhi kepuasan pengguna di Kota Yogyakarta. Pentingnya studi ini terletak pada kebutuhan untuk memahami bagaimana kedua variabel tersebut memengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi JSS. Hasil studi ini diharapkan relevan untuk mendukung pengembangan layanan publik berbasis digital yang lebih efisien dan responsif di Kota Yogyakarta. Perbaikan pada aspek keamanan sistem dan konsistensi informasi dapat menjadi prioritas untuk mengoptimalkan kepuasan pengguna. Penelitian ini hanya terbatas

pada kepuasan pengguna sebagai variabel terikat kualitas sistem dan kualitas informasi pada aplikasi JSS dan menggunakan metode kuantitatif dalam penelitiannya. Akan tetapi, penelitian yang akan diteliti memiliki perbedaan untuk memberikan ruang dalam menganalisis persepsi pengguna mengenai aspek kemudahan dan keandalan pada aplikasi JSS dan menggunakan metode kualitatif untuk mengetahui secara mendalam persepsi masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut.

Penelitian *ketiga*, yang menjadi rujukan dalam penelitian ini disusun oleh Indriyani dkk. (2022). Penelitian tersebut berangkat dari upaya pemerintah Kota Yogyakarta dalam mewujudkan konsep *smart city* melalui digitalisasi layanan publik melalui aplikasi JSS. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan masyarakat yang lebih memilih layanan konvensional dibandingkan menggunakan aplikasi JSS. Untuk itu, tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat aksesibilitas dan pemanfaatan JSS oleh masyarakat serta mengidentifikasi kendala yang menghambat aplikasi JSS dari sudut pandang masyarakat Kota Yogyakarta sebagai pengguna aplikasi JSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi JSS memiliki potensi besar untuk mendukung pengembangan *smart city* dan *good governance*. Kendala teknis dan sosial seperti, server error dan rendahnya literasi digital masih menjadi tantangan utama dalam optimalisasi aplikasi JSS. Penelitian ini hanya mengevaluasi aksesibilitas dan pemanfaatan aplikasi JSS untuk mewujudkan *smart city* dalam mendukung *good governance* dengan menggunakan teori *smart city* dan *e-government* untuk mendukung penelitiannya. Oleh sebab itu, perbedaan penelitian yang akan diteliti melihat bagaimana persepsi pengguna mengenai aspek kemudahan dan keandalan aplikasi JSS dalam implementasi *e-government* di Kota Yogyakarta serta menggunakan teori persepsi untuk mengetahui aspek tersebut pada aplikasi JSS di kalangan pengguna aplikasi JSS.

Penelitian *keempat*, yang menjadi rujukan dalam penelitian ini disusun oleh Kencono (2021). Penelitian ini menyoroti bahwa isu-isu pengaduan warga seringkali menjadi masalah internal yang tumpang tindih antar organisasi pemerintah daerah (OPD). Maka dari itu, tujuan dari penelitian tersebut untuk menganalisis efektivitas kolaborasi internal OPD dalam mewujudkan *smart governance* sebagai upaya untuk meningkatkan respons pemerintah terhadap masalah-masalah tersebut. Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian tersebut guna mengumpulkan data-data dari laporan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Jogja *Smart Service* dan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) selama periode 2016-2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa elemen-elemen pemerintahan, teknologi informasi dan komunikasi (TIK), serta partisipasi dan keterlibatan masyarakat memiliki

hubungan yang signifikan dengan kolaborasi dalam *smart governance*. Namun, variabel data dan informasi ditemukan tidak memiliki hubungan yang signifikan. Secara khusus, penelitian tersebut menyoroti pentingnya hierarki dan struktur yang jelas dalam pemerintahan, infrastruktur TIK yang terintegrasi, serta partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan. Penelitian ini hanya fokus pada kolaborasi antar instansi pemerintah dengan melihat bagaimana internal pemerintah bekerja untuk menjalankan JSS sebagai bagian dari *smart city* serta menggunakan analisis kebijakan dan data sekunder. Maka dari itu peneliti menemukan mengisi gap yang berfokus pada bagaimana pengguna mempersepsikan aspek kemudahan dan keandalan aplikasi JSS dengan membahas pengalaman pengguna secara langsung dengan metode wawancara langsung dengan masyarakat.

Penelitian *kelima*, yang menjadi rujukan dalam penelitian ini disusun oleh Haswat dan Pambudi (2023). Aplikasi JSS merupakan salah satu inisiatif *e-government* yang diluncurkan oleh Diskominfo. JSS dirancang untuk meningkatkan responsivitas pelayanan publik, terutama dalam penanganan aduan masyarakat. Salah satu indikator keberhasilan *good governance* adalah responsivitas dinas dalam melayani keluhan masyarakat. Namun, terdapat beberapa tantangan dalam pelaksanaannya, seperti keterlambatan dalam penyelesaian aduan di luar jam kerja dan koordinasi yang tidak optimal antara Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Hal tersebut memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Tujuan penelitian, mengukur responsivitas Diskominfo dalam menangani aduan dengan mengevaluasi kecepatan, ketepatan, dan kecermatan pelayanan. Hasil penelitian, Diskominfo merespons aduan masyarakat dengan baik dengan penerapan strategi, integrasi dengan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK), serta membentuk tim khusus untuk menangani aduan. Tantangan masih muncul dalam hal penyelesaian aduan di luar jam kerja yang membuat saling melempar tanggung jawab antar OPD, menyebabkan keterlambatan dan menurunnya kepuasan masyarakat sehingga menjadikan aplikasi JSS menjadi sumber keluhan terbanyak kedua setelah aduan mengenai anak. Penelitian ini hanya menganalisis responsivitas Dinas Kominfo Yogyakarta dalam menangani aduan melalui JSS dengan menganalisis kinerja pemerintah dari sisi layanan pengaduan digital. Maka dari itu, penelitian yang akan diteliti memiliki perbedaan pada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan menilai persepsi pengguna terhadap aplikasi JSS, diharapkan dapat mengevaluasi secara mendalam aspek-aspek yang menyebabkan keluhan tersebut dan merekomendasikan perbaikan untuk aplikasi JSS kedepannya.

F. Landasan Teori

1. E-government

Berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi di bidang pemerintahan diwujudkan melalui sistem yang bernama *e-government* atau *electronic government* yang berfungsi untuk mendukung pelayanan publik. Menurut Indrajit, dikutip dari UNDP (*United Nation Development Programme*) *e-government* secara sederhana dapat diartikan sebagai penerapan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) oleh lembaga pemerintahan (Indrajit, 2004). Menurut Holmes (2001) menjelaskan bahwa *e-government* memanfaatkan teknologi informasi, khususnya internet untuk menyampaikan layanan publik dengan cara yang lebih mudah, berorientasi pada pengguna, hemat biaya, dan lebih baik secara keseluruhan. Oleh sebab itu, dapat memengaruhi hubungan suatu lembaga dengan masyarakat, dunia usaha, dan lembaga publik lainnya, serta proses bisnis internal dan karyawan di dalamnya.

Dalam penerapannya di Indonesia diatur oleh Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* (Indonesia) bahwa setiap lembaga pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah, diwajibkan untuk merancang, mengembangkan, dan menerapkan konsep *e-government*, khususnya dalam menyediakan informasi bagi publik. Dapat disimpulkan bahwa, E-Government memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, pelaku usaha, dan instansi pemerintah (Sofiana, 2023). Tujuannya, yaitu untuk mengintegrasikan instansi pemerintah untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi yang dibutuhkan (Tawai, 2020).

Mengutip dalam GSA Federal Technology Service yang mengklasifikasikan *e-government* dibangun dalam tiga pilar utama yang fundamental (Indrajit, 2004). Hal tersebut bertujuan untuk mengintegrasikan teknologi digital ke dalam sistem pelayanan publik. Setiap pilar memiliki karakteristik dan peran tersendiri dalam menciptakan ekosistem digital yang komprehensif. Pertama, *Government to Citizens* (G2C). Relasi ini berfokus pada layanan online dimana pemerintah menyediakan pelayanan langsung bagi warganya yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Penyedia layanan publik oleh pemerintah mencakup distribusi informasi yang bersifat satu arah kepada masyarakat, pertukaran informasi dan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah.

Kedua, *Government to Business* (G2B). Penyedia layanan yang ditujukan untuk memfasilitasi interaksi pemerintah dan para pelaku bisnis di Indonesia. Dalam hal ini, penting untuk menciptakan lingkungan bisnis yang kondusif, memudahkan komunikasi dengan pemerintah, dan memberikan rasa kenyamanan dan keamanan bagi pelaku bisnis dalam menjalankan bisnisnya. Hubungan yang baik antara pemerintah dan pelaku bisnis sangat penting, bukan hanya untuk mempermudah aktivitas operasional perusahaan. Namun, juga karena relasi yang efektif dengan sektor swasta bisa membawa banyak keuntungan bagi pemerintah.

Ketiga, *Government to Government* (G2G). Layanan yang memfasilitasi komunikasi dan pertukaran informasi antar lembaga pemerintahan baik pusat maupun daerah melalui database yang terhubung secara online. Tujuan utamanya adalah untuk memperkuat kerja sama antar lembaga pemerintah agar proses kerja jadi lebih terkoordinasi dan hemat waktu agar hasilnya lebih maksimal. Kemudian, menurut Anwar & Oetomo (2004) dalam bukunya tentang *e-government* menguraikan empat tujuan fundamental yang menjadi landasan transformasi digital dalam pelayanan publik.

Tujuan-tujuan ini tidak sekedar bersifat teknokratis, melainkan komprehensif dan strategis dalam menjembatani hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Pertama, *e-government* dimaksudkan menciptakan akses elektronik antara pemerintah dan masyarakat untuk memudahkan informasi dan layanan publik. Melalui pendekatan tersebut, informasi dan layanan publik dapat diakses dengan lebih mudah, cepat, dan transparan, menghilangkan berbagai hambatan birokrasi konvensional yang selama ini menjadi kendala utama dalam pelayanan publik.

Selanjutnya, yaitu fokus pada peningkatan kualitas dan efisiensi layanan publik secara berkelanjutan. Artinya, *e-government* tidak sekedar menjadi solusi temporer, melainkan sistem yang terus-menerus disempurnakan untuk memberikan pengalaman terbaik bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan pemerintahan. Ketiga, *e-government* secara fundamental mendukung prinsip *good government* dan transparansi. Melalui digitalisasi, setiap proses layanan dapat dilacak, diawasi, dan dipertanggungjawabkan, sehingga mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang dan meningkatkan akuntabilitas pemerintah. Terakhir, *e-government* diharapkan dapat mendorong peningkatan pendapatan asli daerah. Dengan sistem yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses, diharapkan akan

tercipta ekosistem ekonomi digital yang mendukung pertumbuhan ekonomi lokal dan optimalisasi potensi keuangan daerah.

Lestari & Rianto, (2012) mengembangkan kerangka komprehensif untuk menilai keberhasilan implementasi *e-government* melalui empat indikator kunci yang mencerminkan transformasi digital dalam pelayanan publik. Indikator pertama, berfokus pada penyediaan data dan informasi pada pusat data. Hal tersebut menjadi fondasi utama dalam menciptakan infrastruktur digital yang kuat dan handal. Memungkinkan pemerintah untuk mengelola, menyimpan, dan mengakses informasi secara sistematis dan efisien. Selanjutnya, data dan informasi tidak hanya disimpan namun, juga dimanfaatkan untuk mendukung promosi daerah. Konsep tersebut mengubah pusat data menjadi aset strategis yang dapat digunakan untuk memperkenalkan potensi dan keunggulan suatu wilayah kepada publik yang lebih luas.

Indikator ketiga, menekankan pada tersedianya aplikasi *e-government* yang mendukung pekerjaan kantor dan layanan publik. Aplikasi-aplikasi ini bertujuan untuk mengoptimalkan kinerja internal pemerintahan sekaligus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Terakhir, penggunaan aplikasi dialog publik seperti e-mail, SMS, atau telekonferensi menjadi instrumen penting dalam meningkatkan komunikasi antar sektor. Indikator tersebut menunjukkan bahwa *e-government* tidak sekedar tentang teknologi, melainkan menciptakan ruang interaksi yang lebih terbuka dan responsif antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat.

2. Difusi Inovasi

Konsep difusi inovasi pertama kali dikaji oleh sosiolog Prancis yang bernama Gabriel Tarde pada akhir abad-19 yang memperkenalkan kurva difusi S (*S-shaped diffusion Curve*) (Muntaha dan Amin, 2023). Kurva tersebut menggambarkan proses adopsi inovasi oleh individu atau kelompok berdasarkan dimensi waktu. Terdapat dua sumbu, yaitu vertikal menunjukkan tingkat adopsi dan horizontal mempresentasikan waktu. Everett M Rogers mengembangkan teori ini melalui bukunya "*Diffusion of Innovations*" (DOI). Buku tersebut menjelaskan bagaimana ide atau teknologi baru menyebar dalam sebuah sistem sosial yang melibatkan penyebaran suatu gagasan dan teknologi baru yang dipandang secara subjektif.

Difusi inovasi terbagi menjadi dua kata, yaitu difusi dan inovasi. Difusi adalah proses penyebaran suatu inovasi melalui saluran komunikasi tertentu dalam jangka

waktu tertentu diantara anggota sistem sosial. Difusi dapat dianggap sebagai bentuk perubahan sosial yang mengubah struktur dan fungsi dalam sistem sosial (Rogers, 1983). Inovasi adalah konsep, praktik atau benda yang dianggap baru oleh individu atau kelompok tertentu (Rogers, 1983). Inovasi bersifat relatif, karena suatu yang dianggap baru belum tentu dianggap sama oleh orang lain. Oleh sebab itu, tergantung pada pandangan dan pengalaman masing-masing.

Dapat disimpulkan dari kedua definisi tersebut bahwa difusi inovasi adalah proses penyebaran ide, mode, atau hal baru dalam upaya mendorong adopsi dan perubahan sosial yang berlangsung terus menerus dalam berbagai sistem sosial. Menurut Rogers (1983), terdapat empat elemen-elemen di dalam difusi inovasi yang tercantum didalam buku *Diffusion of Innovations* (DOI). Elemen-elemen tersebut menjadi faktor penting dalam memahami bagaimana suatu inovasi dapat diterima dan menyebar dalam masyarakat. Rogers, (1983) menekankan bahwa keberhasilan difusi inovasi sangat bergantung pada interaksi yang kompleks antara keempat elemen tersebut dalam sistem sosial.

a. Inovasi

Dalam proses difusi inovasi pada bagian ini merupakan elemen utamanya. menurut Rogers, inovasi adalah gagasan atau praktik baru yang dirasakan sebagai sesuatu yang baru dan memiliki tujuan untuk membawa perubahan bagi khalayak yang menjadi target adopter. Inovasi adalah kebaruan yang berarti ide atau praktik harus dianggap baru oleh suatu kelompok. Pada hakikatnya, hal tersebut tidak dapat dikategorikan sebagai inovasi jika tidak memunculkan ide baru.

b. Saluran komunikasi

Dalam keberhasilan difusi inovasi, saluran komunikasi merupakan elemen kunci karena menjadi sarana penyebaran inovasi kepada target adopter. Selain berfungsi dalam menyampaikan informasi, saluran komunikasi juga berperan untuk memotivasi dan mendidik masyarakat mengenai inovasi yang ditawarkan. Pada tahap awal, saluran komunikasi memperkenalkan inovasi kepada masyarakat yang tujuannya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap inovasi. Selanjutnya, berfungsi untuk memotivasi masyarakat agar mau mengadopsi inovasi melalui pengaruh, sikap, nilai, dan emosi khalayak untuk mendorong adopsi secara efektif. Pada tahap akhir, saluran komunikasi digunakan untuk

mengajarkan praktik penggunaan alat baru sebagai bagian dari inovasi dengan tujuan agar masyarakat mau menerimanya.

c. Jangka waktu

Proses pengambilan keputusan terkait inovasi, dimulai dengan pemahaman yang diperoleh individu dan berakhir ketika mereka memutuskan untuk menerima atau menolaknya. Keputusan ini sangat dipengaruhi oleh faktor waktu yang mencakup kecepatan adopsi inovasi dan sejauh mana inovasi tersebut diterima dalam struktur sosial.

d. Sistem sosial

Sistem sosial adalah elemen yang tidak kalah penting dalam proses difusi karena di dalamnya tempat berlangsung interaksi untuk menyebarkan inovasi. Sistem sosial terdiri dari kumpulan unit dengan fungsi yang berbeda dan saling berhubungan serta bekerjasama untuk menghadapi tantangan dalam rangka mencapai tujuan bersama.

Selain empat elemen utama tersebut, Rogers, (1983) juga menekankan dengan lima karakteristik inovasi yang berperan besar dalam menentukan kecepatan adopsi inovasi yaitu, *Relative Advantage* (Keunggulan Relatif) yaitu, sejauh mana inovasi dianggap lebih baik dibandingkan metode lama. Semakin besar manfaatnya maka semakin cepat dalam adopsinya. *Compatibility* (Kesesuaian) yaitu, tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman, dan kebutuhan masyarakat. Inovasi yang sesuai dengan konteks sosial dan budaya lebih mudah untuk diterima oleh masyarakat. *Complexity* (Kerumitan) yaitu, tingkat kesulitan dalam memahami dan menggunakan inovasi. Inovasi yang sederhana lebih cepat diadopsi oleh masyarakat dibanding yang rumit.

Trialability (Dapat Dicoba) yaitu, kesempatan bagi masyarakat untuk mencoba inovasi sebelum menggunakannya secara penuh. Semakin mudah diuji coba maka semakin tinggi pula peluang adopsi. *Observability* (Kemudahan Diamati) yaitu, sejauh mana hasil dan manfaat inovasi dapat dilihat secara nyata oleh orang lain. Inovasi yang manfaatnya mudah diamati lebih cepat menyebar dalam masyarakat. Kelima karakteristik tersebut menegaskan bahwa keberhasilan adopsi suatu inovasi tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga bagaimana inovasi tersebut dipersepsikan oleh masyarakat.

Dalam konteks penelitian ini, dimensi kemudahan dan keandalan aplikasi JSS dapat dipetakan langsung ke lima karakteristik inovasi Rogers (1983). Kemudahan

penggunaan berhubungan erat dengan *complexity*, karena semakin sederhana antarmuka dan alur layanan JSS, semakin besar peluang masyarakat untuk mengadopsinya. Pada saat yang sama, keandalan aplikasi berkaitan dengan *relative advantage* dan *observability*, karena sistem yang stabil, responsif, serta hasil layanan yang nyata akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap keunggulan aplikasi dibanding metode manual. Selain itu, tingkat *compatibility* dengan kebutuhan warga Yogyakarta, misalnya integrasi layanan kependudukan atau pengaduan dan kesempatan untuk mencoba fitur tertentu. *Trialability* juga akan memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kemudahan dan keandalan JSS. Dengan demikian, kerangka difusi inovasi menjadi dasar teoretik yang kuat untuk memahami bagaimana persepsi pengguna terbentuk dan bagaimana adopsi JSS dapat ditingkatkan.

Terakhir, terdapat empat faktor utama yang secara alami menghambat proses difusi inovasi (Rogers, 1983). Kendala tersebut dapat memengaruhi efektivitas penyebaran inovasi dan sering kali menjadi tantangan dalam implementasinya. Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi proses difusi inovasi. Pertama, *Knowledge of innovation and reinvention* menggambarkan seberapa sadar organisasi terhadap inovasi dan pengenalan atribut utamanya yang dipengaruhi oleh karakteristik karyawan dalam organisasi.

