



## ANALISIS LAYANAN *JOGJA SMART SERVICE* DALAM PEMBUATAN e-KTP DI KOTA YOGYAKARTA

### *ANALYSIS OF SERVICES IN JOGJA SMART SERVICE MAKING OF e-KTP IN THE CITY OF YOGYAKARTA*

Wahyu Andromedha<sup>1</sup>, Argo Pambudi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

<sup>2</sup>Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

#### INFORMASI ARTIKEL

##### Article history:

Diterima 24-01-23

Diperbaiki 12-02-23

Disetujui 21-02-23

##### Kata Kunci:

Penerapan *e-Government*,  
*Jogja Smart Service*,  
Pembuatan e-KTP.

##### Keywords:

Implementation of e-  
Government, *Jogja Smart*  
Service, Making e-KTP.

#### ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis penerapan layanan *Jogja Smart Service* dalam pembuatan e-KTP di Kota Yogyakarta. Peneliti memakai jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembuatan e-KTP melalui *Jogja Smart Service* menjadi pelaksanaan sistem e-Government dari pemerintah Kota Yogyakarta. Hal ini terlihat pada sistem dan prosedur pelayanan yang lebih transparan, efisien, dan efektif dengan merubah pelayanan menjadi berbasis digital. *Jogja Smart Service* juga merupakan perbaikan proses kerja dan kinerja pegawai pemerintah Kota Yogyakarta, termasuk data e-KTP yang terintegritas. *Jogja Smart Service* tersebut diinisiasi oleh Diskominfosan yang didorong dari keinginan masyarakat. Meskipun, kebingungan dan keengganan memahami teknologi dari masyarakat maupun pegawai menjadi problematika yang masih terjadi dalam pelaksanaan layanan berbasis digital tersebut. Namun, pengimplementasian *e-Government* tersebut memperoleh ketercapaian layanan yang mampu berinteraksi dengan masyarakat melalui modal visi yang besar, dan manajemen program yang baik. Selain itu, pemerintah juga terus melakukan sosialisasi yang masif kepada masyarakat.

#### ABSTRACT

This study analyzes the application of the *Jogja Smart Service* in making e-KTPs in the city of Yogyakarta. Researchers use a type of qualitative research with a case study approach. The results of the study show that making e-KTP through *Jogja Smart Service* is the implementation of the e-Government system from the Yogyakarta City government. This can be seen in service systems and procedures that are more transparent, efficient, and effective by changing services to be digital-based. *Jogja Smart Service* is also an improvement to the work processes and performance of Yogyakarta City government employees, including integrated e-KTP data. The *Jogja Smart Service* was initiated by Diskominfosan which was driven by the will of the community. Although, confusion and reluctance to understand technology from the public and employees are problems that still occur in the implementation of these digital-based services. However, the implementation of *e-Government* obtains the achievement of services that are able to interact with the community through a big vision capital, and good management programs. In addition, the government also continues to carry out massive outreach to the community.

## 1. Pendahuluan

Pada era digital ini, administrasi publik perlu menyesuaikan dengan lingkungan dalam mencapai tujuannya. Lingkungan yang mempengaruhi pada jaman dewasa ini adalah 'globalisasi'. Globalisasi menjadi istilah yang memiliki hubungan dengan peningkatan keterkaitan di seluruh dunia, sehingga batas-batas negara kian menjadi sempit (E. Reba, 2017:43). Globalisasi menciptakan berbagai tantangan baru dalam pemerintahan yang perlu dipecahkan untuk kepentingan masyarakat (Nurhaidah, 2015:18). Hal ini penting supaya tetap dianggap 'eksis' dan menjawab kebutuhan masyarakat yang ikut dinamis seiring globalisasi.