Selanjutnya, *External accountability* menunjukkan kemampuan organisasi untuk dapat diandalkan dan bertanggung jawab terhadap lingkungan sekitarnya. Tantangan utama yang sering dihadapi adalah *Lack resources* yaitu tidak tersedianya sumber daya yang memadai untuk mendukung proses penyebaran dan pengadopsian inovasi. Terakhir, *Organizational structure* atau struktur organisasi menjadi faktor penting karena susunan subsistem dan komponen dalam organisasi secara langsung memengaruhi bagaimana proses inovasi dijalankan dan bagaimana implementasinya dilakukan.

3. Persepsi

Secara etimologi, “persepsi” berasal dari bahasa Inggris “*perception*” yang artinya persepsi, penglihatan, dan tanggapan. Bahasa Latin “*perceptio*”, yang bermakna “menerima”. Sementara itu, secara terminologi “persepsi” dapat didefinisikan sebagai proses memasukkan hal-hal ke dalam kesadaran seseorang, yang membuat seseorang dapat mengenali atau memprediksi objek-objek di dunia

luar. Konsep tersebut menjadi fundamental dalam memengaruhi bagaimana manusia berinteraksi dengan lingkungannya.

Menurut Badil pada tahun 1986, mendefinisikan persepsi sebagai cara seseorang melihat, menilai, dan menanggapi sesuatu. Persepsi adalah suatu proses aktif yang dimana peran penting tidak hanya dimainkan oleh lingkungan atau objek, tetapi juga oleh individu itu sendiri mengenai objek (seperti dikutip Mandagi, 2016). Secara umum, persepsi dianggap sebagai usaha para individu untuk menyusun dan menafsirkan rangsangan sensorik yang diterima untuk memahami dan memberi makna pada suatu objek (Robbins & Judge, 2013:166). Proses tersebut melibatkan pengelolaan informasi yang kompleks dan berlangsung dalam pikiran manusia secara terus-menerus.

Berdasarkan definisi tersebut, persepsi muncul karena adanya proses penting dan tidak terjadi secara tiba-tiba dan setiap individu memiliki pandangan yang unik terhadap suatu objek atau fenomena. Mengenai perbedaan persepsi dapat terjadi karena adanya proses tertentu yang memengaruhi cara seseorang dalam menafsirkan objek atau rangsangan yang sama. Maka dari itu, meskipun dua orang menghadapi situasi yang sama, cara mereka dalam memahami dan menafsirkan dapat berbeda-beda. Perbedaan tersebut dipengaruhi oleh latar belakang, pengalaman, dan kerangka berpikir masing-masing individu. Robbins & Judge, (2013) menjabarkan beberapa faktor yang dapat memengaruhi perbedaan persepsi, antara lain:

a. Faktor pelaku persepsi

Pada saat seseorang mengamati sebuah objek dan mencoba memaknainya, interpretasi oleh individu yang muncul sangat dipengaruhi oleh karakteristik individu tersebut. Aspek-aspek seperti sikap, motif, minat, pengalaman sebelumnya, dan harapan menjadi elemen utama yang memengaruhi bagaimana individu membentuk persepsinya mengenai objek yang diamati.

Setiap orang dapat melihat hal yang sama namun, cara mereka merespon dapat berbeda-beda. Motif yang dipengaruhi oleh kebutuhan atau keinginan yang belum tercapai dapat membentuk persepsi yang kuat terhadap seseorang. Fokus perhatian pada seseorang juga bergantung pada minatnya sehingga apa yang menarik bagi satu orang belum tentu menarik bagi orang lain. Pengalaman sebelumnya juga berperan karena seseorang cenderung menghubungkan sesuatu dengan hal yang sudah dikenalnya. Kemudian,

harapan seseorang juga dapat memengaruhi karena orang cenderung melihat sesuatu sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

b. Objek atau target

Karakteristik objek yang diamati dapat memengaruhi cara individu memahaminya. Cara pandang individu mengenai sebuah objek dapat bervariasi tergantung pada sudut pandang masing-masing. Hal tersebut dipengaruhi oleh gerakan, bunyi, ukuran, dan atribut lainnya. Semakin positif karakteristik objek yang dapat diterima oleh berbagai kalangan, maka persepsi terhadap objek tersebut pun akan semakin baik.

c. Situasi

Situasi dapat memengaruhi cara dalam mempersepsikan sesuatu. Faktor lingkungan sekitar berperan dalam membentuk prasangka kita. Oleh sebab itu, penting untuk memahami ruang lingkup peristiwa secara menyeluruh.

Lebih lanjut, menurut Walgito (2002), persepsi dapat dipahami melalui tiga aspek utama. Pertama, aspek kognitif yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan, dan keyakinan individu terhadap objek yang dipersepsikan. Kedua, aspek afektif yang berkaitan dengan perasaan atau emosi yang muncul, seperti rasa suka atau tidak suka terhadap objek tersebut. Ketiga, aspek konatif yang merujuk pada dorongan atau kecenderungan seseorang untuk bertindak atau merespons terhadap objek yang dipersepsikan. Ketiga aspek tersebut saling berkaitan dan membentuk cara seseorang memahami serta menanggapi lingkungan di sekitarnya.

Dalam konteks *e-government*, teori persepsi menjadi relevan untuk memahami bagaimana masyarakat merespons dan menilai inovasi teknologi yang dihadirkan oleh pemerintah. Mengapa demikian, karena persepsi merupakan suatu proses yang membuat individu memilih, mengatur, dan menafsirkan rangsangan yang diterima menjadi gambaran yang bermakna dan komprehensif mengenai dunianya (Nisa dkk., 2023). Keberhasilan implementasi *e-government* tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada bagaimana layanan tersebut dipersepsikan oleh para penggunanya. Persepsi terbentuk dari pengalaman mereka dalam mengakses dan menggunakan aplikasi tersebut, mulai dari kemudahan dan keandalan yang diberikan aplikasi JSS.

Kemudahan yang dirasakan pengguna umumnya berkaitan dengan aspek kognitif, karena menyangkut sejauh mana individu mampu memahami alur penggunaan aplikasi dan merasa bahwa sistem tersebut sederhana. Keandalan lebih

berkaitan dengan aspek afektif, karena pengalaman terhadap layanan yang stabil, cepat, dan responsif akan menumbuhkan rasa puas atau sebaliknya menimbulkan kekecewaan. Sementara itu, apabila kemudahan dan keandalan telah terinternalisasi, maka aspek konatif akan tampak pada kecenderungan pengguna untuk terus memanfaatkan aplikasi JSS dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Dengan demikian, kemudahan dan keandalan tidak hanya indikator teknis, tetapi juga membentuk kerangka persepsi secara utuh.

Penggunaan teori persepsi dengan tiga aspek utama (kognitif, afektif, dan konatif) dipilih karena mampu menangkap pengalaman pengguna secara menyeluruh. Mulai dari pemahaman rasional terhadap aplikasi, perasaan yang ditimbulkan dari interaksi dengan aplikasi, dan kecenderungan untuk bertindak lebih lanjut. Dengan demikian, teori persepsi relevan untuk menjelaskan bagaimana masyarakat membentuk makna terhadap aplikasi JSS, bukan hanya menilai dari satu sisi teknis atau emosional saja. Berbeda dengan teori S-O-R (Stimulus-Organisme-Respons) yang lebih menekankan pada hubungan linier antara stimulus dan respons pengguna. Dalam penelitian ini, fokus utamanya bukan sekedar bagaimana pengguna merespons stimulus dari aplikasi JSS. Namun, bagaimana mereka memaknai kemudahan dan keandalan layanan tersebut dengan subjektif. Oleh karena itu, pendekatan kognitif, afektif, dan konatif dipandang paling sesuai untuk digunakan.

Jika persepsi masyarakat terhadap layanan digital bersifat positif dalam aspek kognitif dengan paham akan manfaatnya, afektif yang merasa puas dengan aplikasi JSS, dan konatif yang berniat menggunakannya kembali. Maka partisipasi masyarakat dan kepercayaan terhadap pemerintah akan meningkat. Sebaliknya, jika persepsinya negatif dapat menghambat pemanfaatan *e-government*, meskipun secara teknis layanan tersebut telah tersedia. Oleh karena itu, pemahaman terhadap persepsi pengguna menjadi penting sebagai dasar evaluasi dan pengembangan layanan *e-government* agar lebih adaptif dan relevan terhadap kebutuhan pengguna.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pada penelitian yang akan diteliti menerapkan metode penelitian kualitatif menggunakan jenis analisis deskriptif. Pendekatan tersebut dipilih karena relevan untuk menggambarkan secara mendalam mengenai persepsi pengguna dalam konteks kemudahan dan keandalan layanan aplikasi JSS. Menurut Moleong (2010) menjelaskan bahwa data yang akan terkumpul dijabarkan melalui kata-kata dan

gambar, bukan angka. Dengan begitu, dapat membantu peneliti mengeksplorasi makna yang terkandung dari pengalaman dan pandangan informan penelitian.

Kemudian, peneliti menggunakan pendekatan studi kasus karena fokus utama terletak pada kajian mendalam terhadap suatu objek, yaitu aplikasi JSS sebagai platform *e-government* di Kota Yogyakarta. Menurut Harahap (2020) Pendekatan studi kasus diterapkan untuk menyelidiki secara mendalam dan menyeluruh mengenai interaksi dengan lingkungan, posisi, serta kondisi di lapangan dalam suatu penelitian, sehingga mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap fenomena yang diteliti.

Pemilihan aplikasi JSS sebagai studi kasus didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, JSS merupakan inovasi utama Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mendukung kebijakan *smart city* dan penerapan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) sesuai Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Kedua, JSS telah berkembang pesat sejak diluncurkan, dari 28 layanan menjadi lebih dari 180 layanan (2024), sehingga representatif untuk mengkaji implementasi *e-government* di tingkat kota. Pertimbangan tersebut membuat JSS layak dijadikan studi kasus yang relevan, kontekstual, dan aktual. Dengan begitu, memungkinkan peneliti untuk mengkaji bagaimana kemudahan dan keandalan layanan aplikasi JSS dipersepsikan oleh para pengguna dalam kehidupan sehari-hari.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian berlangsung pada bulan November 2024 hingga April 2025. Penelitian akan dilakukan secara tatap muka atau daring, sesuai ketersediaan informan yang menjadi subjek penelitian. Lokasi penelitian berada di wilayah Kota Yogyakarta.

Tabel 1. 1
Kalender Kegiatan Penelitian

Kegiatan	Bulan ke-1	Bulan ke-2	Bulan ke-3	Bulan ke-4	Bulan ke-5	Bulan ke-6
Persiapan studi literatur	x	x				
Pengumpulan data			x	x		
Analisis data					x	
Penyusunan hasil dan laporan						x

Sumber: Olah data peneliti 2025

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Peneliti menggunakan teknik observasi non-partisipatif sebagai salah satu metode dalam pengumpulan data. Penerapan teknik tersebut dengan cara mengamati aktivitas pengguna aplikasi JSS tanpa terlibat langsung dalam proses penggunaan aplikasi. Observasi dilakukan secara sistematis untuk mengamati bagaimana pengguna berinteraksi dengan fitur-fitur dalam aplikasi JSS terlebih pada aspek kemudahan dan keandalan layanan yang dirasakan.

Menurut Sugiyono (2013) observasi non-partisipatif merupakan jenis observasi di mana peneliti tidak ikut terlibat dalam kegiatan informan yang diamati. Namun, tetap melakukan pengamatan secara cermat terhadap objek yang diteliti berdasarkan aspek yang telah ditentukan sebelumnya. Tujuannya agar mendapatkan gambaran yang objektif mengenai penggunaan aplikasi JSS dari sudut pandang pengguna. Maka dari itu, pendekatan tersebut dipilih agar peneliti dapat mengamati perilaku pengguna secara alami tanpa memengaruhi cara mereka berinteraksi dengan aplikasi JSS.

Unit observasi dalam penelitian ini difokuskan pada beberapa aspek. Pertama, fitur utama aplikasi, seperti layanan kependudukan, pengaduan masyarakat, dan kedaruratan. Kedua, alur layanan, mulai dari proses login, pemilihan menu, sampai penyelesaian layanan. Ketiga, kanal pengaduan, baik melalui menu khusus di aplikasi maupun tautan ke Unit Pengelola Informasi dan Keluhan (UPIK). Dengan fokus observasi tersebut, peneliti dapat mengidentifikasi sejauh mana aplikasi JSS memberikan kemudahan dan keandalan bagi penggunanya.

b. Wawancara

Wawancara terbuka adalah teknik wawancara yang dimana peneliti langsung bertanya kepada informan terpilih yang memiliki untuk memberikan informasi relevan untuk menjawab permasalahan yang ada pada penelitian (Sugiyono, 2013). Informan pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Teknik tersebut memastikan informan yang dipilih sesuai dengan kebutuhan penelitian dan memiliki kemampuan untuk memberikan informasi yang relevan terkait objek penelitian (Sugiyono, 2013). Dalam hal ini, informan penelitian, yaitu para pengguna aplikasi JSS yang memiliki kriteria sebagai berikut:

- 1) Informan bersedia untuk diwawancarai
- 2) Informan merupakan pengguna aplikasi JSS
- 3) Informan yang dipilih tidak memiliki keterlibatan langsung dengan pengelola JSS agar data yang diperoleh bersifat objektif.

Dalam tahap wawancara, peneliti akan memberikan pertanyaan secara terstruktur, kemudian pertanyaan akan dikembangkan untuk menggali jawaban lebih dalam (Harahap, 2020), terkait persepsi pengguna tentang aplikasi JSS dalam aspek kemudahan dan keandalan. Instrumen wawancara berupa pedoman wawancara digunakan sebagai panduan utama, yang terdiri dari 5 pertanyaan inti yang telah dipetakan ke dalam indikator penelitian. Pertanyaan inti tersebut antara lain:.

- 1) Menurut Anda, apakah JSS mudah digunakan? Apa alasan Anda?
- 2) Apakah fitur-fitur yang tersedia sudah mencukupi kebutuhan Anda dan memudahkan Anda?
- 3) Bagaimana Anda mengetahui tentang aplikasi JSS? Apakah dari sosialisasi?
- 4) Apakah Anda pernah mengalami kesulitan teknis saat menggunakan aplikasi ini? Jika ya, seperti apa bentuknya?
- 5) Bagaimana perasaan Anda setelah menggunakan aplikasi ini? (Misalnya: puas, kecewa, atau tidak terpengaruh)?

Jumlah informan dalam penelitian ditetapkan sebanyak 10 orang pengguna JSS. Jumlah tersebut dipilih karena dinilai cukup untuk memperoleh variasi pengalaman dari berbagai latar belakang, sekaligus memungkinkan analisis mendalam sesuai pendekatan kualitatif. Proses perekrutan dilakukan dengan menjangkau calon informan melalui media sosial, jaringan personal, dan rekomendasi pengguna lain.

Kejenuhan data dalam penelitian ini ditandai dengan indikator. Pertama, informasi yang diberikan informan mulai berulang. Kedua, jawaban yang diberikan informan mulai konsisten. Ketiga, aspek kognitif, afektif, konatif dari persepsi pengguna sudah tergambarkan. Dengan indikator tersebut, jumlah 10 informan dinilai memadai untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian.

c. Dokumentasi

Dalam rangka untuk mendukung penelitian ini. Data dikumpulkan menggunakan metode dokumentasi dari berbagai sumber. Peneliti mengakses media informasi seperti, aplikasi JSS dan platform media sosial yang berkaitan dengan aplikasi JSS. Menurut Sugiyono (2013), dokumentasi adalah catatan atas peristiwa yang pernah terjadi. Dengan demikian, dokumentasi menjadi penting untuk menjaga keandalan data dan analisis secara menyeluruh. Artefak berupa logo aplikasi JSS, tangkapan layar aplikasi, dan kategori layanan yang dihimpun dalam penelitian ini akan dipaparkan secara rinci pada Bab II Deskripsi Objek Penelitian.

4. Teknik Analisis Data

Setelah proses pengumpulan data selesai, langkah berikutnya adalah tahap menganalisis data. Miles & Huberman, (1994) menjelaskan bahwa analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung hingga tuntas sehingga dapat menemukan kesimpulan yang valid. Dalam proses tersebut melibatkan tiga tahapan utama yang saling berkaitan, yaitu:

a. Reduksi Data

Pada tahap reduksi data, melibatkan proses memilah data, membentuk tema, mengelompokkan, dan memfokuskan data sesuai kebutuhan penelitian. Data yang tidak relevan dihapus, sementara data yang relevan disusun secara sistematis dan dirangkum dalam satuan analisis tertentu. Kemudian, data yang terpilih ditinjau ulang dan diklasifikasikan berdasarkan isu utama yang sedang diteliti. Data yang telah disederhanakan dan sesuai dengan tujuan penelitian, kemudian dijelaskan dalam bentuk narasi agar dapat memberikan pemahaman secara menyeluruh terhadap masalah penelitian.

Tabel 1. 2
Cuplikan Matriks Kode

Tema Utama	Subtema	Evidensi Kutipan	Interpretasi
Kemudahan	Aplikasi mudah digunakan	“cukup mudah mengakses JSS alasannya karena mudah dipahami dan sudah ada kategori masing-masing	JSS dinilai mudah digunakan karena tampilan sederhana dan layanan terorganisir.

Tema Utama	Subtema	Evidensi Kutipan	Interpretasi
		sesuai kebutuhan kita.”	
Keandalan	Integrasi layanan	“Saya setuju karena kita bisa menghemat waktu dalam melakukan layanan pemerintah dalam satu aplikasi.”	JSS dianggap andal karena mampu mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu aplikasi.

Sumber: Olah Data Peneliti 2025

b. Penyajian Data

Pada tahap penyajian data, informasi disampaikan dalam bentuk narasi. Peneliti akan menjelaskan temuan menggunakan kalimat, grafik, dan mengungkapkan hubungan antar kategori secara sistematis dan terstruktur. Dengan begitu dapat mempermudah pemahaman mengenai fenomena yang sedang diteliti.

c. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap kesimpulan, data divalidasi setelah melalui proses pengumpulan, seleksi, mengkategorikan, dan deskripsi untuk menghindari bias. Pada fase ini, penulis menyajikan hasil dan kesimpulan dari penelitian, serta menguraikan batasan-batasan penelitian dan memberikan rekomendasi untuk penelitian yang akan datang.

5. Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif dapat diuji melalui empat kriteria *trustworthiness* sebagaimana dikemukakan oleh Lincoln & Guba, (1985), yaitu *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*. Kriteria tersebut menjadi dasar bagi peneliti untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar mencerminkan pengalaman nyata informan dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

a. Uji Kredibilitas

Kredibilitas bertujuan untuk menjamin keakuratan data. Dalam penelitian ini dilakukan melalui triangulasi sumber. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan keterangan antar informan pengguna JSS. Hal tersebut penting karena setiap informan memiliki pengalaman

berbeda sesuai kebutuhan mereka terhadap aplikasi. Kemudian, setelah wawancara peneliti melakukan *member check* kepada beberapa informan untuk memastikan bahwa hasil transkrip dan interpretasi sesuai dengan maksud mereka. Terakhir, peneliti melakukan *peer debriefing* kepada dosen pembimbing untuk memperoleh masukan kritis. Dengan teknik ini, peneliti dapat meningkatkan keabsahan data mengenai aspek kemudahan dan keandalan layanan JSS.

b. Uji Transferabilitas

Transferabilitas berkaitan dengan sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan pada konteks lain. Peneliti memberikan deskripsi mendetail mengenai konteks penelitian, meliputi karakteristik aplikasi JSS, layanan yang tersedia, dan situasi sosial pengguna. Dengan deskripsi yang rinci, pembaca atau peneliti lain dapat menilai sejauh mana hasil penelitian ini relevan dengan konteks penelitian serupa di wilayah lain.

c. Uji Dependabilitas

Dependabilitas menunjukkan sejauh mana proses penelitian dapat diaudit. Peneliti menyusun *audit trail* yang berisi catatan rinci mulai dari perumusan masalah, pengumpulan data, reduksi data, hingga penarikan kesimpulan. Seluruh proses penelitian juga diawasi dan diaudit oleh dosen pembimbing, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

d. Uji Konfirmabilitas

Konfirmabilitas menekankan pada objektivitas penelitian. Data dinyatakan konfirmabel apabila hasil penelitian benar-benar didasarkan pada data bukan bias peneliti. Peneliti menyajikan data dalam bentuk kutipan wawancara, catatan observasi, dan dokumentasi. Hal tersebut memastikan bahwa kesimpulan penelitian benar-benar berdasarkan data yang diperoleh, bukan opini pribadi peneliti.

6. Operasional Konsep dan Indikator

Dalam memperoleh pemahaman yang utuh mengenai bagaimana masyarakat menilai aplikasi JSS. Peneliti membingkai pemahaman dengan menggunakan tiga konsep, yaitu persepsi, kemudahan, dan keandalan. Dari tiga konsep tersebut, dua diantaranya dioperasionalkan secara langsung, yaitu kemudahan dan keandalan

layanan. Adapun konsep persepsi digunakan sebagai kerangka konseptual yang mengikat keseluruhan melalui pendekatan tiga aspek persepsi, yaitu kognitif, afektif, dan konatif.

- a. Kemudahan layanan merujuk pada sejauh mana pengguna merasa aplikasi JSS mudah diakses, digunakan, dan dipahami dalam memenuhi kebutuhannya. Kemudahan tersebut mencakup kejelasan alur penggunaan, kesederhanaan tampilan, dan ketersediaan informasi yang mudah dipahami. Kemudahan layanan dinilai dari kenyamanan dan kepraktisan saat pengguna mengakses aplikasi, menjelajahi fitur, dan mudah memahami informasi yang disediakan. Hal tersebut mencerminkan persepsi pengguna terhadap aksesibilitas dan antarmuka aplikasi JSS secara keseluruhan.
- b. Keandalan layanan merujuk pada seberapa konsisten dan stabil aplikasi JSS dalam memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan ekspektasi pengguna. Aspek keandalan mencakup kualitas sistem, ketepatan, kelengkapan informasi, keamanan data pribadi, dan sejauh mana layanan tersebut dapat dipercaya serta direkomendasikan oleh pengguna. Keandalan juga menggambarkan keyakinan pengguna terhadap performa aplikasi secara teknis maupun fungsional.

Tabel 1. 3
Aspek Persepsi Pengguna JSS terhadap Kemudahan dan Keandalan

Aspek Persepsi	Persepsi Kemudahan	Persepsi Keandalan
Kognitif (pengetahuan dan pemahaman)	Aplikasi mudah digunakan	Inovasi dibanding layanan manual
	Desain aplikasi	Relevansi kebutuhan masyarakat
	Pengetahuan & pemahaman	Kecepatan respons pemerintah
	Informasi jelas & mudah dipahami	Stabilitas teknis
	Fitur mencukupi kebutuhan	Integrasi layanan
Afektif (emosi dan perasaan)	Kemudahan akses publik	Emosi/perasaan
	Penerimaan masyarakat	Akurasi & kepercayaan informasi
Konatif (niat dan perilaku)	Faktor penggunaan	Lama & intensitas penggunaan
	Rekomendasi kepada orang lain	Harapan pada aplikasi

Sumber: Olah data peneliti 2025

Tabel 1. 4
Peta Konsep dan Tabel Operasional

Konsep	Indikator	Pertanyaan Kunci	Kode Awal
Kemudahan	Aplikasi mudah digunakan	Menurut Anda, apakah JSS mudah digunakan? Apa alasan Anda?	KMD-1
	Desain aplikasi	Apakah desain aplikasi membantu Anda memahami cara menggunakan fitur-fiturnya?	KMD-2
	Pengetahuan & pemahaman	Bagaimana Anda mengetahui tentang aplikasi JSS? Apakah dari sosialisasi?	KMD-3
	Informasi jelas & mudah dipahami	Apakah informasi yang disampaikan melalui JSS cukup jelas dan mudah dipahami?	KMD-4
	Fitur mencukupi kebutuhan	Apakah fitur-fitur yang tersedia sudah mencukupi kebutuhan Anda dan memudahkan Anda?	KMD-5
	Kemudahan akses publik	Apakah Anda merasa aplikasi JSS mempermudah akses layanan publik? Mengapa?	KMD-6
	Penerimaan masyarakat	Bagaimana penerimaan masyarakat terhadap aplikasi JSS? Apakah sebagian masyarakat masih enggan menggunakannya? Jika iya, apa alasannya?	KMD-7
	Faktor penggunaan	Menggunakan aplikasi JSS karena faktor apa? Kebutuhan, pengalaman, orang lain?	KMD-8
	Rekomendasi kepada orang lain	Apakah Anda akan merekomendasikan aplikasi ini kepada orang lain? Mengapa?	KMD-9
Keandalan	Inovasi dibanding layanan manual	Apa yang menurut Anda menarik atau inovatif dari aplikasi ini dibanding pelayanan manual?	KDL-1
	Relevansi kebutuhan masyarakat	Menurut Anda, apakah inovasi ini sudah cukup memenuhi kebutuhan masyarakat Yogyakarta?	KDL-2

Konsep	Indikator	Pertanyaan Kunci	Kode Awal
	Kecepatan respons pemerintah	Bagaimana Anda menilai kecepatan respons pemerintah melalui aplikasi ini?	KDL-3
	Stabilitas teknis	Apakah Anda pernah mengalami kesulitan teknis saat menggunakan aplikasi ini? Jika ya, seperti apa bentuknya?	KDL-4
	Integrasi layanan	Bagaimana pendapat Anda tentang upaya pemerintah mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu aplikasi?	KDL-5
	Emosi/perasaan	Bagaimana perasaan Anda setelah menggunakan aplikasi ini? (Misalnya: puas, kecewa, atau tidak terpengaruh)?	KDL-6
	Akurasi & kepercayaan informasi	Apakah Anda merasa informasi yang disampaikan melalui JSS akurat dan terpercaya?	KDL-7
	Lama & intensitas penggunaan	Berapa lama Anda telah menggunakan aplikasi JSS, dan seberapa sering Anda menggunakannya?	KDL-8
	Harapan pada aplikasi	Apa harapan Anda terhadap aplikasi JSS dalam jangka panjang?	KDL-9

Sumber: Olah data peneliti 2025

BAB II

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah dan Perkembangan *Jogja Smart Service*

Jogja Smart Service (JSS) yang juga dikenal sebagai Jogja Siap Solusi merupakan platform virtual inovatif yang berfungsi sebagai portal maya Pemerintah Kota Yogyakarta. Aplikasi JSS dirancang dalam rangka mempercepat proses pelayanan publik sekaligus menjadi bagian dari upaya mewujudkan visi Yogyakarta sebagai kota cerdas atau *smart city* yang dapat meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas. Aplikasi JSS secara khusus dibuat oleh Pemerintah Kota Yogyakarta untuk menyediakan layanan langsung yang mudah, cepat, dan efisien kepada seluruh masyarakat di wilayah Kota Yogyakarta (Adminwarta, 2023). Langkah ini sejalan dengan tujuan *e-government* yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan tanpa harus mengunjungi kantor pemerintah secara langsung.



Gambar 2. 1
Logo Jogja Smart Service

Sumber: <https://jogjakota.go.id/page/lambang-dan-identitas> (diakses 20 Desember 2024)

Kehadiran JSS merupakan pengembangan dari Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK), yaitu sebuah layanan yang telah beroperasi sejak tahun 2003 dan dirancang untuk merespons kebutuhan informasi serta keluhan masyarakat secara lebih efektif. Sebelum adanya JSS, pelayanan publik di Kota Yogyakarta masih banyak dilakukan secara manual yang sering kali mengakibatkan birokrasi yang lambat dan tidak efisien. Oleh sebab itu, JSS

dirancang untuk mempercepat proses layanan administratif dan memberikan kemudahan akses kepada masyarakat Kota Yogyakarta.

Aplikasi JSS hadir sebagai solusi inovatif untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. JSS menyediakan berbagai layanan yang terintegrasi dalam satu platform, mencakup hampir semua aspek kehidupan, mulai dari administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, hingga informasi wisata dan budaya (Diskominfo, 2018).

B. Profil Jogja Smart Service

Aplikasi JSS yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian (Diskominfo) Kota Yogyakarta, secara resmi diperkenalkan kepada publik oleh Wakil Walikota Yogyakarta, yaitu Heroe Poerwadi pada tanggal 7 Juni 2018. Peluncuran JSS bertepatan dengan peringatan Hari Jadi Pemerintah Kota Yogyakarta ke-71 yang diselenggarakan di halaman Balai Kota Yogyakarta (Diskominfo, 2018b). Ditinjau dari laman website Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian bahwa hadirnya JSS bertujuan untuk mengakomodasi kebutuhan masyarakat Yogyakarta dalam mengakses berbagai layanan pemerintahan dan informasi publik. JSS didorong menjadi sebuah sistem terpadu yang menghubungkan berbagai sistem informasi yang dimiliki Pemerintah Kota Yogyakarta. Diskominfo sebagai pengelola bertanggung jawab untuk pengembangan teknis, pembaruan fitur, dan pengelolaan data pengguna.

Sasaran utama untuk pengguna JSS adalah seluruh lapisan masyarakat Yogyakarta, mencakup warga lokal, pelajar, pendatang maupun pegawai pemerintahan yang memanfaatkan aplikasi untuk keperluan internal. Melalui pendekatan yang inklusif, Pemkot Yogyakarta memiliki visi agar JSS dapat menjangkau dan digunakan secara merata oleh semua kelompok masyarakat. Tujuan utama dari inklusifitas yang ingin dicapai Pemkot Yogyakarta adalah pertama, untuk mempermudah akses terhadap layanan publik tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Kedua, mengurangi kesenjangan digital di masyarakat dengan menghadirkan informasi dan layanan administratif secara daring. Dengan demikian, masyarakat yang sebelumnya kurang terjangkau oleh layanan digital kini memiliki kesempatan yang sama. Ketiga, mendorong kolaborasi antara masyarakat dan pemerintah kota dalam menyelesaikan berbagai persoalan perkotaan seperti melalui fitur pengaduan publik.

Hingga sekarang cakupan aplikasi JSS mencakup seluruh wilayah administratif Kota Yogyakarta. Namun, tidak menutup kemungkinan pengembangannya akan diperluas ke daerah-daerah sekitarnya di masa mendatang. JSS sendiri dirancang dengan tiga tujuan

utama dalam implementasinya. Pertama adalah peningkatan Pelayanan Publik dengan memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administratif, seperti pembuatan e-KTP, izin usaha, dan pajak daring. Kedua adalah mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan, yang dilakukan melalui fitur pengaduan masyarakat yang memungkinkan pengguna memantau langsung respons dari instansi terkait terhadap keluhan yang mereka sampaikan. Ketiga adalah mendorong efisiensi dan integrasi data, dengan cara menggabungkan berbagai layanan dari instansi pemerintah ke dalam satu platform digital, sehingga dapat mengurangi duplikasi sistem dan meningkatkan efektivitas pelayanan.

C. Fitur dan Layanan Jogja *Smart Service*

Informasi yang didapatkan dari Buku Panduan Jogja *Smart Service* versi 3.0 , aplikasi JSS dapat diakses oleh pengguna melalui dua platform, yaitu laman web dan aplikasi *mobile*. Bagi pengguna *smartphone*, dapat mengakses aplikasi baik pada perangkat *Android* maupun *IOS*. Pengguna *Android* dapat mengunduh aplikasi JSS melalui *Google Play Store*, sedangkan pengguna *IOS* dapat mengunduhnya melalui *App Store* (Pemkot Yogyakarta, 2023). Layanan tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan akses bagi pengguna maupun petugas layanan, sekaligus mendukung fleksibilitas dan mobilitas petugas dalam menjalankan tugasnya.



Gambar 2. 2
Tangkapan Layar Aplikasi Jogja *Smart Service* dari Smartphone
Sumber: Aplikasi JSS (diakses 20 Desember 2024)

Aplikasi JSS juga mendukung dalam pelayanan *scan QR code* yang memiliki berbagai keperluan, seperti dalam mengakses informasi atau layanan tertentu, memverifikasi keaslian dokumen digital, dan mendukung sistem *e-ticketing* atau reservasi. Tujuan adanya layanan tersebut semakin memperkuat upaya digitalisasi pelayanan publik dan meningkatkan kenyamanan dalam memanfaatkan pelayanan publik di Kota Yogyakarta.

Selain itu, layanan JSS juga dapat diakses melalui perangkat komputer atau laptop menggunakan laman web. Cara mengaksesnya, pengguna cukup membuka situs resmi <https://JSS.jogjakota.go.id/> melalui browser web yang tersedia. Layanan web bertujuan untuk meningkatkan kemudahan operasional dan untuk meningkatkan kemudahan operasional dan keandalan layanan. Dengan berbasis web, aplikasi JSS dirancang agar ketika pengguna mengakses layanan yang melibatkan transaksi data yang kompleks. Tampilan web mempermudah pengguna dalam memahami meninjau dan mencermati data secara detail.



Gambar 2.3
Tangkapan Layar Website Jogja Smart Service
Sumber: <https://JSS.jogjakota.go.id/> (diakses 20 Desember 2024)

Tersedianya berbagai opsi akses, baik melalui aplikasi *mobile* maupun platform web, pengguna JSS dapat dengan mudah memanfaatkan layanan publik yang disediakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Kemudahan dalam mengakses JSS menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan *e-government* yang inklusif, modern, dan adaptif. Selain itu, JSS dirancang dengan antarmuka yang ramah pengguna dan fitur keamanan yang memadai untuk melindungi data

pribadi pengguna melalui konsep *Single ID*, *Single Window*, dan *Single Sign On* (Diskominfo, 2018)..

JSS mengusung konsep *Single ID*, yakni pengguna dapat menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai identitas tunggal untuk mengakses berbagai layanan sehingga tidak perlu menggunakan beberapa identitas yang terpisah. Melalui konsep *Single Window*, pengguna dimungkinkan untuk mengakses berbagai jenis layanan hanya dengan satu aplikasi portal, membuat proses pelayanan menjadi lebih praktis dan efisien. Sementara itu, konsep *Single Sign-On* memungkinkan pengguna memiliki satu akun yang terintegrasi untuk masuk dan mengakses seluruh layanan yang tersedia dalam aplikasi JSS. Ketiga fitur utama tersebut dirancang untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital yang disediakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta, dengan terintegrasinya sistem, diharapkan pengguna dapat menikmati layanan publik secara lebih efektif, efisien, dan tanpa hambatan teknis. Fitur-fitur unggulan ini juga mencerminkan komitmen Pemerintah Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan berbasis digital.

Di samping itu, keberadaan JSS juga diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam pengelolaan kota dan meningkatkan kualitas serta kepercayaan terhadap pelayanan publik di era digital saat ini. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Teknologi (Indonesia) bahwa Pemerintah Pusat dan Daerah diwajibkan untuk menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dengan tujuan menciptakan tata kelola pemerintah yang bersih, transparan, akuntabel, serta efektif, dan efisien.

Aplikasi JSS dirancang dengan berbagai fitur unggulan yang mendukung kemudahan, kenyamanan, dan keterbukaan dalam pelayanan publik. Salah satu keunggulan utama JSS terletak pada antarmukanya yang ramah pengguna. Sehingga dapat dioperasikan dengan mudah oleh berbagai kalangan masyarakat, termasuk mereka yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital. Selain itu, aksesibilitas 24 jam sehari dan 7 hari seminggu menjadi nilai tambah penting bagi JSS. Layanan tersebut tidak terikat pada jam kerja kantor sehingga masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan fitur-fitur di dalamnya kapan saja sesuai kebutuhan mereka. Hal tersebut sangat membantu khususnya bagi masyarakat yang memiliki kesibukan atau keterbatasan waktu untuk datang langsung ke kantor pemerintahan.

Fitur lain yang menjadi keunggulan adalah transparansi layanan, di mana masyarakat dapat memantau langsung proses pengajuan administrasi atau pelaporan pengaduan secara *real time*. Dengan adanya informasi yang terbuka ini, pengguna dapat mengetahui sejauh mana tindak lanjut dari pemerintah terhadap permintaan atau aduan yang diajukan.

Transparansi tidak hanya meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah, tetapi juga memperkuat akuntabilitas layanan yang diberikan melalui platform digital tersebut.



Gambar 2. 4
Tangkapan Layar Aplikasi Jogja *Smart Service*
Sumber: Aplikasi JSS (diakses 20 Desember 2024)

Hingga sekarang, jumlah fitur yang tersedia pada aplikasi JSS telah meningkat menjadi 188 layanan. Pada awalnya ketika rilis pertama kali hanya ada 28 fitur layanan yang terdiri dari layanan jasa, layanan administratif, dan layanan informasi (Putri, 2021). Beberapa layanan yang tersedia dalam aplikasi JSS untuk memudahkan akses masyarakat terhadap layanan publik, Ringkasan jenis layanan utama dapat dilihat pada Tabel 2.1, sementara daftar rinci fitur JSS disajikan dalam lampiran.

Tabel 2. 1
Jenis Layanan Pada Aplikasi JSS

No	Jenis Layanan	Contoh Fitur Utama
1.	Kedaruratan	Gawat Darurat, Kebakaran, Penyelamatan Jiwa
2.	Kependudukan dan Catatan Sipil	Akta Kelahiran, Permohonan KTP, Mutasi Warga
3.	Kesehatan	Antrian Puskesmas, Info Kamar RS, JAMKES
4.	Pendidikan	PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru), Kartu Belajar Siswa (KBS)
5.	Perhubungan	Info Antrian KIR, KIR Online
6.	Sosial	Santunan Kematian, Mobil Jenazah
7.	Pariwisata dan Budaya	Info Event Wisata, Kampung Wisata, Tiket Taman Pintar
8.	Pajak dan Retribusi	Info PBB, e-Retribusi Pasar
9.	Perdagangan	Dodolan, Informasi Harga Pangan
10.	Tenaga Kerja	Job Fair, Pendaftaran Pelatihan
11.	Pengaduan Publik	UPIK, Statistik Pengaduan
12.	Informasi Publik	CCTV, Agenda Rapat, Realisasi Anggaran

Sumber: Aplikasi JSS (diakses 20 Desember 2024)

Layanan tersebut terbagi dalam empat kategori, yaitu Warga Kota Yogyakarta, Wisatawan, Wirausaha, dan Pelajar. Layanan ini dirancang untuk menjawab kebutuhan setiap segmen pengguna aplikasi JSS dengan fitur yang terus diperbarui. JSS berkontribusi dalam pembangunan Yogyakarta sebagai kota pintar yang inklusif dan berkelanjutan.