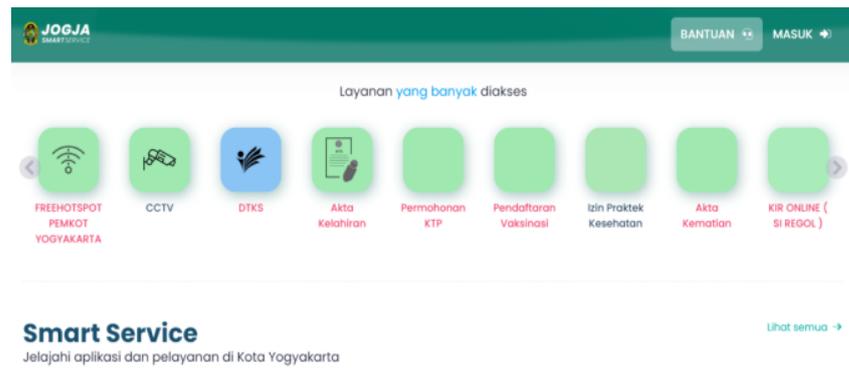
*E-Government* menjadi konsep pemerintahan dalam menghadapi dunia yang terintegrasi, dengan menerapkan teknologi. *E-Government* merupakan kebijakan memanfaatkan teknologi untuk melayani penduduknya (Almarabeh, 2014:35). Sistem ini telah diadopsi oleh banyak negara, termasuk Indonesia. Bahkan, sistem yang mengacu pada prinsip responsif, efektif, dan efisien tersebut telah dipakai pada hierarki pemerintahan yang lebih rendah, baik pemerintah provinsi maupun kabupaten/kota, hingga pemerintahan desa. Pemakaian *e-Government* cukup variatif, mulai dari urusan komunikasi dan koordinasi antar lembaga negara, pen jagaan pertahanan dan keamanan, manajemen pegawai pemerintahan, hingga pelayanan publik.

Pada pemerintahan Kota Yogyakarta terdapat pelayanan publik yang mengadopsi paradigma *e-Government* tersebut, yakni 'Jogja Smart Service'. Jogja Smart Service (JSS) menjadi layanan publik digital yang disediakan Pemerintah Kota Yogyakarta (Diskominfo, 2021). Jogja Smart Service berbentuk aplikasi yang berbasis *smartphone* dan *website* dengan dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Bahkan, aplikasi ini dapat mengakses banyak pelayanan publik, mulai dari *hotspot* dan CCTV, pendaftaran vaksinasi, akta kelahiran, akta kematian, hingga permohonan e-KTP. *E-Service* itu menjadi bentuk pelayanan publik yang mengintegrasikan berbagai layanan dari Perangkat Daerah Kota Yogyakarta.



Gambar 1. Beranda Jogja Smart Service  
Sumber: Jss.jogjakota.go.id, 2022

Dalam Jogja *Smart Service* terdapat layanan yang cukup vital bagi data kependudukan dan administrasi kewarganegaraan, yakni pembuatan e-KTP.



Gambar 2. Berbagai layanan yang tersedia di Jogja Smart Service, termasuk pembuatan e-KTP

Sumber: [jss.jogjakota.go.id/v3](http://jss.jogjakota.go.id/v3), 2022

Pelayanan e-KTP menjadi hal yang dekat dengan masyarakat dan tergolong pelayanan mendasar pemerintah (Widiastuti, 2018).

Walaupun e-KTP nampaknya sepele, tetapi menjadi unsur penting pada administrasi kependudukan. Sebab, kartu anggota penduduk ini menyangkut persoalan legitimasi dalam eksistensinya sebagai penduduk. Selain itu, banyak pelayanan publik lainnya, termasuk persyaratan pembelian barang berharga maupun perjanjian kerjasama menggunakan KTP sebagai syaratnya. Hal itu memperlihatkan betapa vitalnya ketersediaan layanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang terjangkau bagi masyarakat. Terlebih, Kartu Tanda Penduduk (KTP) harus dimiliki oleh seluruh Warga Negara Indonesia yang telah memenuhi syarat pembuatannya. Kebutuhan yang 'membludak' menjadi keniscayaan dalam pembuatan KTP, dikarenakan semua warga negara wajib memiliki tanda identitas tersebut.

Pelayanan 'prima' dengan mampu menjangkau seluruh masyarakat menjadi sistem layanan yang harus didesain dalam pembuatan KTP. Permasalahan antrian panjang, pembuatan yang lama dan berbelit-belit tentu perlu dihindari dalam pembuatan e-KTP. Bukan hanya itu, pungutan liar yang menjadi problematika 'klasik' pada pelayanan di Indonesia juga harus ditekan dengan mengantisipasinya pada sistem yang transparan dan akuntabel. Layanan yang dapat diberikan kepada masyarakat menjadi layanan yang dapat dilihat hasilnya, transparansi dalam mewujudkan pelayanan prima (Anwar, 2018:9).

Pembuatan KTP yang prima dan mampu mengakomodir banyaknya masyarakat tengah diupayakan pemerintah Kota Yogyakarta. *Website* yang mengintegrasikan berbagai layanan bernama 'Jogja Service Service' menjadi upaya mengakomodir kebutuhan masyarakat yang disediakan oleh pemkot, termasuk pembuatan e-KTP. Pelayanan publik bermodel *e-Service* tersebut merupakan perwujudan dari pelaksanaan *e-Government* dari pemerintah Kota Yogyakarta.