BAB III

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Penelitian

Pada sub bab ini, peneliti memaparkan temuan utama dari penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan para informan. Temuan ini menggambarkan berbagai perspektif masyarakat terhadap aplikasi JSS sebagai platform digital untuk pelayanan publik di Yogyakarta. Pada proses awal yaitu dengan melibatkan 10 informan yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Kemudian, dalam menganalisis hasil wawancara, peneliti menggunakan teori (Walgito, 2002) dengan membagi kedalam tiga aspek utama mengenai persepsi yaitu kognitif, afektif, dan konatif. Berikut tabel mengenai informasi tentang informan:

Tabel 3. 1
Data Diri Informan

No.	Nama Informan	Umur	Pekerjaan
1.	Informan 1	21 Tahun	Mahasiswa
2.	Informan 2	23 Tahun	Ibu Rumah Tangga
3.	Informan 3	22 Tahun	Mahasiswa
4.	Informan 4	21 Tahun	Mahasiswa
5.	Informan 5	26 Tahun	Pegawai Negeri
6.	Informan 6	24 Tahun	Mahasiswa
7.	Informan 7	28 Tahun	Pegawai
8.	Informan 8	30 Tahun	Karyawan Swasta
9.	Informan 9	35 Tahun	Dokter Umum
10.	Informan 10	24 Tahun	Social Media Specialist

Sumber : Olah data peneliti 2025

Selain itu, dalam proses pengumpulan data, peneliti menerapkan prinsip kejenuhan data untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh benar-benar mencukupi kebutuhan analisis. Kejenuhan data mulai terlihat pada informan ke-8, ketika jawaban yang diberikan cenderung berulang dan tidak lagi menambahkan temuan baru yang signifikan. Misalnya, pada aspek kognitif, sebagian besar informan sudah menyampaikan bahwa aplikasi JSS

dinilai mudah digunakan bagi pengguna muda, namun cukup sulit bagi kelompok lanjut usia. Informasi serupa terus muncul pada informan berikutnya tanpa adanya variasi berarti.

Demikian pula pada aspek afektif, mayoritas informan menekankan kepuasan atas kecepatan akses, tetapi sekaligus mengeluhkan adanya bug atau respons lambat. Pola ini juga berulang setelah wawancara dengan informan ke-8. Pada aspek konatif, indikator niat menggunakan kembali dan kesediaan merekomendasikan aplikasi JSS kepada orang lain juga menunjukkan konsistensi jawaban sejak pertengahan wawancara. Dengan demikian, meskipun penelitian ini melibatkan 10 informan, data jenuh sebenarnya sudah tercapai pada informan ke-8. Dua wawancara tambahan tetap dilakukan sebagai langkah verifikasi dan triangulasi untuk memperkuat temuan penelitian.

1. Kognitif

Pada indikator kognitif yang berisi mengenai pemahaman dan pengetahuan pengguna terhadap aplikasi JSS. Hal pertama yang dilihat adalah sisi kemudahan penggunaan JSS, peneliti mendapati beragam pendapat yang cenderung terbagi berdasarkan kelompok usia pengguna. Mayoritas informan dari kelompok usia muda menilai JSS sebagai aplikasi yang mudah digunakan, sementara terdapat kekhawatiran tentang kemudahan bagi pengguna lanjut usia. Para pengguna muda seperti Informan 3 menyatakan bahwa JSS, “cukup mudah mengakses JSS alasannya karena mudah dipahami dan sudah ada kategori masing-masing sesuai kebutuhan kita.” -Informan 3, [22 tahun], **wawancara, Jumat 24 Januari 2025**. (Indikator: *aplikasi mudah digunakan*).

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Informan 8 yang menjelaskan kemudahan navigasi aplikasi, “Mudah sih, mudah ya. Jadi menu nya itu juga ketika kita buka aplikasi itu langsung muncul menu-menu ada gambarnya, ada apa yang kita butuhkan langsung ada.” -Informan 8, [30 tahun], **wawancara, Jumat 14 Februari 2025**. (Indikator: *aplikasi mudah digunakan*). Pengguna JSS seperti Informan 9 yang berprofesi sebagai dokter, mengapresiasi kemudahan monitoring proses layanan pada aplikasi, “Kalau saya lebih senang pakai JSS waktu itu ya karena pertama lebih gampang terus juga kayak [sic!] yang yaudah tinggal *upload-upload* saja gitu kan dari situ, terus semua langkah tuh kita bisa monitor dari situ.” -Informan 9, [35 tahun], **wawancara, Sabtu 15 Februari 2025**. (Indikator: *aplikasi mudah digunakan*).

Namun, beberapa informan mengidentifikasi potensi kesulitan bagi pengguna lanjut usia. Informan 5 menjelaskan “Kalau misalnya kemudahan itu masih agak ribet [sic!], kalau untuk orang tua mungkin cukup ribet [sic!] dengan fitur-fitur yang banyak di aplikasi JSS itu, tapi untuk sebagian kalangan yang muda tidak terlalu ribet [sic!].” -Informan 5, [26

tahun], **wawancara, Selasa 28 Januari 2025.** (Indikator: *aplikasi mudah digunakan*). Informan 1 juga menyampaikan pendapat serupa “Menurut saya cukup mudah sih, untuk usia remaja dewasa itu cukup mudah. Namun, untuk yang orang tua agak sulit, karena kan nggak semua orang tahu cara penggunaannya.” -Informan 1, [21 tahun], **wawancara, Kamis 23 Januari 2025.** (Indikator: *aplikasi mudah digunakan*).

Pendapat tersebut berbeda dengan Informan 10, “Dari segi UI, UX-nya menurutku itu udah cukup ya untuk seorang awam, apalagi untuk orang-orang tua, jadi mudah digunakan.” -Informan 10, [24 tahun], **wawancara, Rabu 19 Februari 2025.** (Indikator: *aplikasi mudah digunakan*). Tantangan lain yang diidentifikasi adalah kesulitan bagi pendatang baru di Yogyakarta, seperti yang diungkapkan Informan 2 “Sebenarnya menurut saya juga itu masih tergolong rumit untuk aplikasinya. Selagi saya juga bukan dari asal dari Yogyakarta dan menurut saya untuk pengajuannya itu terkadang masih sering terjadi error.” -Informan 2, [23 tahun], **wawancara, Kamis 23 Januari 2025.** (Indikator: *aplikasi mudah digunakan*).

Kemudian, berdasarkan hasil wawancara mengenai desain aplikasi dan kecukupan fitur aplikasi JSS, terlihat beberapa tema utama yang muncul. Dari sisi desain aplikasi, terdapat pandangan yang beragam yang berfokus pada perbedaan pengalaman pengguna berdasarkan kelompok usia. Sementara untuk kecukupan fitur JSS, mayoritas informan mengatakan bahwa fitur yang tersedia sudah memenuhi kebutuhan mereka. Dalam hal desain aplikasi, Informan 8 memberikan pandangan positif dengan menyatakan, “Ya cukup lah, cukup mudah untuk memahami itu. Jadi tidak kesulitan, karena memang itu tidak banyak tulisan-tulisannya. Jadi langsung ada, iconnya, kemudian ada keterangannya.” -Informan 8, [30 tahun], **wawancara, Jumat 14 Februari 2025.** (Indikator: *desain aplikasi*).

Namun, disisi lain Informan 2 mengungkapkan keprihatinan tentang sisi aksesibilitas aplikasi, dengan menyatakan “Untuk dari bagian desain aplikasi, menurut saya itu masih sedikit menyulitkan apalagi nantinya aplikasi ini dipakai untuk berbagai umur tidak hanya untuk golongan muda yang pasti tua juga akan memakai aplikasi ini... menurut saya itu tampilannya lebih dipermudah jadinya bagi orang-orang yang mungkin sudah berumur tidak kesulitan untuk memakainya.” -Informan 2, [23 tahun], **wawancara, Kamis 23 Januari 2025.** (Indikator: *desain aplikasi*). Terkait kecukupan fitur aplikasi JSS, para informan secara umum merasa cukup dengan layanan yang sudah tersedia. Informan 10 mengatakan bahwa.

“untuk semua fiturnya itu overall memang sangat lengkap sekali. Di situ yang paling berguna banget memang untuk aplikasi pemantauan CCTV. menurut saya. Terus ada

data-data informasi, informasi pengaduan, layanan umum itu sangat membantu. Apalagi ada fitur kedaruratan juga itu sangat penting ya, kebanyakan untuk orang Jogja atau perantau-perantau yang ada di Jogja itu mendukung sekali.” -Informan 10, [24 tahun], **wawancara, Rabu 19 Februari 2025**. (Indikator: *fitur mencukupi kebutuhan*).

Informan 5 menambahkan dengan mengatakan, “kalau fitur itu untuk sementara udah cukup sih, udah banyak sih kayak pembuatan SIM apa kayak misalnya untuk kayak SIM atau KTP itu bisa di JSS, melalui JSS sudah bisa mas untuk bagi KTP kota, jadi cukup banyak fiturnya di JSS.” -Informan 5, [26 tahun], **wawancara, Selasa 28 Januari 2025**. (Indikator: *fitur mencukupi kebutuhan*). Informan 1 juga menyatakan kepuasannya dengan mengatakan, “Sejauh ini masih cukup sih, soalnya sudah lumayan lengkap karena yang aku butuhkan dari awal Cuma catatan kependudukan sama akses layanan kesehatannya aja.” -Informan 1, [21 tahun], **wawancara, Kamis 23 Januari 2025**. (Indikator: *fitur mencukupi kebutuhan*). Sama halnya dengan Informan 1, Informan 2 juga mengindikasikan bahwa penilaian mereka didasarkan pada kebutuhan spesifik mereka, “Sementara ini karena butuhnya saya tidak dengan jangkauan yang luas sudah mencukupi.” -Informan 2, [23 tahun], **wawancara, Kamis 23 Januari 2025**. (Indikator: *fitur mencukupi kebutuhan*).

Hasil wawancara mengenai hal inovatif mengenai aplikasi JSS, menunjukkan bahwa aplikasi ini menawarkan beberapa keunggulan signifikan jika dibandingkan pelayanan publik manual. Peneliti membagi kedalam dua aspek utama yang membuat aplikasi JSS inovatif, yaitu digitalisasi birokrasi dan efisiensi waktu. Informan 5 memberikan perspektif kunci mengenai transformasi birokrasi dengan mengatakan, “Menurutku lebih efektif sih di JSS ini. Jadi kalau sistemnya manual itu terlalu birokrasi sedangkan ini ada sistem yang baru yang JSS ini jadi lebih mempersingkat aja birokrasinya.” -Informan 5, [26 tahun], **wawancara, Selasa 28 Januari 2025**. (Indikator: *inovasi dibanding layanan manual*). Kemudian, Informan 1 memberikan tanggapan dengan menambahkan saran,

“Inovasinya menarik karena layanan nya itu banyak, jadi kayak memudahkan untuk menggunakannya dimanapun gitu. Terus untuk fiturnya sendiri sebenarnya sudah mewakili dari banyak aspek, ada yang kesehatan ada, yang kependudukan ada, yang akses publik ada gitu dan sejauh ini bagus dibanding pelayanan biasanya, cuma ya itu tadi untuk koneksi dan jaringannya mungkin bisa ditingkatkan lagi, karena untuk orang yang, apa ya, maksudnya kayak urgent banget harus pakai itu, tapi kalau lemot itu agak terganggu.” -Informan 1, [21 tahun], **wawancara, Kamis 23 Januari 2025**. (Indikator: *inovasi dibanding layanan manual*).

Sementara itu, dalam hal efisiensi waktu. Informan 10 menjelaskan secara komprehensif bahwa, “iya jelas mudah diakses ya. mudah diakses kapanpun, dimanapun. Itu yang paling bagusnya itu, yang inovatifnya. Ditambah semua layanan ada.” -Informan 10, [24 tahun], **wawancara, Rabu 19 Februari 2025**. (Indikator: *inovasi dibanding layanan manual*). Pendapat Informan 10 diperkuat oleh Informan 9 yang mengatakan, “Pasti lebih efektif, nggak harus ke sana, bisa dari mana saja kita mengurusnya. Fungsi digitalisasi lah ya. Paling sih nanti semua aplikasi-aplikasinya sinkron sih. Jadi nggak sulit untuk melacak data-nya.” -Informan 9, [35 tahun], **wawancara, Sabtu 15 Februari 2025**. (Indikator: *inovasi dibanding layanan manual*).

Mengenai pemenuhan kebutuhan masyarakat Yogyakarta dengan adanya aplikasi JSS. Hampir seluruh informan memberikan pandangan positif mengenai inovasi JSS dalam *e-government*. Hal tersebut sebagaimana dijelaskan oleh Informan 9 yang memberikan gambaran tentang manfaat digitalisasi

“Kalau yang selama ini tak rasain, digitalisasi itu sudah berkembang banget lah ya. Sudah ada kemajuan banget. Maksudnya, saya kan juga kalau untuk pelayanan publiknya kan udah manfaatin selain SIP itu juga akte kelahiran. Akte kelahiran, terus pembuatan KK, pembaharuan KK, dan itu semuanya online. Saya udah nggak harus ke dukcapilnya, bahkan untuk pembaharuan untuk info di KTP karena baru punya anak, itu pun sudah dilakukan secara online. ketika sudah oke, saya tinggal ke kecamatan doang buat nyetak KTP-nya, gitu. Dan itu menurut saya sangat memudahkan sekali, ya. Kalau sekarang sih mungkin orang udah nggak terlalu terasa lagi karena COVID sudah rilis. Tapi waktu COVID itu menurut saya aneh banget sih. Berpengaruh sih. Memudahkan” -Informan 9, [35 tahun], **wawancara, Sabtu 15 Februari 2025**. (Indikator: *relevansi kebutuhan masyarakat*).

Namun, disisi lain Informan 2 mengidentifikasi area yang masih perlu ditingkatkan, “Lumayan, menurut saya lumayan sudah cukup. Cuma lebih mungkin dari sisi kemudahan di dalam aplikasi itu perlu diperbaiki.” -Informan 2, [23 tahun], **wawancara, Kamis 23 Januari 2025**. (Indikator: *relevansi kebutuhan masyarakat*). Lebih lanjut Informan 10 menunggu adanya pengembangan inovasi “Sejauh ini cukup ya, mungkin nanti ada pengembangan inovasi-inovasi pelayanan lainnya ya, itu cukup dinantikan.” -Informan 10, [24 tahun], **wawancara, Rabu 19 Februari 2025**. (Indikator: *relevansi kebutuhan masyarakat*).

Berdasarkan hasil wawancara mengenai cara informan mengetahui tentang aplikasi JSS. Beberapa informan mengetahui JSS melalui interaksi langsung dengan instansi

pemerintah, seperti yang dikatakan Informan 8, “jadi memang saya datang kesana diinformasikan untuk menggunakan JSS.” -Informan 8, [30 tahun], **wawancara, Jumat 14 Februari 2025**. (Indikator: *pengetahuan & pemahaman*). Informan 2 juga memiliki pengalaman serupa namun, memiliki kritik terhadap proses sosialisasi,

“...Jujur ya waktu aku ngadu ini kan tiba-tiba kelurahan kan bilang lewat JSS aja sedangkan kan waktu itu kita gak dikasih tau JSS itu nanti aplikasinya seperti ini seperti ini harusnya tuh masyarakat lebih dikasih tau dulu bahwa sekarang tuh ada teknologi ini seperti ini jadi tuh biar masyarakat itu tau dulu. Bahwa ini tuh aplikasi apa, nah waktu itu aku kekelurahan tiba-tiba “oh mbak sekarang harusnya pakai aplikasi” tanpa dikasih tau, ini aplikasinya nanti kayak gini mbak, seperti ini kan. Kita kan tetap, apa ini aplikasi apa gitu. Jadi kayak kurang penyampaiannya ke masyarakatnya tuh kurang.” -Informan 2, [23 tahun], **wawancara, Kamis 23 Januari 2025**). (Indikator: *pengetahuan & pemahaman*).

Sementara itu, beberapa informan mengetahui JSS melalui temannya salah satunya, yaitu Informan 1 yang memberi kritik terhadap sosialisasi yang kurang dari Pemkot,

“Aku tahu aplikasi JSS ini tu dari teman aku yang sama sama ktp nya jogja itu kasih saran gara gara tidak punya waktu banyak untuk ke balaikota kan untuk mengurus kependudukan ku terus kata temenku suruh coba aja aplikasi JSS itu buat apa layanan kayak gitu layanan kependudukan, kesehatan, dan lain sebagainya tapi khusus yang ktp jogja jadi aku taunya dari temen aku. Sosialisasi aplikasi JSS di media massa itu masih sangat kurang karena gak semua orang tau tentang aplikasi ini.” -Informan 1, [21 tahun], **wawancara, Kamis 23 Januari 2025**). (Indikator: *pengetahuan & pemahaman*).

Menariknya, Informan 10 dan Informan 9 mengetahui JSS melalui pencarian internet, “Sosialisasi dari instagram Humas Jogja. Itu udah lama banget dulu mensosialisasikan aplikasi JSS ini” -Informan 10, [24 tahun], **wawancara, Rabu 19 Februari 2025**). (Indikator: *pengetahuan & pemahaman*).

“Internet, internet. Karena waktu itu kan COVID ya...terus pada bilanganya, senior-senior itu bahwa sekarang pengajuannya lewat aplikasi gitu yaudah klik aja “cara pembuatan SIP kota Yogyakarta gitu”. Nah, itu nanti paling atas itu langsung Jogja Smart Service itu.” -Informan 9, [35 tahun], **wawancara, Sabtu 15 Februari 2025**). (Indikator: *pengetahuan & pemahaman*).

Terkait kejelasan informasi yang disampaikan melalui JSS, mayoritas informan menilai informasi cukup jelas namun dengan beberapa catatan penting. Informan 5 dan Informan 3 memberikan penjelasan dengan mengatakan,

“Kalau misalnya kemudahan itu masih agak ribet [sic!] sih, kalau untuk orang tua mungkin cukup ribet [sic!] dengan fitur-fitur yang banyak di aplikasi JSS itu, tapi untuk sebagian kalangan yang muda nggak terlalu ribet [sic!] sih untuk yang ini, tapi kebanyakan di kalangan tua ribet [sic!] di berbagai fiturnya JSS itu. Gara-gara ada prosedur prosedur yang kayak misalnya harus dilengkapi itu, mereka bingung gitu.” -Informan 5, [26 tahun], **wawancara, Selasa 28 Januari 2025**. (Indikator: *informasi jelas & mudah dipahami*).

“menurut saya, informasi yang disampaikan di aplikasi ini sangat mudah dipahami untuk anak-anak kalangan muda seperti saya dan teman-teman saya. Namun, untuk kalangan-kalangan lansia yang sudah gagap teknologi, informasi yang disampaikan agak sedikit kurang bisa diterima oleh mereka.” -Informan 3, [22 tahun], **wawancara, Jumat 24 Januari 2025**. (Indikator: *informasi jelas & mudah dipahami*).

Secara umum para informan memberikan tanggapan positif terhadap upaya pemerintah dalam mengintegrasikan berbagai layanan publik ke dalam satu aplikasi. Para informan menyoroti beberapa manfaat utama dari integrasi ini, terutama dalam hal efisiensi dan kemudahan akses. Seperti yang diungkapkan Informan 8, “Bagus ya, jadi malah tidak perlu banyak aplikasi tapi cukup satu aplikasi tapi sudah mencakup semua kebutuhan. Karena dulu banyak instansi yang punya aplikasi-aplikasi sendiri.” -Informan 8, [30 tahun], **wawancara, Jumat 14 Februari 2025**. (Indikator: *integrasi layanan*).

Pendapat ini diperkuat oleh Informan 9 yang menekankan pentingnya integrasi data untuk menghindari input berulang, “saya setuju banget kalau pemerintah itu tidak kebanyakan aplikasi. Kalau bisa, sekali ngeklik NIK, keluar semua gitu...Karena pelaporan ke dinas itu sekarang banyak banget sesuai dengan dinasnya masing-masing.” -Informan 9, [35 tahun], **wawancara, Sabtu 15 Februari 2025**. (Indikator: *integrasi layanan*). Informan 10 juga menanggapi dengan positif, “Jelas ini sangat inovatif ya. Ini bisa jadi contoh buat beberapa pemerintah-pemerintah, kota-kota di daerah lainnya ya.” Informan 10, [24 tahun], **wawancara, Rabu 19 Februari 2025**. (Indikator: *integrasi layanan*). Sementara itu, Informan 3 menekankan aspek efisiensi waktu dengan mengatakan, “Saya setuju karena kita bisa menghemat waktu dalam melakukan layanan pemerintah dalam satu aplikasi.” -

Informan 3, [22 tahun], **wawancara, Jumat 24 Januari 2025**. (Indikator: *integrasi layanan*).

Dalam hasil wawancara mengenai kecepatan respons pemerintah melalui JSS menunjukkan ragam pengalaman yang berbeda-beda. Beberapa informan mengatakan respons yang sangat cepat terutama untuk layanan darurat, seperti yang disampaikan Informan 5 “belum ada kendala sih, laporan-laporan itu. Kalau saya yang terakhir itu saya bikin aduan kayak ada kecelakaan di jalan itu, cukup 15 menit langsung ambulance datang di peristiwa itu. Ya, cukup responsif.” -Informan 5, [26 tahun], **wawancara, Selasa 28 Januari 2025**. (Indikator: *kecepatan respons pemerintah*).

Informan 8 juga melihat peningkatan efisiensi dalam layanan administratif, “untuk dari respons atau dari layanan dari pemerintah dengan adanya ini juga jadi lebih cepat, karena kan kalau dulu dari perizinan skripsi itu dulu. Sebelumnya katanya seminggu lebih dengan adanya aplikasi ini, sehari perizinan langsung turun.” -Informan 8, [30 tahun], **wawancara, Jumat 14 Februari 2025**. (Indikator: *kecepatan respons pemerintah*). Kemudian Informan 9 juga mengatakan hal yang sama “Nah yang pas saya tuh kebetulannya lumayan cepat kok mas. Saya itu sampai dengan SIP jadi tuh, paling cuma berapa ya? Semingguan kok, dari pengajuan. Itu ternyata cepat kok.” -Informan 9, [35 tahun], **wawancara, Sabtu 15 Februari 2025**. (Indikator: *kecepatan respons pemerintah*). Namun, beberapa informan mengalami keterlambatan respons dari pemerintah. Hal tersebut diungkapkan oleh Informan 1,

“respon dari pemerintah itu bisa diperbaiki lagi, misal pengaduan itu di dibenerinnya tuh 1x24 jam gitu, walaupun sebenarnya nggak ada yang tertulisnya berapa kali berapa jam sih, cuman memang kebanyakan rata-rata yang pada direspon tuh di sekitar 2 hari, 3 harian gitu. Jadi menurutku untuk yang, apa ya, untuk layanan yang perlu diakses orang banyak tapi dengan respon pemerintah yang selambat itu kayaknya masih harus diperbaiki.” -Informan 1, [21 tahun], **wawancara, Kamis 23 Januari 2025**. (Indikator: *kecepatan respons pemerintah*).

Informan 2 juga mengamati inkonsistensi pemerintah dalam merespons penggunaanya, “Menurut saya kurang ya, karena saya pernah mengalami kendala dalam melakukan pembuatan KTP. Jadi, terkadang mungkin cepat terkadang tidak jadi belum stabil untuk responnya.” -Informan 2, [23 tahun], **wawancara, Kamis 23 Januari 2025**. (Indikator: *kecepatan respons pemerintah*).

Terkait kesulitan teknis dalam penggunaan JSS, peneliti mendapati beberapa tantangan utama yang dihadapi pengguna. Informan 1 mengungkapkan bahwa aplikasi JSS pada waktu tertentu kadang lambat, “Kendalanya itu dari segi apa ya, koneksi internetnya. Aplikasi ini menurut saya agak lemot. Apalagi kalau dalam satu waktu itu, biasanya siang hari atau sore hari itu lemot banget karena mungkin yang pakai banyak ya mas.” -Informan 1, [21 tahun], **wawancara, Kamis 23 Januari 2025**. (Indikator: *stabilitas teknis*).

Masalah kinerja aplikasi menjadi keluhan yang sering muncul, seperti yang disampaikan Informan 7 yang berprofesi pegawai pemerintahan, “Mau absen, jadi nggak bisa absen mas. Jadi ketika itu masnya mau absen, tapi ternyata ada kendala, trouble itu.” - Informan 7, [28 tahun], **wawancara, Rabu 12 Januari 2025**. (Indikator: *stabilitas teknis*). Informan 9 mengidentifikasi masalah pada proses autentifikasi yang dialami oleh temannya, “Tapi kalau teman-teman ada bermasalahnya di login-nya ya... kadang-kadang itu memang ketika datanya belum sinkronisasi dengan baik dengan Dukcapil, nah itu biasanya kesandungnya pada disitu.” -Informan 9, [35 tahun], **wawancara, Sabtu 15 Februari 2025**. (Indikator: *stabilitas teknis*).

Sementara itu, Informan 2 melaporkan masalah dalam proses pengajuan, “Pernah, saat mengajukan pengajuan perubahan KTP itu sempat menunggu dua kali itu tidak ada respons dan harus mengulangi untuk ketiga kalinya baru ada respons dari aplikasi tersebut.” - Informan 2, [23 tahun], **wawancara, Kamis 23 Januari 2025**. (Indikator: *stabilitas teknis*). Disisi lain, Informan 10 mengidentifikasi adanya bug, “Kalau kesulitan teknis nggak ada, mungkin sering terjadi beberapa bug pada aplikasi aja sih.” -Informan 10, [24 tahun], **wawancara, Rabu 19 Februari 2025**. (Indikator: *stabilitas teknis*).

2. Afektif

Pada indikator afektif yang berisi mengenai sikap dan sisi emosional pengguna terhadap aplikasi JSS. Peneliti mendapati reaksi pengguna mengenai kemudahan akses layanan publik melalui aplikasi JSS. Mayoritas informan mengatakan bahwa aplikasi tersebut sangat membantu mereka dalam mengakses layanan publik. Hal itu diungkapkan oleh Informan 8, “ya menurut saya mempermudah karena hal-hal yang kebutuhan-kebutuhan gitu terutama kebutuhan di masyarakat itu sudah bisa terpenuhi melalui *smartphone*...” - Informan 8, [30 tahun], **wawancara, Jumat 14 Februari 2025**. (Indikator: *kemudahan akses publik*). Kemudahan tersebut dapat dirasakan dalam hal efisiensi waktu karena tidak perlu mengantri secara langsung, seperti yang dikatakan Informan 1, “Cukup mudah karena nggak harus ke kantor kan, jadi bisa digunakan dimanapun berada.” -Informan 1, [21 tahun], **wawancara, Kamis 23 Januari 2025**. (Indikator: *kemudahan akses publik*).

Informan 6 juga menambahkan keunggulan aplikasi JSS dalam memberikan informasi komprehensif, "...di sana itu banyak banget informasi yang bisa kita peroleh, mulai dari hal-hal tentang Yogyakarta, updatenya tuh banyak banget di situ."-Informan 6, [24 tahun], **wawancara, Rabu 29 Januari 2025**. (Indikator: *kemudahan akses publik*). Lebih lanjut Informan 9 merasakan kemudahan dengan adanya JSS pada saat covid, "Iya banget, terutama jaman Covid ya. Semuanya kan instan waktu itu ya. Sampai akte kelahiran anak aja kan kita tinggal klik-klik doang semuanya. JSS itu kan dia punya link kemana-mana gitu loh. Nah, salah satunya itu kalau nggak salah tuh ada... Dukcapil itu..." -Informan 9, [35 tahun], **wawancara, Sabtu 15 Februari 2025**. (Indikator: *kemudahan akses publik*). Disisi lain, Informan 2 mengeluhkan mengenai proses yang tetap harus memerlukan kunjungan fisik dan mengantri,

"Sebenarnya mempermudah, cuman yang kurangnya adalah ketika kita mengajukan tetap ujungnya kita harus mengantri untuk ke Dukcapil lagi. Jadi kayak membuat dua kali kerja. Seharusnya ketika kita sudah mengajukan, disana kita tinggal mengambil. Tidak harus untuk mengantri, mengikuti antrian yang mereka mengajukan lewat Dukcapil tanpa aplikasi." -Informan 2, [23 tahun], **wawancara, Kamis 23 Januari 2025**. (Indikator: *kemudahan akses publik*).

Terkait kepuasan pengguna aplikasi JSS, sebagian besar informan mengatakan puas dengan layanan yang diberikan. Salah satu kepuasan pengguna diungkapkan oleh Informan 8

"Saya sendiri sampai saat ini ya puas lah. Jadi saya selamanya ini dengan adanya JSS itu hal-hal yang bagi saya itu penting, ya kayak skripsi, ngurus skripsi, kemudian untuk pembaruan ke KK, ya. Untuk yang sudah berkeluarga tentu administrasi-administrasi yang mungkin bersinggungan dengan itu, dengan hal ini kan jadi terbantu." -Informan 8, [30 tahun], **wawancara, Jumat 14 Februari 2025**. (Indikator: *emosi/perasaan*).

Informan 3 juga mengkonfirmasi kepuasannya dengan mengatakan, "Puas, karena cukup membantu saya dalam melakukan pembayaran tagihan tanpa harus datang melalui *offline*." -Informan 3, [22 tahun], **wawancara, Jumat 24 Januari 2025**. (Indikator: *emosi/perasaan*). Namun, berbeda dengan Informan 2 mengenai kepuasannya yang menambahkan catatan untuk perbaikan, dengan mengatakan, "Ada puasnya, mungkin ada kecewanya dari responnya kadang suka kurang cepat padahal itu di jam kerjanya jadi ya diperbaiki untuk layanan responnya." -Informan 2, [23 tahun], **wawancara, Kamis 23 Januari 2025**. (Indikator: *emosi/perasaan*).

Kemudian, mengenai akurasi dan kredibilitas informasi yang disampaikan melalui JSS. Mayoritas informan menyatakan bahwa informasi yang disediakan cukup akurat dan dapat dipercaya, karena status aplikasi JSS sebagai aplikasi resmi pemerintah. Hal tersebut diungkapkan oleh Informan 8, “ya untuk saat ini sih, cukup terpercaya karena memang itu adalah aplikasi resmi dari Pemkot ya otomatis untuk fitur-fitur, untuk pelayanan itu ya terpercaya.” -Informan 8, [30 tahun], **wawancara, Jumat 14 Februari 2025**. (Indikator: *akurasi & kepercayaan informasi*). Informan 1 juga memberikan penilaian positif terhadap kelengkapan dan keterbaruan informasi dengan mengatakan, “Kalau untuk ketersediaan informasinya, aplikasinya sudah sangat lengkap dengan informasinya dan akurat juga tentang layanan publik, kegiatan masyarakat, atau info-info penting. Terus pembaruan informasinya juga terkini dan relevan sesuai kenyataan yang ada.” -Informan 1, [21 tahun], **wawancara, Kamis 23 Januari 2025**. (Indikator: *akurasi & kepercayaan informasi*).

Meskipun demikian, Informan 3 juga mempunyai catatan tentang adanya ketidaksesuaian antara informasi yang disampaikan dengan implementasinya di lapangan, “Cukup akurat dan terpercaya tapi tidak semua yang ada di aplikasi sesuai dengan kenyataannya. Contohnya, pada saat itu ada informasi tentang pemadaman listrik namun ternyata listrik tidak jadi padam.” -Informan 3, [22 tahun], **wawancara, Jumat 24 Januari 2025**. (Indikator: *akurasi & kepercayaan informasi*). Di sisi lain, Informan 10 mempunyai pendapat yang kurang lebih sama dengan mengatakan “Beberapa informasi, mungkin ada kesalahannya itu mungkin karena bug juga. Jadi sejauh ini belum pernah nemu kesalahannya sih, kalau bug juga itu bisa mengambat informasi” -Informan 10, [24 tahun], **wawancara, Rabu 19 Februari 2025**. (Indikator: *akurasi & kepercayaan informasi*).

Hal yang berkaitan dengan penerimaan masyarakat terhadap aplikasi JSS ini, terdapat adanya perbedaan pada tingkat penerimaan berdasarkan kelompok usia. Hal tersebut diungkapkan oleh Informan 9 dan Informan 1,

“Itu tetap tergantung.. backgroundnya...kalau di zaman saya gitu ya, yang usianya mungkin masih 20-an, 30-an gitu, itu masih mudah untuk kita untuk menerima atau adaptasi terhadap digitalisasi. Tapi pasti berbeda dengan bapak-bapak ibu kita yang mungkin usianya sudah 50-an, 60-an, bahkan 70-an gitu ya.” -Informan 9, [35 tahun], **wawancara, Sabtu 15 Februari 2025**. (Indikator: *penerimaan masyarakat*).

“Faktor penghambatnya tuh keterbatasan akses teknologi karena ga semua orang tuh punya hp dan ngerti paham tentang aplikasi cara aksesnya terus buat kebiasaan yang harus bergantung sama aplikasi agak susah apalagi buat orang tua yang agak gaptek itu kurangnya disitu terus kalo hambatan sosial sendiri itu kurang kesadaran

dari manfaat aplikasi JSS karena mesti orang mikirnya ribet [sic!] ga si kalo di aplikasi mending langsung ke kantor langsung selesai gitu kalo ga dukungan dari pemerintah juga agak kurang atau dari mungkin masyarakatnya ketua rt ketua rw itu ga ngasih sosialisasi terus kurang keterlibatan masyarakat tentang pengembangan aplikasi itu mempengaruhi sih.” -Informan 1, [21 tahun], **wawancara, Kamis 23 Januari 2025**. (Indikator: *penerimaan masyarakat*).

Kemudian dari segi kesesuaian budaya lokal Yogyakarta, Informan 6 mengatakan bahwa aplikasi JSS tidak berseberangan dengan budaya masyarakat Yogyakarta,

“kalau menurutku sesuai culture di Yogyakarta sebelum adanya aplikasi-aplikasi ini kan dulu kebanyakan pengaduan dan lain-lain masih di facebook di info cegatan Jogja tuh mas. Nah karena adanya aplikasi ini dan itu nanti diharapkannya bisa langsung menemui solusi yang konkret dari instansi terkait itu menurutku sama sekali tidak berseberangan dengan culture yang ada di Jogja mas pernah dulu kan apa-apa di-videoin, di-laporin gitu kan. Dengan adanya JSS ini mungkin salah satu solusi juga sih. Kayak gitu.” -Informan 6, [24 tahun], **wawancara, Rabu 29 Januari 2025**). (Indikator: *penerimaan masyarakat*).

3. Konatif

Pada indikator konatif yang berisi mengenai perilaku dan tindakan pengguna terhadap aplikasi JSS. Berdasarkan informasi yang didapat oleh peneliti dari wawancara dengan beberapa informan mengenai durasi penggunaan aplikasi JSS. Para informan memiliki rentang waktu penggunaan yang bervariasi, mulai dari 2 hingga 6 tahun dan mayoritas informan mengindikasikan bahwa mereka menggunakan aplikasi secara situasional atau ketika ada keperluan spesifik. Hal tersebut diungkapkan oleh Informan 7, “Wah, saya sudah lama mas. Sudah dari 2017an” -Informan 7, [28 tahun], **wawancara, Rabu 12 Januari 2025**). (Indikator: *lama & intensitas penggunaan*).

Sementara itu, Informan 2 menyatakan jika pemakaian JSS, “Kurang lebih sekitar 2 tahunan. Seringnya tuh tidak, jika ada keperluan saja untuk menggunakannya.” -Informan 2, [23 tahun], **wawancara, Kamis 23 Januari 2025**. (Indikator: *lama & intensitas penggunaan*). Contoh keperluan dalam pemakaian JSS dijelaskan oleh Informan 9, “Oh, nggak [sic!] sering, Kalau yang betul-betul saya gunakan sampai selesai yang SIP ya, itu tahun 2020.” -Informan 9, [35 tahun], **wawancara, Sabtu 15 Februari 2025**. (Indikator: *lama & intensitas penggunaan*). Namun, terdapat pengecualian seperti Informan 5 yang menggunakan aplikasi JSS secara intensif karena tuntutan pekerjaan, “saya itu pegawai di balkot ya, jadi sistemnya semua layanan-layanan dan pekerjaan-pekerjaan saya itu ada di

sana.” -Informan 5, [26 tahun], **wawancara, Selasa 28 Januari 2025**. (Indikator: *lama & intensitas penggunaan*).

Terkait faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi JSS. Mayoritas informan menggunakan aplikasi karena kebutuhan spesifik, seperti yang diungkapkan Informan 8, “Pertama saya begitu karena faktor kebutuhan pribadi untuk skripsi.” -Informan 8, [30 tahun], **wawancara, Jumat 14 Februari 2025**. (Indikator: *faktor penggunaan*). Informan 10 juga mengatakan hal serupa, “Lebih ke kebutuhan, sebenarnya ya. Soalnya di sini ada fitur yang paling penting, yaitu CCTV itu-itu kita bisa melihat dan memantau situasi kondisi di beberapa titik-titik kota Yogyakarta.” -Informan 10, [24 tahun], **wawancara, Rabu 19 Februari 2025**. (Indikator: *faktor penggunaan*). Sementara itu, beberapa informan lain mulai menggunakan aplikasi karena rekomendasi dari orang lain, seperti yang dinyatakan Informan 7, “Awalnya itu ya saya masukan dari orang lain, kok kayaknya membantu warga kota untuk mengakses apapun, kayak keluhan-keluhan aduan gitu.” -Informan 7, [28 tahun], wawancara, **Rabu 12 Januari 2025**. (Indikator: *faktor penggunaan*). Ada pula yang menggunakan aplikasi karena tuntutan institusional, seperti yang dijelaskan Informan 5,

“Kalau misalnya dari saya itu awalnya itu dari faktor dari pekerjaan ya sih awalnya. Tapi lama-kelamaan juga cukup menguntungkan sih yang JSS itu banyak layanan-layanan publik yang gimana ya bisa untuk disampaikan di situ nanti. Apakah misalnya laporan-laporan tentang layanan-layanan publik yang kurang baik, itu kita bisa laporkan di situ.” -Informan 5, [26 tahun], **wawancara, Selasa 28 Januari 2025**. (Indikator: *faktor penggunaan*).

Kemudian, Mayoritas informan memiliki harapan untuk aplikasi JSS agar dapat terus berkembang dengan fokus pada aksesibilitas yang lebih luas. Sosialisasi menjadi poin krusial yang diangkat oleh informan, seperti yang diungkapkan Informan 5, “Kalau untuk harapan-harapannya ya di aplikasi tersebut pemerintah...sosialisasi kembali sih...kebanyakan orang tuh masih awam dengan aplikasi-aplikasi ini.” -Informan 5, [26 tahun], **wawancara, Selasa 28 Januari 2025**. (Indikator: *harapan pada aplikasi*). Senada dengan itu, Informan 6 menyarankan, “lebih banyak sosialisasi ke mungkin desa-desa tentang misalnya ada PKK atau Posyandu gitu datengin situ terus bikin sosialisasi.” -Informan 6, [24 tahun], **wawancara, Rabu 29 Januari 2025**. (Indikator: *harapan pada aplikasi*).

Peningkatan kecepatan layanan dan stabilitas sistem juga menjadi harapan penting, seperti disampaikan Informan 10, “Semoga aplikasi JSS ke sini terus berkembang, di-develop

terus, sampai stabil, jangan ada *down-server* ataupun bug-bug yang terjadi.” -Informan 10, [24 tahun], **wawancara, Rabu 19 Februari 2025**. (Indikator: *harapan pada aplikasi*). Kemudian, sebagian besar informan menyatakan kesediaan mereka untuk merekomendasikan aplikasi JSS, terutama kepada penduduk Yogyakarta, dengan alasan kemudahan akses layanan publik. Seperti diungkapkan Informan 1, “Mungkin direkomendasikan buat orang-orang yang KTP-nya kota Jogja ya, karena memang itu khusus orang Jogja.” -Informan 1, [21 tahun], **wawancara, Kamis 23 Januari 2025**. (Indikator: *rekomendasi kepada orang lain*).