Pelaksanaan *e-Government* pada Jogja Smart Service tersebut menjadi pergeseran paradigma birokrasi yang lama dan berbelit-belit menjadi paradigma birokrasi yang efisien, transparan dan fleksibel. Penerapan *e-Government* pada Jogja Smart Service tersebut menjadi analisis yang diangkat dalam studi ini. Kesesuaian antara konsep *e-Government* dengan pelaksanaan Jogja Smart Service,

termasuk adanya komponen penerapan e-Governemnt dalam pelayanan tersebut. Bukan hanya itu, kajian ini juga akan menganalisis problematika dan faktor pendukung *e-Government* tersebut. Namun, peneliti tak menganalisis semua layanan yang disediakan di Jogja *Smart Service*. Penelitian ini berfokus menganalisis produk layanan pembuatan e-KTP pada Jogja *Smart Service* yang dikelola oleh pemerintah Kota Yogyakarta

## **2. Metode Penelitian**

### **2.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian yang diawali dengan asumsi dan menggunakan penafsiran/teoritis yang membentuk dan mempengaruhi studi permasalahan terkait manusia maupun sosial (Creswell, 2015:69).

### **2.2. Waktu dan Tempat Penelitian**

Lokasi pemelitan ini bertempat di Kota Yogyakarta, Provinsi D.I.Yogyakarta dengan waktu pengerjaan penelitian pada Bulan Juli-November 2022.

### **2.3. Subjek Penelitian**

Dalam menentukan informan, peneliti menggunakan cara teknik *Purposive*. Teknik pengambilan sample yang berdasarkan atas pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017:32). Pemilihan informan penelitian didasarkan pada pertimbangan kompetensi dan pemahaman informan terkait Jogja Smart Service, penerapannya pada pembuatan e-KTP dan problematika yang menyertai pelayanan digital tersebut. Ada beberapa subjek penelitian yang berhasil didapatkan peneliti selama pengerjaan studi ini, yakni Dua pegawai yang menjabat Pranata Komputer Ahli Muda Diskominfo Kota Yogyakarta, Seorang Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, serta warga berbagai wilayah di Kota Yogyakarta.

### **2.4. Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa sumber data primer yang didapatkan dari sumber pertama dan data sekunder yang didapatkan peneliti melalui studi literatur. Ada empat jenis teknik pengumpulan data yang digunakan dalam kajian studentifikasi ini untuk mendapatkan sumber-sumber data tersebut, yakni wawancara, observasi, studi pustaka dan dokumentasi.

Peneliti sendiri (*Human Instrument*) yang menjadi instrumen penelitian untuk memperoleh data dari sumber data tersebut. Pada penelitian kualitatif, peneliti sendiri yang mengumpulkan data, baik melalui observasi, dokumentasi, hingga wawancara (Creswell, 2015:76). Namun, peneliti selaku instrumen tetap membutuhkan alat bantu instrumen dalam pengumpulan data. Berikut beberapa instrumen yang dipakai peneliti dalam penelitian ini:

1. Pedoman observasi: Pedoman observasi dalam penelitian ini berupa lembar pengamatan untuk menganalisis objek penelitian, yakni penerapan *Jogja Smart Service* pada pembuatan e-KTP di Kota Yogyakarta.
2. Pedoman Wawancara: Pedoman ini dipakai dalam melakukan wawancara terhadap narasumber
3. Pedoman Dokumentasi merupakan alat yang digunakan untuk menunjang data penelitian berupa temuan foto maupun data yang dimiliki oleh para aktor terkait.

## 2.5. Teknik Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan teknik triangulasi sumber. Triangulasi merupakan langkah pemaduan berbagai sumber data, penelitian, teori, dan metode dalam suatu penelitian tentang suatu fenomena sosial tertentu (Sugiyono, 2017). Triangulasi sumber digunakan untuk menggali informasi dengan mempertanyakan ulang, serta mencari kebenaran masalah kepada informan lain maupun berbeda.

## 2.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ini dilakukan dengan model interaktif (*Interactive Model*). Model interaktif menjadi proses analisa yang tidak menjadi kaku oleh batasan-batasan kronologis dari kejadian penelitian (Matthew B. Miles & A. Michael Huberman, 1992:8). Komponen-komponen analisa data yang mencakup reduksi, penyajian data, penarikan kesimpulan secara interaktif saling berhubungan selama dan sesudah pengumpulan data.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Perwujudan e-Government melalui Jogja Smart Service

*E-Government* yang menjadi kalimat serapan dari Bahasa Inggris secara mudah sebagai pemanfaatan teknologi dalam rangka mencapai efisiensi dan transparansi pemerintah, serta akses pelayanan yang mudah. *E-Government is the application of the Information and Communication Technology (ICT) by government agencies* (UNDP, 2004:16).