Disisi lain, Informan 3 menekankan kegunaan aplikasi tersebut, “Merekomendasikan, karena sangat membantu bagi saya dan teman-teman saya untuk mengurus layanan pengaduan dan pembayaran.” -Informan 3, [22 tahun], **wawancara, Jumat 24 Januari 2025**. (Indikator: *rekomendasi kepada orang lain*). Informan 10 juga sangat mendukung aplikasi ini dan menyatakan, “Sangat-sangat merekomendasikan terutama kepada warga di kota Yogyakarta. Karena memang di sini lengkap semua lain yang ada dan warga Yogyakarta itu harus dipermudah dalam mengakses pelayanan publik.” -Informan 10, [24 tahun], **wawancara, Rabu 19 Februari 2025**. (Indikator: *rekomendasi kepada orang lain*).

B. Pembahasan

Data dari temuan penelitian sudah berhasil didapatkan dari hasil wawancara dengan beberapa informan. Kemudian, peneliti akan membahas hasil temuan tersebut dengan mengelompokkan kedalam beberapa poin agar dapat mempermudah menemukan jawaban atas pertanyaan pada rumusan masalah pada penelitian yang sedang diteliti.

1. E-Government

Aplikasi JSS mencerminkan fungsi utama *Government to Citizens* (G2C), yaitu penyediaan layanan langsung dari pemerintah kepada warga. Aplikasi JSS menghadirkan beragam fitur layanan publik seperti, informasi kependudukan, pengaduan masyarakat, pemantauan CCTV kota, dan layanan kedaruratan. Hal tersebut menunjukkan adanya upaya konkret pemerintah untuk menjembatani kebutuhan masyarakat dengan pelayanan digital yang terpusat. Informan menyatakan bahwa aplikasi JSS memudahkan mereka dalam mengakses berbagai layanan tanpa harus hadir secara fisik di kantor pemerintahan, sehingga mempercepat proses dan memangkas birokrasi.

Dari segi efisiensi dan kualitas layanan, aplikasi JSS menunjukkan kontribusi positif. Beberapa pengguna menyampaikan bahwa pengajuan layanan seperti surat domisili, pembaruan data kependudukan, atau pengurusan izin dapat dilakukan lebih cepat

dibandingkan metode konvensional. Hal tersebut sejalan dengan tujuan *e-government* untuk mempercepat waktu pelayanan dan menyederhanakan prosedur. Namun, masih ditemukan kendala teknis seperti keterlambatan respons, bug aplikasi, atau proses verifikasi data yang tidak langsung tersinkronisasi, yang menunjukkan bahwa sistem masih memerlukan penguatan dalam aspek stabilitas dan integrasi. Aspek transparansi dan akuntabilitas juga mulai terlihat melalui fitur pelacakan layanan dalam JSS. Pengguna dapat memantau status pengajuan secara real-time, yang menumbuhkan rasa percaya terhadap proses administratif pemerintah. Namun, persepsi masyarakat terhadap transparansi belum sepenuhnya merata, terutama jika terjadi ketidaksesuaian antara informasi di aplikasi dengan kondisi di lapangan, seperti ketidaktepatan jadwal pemadaman atau respon instansi yang tidak sesuai ekspektasi.

Dari sisi *Government to Government* (G2G), aplikasi JSS memiliki potensi besar untuk menjadi simpul integrasi sistem digital antar instansi daerah. Beberapa informan menilai bahwa kedepan, aplikasi JSS idealnya dapat menjangkau lebih banyak layanan publik lintas sektor dengan hanya bermodal satu identitas seperti NIK. Hal tersebut mendukung arah pengembangan *e-government* untuk menciptakan ekosistem data yang terintegrasi dan efisien. Meski demikian, tantangan sosial juga menjadi catatan penting. Beberapa informan dari kalangan muda menganggap jika kalangan usia lanjut akan mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi secara mandiri. Artinya, kesuksesan implementasi *e-government* tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga kesiapan dan dukungan sosial dalam menggunakan inovasi tersebut.

Secara keseluruhan, implementasi JSS sebagai bagian dari *e-government* menunjukkan progres yang positif namun, masih memerlukan penguatan di aspek teknis, sosial, dan kelembagaan. Untuk mencapai tujuan jangka panjang *e-government*, integrasi teknologi harus disertai dengan peningkatan literasi digital masyarakat, konsistensi kualitas layanan, dan komitmen pemerintah dalam memperluas jangkauan dan memperdalam pemanfaatan aplikasi secara menyeluruh. Hal tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa keberhasilan *e-government* tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi. Namun, juga terkait dengan keterlibatan masyarakat dan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Penelitian ini menegaskan kembali temuan tersebut dengan memberikan kontribusi baru berupa konteks lokal Yogyakarta yang dimana penerimaan aplikasi JSS dipengaruhi juga oleh faktor budaya dan pola interaksi masyarakat.

2. Persepsi pengguna aplikasi JSS

Persepsi pengguna mengenai aplikasi JSS tidak lepas dari proses dimana setiap informan menafsirkan kesan yang mereka terima setelah menggunakan aplikasi JSS. Proses persepsi melibatkan beberapa tahapan yang kompleks karena tidak hanya bergantung pada rangsangan fisik yang diterima. Namun, juga dipengaruhi oleh karakteristik setiap informan, pengalaman yang pernah dijalani, dan situasi saat terjadinya persepsi (Robbins & Judge, 2013). Oleh karena itu, persepsi setiap informan dapat berbeda-beda walaupun dengan objek yang serupa yaitu aplikasi JSS.

a. Faktor pengguna aplikasi JSS

Dalam kajian persepsi menurut (Robbins & Judge, 2013) salah satu faktor penting yang memengaruhi persepsi seseorang terhadap suatu objek atau situasi adalah faktor pelaku persepsi. Hasil temuan menunjukkan bahwa kebutuhan spesifik menjadi pendorong utama penggunaan aplikasi JSS di kalangan informan. Terutama untuk memenuhi kepentingan administratif, seperti pengelolaan dokumen kependudukan, keperluan akademik, perizinan, pembayaran tagihan, hingga pemantauan layanan publik. Ketika motivasi tersebut selaras dengan fungsi yang tersedia dalam aplikasi JSS, maka persepsi yang muncul cenderung positif.

Hal tersebut menegaskan bahwa persepsi tidak sekedar dibentuk oleh ketersediaan layanan, melainkan juga karena relevansinya terhadap kebutuhan aktual. Aspek harapan juga menjadi aspek penting yang memengaruhi bagaimana penilaian pengguna terhadap aplikasi JSS. Meskipun mayoritas informan menyatakan kepuasan, harapan terhadap aplikasi JSS, seperti kecepatan respons masih perlu diperbaiki. Fenomena tersebut menggambarkan, bahwa layanan yang secara teknis sudah memadai namun, belum memenuhi ekspektasi pengguna maka dapat menghasilkan persepsi yang fluktuatif. Standar penilaian pengguna terhadap aplikasi JSS tampaknya berorientasi pada layanan yang cepat, responsif, dan profesional.

Faktor usia dan literasi digital turut membentuk pola persepsi tersendiri. Pengguna yang berada dalam kelompok usia muda dengan pemahaman teknologi yang memadai cenderung lebih cepat beradaptasi dengan aplikasi JSS. Mereka menganggap bahwa aplikasi JSS sebagai platform yang mudah digunakan dan bermanfaat. Sebaliknya, mereka menganggap pengguna yang berusia lanjut atau tingkat literasi digital rendah akan sulit menerima aplikasi JSS. Hal tersebut membentuk persepsi bahwa aplikasi JSS adalah sesuatu yang rumit meskipun

tujuannya untuk mempermudah. Lebih lanjut, sikap terhadap teknologi dan kredibilitas terhadap pemerintah juga memainkan peran penting. Sebagian besar informan menganggap aplikasi JSS terpercaya karena dikelola langsung oleh pemerintah daerah. Namun, kepercayaan ini akan tetap dinamis dan dapat berubah tergantung pada kualitas informasi yang disajikan.

Kesesuaian dengan konteks budaya lokal menjadi pertimbangan krusial dalam pembentukan persepsi. Aplikasi JSS dipandang tidak bertentangan dengan budaya masyarakat Yogyakarta. Bahkan dianggap sebagai bentuk modernisasi dari praktik pelaporan konvensional melalui media sosial. Hal tersebut mencerminkan bahwa inovasi digital yang relevan dengan nilai sosial yang sudah ada cenderung mendapat penerimaan lebih luas. Persepsi positif juga dapat dilihat dari kesediaan informan merekomendasikan aplikasi kepada orang lain yang muncul ketika JSS dipersepsikan memberikan manfaat, sesuai dengan harapan, dan memudahkan kehidupan sehari-hari.

Dengan demikian, persepsi pengguna terhadap aplikasi JSS tidak berdiri sendiri karena sangat bergantung pada faktor setiap individu. Sikap, kebutuhan, pengalaman, harapan, hingga pemahaman terhadap teknologi dan budaya lokal, semuanya berperan dalam membentuk cara seseorang memaknai dan menilai layanan digital tersebut. Dalam upaya pengembangan layanan publik berbasis digital, pemahaman terhadap faktor pelaku persepsi menjadi sangat penting agar layanan yang dikembangkan dapat diterima secara luas dan digunakan secara berkelanjutan oleh masyarakat.

b. Faktor objek aplikasi JSS

Faktor objek merupakan salah satu elemen penting yang berperan memengaruhi bagaimana individu membentuk persepsinya terhadap suatu hal (Robbins & Judge, 2013). Objek tersebut merujuk pada karakteristik dari hal yang diamati meliputi, tampilan visual, struktur, fungsi, hingga kemudahan interaksi. Dalam konteks penelitian, aplikasi JSS sebagai platform e-government menjadi objek persepsi pengguna. Berdasarkan temuan, terdapat sejumlah aspek yang memengaruhi persepsi masyarakat. Persepsi positif dominan terbentuk berdasarkan kemudahan akses layanan publik yang diberikan Aplikasi JSS. Aplikasi ini dianggap memberikan efisiensi waktu karena memungkinkan pengguna mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor. Namun, kemudahan tersebut tidak selalu konsisten dirasakan semua pengguna. Salah satu informan mengungkapkan adanya

proses lanjutan yang memerlukan kunjungan fisik ke kantor pemerintahan. Menciptakan persepsi bahwa aplikasi JSS belum sepenuhnya praktis dalam menjalankan fungsi digitalisasi.

Mayoritas informan mengapresiasi tampilan menu, struktur aplikasi, dan kategori layanan dinilai membantu pengguna dalam menemukan fitur yang dibutuhkan. Fenomena ini, menunjukkan bagaimana desain antarmuka yang intuitif dapat memunculkan persepsi positif. Di sisi lain, terdapat persepsi bahwa aplikasi JSS memiliki keterbatasan inklusivitas desain yang diberikan, terutama bagi segmen usia lanjut yang cenderung akan mengalami kesulitan dalam memahami alur pengoperasian. Selanjutnya, kecukupan fitur yang diberikan juga turut membentuk persepsi pengguna. Mayoritas informan merasa bahwa fitur-fitur yang tersedia dalam JSS telah mencakup kebutuhan dasar masyarakat, seperti fitur pengaduan, layanan kesehatan, kependudukan, dan fitur kedaruratan. Fitur yang lengkap dan berfungsi baik dapat memperkuat persepsi bahwa JSS layak dan dapat diandalkan. Namun, penting juga untuk mencatat bahwa kecukupan fitur tidak hanya soal kuantitas, melainkan juga berkorelasi dengan kebutuhan spesifik pengguna, menegaskan jika objek bersifat kontekstual dan bergantung pada pengalaman individu.

Selain fitur, aplikasi JSS juga dinilai sebagai bentuk inovasi pelayanan publik yang mengubah wajah birokrasi menjadi lebih efisien. Digitalisasi ini dipersepsikan mampu menyelesaikan berbagai urusan administratif tanpa melalui jalur birokrasi konvensional yang kompleks. Kenyataannya, inovasi tersebut memunculkan ekspektasi tinggi yang berpotensi menimbulkan disonansi perseptual ketika sistem mengalami ketidakstabilan atau kendala teknis seperti error atau lambatnya akses, berimplikasi pada menurunnya persepsi terhadap keandalan layanan. Aspek integrasi layanan dalam satu aplikasi menjadi keunggulan yang disoroti informan. Aplikasi JSS yang menggabungkan berbagai layanan publik dalam satu sistem dianggap lebih efisien dan memudahkan pengguna dalam mengakses informasi dan administrasi. Objek yang bersifat terpusat dan multifungsi menimbulkan persepsi bahwa aplikasi JSS layak untuk jangka panjang.

Meskipun demikian, diidentifikasi adanya kekurangan dalam sosialisasi pemerintah, di mana pengenalan aplikasi JSS lebih banyak terjadi melalui jaringan interpersonal atau inisiatif pencarian individual, bukan melalui sosialisasi formal pemerintah. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi terhadap objek tidak hanya dipengaruhi oleh hal teknis, tetapi juga bagaimana objek tersebut diperkenalkan.

Berdasarkan keseluruhan temuan, dapat disimpulkan bahwa persepsi pengguna terhadap aplikasi JSS sangat dipengaruhi oleh karakteristik objek layanan itu sendiri. Faktor-faktor seperti kemudahan akses, struktur tampilan aplikasi, kecukupan fitur, inovasi birokrasi, serta integrasi layanan merupakan elemen-elemen utama pembentukan persepsi. Namun, ketidaksesuaian antara harapan dan realita pada beberapa aspek objek menjadi tantangan dalam menciptakan persepsi yang konsisten positif. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi perlu dilakukan secara menyeluruh, tidak hanya berfokus aspek teknologi, tetapi juga mempertimbangkan dimensi keterjangkauan, aksesibilitas, dan komunikasi kepada masyarakat dan pengguna.

c. Faktor situasi yang memengaruhi

Dalam teori persepsi yang dikemukakan oleh Robbins & Judge (2013) mengatakan bahwa faktor persepsi merupakan salah satu faktor penting terbentuknya persepsi. Dimensi situasional ini mencakup konteks dan kondisi pembentukan persepsi yang dalam kasus aplikasi JSS terbentuk melalui aspek teknis, waktu respon layanan, dan kestabilan sistem menjadi situasi yang membentuk pengalaman interaktif pengguna. Hasil temuan mengindikasikan bahwa persepsi pengguna terhadap aplikasi JSS sangat dipengaruhi oleh kecepatan respons dari instansi pemerintah. Narasi informan menggambarkan layanan pada aplikasi JSS lebih cepat dibandingkan metode konvensional. Terutama dalam kondisi darurat atau administratif tertentu. Respon yang cepat melahirkan persepsi efisiensi dan aplikasi yang layak digunakan. Hal ini menunjukkan bagaimana kondisi teknis yang optimal berkontribusi pada terbentuknya persepsi positif.

Walaupun demikian, tidak semua pengguna mengalami situasi serupa. Terdapat informan yang mengalami keterlambatan respons atau bahkan tidak mendapat tanggapan setelah beberapa kali melakukan pengajuan layanan. Situasi ini, membentuk persepsi negatif dan menegaskan bahwa persepsi terhadap aplikasi bersifat dinamis dan sangat dipengaruhi oleh kondisi saat pengguna berinteraksi dengan sistem, bukan hanya oleh fitur. Meskipun aplikasinya sama, kondisi waktu dan hasil yang dialami dapat berbeda, sehingga persepsinya pun ikut berubah. Hambatan teknis dalam penggunaan aplikasi juga memengaruhi persepsi pengguna. Keluhan pengguna bervariasi dari lambatnya aplikasi saat diakses dalam periode tertentu, kesulitan saat login, gangguan sinkronisasi data dengan Dukcapil, serta bug yang menghambat akses layanan. Situasi situasional ini dapat menghambat

pengalaman pengguna yang berpotensi menyebabkan frustrasi dan menurunkan persepsi terhadap efektivitas aplikasi JSS, terlepas dari kecukupan fitur aplikasi.

Keseluruhan temuan menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap aplikasi JSS tidak hanya dipengaruhi oleh isi dan fitur, tetapi juga sangat ditentukan oleh situasi nyata saat aplikasi digunakan. Waktu respon layanan, stabilitas sistem, koneksi jaringan, dan pengalaman teknis lainnya yang akhirnya memengaruhi cara pengguna memaknai kebermanfaatan aplikasi JSS. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk tidak hanya berfokus pada konten atau desain aplikasi, tetapi juga dimensi situasional pengguna. Situasi penggunaan yang stabil, cepat, dan ramah pengguna akan meningkatkan persepsi positif pengguna sehingga menstimulasi partisipasi dan kepercayaan terhadap layanan digital pemerintah.

Lebih lanjut, aspek kepercayaan muncul sebagai faktor lain dalam membentuk persepsi. Kepercayaan publik terhadap pemerintah sebagai penyedia aplikasi JSS membuat sebagian besar pengguna merasa yakin dengan keamanan dan keabsahan data pada layanan JSS. Namun, kepercayaan tersebut masih bersifat dinamis dan mudah terpengaruh oleh kualitas respons layanan. Dengan demikian, keberlanjutan persepsi positif sangat dipengaruhi oleh konsistensi pemerintah dalam menjaga reliabilitas sistem dan keterbukaan dalam memberikan informasi yang akurat dan transparan.

3. Refleksi Teoretik

Dalam konteks difusi inovasi, keberhasilan JSS tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknis aplikasi, tetapi juga pada efektivitas penyebaran informasi dan interaksi sosial antar pengguna yang berbeda latar belakang. Teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (2003), menyediakan kerangka untuk menjelaskan proses adopsi inovasi melalui empat elemen utamanya yaitu, inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial. Elemen tersebut sejalan dalam memahami persepsi pengguna terhadap aplikasi JSS untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendorong maupun penghambat adopsi aplikasi JSS.

a. Inovasi

Inovasi diartikan sebagai gagasan baru yang membawa perubahan dalam cara kerja yang sudah ada sebelumnya. Suatu inovasi dapat diterima dalam sistem sosial apabila memiliki karakteristik yang dianggap baru, bermanfaat, mudah digunakan, dan relevan dengan kebutuhan pengguna (Rogers, 2003). Dalam konteks penelitian ini, aplikasi JSS hadir sebagai representasi *inovatif* e-

government yang berorientasi untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pemerintahan. Persepsi kemudahan penggunaan menunjukkan keberagaman berdasarkan segmentasi demografis. Pengguna usia muda menilai aplikasi JSS mudah untuk digunakan. Namun, muncul kekhawatiran terhadap kemudahan bagi kelompok lanjut usia yang belum terbiasa dengan ekosistem digital. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi memiliki sifat yang relatif dan sesuai dengan latar belakang serta literasi digital para penggunanya. Padahal inovasi akan diterima lebih luas jika kemudahannya bersifat universal.

Kemudian, aspek desain dan fungsionalitas aplikasi JSS dipersepsikan memadai dalam mencukupi kebutuhan layanan publik sehari-hari. Mayoritas informan mengapresiasi kesederhanaan antarmuka dan komprehensivitas fitur yang disediakan. Meskipun demikian, diharapkan terdapat pengembangan desain yang lebih inklusif terhadap pengguna usia lanjut dan fitur yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masa depan. Dikarenakan relevansi dan fungsional menjadi karakteristik krusial dalam adopsi inovasi. Lebih lanjut, Keunggulan utama aplikasi JSS terletak pada digitalisasi birokrasi dan efisiensi waktu sehingga menghadirkan sisi inovatifnya. Transformasi layanan yang sebelumnya manual menjadi digital sehingga memangkas waktu dan mengurangi antrian fisik terutama pada masa pandemi yang lalu. Hal tersebut secara nyata menunjukkan keunggulan inovasi dalam menggantikan cara lama dengan metode yang lebih efektif dan efisien.