“JSS merupakan bentuk implementasi dari Pemkot dengan konsep *e-Government*, terkhusus dalam pelayanan pembuatan e-KTP. Karena JSS kan merupakan suatu pelayanan yang berbasis teknologi atau digital, sehingga memberikan pengaruh penting dalam pelayanan yang lebih transparansi, efektif, akuntabel” (Wawancara, 20 Oktober 2022).

Aplikasi *mobile* dan *website* menjadi cara penyampaian informasi dan pelayanan bagi masyarakat kota Yogyakarta. *e-Government* menjadi upaya pemerintah menyediakan informasi dan pelayanan kepada masyarakat (Olatakum, 2013:23). Pemerintah merubah relasi layanan yang sebelumnya konvensional menjadi berbasis digital melalui *Jogja Smart Service*.

Semua pelayanan pemerintah Kota Yogyakarta dihadirkan di JSS, tak terkecuali pembuatan e-KTP.

“Aplikasi JSS merupakan ruang besar yang menaungi seluruh pelayanan di pemerintahan kota Yogyakarta. Dengan adanya JSS maka semua layanan yang ada di Pemkot Yogyakarta menjadi lebih terpusat” (Wawancara, 18 Oktober 2022).

Pelayanan berbasis digital tersebut memang menjadi upaya dari pemerintah dalam pemanfaatan teknologi. *E-Government* menjadi upaya meningkatkan mutu pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi (European Commission Enterprise DG – IDAP, 2004).

Tak hanya sekedar pemanfaatan teknologi, Jogja *Smart Service* menjadi pembaharuan manajemen dan sistem kerja yang dilaksanakan oleh pemerintah Kota Yogyakarta.

“JSS juga merupakan suatu penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi” (Wawancara, 18 Oktober 2022).

Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bekerja pada seluruh organisasi pemerintah daerah, tak perlu absensi secara manual dengan bertanda tangan di atas kertas. Pegawai cukup membuka layanan tersebut dengan scan wajah yang menjadi syarat absensi kerja tiap harinya. *E-Government* menjadi cara pemerintah dengan menggunakan teknologi khususnya internet, untuk menyampaikan informasi dan layanan publik (Holmes, 2001).

Tak mengherankan, Jogja *Smart Service* disebut Dinas Komunikasi, Informasi, dan Persandian Kota Yogyakarta sebagai ‘wadah atau rumah besar bagi pelayanan’. Sebab, segala pelayanan dapat diakses hanya melalui platform digital ini. Bahkan, urusan pemerintahan berupa presensi pegawai, komunikasi dan koordinasi antar pegawai maupun lembaga pemerintah daerah dapat melalui aplikasi tersebut. Pengejawantahan *e-Government* dilakukan oleh pemerintah Kota Yogyakarta dengan penciptaan *Jogja Smart Service*.

### **3.2. Pelaksanaan Layanan Jogja Smart Service dalam Pembuatan e-KTP**

Pembuatan e-KTP menjadi salah satu pelayanan yang cukup ‘laris’ digunakan masyarakat pada platform digital Jogja *Smart Service*. Banyaknya masyarakat yang mengakses Jogja *Smart Service* untuk permohonan pembuatan e-KTP, karena memang kartu identitas tersebut menjadi administratif dasar kependudukan warga negara. Setiap warga negara harus dan memang memerlukan identitas kewarganegaraan itu sesuai peraturan perundang-undangan, jika memang telah genap 17 tahun atau sudah menikah.

Namun, pelaksanaan pembuatan e-KTP melalui Jogja *Smart Service* cukup riskan, karena menjadi penentu keberhasilan proses program. Implementasi menjadi tahap yang sangat menentukan dan dianggap sebagai wujud utama dari proses kebijakan (Birkland, 2001). Realisasi perencanaan kebijakan, kesiapan yang matang dari infrastruktur dan anggaran, termasuk sumber daya manusia dapat dilihat dari implementasi pembuatan e-KTP.