Relevansi aplikasi JSS terhadap kebutuhan masyarakat menjadi indikator penting dari keberhasilan inovasi. Informan mengatakan layanan JSS sangat relevan dengan kehidupan mereka, baik untuk urusan pribadi, keluarga, maupun pekerjaan. Kepraktisan yang ditawarkan membuat aplikasi JSS semakin diterima sebagai solusi dalam mengakses layanan pemerintahan. Meskipun demikian, sejumlah tantangan masih teridentifikasi dalam penerapan inovasi seperti, lambatnya koneksi, bug aplikasi, kurangnya responsif, dan masih harus melakukan kunjungan fisik walaupun sudah mengajukan secara daring. Menunjukkan bahwa inovasi perlu melampaui dimensi kebaruan dengan memberikan pengalaman pengguna yang berkualitas.

Mayoritas informan juga bersedia merekomendasikan aplikasi JSS kepada orang lain karena mereka puas dan merasa terbantu dengan adanya aplikasi JSS. Mencerminkan bahwa inovasi telah melewati fase adopsi awal dan mulai

mencapai tahap difusi dalam sistem sosial yang lebih luas. Secara keseluruhan, inovasi JSS dinilai memenuhi sebagian besar kriteria teori difusi inovasi. Aplikasi ini dianggap baru, bermanfaat, mudah digunakan, relevan dengan kebutuhan masyarakat, dan memiliki keunggulan dibandingkan metode layanan manual. Keberhasilan JSS sebagai inovasi tidak hanya bergantung pada teknologi, melainkan juga pada kemampuan aplikasi ini beradaptasi dengan konteks sosial, budaya, dan demografis masyarakat yang menjadi targetnya.

Jika ditinjau lebih lanjut dari lima karakteristik inovasi. Aplikasi JSS telah memenuhi aspek *relative advantage* karena mampu memangkas birokrasi dan menghemat waktu dan *compatibility* karena sesuai dengan kebutuhan administratif masyarakat perkotaan. Namun, pada aspek *complexity* masih terdapat tantangan bagi kelompok lanjut usia atau pengguna dengan literasi digital rendah. Selain itu, *trialability* dan *observability* belum sepenuhnya optimal karena masih ada masyarakat yang belum mendapatkan pengalaman langsung menggunakan aplikasi JSS. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun inovasi JSS memiliki keunggulan nyata, difusinya masih terhambat oleh keterbatasan akses dan pemahaman sebagian kelompok masyarakat.

b. Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi merupakan elemen penting yang berperan menjembatani antara inovasi dan penerimanya. Saluran komunikasi memungkinkan suatu inovasi dikenal, dipahami, hingga akhirnya diadopsi oleh masyarakat (Rogers, 2003). Dalam konteks aplikasi JSS, saluran komunikasi memainkan peran dalam memperkenalkan layanan *e-government* kepada masyarakat Yogyakarta sehingga mendorong adopsi dalam sistem layanan publik.

Temuan menunjukkan bahwa informan memperoleh informasi mengenai JSS melalui berbagai saluran. Beberapa informan mengetahui aplikasi JSS melalui interaksi langsung dengan pemerintah, terutama ketika sedang mengurus dokumen atau layanan secara manual. Petugas kemudian menyarankan untuk menggunakan aplikasi JSS. Hal tersebut menunjukkan saluran komunikasi masih bersifat pasif dan belum optimalnya sosialisasi kepada publik. Di sisi lain, komunikasi antar personal menjadi saluran yang cukup dominan. Beberapa informan mengetahui aplikasi JSS melalui saran teman, menunjukkan bahwa komunikasi antar personal turut memainkan peran signifikan dalam

proses difusi. Sekaligus menjadi kekuatan dan tantangan karena komunikasi antar personal biasanya terbatas pada lingkaran pertemanan.

Media digital menjadi kanal komunikatif berikutnya yang teridentifikasi. Informan mengetahui aplikasi melalui akun Humas Jogja atau melalui *Google*. Meskipun efektif untuk menjangkau kalangan muda atau literasi digital tinggi, pendekatan ini menunjukkan keterbatasan dalam menjangkau kelompok dengan literasi digital rendah. Selain sumber eksternal, perlu juga diperhatikan kualitas informasi dalam aplikasi JSS. Informasi dalam aplikasi cukup jelas bagi pengguna muda, namun dapat membingungkan bagi kalangan lansia. Tantangan tersebut menegaskan bahwa keberhasilan difusi inovasi tidak hanya bergantung pada penyampaian informasi awal, tetapi juga pada pemahaman terhadap isi dan cara penggunaan inovasi tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa proses penyebaran aplikasi JSS masih menghadapi tantangan dari sisi komunikasi. Sosialisasi yang belum merata dan penggunaan saluran yang tidak terintegrasi menyebabkan belum optimalnya pemahaman dan penerimaan masyarakat terhadap aplikasi. Dalam teori difusi inovasi, kegagalan dalam pemilihan dan pengelolaan saluran komunikasi dapat memperlambat proses adopsi. Agar difusi pada aplikasi JSS dapat berjalan lebih efektif, diperlukan strategi komunikasi yang lebih komprehensif. Diperlukan integrasi saluran, baik institusional, antar personal, dan digital dengan pendekatan yang sesuai dengan karakteristik target pengguna. Sosialisasi perlu melibatkan umpan balik dari masyarakat untuk mengetahui sejauh mana inovasi ini dipahami dan diterima. Penyempurnaan isi komunikasi dalam aplikasi, terutama agar lebih ramah bagi pengguna lanjut usia, perlu menjadi perhatian dalam pengembangan aplikasi ke depan.

Temuan tersebut konsisten dengan penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa komunikasi antar personal sering kali lebih efektif dalam mempercepat adopsi inovasi digital, terutama di masyarakat dengan literasi teknologi yang beragam. Namun, penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan menunjukkan bahwa sosialisasi formal pemerintah masih belum maksimal, sehingga proses difusi JSS lebih banyak ditopang oleh interaksi sosial masyarakat daripada strategi komunikasi pemerintah.

c. Jangka Waktu

Jangka waktu menjadi elemen penting yang dalam proses adopsi inovasi. Tidak hanya mencakup durasi individu dalam mengenal dan memutuskan menggunakan suatu inovasi, tetapi juga menyangkut kecepatan sistem dalam memberikan respon dan membentuk pola penggunaan dari waktu ke waktu. Dalam konteks aplikasi JSS, aspek waktu muncul dalam bentuk keragaman pengalaman pengguna, baik dalam durasi penggunaan, intensitas, maupun kecepatan layanan. Hasil temuan menunjukkan jika informan telah menggunakan aplikasi JSS dalam kurun waktu dua hingga enam tahun. Namun, pola penggunaannya bersifat situasional. Aplikasi diakses hanya saat diperlukan, seperti mengurus dokumen kependudukan, perizinan, atau keperluan administrasi lainnya. Ini menunjukkan bahwa tingkat adopsi tidak sepenuhnya rutin, melainkan bergantung pada kebutuhan spesifik yang muncul. Kecuali bagi pengguna tertentu seperti pegawai pemerintahan yang mengakses layanan secara intensif karena tuntutan pekerjaan.

Dimensi waktu juga berkaitan erat dengan kecepatan respons pemerintah melalui aplikasi. Beberapa informan menyatakan kepuasan terhadap kecepatan layanan, terutama dalam kondisi darurat atau pengajuan administratif yang diselesaikan dalam waktu singkat. Respons cepat ini menciptakan persepsi positif terhadap keefektifan inovasi. Namun, terdapat pula informan yang mengalami keterlambatan respons hingga dua atau tiga hari, bahkan harus melakukan pengajuan ulang. Inkonsistensi tersebut menunjukkan bahwa kecepatan adopsi inovasi tidak hanya bergantung pada keunggulan teknologi, tetapi juga pada konsistensi kinerja layanan di waktu yang diharapkan.

Aspek lain terkait waktu adalah kendala teknis yang muncul pada waktu-waktu tertentu. Beberapa pengguna merasa aplikasi cenderung lambat diakses saat jam sibuk, serta sering mengalami gangguan teknis seperti bug, kesulitan login dan autentikasi data. Masalah-masalah tersebut menghambat kelancaran proses, yang pada akhirnya berdampak pada persepsi pengguna terhadap efisiensi dan reliabilitas layanan. Secara keseluruhan, temuan menunjukkan jika waktu merupakan faktor krusial dalam proses difusi inovasi. Inovasi tidak hanya dinilai dari kebaruannya, tetapi juga dari sejauh mana layanan dapat diakses secara cepat, stabil, dan konsisten dalam berbagai kondisi. Ketika pengguna merasakan efisiensi waktu dalam penggunaan aplikasi, maka mereka akan

cenderung mempertahankan dan merekomendasikan inovasi tersebut. Sebaliknya, jika sistem menunjukkan ketidakkonsistenan, maka proses adopsi dapat terhambat meskipun inovasi sudah dikenal luas.

Dengan demikian, pemerintah perlu mengupayakan optimalisasi performa sistem dan menstabilkan waktu respons agar inovasi digital seperti JSS dapat terus berkembang dan digunakan secara berkelanjutan oleh seluruh lapisan masyarakat. Hal tersebut menegaskan bahwa keberhasilan difusi tidak hanya bergantung pada durasi penggunaan, tetapi juga pada keberlanjutan pengalaman positif yang diberikan oleh JSS.

d. Sistem Sosial

Menurut teori Difusi Inovasi, sistem sosial merujuk pada bagaimana kelompok atau komunitas tertentu memengaruhi keputusan seseorang dalam mengadopsi inovasi (Rogers, 2003). Sistem sosial mencakup pengaruh dari keluarga, teman, lingkungan kerja, dan kebijakan pemerintah yang menjadi katalisator penggunaan layanan digital. Salah satu temuan penting adalah masyarakat menyambut baik upaya pemerintah dalam mengintegrasikan berbagai layanan publik ke dalam satu platform digital. Hal tersebut meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses. Hasil wawancara mengungkapkan bahwa sebagian besar informan mengapresiasi keunggulan integrasi tersebut, di mana informasi mengenai layanan disampaikan secara efektif dan menghemat waktu. Walaupun mereka menggunakan aplikasi setelah melihat teman mereka berhasil mengakses layanan dengan mudah melalui aplikasi JSS.

Dalam lingkungan pekerjaan, pegawai yang bekerja di instansi pemerintahan lebih cepat mengadopsi JSS karena kebijakan institusi mewajibkan penggunaan aplikasi untuk berbagai keperluan. Sebaliknya, masyarakat yang tidak memiliki tuntutan serupa cenderung lebih lambat dalam mengadopsi JSS, terutama mereka yang masih mengandalkan prosedur manual untuk mengurus dokumen. Kebijakan pemerintah menjadi faktor determinan berikutnya. Meskipun JSS dirancang untuk mempermudah akses layanan publik, jika tidak adanya urgensi dalam penggunaannya dikarenakan masih tersedia alternatif layanan manual. Mengakibatkan segmen masyarakat yang lebih familiar dengan cara lama belum merasakan kebutuhan untuk beralih ke platform digital.

Kesesuaian inovasi dengan nilai sosial-budaya masyarakat Yogyakarta juga berperan penting. JSS dipersepsikan tidak bertentangan dengan nilai lokal, bahkan dianggap modernisasi dari praktik pelaporan konvensional. Temuan ini memiliki implikasi penting bagi strategi pemerintah. Sosialisasi formal yang lebih merata diperlukan agar JSS dikenal tidak hanya melalui jaringan interpersonal tetapi juga melalui edukasi publik yang sistematis. Pelatihan literasi digital bagi kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan keterbatasan akses teknologi juga perlu diperkuat agar mereka tidak tertinggal dalam pemanfaatan layanan digital. Selain itu, adanya pelayanan manual masih tetap relevan dalam masa transisi sehingga masyarakat yang belum siap secara digital tidak kehilangan akses terhadap pelayanan publik.

Hal tersebut membedakan penelitian ini dengan studi terdahulu yang lebih menekankan faktor teknis, sementara penelitian ini menyoroti pentingnya dimensi budaya lokal dan inklusivitas sosial dalam memperluas adopsi inovasi *e-government*. Dengan demikian penelitian ini menegaskan bahwa adopsi *e-government* tidak lepas dari konteks sosial-budaya masyarakat. Hal tersebut memberikan landasan praktis bagi pemerintah untuk merancang sosialisasi, pelatihan literasi digital, dan kebijakan transisi layanan yang lebih adaptif. Tujuannya agar transformasi digital dapat berjalan inklusif dan berkelanjutan.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, persepsi pengguna terhadap aplikasi JSS sebagian besar terbentuk dari pengalaman mereka dalam mengakses layanan, khususnya menyangkut aspek kemudahan dan keandalan. Hal tersebut dapat disimpulkan:

1. Persepsi terhadap kemudahan layanan aplikasi JSS

Pengguna menilai aplikasi JSS mampu memudahkan akses layanan publik melalui fitur yang terpusat, tampilan sederhana, dan efisiensi waktu karena tidak perlu datang langsung ke instansi pemerintah. Namun, kemudahan tersebut tidak dirasakan merata. Kelompok dengan literasi digital rendah, khususnya masyarakat lanjut usia masih mengalami kesulitan dalam memahami alur penggunaan aplikasi. Dengan demikian, persepsi kemudahan sangat dipengaruhi oleh latar belakang, pengalaman, dan kemampuan digital masing-masing pengguna.

2. Persepsi terhadap keandalan layanan aplikasi JSS

Sebagian pengguna merasa puas dengan kecepatan respons layanan, terutama dalam kondisi darurat atau layanan administratif yang cepat diselesaikan. Hal tersebut menumbuhkan persepsi positif dan mendorong keinginan untuk menggunakan aplikasi kembali. Namun, keandalan sistem belum sepenuhnya stabil karena masih ditemukan keterlambatan respons, bug, serta inkonsistensi informasi. Faktor-faktor tersebut menurunkan tingkat kepercayaan sebagian pengguna terhadap reliabilitas aplikasi.

3. Implikasi terhadap adopsi inovasi aplikasi JSS

Dalam kerangka difusi inovasi, aplikasi JSS telah memenuhi aspek keunggulan relatif, kemudahan penggunaan, dan relevansi kebutuhan masyarakat. Namun, masih menghadapi tantangan pada aspek kompleksitas, *trialability*, dan *observability*. Penerimaan masyarakat juga dipengaruhi oleh faktor sosial-budaya Yogyakarta dan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Oleh karena itu, penguatan aspek teknis, sosialisasi yang lebih masif, serta strategi inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat menjadi kunci keberlanjutan adopsi aplikasi JSS.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dan tujuan penelitian telah terjawab melalui temuan dan pembahasan yang mendalam. Kemudahan dan keandalan layanan menjadi dua dimensi persepsi yang saling berpengaruh dan sangat bergantung pada

pengalaman, situasi penggunaan, serta karakteristik individu pengguna. Inovasi ini memiliki potensi besar untuk mendukung transformasi digital dalam pemerintahan, asalkan pengembangannya terus dilakukan secara adaptif terhadap kebutuhan dan kondisi masyarakat. Penerimaan masyarakat terhadap aplikasi JSS juga cukup baik, namun belum merata. Dengan demikian, persepsi positif terhadap kemudahan dan keandalan aplikasi JSS hanya bisa tercapai jika pemerintah secara konsisten memperkuat aspek teknis, meningkatkan sosialisasi publik, dan mengembangkan strategi inklusif agar semua lapisan masyarakat dapat merasakan manfaatnya.

B. Keterbatasan Penelitian

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih memiliki keterbatasan di dalamnya. Keterbatasan ini diharapkan dapat menjadi pijakan bagi penelitian selanjutnya dalam mengembangkan kajian yang lebih komprehensif. Penelitian ini hanya dilakukan pada aplikasi JSS yang ada di Kota Yogyakarta. Dengan begitu, hasil yang diperoleh sangat dipengaruhi oleh karakteristik sosial dan budaya setempat, sehingga tidak dapat langsung diterapkan di daerah lain dengan konteks yang berbeda. Penelitian ini juga hanya melibatkan sepuluh orang pengguna aplikasi JSS yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Jumlah yang terbatas menyebabkan representasi pengalaman pengguna menjadi kurang beragam karena sebagian besar informan berasal dari kelompok usia produktif. Akibatnya, sudut pandang dari kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan akses digital, seperti lansia atau warga dengan tingkat literasi digital rendah, belum terwakili secara memadai.

Fokus kajian yang terbatas pada aspek kemudahan dan keandalan layanan aplikasi juga menjadi salah satu keterbatasan dalam penelitian padahal aspek-aspek lain juga tidak kalah penting untuk diteliti secara mendalam. Selain itu, keterbatasan waktu juga memengaruhi cakupan data yang diperoleh. Waktu penelitian yang terbatas menyebabkan peneliti tidak dapat menjangkau lebih banyak informan dengan latar belakang yang beragam. Lebih lanjut, penelitian ini hanya menggali persepsi dari sisi pengguna, tanpa melibatkan pihak pengelola aplikasi padahal pandangan mereka dapat memberikan wawasan teknis dan strategi mengenai pengembangan aplikasi dan upaya peningkatan layanan.

Dari sisi metodologis, penelitian ini belum menggunakan desain campuran (*mixed methods*) seperti survei kepuasan dalam skala besar yang dipadukan dengan wawancara mendalam atau *focus group discussion* (FGD). Pendekatan tersebut berpotensi memperkaya data, memungkinkan perbandingan kuantitatif-kualitatif, dan membuka peluang komparasi lintas kota untuk melihat perbedaan konteks penerimaan *e-government*. Dengan menyadari berbagai keterbatasan yang ada, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas

cakupan wilayah, menambah variasi informan, menggunakan desain campuran, dan berkolaborasi dengan pemangku kepentingan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang implementasi *e-government* di Kota Yogyakarta maupun kota lain.

C. Saran

Peneliti ingin menyampaikan beberapa saran untuk pengembangan ke depan. Dari sudut akademis, penelitian ini membuka peluang baru dalam kajian komunikasi digital, khususnya implementasi *e-government*. Untuk itu, para peneliti selanjutnya sebaiknya memperluas studi ke wilayah lain untuk menilai bagaimana faktor sosial-budaya lokal memengaruhi penerimaan teknologi. Teori yang peneliti gunakan dapat digunakan menjadi landasan untuk mengkaji lebih dalam hubungan antara teknologi, pemerintah, dan masyarakat di era digital.

Bagi Pemerintah Kota Yogyakarta dan Diskominfo, temuan penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan layanan pada aplikasi JSS. Prioritas utama adalah memperbaiki kemudahan akses dan keandalan layanan, mengingat kedua aspek tersebut sangat menentukan persepsi positif pengguna. Perbaikan pada sosialisasi perlu dilakukan terutama menjangkau kelompok yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Dengan memahami pengalaman pengguna, penyedia layanan akan mampu menciptakan sistem yang adaptif dan berkelanjutan. Program pelatihan literasi digital dapat difokuskan bagi kelompok lansia di tingkat kelurahan. Misalnya, pelatihan dasar penggunaan aplikasi JSS bagi warga lanjut usia di 14 kelurahan Kota Yogyakarta dengan target pelaksanaan selama enam bulan. Selain itu, pemerintah dapat menyiapkan layanan manual sebagai jalur alternatif agar kelompok masyarakat dengan keterbatasan digital tetap terlayani sambil secara bertahap diarahkan menggunakan aplikasi.