Pembuatan e-KTP melalui Jogja *Smart Service* tentu menjadi persoalan umum jika terdapat problematika maupun justru ada elemen yang membuat

pengimplementasiannya menjadi berhasil. Dalam penelitian ini pelaksanaan, faktor pendukung, dan problematika pembuatan e-KTP pada Jogja *Smart Service* memakai indikator berupa komponen penerapan *e-Government* yang menjadi penjabaran analisisnya (Irawan, 2013). Komponen penerapan yang terdiri dari *Cybers Laws, Content Development, Competency Buiding, Connectivity, Cyber Laws, Citizen Interfaces, dan Capital* tersebut dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Landasan Hukum (*Cybers Laws*) Jogja *Smart Service*

Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 373 Tahun 2018 tentang Penerapan Jogja *Smart Service* menjadi penanda legal (*cyber laws*), sekaligus titik awal penerapan layanan Jogja *Smart Service*. *Cyber Laws* berkaitan dengan keberadaan perangkat maupun kerangka hukum yang telah diberlakukan terkait aktivitas *e-Government* (Irawan, 2013:24). Melalui regulasi tersebut, pembuatan e-KTP yang menjadi salah satu pelayanan yang dihadirkan Jogja *Smart Service* juga inheren dapat diselenggarakan secara 'legal' di Kota Yogyakarta.

Tak berselang lama, peraturan perundang-undangan yang menjadi standar operasional teknis yang lebih terperinci juga disahkan oleh Walikota Yogyakarta. Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 431 Tahun 2018 Tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Jogja *Smart Service* Di Pemerintah Kota Yogyakarta menjadi pedoman pegawai pemerintah dalam menyelenggarakan layanan digital tersebut. Pemilihan standar teknis, kesepakatan *user interface/user experience*, dan spesifikasi sistem basis data diatur pada peraturan perundang-undangan tersebut. Bahkan, pada regulasi pelaksanaan teknis tersebut juga mengatur proses pengaduan maupun permohonan data yang diajukan.

#### 2. Aliran permodalan (*Capital*) proyek Jogja Smart Service

Pada proyek *e-Government* selaku program pelayanan publik tentu membutuhkan anggaran dalam pengimplementasian maupun memperoleh ketercapaian tujuannya. Terlebih, program *e-Government* yang berbentuk pengintegrasian layanan melalui platform digital seperti Jogja *Smart Service*. Padahal, keterbatasan anggaran dan infrastruktur terkadang masih menjadi problematika penerapan *e-Government* di Indonesia (Kumorotomo, 2008:67).

Namun, persoalan anggaran nampaknya tidak menjadi masalah yang serius dalam penerapan Jogja *Smart Service*. Sebab, pemerintah Kota Yogyakarta memiliki pendapatan yang cukup tinggi tiap tahunnya, meskipun wilayahnya tak begitu luas. Kota Yogyakarta selalu menempati nomor urut kedua setelah Kabupaten Sleman terkait perbandingan jumlah besarnya pendapatan daerah (Faiz, 2020). Bahkan, Pendapatan Daerah Kota Yogyakarta mencapai Rp. 1.325.609.488.040,00 pada tahun 2019 (LKPJ Walikota Yogyakarta Tahun Anggaran 2021). Anggaran yang memadai tersebut menjadi modal pemerintah Kota Yogyakarta dalam menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan, termasuk pelayanan publik melalui Jogja *Smart Service*.

Potensi yang cukup tinggi dengan anggaran tak sedikit diatas, sebetulnya dapat dilihat secara gamblang pada infrastruktur teknologi yang memadai dengan konten menarik dan praktis dari penerapan Jogja *Smart Service*. Tampilan (*user interface*) yang menarik dengan model *Single Sign-In* sudah menjadi persoalan pasti anggaran besar harus dikeluarkan. Teknologi informasi yang akan digunakan

sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan, memang semakin besar anggaran maka semakin canggih teknologinya (Indrajit, 2002).

Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta selaku pengelola Jogja *Smart Service* mengakui bahwa pihaknya memang telah mengeluarkan anggaran besar dalam pembentukan tampilan dan sistem aplikasi tersebut. Bahkan, Pemerintah Kota Yogyakarta menggelontorkan anggaran lebih dari 12 Milyar dari APBD pada tahun 2021, untuk pengembangan dan penerapan Jogja *Smart Service* sebagai perwujudan *e-Government* di Kota Yogyakarta (LKPJ Walikota Yogyakarta Tahun Anggaran 2021).