Komunitas seperti, LSM juga dapat memanfaatkan temuan ini sebagai dasar untuk mendorong perbaikan layanan publik digital. Dengan keterlibatan berbagai pihak dalam evaluasi layanan, diharapkan tercipta kerjasama yang harmonis antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dalam membangun sistem pelayanan yang inklusif. Sebagai penutup, kami menyarankan agar penelitian mendatang melibatkan lebih banyak informan dari beragam latar belakang. Pendekatan tersebut dapat menghasilkan gambaran yang lebih menyeluruh tentang pengalaman pengguna. Dapat juga untuk menyertakan pandangan dari pihak pengelola aplikasi, agar memperoleh pandangan dari sisi pengguna dan pengelola.

DAFTAR PUSTAKA

- Adminwarta. (2023, November 21). *JSS Ditetapkan Sebagai Top Inovasi Pelayanan Publik Nasional*. <https://warta.jogjakota.go.id/detail/index/30405>
- Anwar, M. K., & Oetojo, A. (2004). *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintah Di Era Otonomi Daerah*. Pustaka Pelajar.
- Barunea, P. P., Anastasya, M. P., & Dalwiyani R, N. (2023). *Evaluasi Jakarta Kini (Jaki) Dalam Mewujudkan Jakarta Smart City (Kajian Pemanfaatan Layanan JakWifi)*. *Buku Panduan Jogja Smart Service V 3.0*. (2023). [https://jss.jogjakota.go.id/asset/doc/tutorial/Buku%20Panduan%20JSS%20\(Versi%20Digital\).pdf](https://jss.jogjakota.go.id/asset/doc/tutorial/Buku%20Panduan%20JSS%20(Versi%20Digital).pdf)
- Diskominfosan. (2018a, Mei 30). *Pemkot Siap Luncurkan Jss Bulan Depan*. <https://dinkominfosan.jogjakota.go.id/detail/index/21143>
- Diskominfosan. (2018b, Juni 21). *Pemkot Luncurkan Jss*. <https://dinkominfosan.jogjakota.go.id/detail/index/21145>
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif*. : Wal Ashri Publishing.
- Haswat, A. A. F., & Pambudi, A. (2023). *Reponsivitas Dinas Kominfosan Yogyakarta Dalam Penanganan Aduan Melalui Aplikasi JSS. 1*.
- Holmes, D. (2001). *E-Gov: E-Business Strategies For Government*. Nicholas Brealey Pub.
- Indrajit, R. E. (2004). *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. ANDI.
- Indriyani, N. W., Nurdiarti, R. P., & Nastain, M. (2022). *Aksesibilitas Dan Pemanfaatan Aplikasi “Jogja Smart Service” Untuk Mewujudkan Good Governance. 2*, 75–85.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, Pub. L. No. jdih. setkab.go.id (2003). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/147277/inpres-no-3-tahun-2003>
- Irawan, B., & Hidayat, M. N. (2021). *E-government: Konsep, Esensi Dan Studi Kasus*. Mulawarman University Press.
- Kencono, D. S. (2021). *Is Smart Governance Internal Collaboration Works On The Implementation Of The Smart City Yogyakarta? IOP Publishing*, 1–7. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/717/1/012028>
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*.
- Lestari, T., & Rianto, B. (2012). *Polri Dan Aplikasi Electronic Government Dalam Pelayanan Publik*. CV. Putra Media Nusantara.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Sage Publications.
- Mandagi, E. E. (2016). *Persepsi Tayangan Sinetron Anak Jalanan Di Rcti Oleh Masyarakat Di Lingkungan 11 Kelurahan Malalayang Kota Manado*.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis* (2 ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya Offset.
- Muntaha, N. G., & Amin, A. (2023). *Difusi Inovasi, Diseminasi Inovasi, Serta Elemen Difusi Inovasi. 5*.

- Musaddad, A. A., Ahzani, W. K. F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Siparaja) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1, 206–213.
- Nisa, A. H., Hasna, H., & Yarni, L. (2023). *Persepsi*.
- Novriando, A., Priyo Purnomo, E., & Salsabila, L. (2020). Efektivitas “Jogja Smart Service” Terhadap Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13, 68–75.
- Ombdusman RI, S. J. (2023). *Laporan Tahunan Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi 2023*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024, Pub. L. No. BN.2020/NO.441 (2020). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/143701/permen-pan-rb-no-25-tahun-2020>
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pub. L. No. LN.2018/NO.182 (2018). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>
- Pradipta, K. W., Desi, Y. P., & Khuntari, D. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Aplikasi Jogja Smart Services (Jss) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Masyarakat Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi dan Komunikasi*, 8(1), 45–57. <https://doi.org/10.56873/jimik.v8i1.333>
- Prasetya, I. P. S. D., Wijaya, K. A. S., Yudhartha, I. P. D., & Savitri, R. (2024). Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) Di Provinsi DKI Jakarta. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 7(1), 1–12. <https://doi.org/10.37329/ganaya.v7i1.2941>
- Putra, R. D., Mulyana, N., & Atika, D. B. (2021). *Platform Digital Berbasis Giropos: Inovasi Pelayanan Publik Di Masa Covid-19 (Studi Di PT. Pos Indonesia (Persero) Bandar Lampung)*. 3, 361–376.
- Putri, L. (2021, Juni 17). *Pemkot Yogyakarta Luncurkan Jogja Smart Service (Jss) Versi 3*. <https://pelopor.id/2021/06/17/pemkot-yogyakarta-luncurkan-jogja-smart-service-jss-versi-3/>
- Rahim, R. (2022). *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman*.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior* (15 ed.). Pearson Education.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion Of Innovations* (3 ed.). The Free Press.
- Sari, I. P., Maesaroh, & Widowati, N. (2024). *Inovasi Aplikasi Jogja Smart Service Di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta*.
- Sofiana, A. (2023). Analisis Implementasi Open Government Melalui Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) Pada Fitur Jak-Respon Dalam Penyebarluasan Informasi Publik. *Journal of Social Contemplativa*, 1, 45–53.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Tawai, A. (2020). *Analisis Peran E-Government Dalam Mendukung Kepercayaan Dan Keterbukaan Informasi Publik Di Kota Kendari*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. LN. 2009/ No.112 (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>

Walgito, B. (2002). *Pengantar Psikologi Umum* (3 ed.). ANDI.

LAMPIRAN

A. Pedoman Wawancara

Kognitif

- Menurut Anda, apakah JSS mudah digunakan? Apa alasan Anda?
- Apakah desain aplikasi membantu Anda memahami cara menggunakan fitur-fiturnya?
- Apakah fitur-fitur yang tersedia sudah mencukupi kebutuhan Anda dan memudahkan Anda?
- Apa yang menurut Anda menarik atau inovatif dari aplikasi ini dibanding pelayanan manual?
- Menurut Anda, apakah inovasi ini sudah cukup memenuhi kebutuhan masyarakat Yogyakarta?
- Bagaimana Anda mengetahui tentang aplikasi JSS? Apakah dari sosialisasi?
- Apakah informasi yang disampaikan melalui JSS cukup jelas dan mudah dipahami?
- Bagaimana Anda menilai kecepatan respons pemerintah melalui aplikasi ini?
- Apakah Anda pernah mengalami kesulitan teknis saat menggunakan aplikasi ini? Jika ya, seperti apa bentuknya?
- Bagaimana pendapat Anda tentang upaya pemerintah mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu aplikasi?

Afektif

- Apakah Anda merasa aplikasi JSS mempermudah akses layanan publik? Mengapa?
- Bagaimana perasaan Anda setelah menggunakan aplikasi ini? (Misalnya: puas, kecewa, atau tidak terpengaruh)?
- Apakah Anda merasa informasi yang disampaikan melalui JSS akurat dan terpercaya?
- Bagaimana penerimaan masyarakat terhadap aplikasi JSS? Apakah sebagian masyarakat masih enggan menggunakannya? Jika iya, apa alasannya?

Konatif

- Berapa lama Anda telah menggunakan aplikasi JSS, dan seberapa sering Anda menggunakannya?

- Menggunakan aplikasi JSS karena faktor apa? Kebutuhan, pengalaman, orang lain?
- Apakah Anda akan merekomendasikan aplikasi ini kepada orang lain? Mengapa?
- Apa harapan Anda terhadap aplikasi JSS dalam jangka panjang?

B. Transkrip Wawancara

Peneliti	Menurut Anda, apakah JSS mudah digunakan? Apa alasan Anda?
Informan	Dari segi UI, UX-nya menurutku itu udah cukup ya untuk seorang awam, apalagi untuk orang-orang tua, jadi mudah digunakan, mudahnya gampang.
Peneliti	Apakah desain aplikasi membantu Anda memahami cara menggunakan fitur-fiturnya?
Informan	Desain aplikasinya. Dia sederhana, simple, tapi tidak berlebihan. Jadi memudahkan pengguna dalam menggunakan aplikasi.
Peneliti	Apakah fitur-fitur yang tersedia sudah mencukupi kebutuhan Anda dan memudahkan Anda?
Informan	untuk semua fiturnya itu overall memang sangat lengkap sekali. Di situ yang paling berguna banget memang untuk aplikasi pemantauan CCTV menurut saya. Terus ada data-data informasi, informasi pengaduan, layanan umum itu sangat membantu. Apalagi ada fitur kedaruratan juga itu sangat penting ya, kebanyakan untuk orang Jogja atau perantau-perantau yang ada di Jogja itu mendukung sekali.
Peneliti	Apa yang menurut Anda menarik atau inovatif dari aplikasi ini dibanding pelayanan manual?
Informan	iya jelas mudah diakses ya. Mudah diakses kapanpun, dimanapun. Itu yang paling bagusnya itu, yang inovatifnya. Ditambah semua layanan ada (Iqbal. S, wawancara, Rabu 19 Febuari 2025).
Peneliti	Menurut Anda, apakah inovasi ini sudah cukup memenuhi kebutuhan masyarakat Yogyakarta?
Informan	Sejauh ini cukup ya, mungkin nanti ada pengembangan inovasi-inovasi pelayanan lainnya ya, itu cukup dinantikan.
Peneliti	Bagaimana Anda mengetahui tentang aplikasi JSS? Apakah dari sosialisasi?
Informan	sosialisasi dari instagram HumasJogja. Itu udah lama banget dulu mensosialisasikan aplikasi JSS ini
Peneliti	Apakah informasi yang disampaikan melalui JSS cukup jelas dan mudah dipahami?
Informan	Mudah sekali karena memang dirancang simple ya aplikasinya jadi mengerti
Peneliti	Bagaimana Anda menilai kecepatan respons pemerintah melalui aplikasi ini?

Informan	Sejauh ini responnya cukup positif ya, jadi memang perlu menunggu, tapi ya menunggu tidak terlalu lama. Kemudian direspons baik oleh customer service yang ada di aplikasi ini.
Peneliti	Apakah Anda pernah mengalami kesulitan teknis saat menggunakan aplikasi ini? Jika ya, seperti apa bentuknya??
Informan	Kalau kesulitan teknis nggak ada, mungkin sering terjadi beberapa bug pada aplikasi aja sih.
Peneliti	Bagaimana pendapat Anda tentang upaya pemerintah mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu aplikasi?
Informan	Jelas ini sangat inovatif ya. Ini bisa jadi contoh buat beberapa pemerintah-pemerintah, kota-kota di daerah lainnya ya.
Peneliti	Apakah Anda merasa aplikasi JSS mempermudah akses layanan publik? Mengapa?
Informan	Oh jelas, jelas, sangat mempermudah sekali karena lengkap semuanya yang ada di sini.
Peneliti	Bagaimana perasaan Anda setelah menggunakan aplikasi ini? (Misalnya: puas, kecewa, atau tidak terpengaruh).
Informan	Dibilang puas, ya dibbilang kecewa, ya nggak juga, dibbilang puas nggak juga, tapi sejauh ini saya merasa nyaman dengan semua pelayanannya.
Peneliti	Apakah Anda merasa informasi yang disampaikan melalui JSS akurat dan terpercaya?
Informan	Beberapa informasi, mungkin ada kesalahannya itu mungkin karena bug juga. Jadi sejauh ini belum pernah nemu kesalahannya sih, kalau bug juga itu bisa memperhambat informasi
Peneliti	Bagaimana penerimaan masyarakat terhadap aplikasi JSS? Apakah sebagian masyarakat masih enggan menggunakannya? Jika iya, apa alasannya?
Informan	Kalau menurut saya, sejauh ini mungkin masih banyak masyarakat yang belum tahu mengenai aplikasi JSS ini. Jadi harapannya pemerintah kota untuk bisa lebih mensosialisasikan aplikasi ini, sehingga semua masyarakat bisa merasakannya
Peneliti	Berapa lama Anda telah menggunakan aplikasi JSS, dan seberapa sering Anda menggunakannya?
Informan	Setahunan. Kalau dibbilang seberapa sering, ya cukup lumayan kalau aku tidak terlalu intense.
Peneliti	Menggunakan aplikasi JSS karena faktor apa? Kebutuhan, pengalaman, orang lain?
Informan	Lebih ke kebutuhan, sebenarnya ya. Soalnya di sini ada fitur yang paling penting, yaitu CCTV itu-itu kita bisa lihat dan memantau situasi kondisi di beberapa titik-titik kota Yogyakarta.
Peneliti	Apakah Anda akan merekomendasikan aplikasi ini kepada orang lain? Mengapa?

Informan	Sangat-sangat merekomendasikan terutama kepada warga di kota Yogyakarta. Karena memang di sini lengkap semua lain yang ada. Dan warga Yogyakarta itu harus dipermudah dalam mengakses pelayanan publik
Peneliti	Apa harapan Anda terhadap aplikasi JSS dalam jangka panjang?
Informan	Semoga aplikasi JSS ke sini terus berkembang, di-develop terus, sampai stabil, jangan ada down-server ataupun bug-bug yang terjadi, dan terus menambah layanan lain-lainnya untuk mempermudah pelayanan publik.

C. Jenis Layanan Pada Aplikasi JSS

No	Jenis Layanan	Keterangan
1.	Kedaruratan	Melayani masyarakat dalam situasi darurat seperti, Gawat Darurat, Kebakaran, dan Penyelamatan Jiwa. Dengan demikian, bantuan dapat diberikan secara cepat dan tepat waktu.
2.	Pengaduan	Mencakup layanan Kepolisian, UPIK (Unit Pengaduan Keluhan), Pertanyaan, dan Statistik yang memungkinkan masyarakat melaporkan permasalahan atau memberikan masukan kepada pemerintah.
3.	Kependudukan dan Catatan Sipil	Mempermudah pengurusan dokumen seperti, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Permohonan KTP, KIA (Kartu Identitas Anak), dan Mutasi Warga yang semuanya dapat diakses melalui aplikasi tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.
4.	Pengendalian Penduduk	Mengelola data kependudukan melalui layanan seperti, Survei Ketahanan Keluarga untuk memantau kesejahteraan masyarakat.
5.	Perhubungan	Memberikan informasi dan akses terkait layanan, seperti Info Antrian KIR dan KIR Online, guna mendukung kelancaran transportasi di kota.
6.	Kesehatan	Menyediakan layanan, seperti Antrian Puskesmas, Info Kamar RS Jogja, Pendaftaran JAMKES, dan Sertifikasi Laik Sehat yang memudahkan masyarakat mendapatkan akses kesehatan secara cepat.
7.	PISA (Perpustakaan, Informasi, dan Sosial)	Menawarkan fitur, seperti Katalog Buku Perpustakaan, Laporan Kekerasan, Lokasi WiFi Publik, dan Taman Pintar yang mendukung pendidikan dan literasi masyarakat.
8.	Pengadaan Barang dan Jasa	Mencakup e-Katalog, LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik), dan Toko Daring, yang mempermudah proses pengadaan untuk pemerintah dan masyarakat

9.	Pariwisata dan Budaya	Menyediakan layanan, seperti Info Event Wisata, Kampung Wisata, MONALISA, dan Tiket Taman Pintar yang mendukung promosi pariwisata dan budaya Yogyakarta.
10.	Layanan Umum	Beragam fitur, seperti Assainering, Dilan E-IRTP, FAQ JSS, Informasi Free WiFi, JSS Chat Asisten, KB, KerjaSama Daerah, Konsultasi Hukum, Layanan Surat Warga, Lelang Aset, Pendaftaran BPUM, Pendaftaran Seleksi JPT, Pendataan Pengangguran, Pendataan UMKM, Penerimaan Tamu, Pengawasan Konsultan, Persuratan Dinas, PPSHI, Sertifikasi WiFi, Sewa Aset, SKM, Survey DTKS, dan Whistle Blowing System. Dirancang untuk menjawab kebutuhan administratif masyarakat.
11.	Mal Pelayanan Publik	Memberikan akses mudah melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dirancang untuk menghemat waktu dan biaya bagi masyarakat.
12.	Pajak dan Retribusi	Memfasilitasi layanan, seperti E-Retribusi Pasar, Informasi PBB, dan QRISNA yang memungkinkan masyarakat membayar pajak secara efisien.
13.	Tenaga Kerja	Menawarkan fitur, seperti Job Fair, Kartu Pencari Kerja, dan Pendaftaran Pelatihan yang mendukung penciptaan lapangan kerja di Yogyakarta.
14.	Sosial	Mencakup layanan Pemesanan Mobil Jenazah dan Santunan Kematian sebagai bentuk dukungan bagi masyarakat dalam situasi sosial tertentu.
15.	Perdagangan	Melalui fitur, seperti Dodolan, Ekonomi Kreatif, dan Informasi Harga Pangan, JSS mendukung pertumbuhan ekonomi lokal.
16.	Portal Berita	Menghadirkan informasi terkini melalui Kliping, PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi), Warta Kota, dan Website OPD.
17.	Pendidikan	Mendukung siswa dan sekolah melalui fitur KBS (Kartu Belajar Siswa), Monitoring Siswa, dan PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru).
18.	Lingkungan	Memberikan layanan, seperti Silaling, Kualitas Lingkungan Hidup, dan e-Labeling untuk mendukung pelestarian lingkungan.
19.	Informasi Publik	Menyediakan informasi transparan, seperti Agenda Rapat, Akuntabilitas Kinerja, Anugerah Inovasi dan Penelitian, Bank Sampah, CCTV, CSIRT, Informasi Geoportal, Informasi Tata Ruang, JDIH-DPRD, Kajian, Kotabaru Heritage, Laporan Sosialisasi, Manajemen Investasi, Pelaksanaan Lelang, Peta Bencana, Peta Data Spasial,

		Produk Hukum Mobile, Realisasi Anggaran, Riset, Satu Data, SPLP, Tempat Penting, WJNC, dan YKTV.
20.	BUMD/BLUD	Memberikan akses kepada layanan Bank Jogja dan Info Tagihan PDAM, yang mendukung kemudahan pembayaran.
21.	Mitra Pemkot	Melibatkan pihak, seperti Baznas dan PMI untuk mendukung kebutuhan masyarakat.
22.	Layanan Kementerian	Menyediakan fitur, seperti Lapor Nikah dan PPDB MAN yang mempermudah administrasi dengan instansi pusat.
23.	Layanan Pengadilan	Memfasilitasi Pendaftaran Perkara, Penelusuran Perkara, dan Surat Keterangan PN secara daring.
24.	Layanan KPU	Menyediakan informasi lengkap terkait pemilu yang terdiri dari Audio, Data Pemilih, Info Pemilu Jogja, Info Pemilu Nasional, Pendidikan Pemilih, Regulasi, Simulasi, dan Video KPU.