### 3. Konektivitas (*Connectivity*) Jogja *Smart Service* dalam menunjang pelayanan Pembuatan e-KTP

Pelaksanaan pembuatan e-KTP melalui Jogja *Smart Service* tentu tak terlepas dari infrastruktur teknologi digital selaku pelayanan *e-Government*. *E-Government* menjadi cara pemerintah menggunakan teknologi untuk menyampaikan informasi dan layanan publik (Holmes, 2013:34). Konektivitas internet maupun penciptaan sistem JSS antar lembaga pemerintah menjadi keniscayaan dalam penyelenggaraan layanan berbasis digital tersebut. *Connectivity* menyangkut ketersediaan infrastruktur komunikasi dan teknologi informasi di lokasi *e-Government* diterapkan (Irawan, 2013). Tanpa infrastruktur yang memadai, terutama pada ketersediaan teknologi, tentu sulit dalam pengimplementasian *e-Government*.

Namun, ketidakhadiran teknologi dan ketidakmerataan internet nampaknya bukan menjadi permasalahan yang serius bagi Pemerintah Kota Yogyakarta. Hal itu memang Kota Yogyakarta terhitung kawasan perkotaan yang padat dengan infrastruktur teknologi yang merata. Hal ini juga dikonfirmasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwasannya, infrastruktur teknologi bukan menjadi permasalahan yang berarti dalam menjalankan layanan pembuatan e-KTP pada aplikasi Jogja *Smart Service*. Sinyal dan jaringan internet yang menjadi sarana mendasar dalam menjalankan program *e-Government* tak sulit ditemukan di daerah ini.

Ketersediaan teknologi tersebut memang juga tak diabaikan oleh pemerintah Kota Yogyakarta. Dinas Komunikasi, Informasi dan Persandian mengaku memiliki inventaris perangkat komputer sebanyak 75 unit dengan sepertiga diantaranya digunakan untuk menjalankan program Jogja *Smart Service*. Selain itu, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kota Yogyakarta menambahkan bahwa Pemkot juga terus menambah area hotspot atau wifi di Kota Yogyakarta. Kini, ada 356 lokasi Wifi Publik Gratis di Kota Yogyakarta (Portal Berita Pemerintah Kota Yogyakarta, 2021). Wifi publik gratis diberikan pemerintah untuk mempermudah masyarakat mengakses layanan Pemkot Yogya yang sebagian besar sudah daring.

Pemerintah menyadari betapa pentingnya teknologi pada implementasi Jogja *Smart Service*. Tampilan JSS yang menarik dan ringkas juga memperlihatkan betapa pemerintah amat memperhatikan aspek konektivitas dan infrastruktur dalam penerapannya. Terlebih, aplikasi ini mengintegrasikan layanan dengan konsep *Single Sign-On* dalam satu platform. Jogja *Smart Service* menjadi media yang interaktif dan mandiri sesuai dengan perkembangan teknologi terkini, tren, dan

kebiasaan masyarakat dalam penggunaan *smartphone* (Gilang, 2019). Berbagai subjek penelitian dari pemerintah dalam penelitian ini juga menyadari betapa pentingnya teknologi dengan merencanakannya, termasuk diperhatikan pada saat pengimplementasiannya.

#### 4. Peningkatan SDM (*Competency Building*) dalam layanan pembuatan e-KTP pada Jogja *Smart Service*

Sebetulnya, tak mudah memajemen transformasi digital pada sistem pemerintahan Indonesia. Hal ini karena inovasi yang dihadirkan tidak cuma sekedar merubah sistem pemerintahan, namun kesiapan pegawai dengan mendobrak kebiasaan lama. Birokrasi pemerintah cenderung mempertahankan *status quo* tanpa segera merespon ketidakpuasan yang sudah terakumulasi di masyarakat (Istianda, 2009). Capaian yang cukup besar ketika Jogja *Smart Service* dengan mengintegrasikan layanan dapat terlaksana. Arah inovasi ini menjadikan Kota Yogyakarta menjadi *Smart City* dengan perwujudan pelayanan publik yang responsif (Novriando, 2020:11).

Namun, sejak awal penerapan Jogja *Smart Service* dengan berbagai layanan termasuk pembuatan e-KTP, sebenarnya telah banyak masalah dan hambatan yang hadir, tak terkecuali dari tubuh internal pemerintah Kota Yogyakarta. Permasalahan 'kuno' berupa ketidakmauan dan kemalasan pegawai dalam mempelajari pelayanan publik digital dalam penerapan Jogja *Smart Service*, termasuk pembuatan e-KTP dalam platform digital tersebut. Problematika yang kerap kali muncul berupa kebimbangan dan resistensi dalam menyikapi inovasi baru untuk mendobrak kebiasaan lama (Irawan, 2017:18). Padahal, penerapan *e-Government* tersebut dibutuhkan penguasaan ilmu pengetahuan dan keahlian, khususnya dari pemerintahan itu sendiri. Pegawai pemerintahan tersebut yang nantinya menjadi garda terdepan mengimplementasikan pelayanan JSS kepada masyarakat. Problematika resistensi dan penolakan tersebut menjadi aspek budaya yang menghambat proses penerapan *e-Government* (Kumorotomo, 2008:13).

Bukan hanya dari kalangan pegawai selaku pengelola layanan, ketidaksiapan penggunaan platform layanan elektronik juga muncul di masyarakat sebagai *customer* Jogja *Smart Service*. Resistensi dan penolakan dari masyarakat dan jajaran aparat pemerintah terhadap *e-Government system* menjadi salah satu permasalahan dalam pengimplementasian *e-Government system* (Kumorotomo, 2008:14). Hal ini banyak dikonfirmasi oleh berbagai pegawai pemerintah yang peneliti temui, bahwasannya masyarakat masih banyak yang bingung maupun tidak bisa mengakses pembuatan e-KTP jika melalui platform digital. Dobrakan baru yang merubah kebiasaan lama tersebut memang menjadi perubahan yang tak dapat dilakukan hanya dalam waktu singkat. Biasanya, masyarakat yang tak mau pusing mempelajari penggunaan layanan digital, termasuk memang masyarakat yang 'ketinggalan' teknologi. Mereka memilih untuk datang langsung ke Kantor Mall Pelayanan Publik bagian Disdukcapil dalam pembuatan e-KTP.

Namun, sejak awal persoalan itu sudah dipahami oleh pemerintah Kota Yogyakarta. Pemerintah membentuk Tim Khusus yang menangani persoalan sistem teknologi Jogja *Smart Service*. Perancangan aplikasi dipersiapkan sejak awal dengan berbagai uji coba dan pelatihan, agar layanan dapat terselenggarakan dengan baik. Pada konteksnya pembuatan e-KTP, Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta hanya menjadi administrator layanannya. Pengelolaan secara keseluruhan Jogja *Smart Service* secara khusus tetap diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta.

Adanya tim khusus yang bertugas mengelola dan mengembangkan Jogja *Smart Service* menunjukkan bahwa memang *Competency Building* yang menyangkut pengadaan SDM dan pengembangan kompetensi menjadi perhatian dari pemerintah. *Competency Building*, menyangkut pelatihan dan pengembangan kompetensi maupun keahlian seluruh jajaran sumber daya manusia di berbagai lini pemerintahan (Irawan, 2013).

Selain itu, Tim pengelola aplikasi Jogja *Smart Service* terlebih dahulu memberikan pelatihan kepada pegawai yang berada pada pemerintah Kota Yogyakarta terkait manfaat, fungsi, dan cara kerja JSS. Pada penerapan *e-Government* selalu dibutuhkan penguasaan ilmu pengetahuan dan keahlian, khususnya dari pemerintahan itu sendiri (Heeks, 2001). Pegawai Disdukcapil juga mendapatkan penyuluhan tersebut sebelum menjalankan layanan pembuatan e-KTP di Jogja *Smart Service*. Bahkan, bimbingan teknis itu dilakukan berkali-kali, supaya para pegawai memang dapat mengimplementasikan layanan dengan baik. Pola berfikir yang luas dalam berinovasi, menciptakan pelayanan yang diinginkan oleh *stakeholder*, dan membangun visi bersama untuk menentukan arah di masa depan menjadi prasyarat utama bagi penerapan *e-Government* (Heeks, 2001:12). Pelatihan menjadi faktor penentu keberhasilan *e-Government* yang dapat membantu untuk menghindari adanya hambatan penerapan *e-Government* (Altameem, 2006:34).

Tak hanya pelatihan bagi pegawai, program sosialisasi kepada masyarakat juga diselenggarakan untuk kesuksesan Jogja *Smart Service*. Pemkot Yogyakarta menyadari bahwasannya ketidaktahuan masyarakat akan menjadi faktor penghambat keberhasilan Jogja *Smart Service*. Sebab, mereka yang menjadi salah satu tujuan dan sasaran kebijakan *e-Government* ini dikembangkan. Bahkan, konteksnya pada pembuatan e-KTP, Disdukcapil mempunyai karyawan pembantu lapangan yang bertugas mengenalkan dan membantu masyarakat ketika mengakses pelayanan. Petugas berbentuk 'relawan' pemerintah tersebut membantu Disdukcapil dan tersebar pada seluruh kelurahan di Kota Yogyakarta. Sosialisasi menjadi proses memperkenalkan sistem pada seseorang dan bagaimana orang tersebut menentukan tanggapan serta reaksinya (Lindriati, 2017:23). Relawan GISA menjadi 'petugas lapangan' yang akan membantu secara langsung, jika terdapat masyarakat yang kurang paham atau kebingungan dalam penggunaan JSS.

Bukan hanya itu, Disdukcapil dalam pembuatan e-KTP juga menggunakan sistem 'jemput bola' dengan mendatangi langsung masyarakat selaku penerima layanan, terutama pada masyarakat yang masih sulit menjangkau layanan meskipun telah memakai akses teknologi. Tim pelayanan yang turun ke desa-desa untuk melakukan pelayanan dengan target sasaran desa yang masih kurang capaian pelayanannya (Aprilia, 2019:22).

5. Pengembangan Konten (*Development Content*) pada Pembuatan e-KTP dalam Layanan Jogja *Smart Service*

Pembuatan e-KTP melalui Jogja *Smart Service* terhitung jauh lebih nyaman dibandingkan layanan kartu identitas tersebut sebelumnya. Pengembangan aplikasi, pemilihan standar teknis dan sistem basis data menjadi pengembangan aplikasi (*Development Content*) pada *e-Government* (Irawan, 2013:23). Sebelumnya, masyarakat diharuskan datang langsung ke kantor untuk melakukan permohonan e-KTP. Belum lagi, antrian panjang dan menumpuk yang menjadi permasalahan ‘klasik’ pada pembuatan tanda identitas tersebut. Namun, Jogja *Smart Service* merubah sistem layanan konvensional itu, publik tinggal mengakses layanan melalui akun yang diberikan. *E-Government* menjadi upaya meningkatkan mutu pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi (European Commission Enterprise DG – IDAP, 2004:45).

Masyarakat dapat memperoleh pelayanan hanya cukup membuka aplikasi pada *smarphonenya*. Proses yang berfokus pada peningkatan kualitas dan kepuasan pengguna layanan menjadi bagian dari *content development* pada *e-Government* (Irawan, 2013). Permohonan e-KTP yang dapat diakses pada Jogja *Smart Service* memutus rantai panjang antrian yang membuat rasa tak nyaman. Termasuk, masyarakat lebih hemat waktu dan biaya dalam mengakses produk negara tersebut.

Tak hanya itu, pelayanan digital tersebut ternyata juga menekan budaya pungutan liar yang sering terjadi pada pembuatan e-KTP. Pembentukan sistem manajemen yang transparan dan efisien, serta memperlancar transaksi layanan antar lembaga pemerintah menjadi sasaran pembangunan *e-Government*. (European Commission Enterprise DG – IDAP, 2004:23). Hal ini banyak dikonfirmasi oleh berbagai responden yang ditemui oleh peneliti. Biasanya, antrian panjang dijadikan celah bagi pegawai untuk memperoleh ‘tambahan jasa’ dari masyarakat. Pemerintah akan memberikan layanan yang cepat, jika ada orang dalam maupun tambahan pungutannya. Metode yang diterapkan dengan meminta klien untuk membayar uang dengan jumlah tertentu dan bertentangan dengan peraturan yang berlaku (Hasyem, 2020:21).

#### 6. Pengembangan kanal akses (*Citizen Interfaces*) Jogja *Smart Service*

Jogja *Smart Service* tentu tak dapat berdiri sendiri dalam menjalankan sistemnya. Aplikasi teknologi pasti membutuhkan teknologi dan aplikasi lain dalam penciptaan maupun pengembangannya, minimal akses internet dan perangkat teknologi yang menunjang aplikasinya (Gilang, 2018:12). Terlebih, Jogja *Smart Service* mengintegrasikan berbagai produk layanan pemerintah Kota Yogyakarta. Komunikasi dalam pengembangan kanal (*multi access channel*) antar *stakeholder* dan pengadaan SDM menjadi keniscayaan dalam menjalankan pelayanan tersebut. *Citizen Interfaces* menjadi salah satu komponen yang menyangkut pengadaan SDM dan pengembangan kanal akses dalam *e-Government* (Irawan, 2013:25).

Proses koordinasi dan komunikasi antar lembaga maupun masyarakat secara intensif dengan mengedepankan dialog dan kesepakatan bersama dilakukan sejak awal ide penerapan *e-Government* ini. Hal itu terlihat dari pengakuan responden bahwasannya, perencanaan Jogja *Smart Service* dimulai dari komunikasi yang baik dengan atasan melalui pengajuan rencana dan menjelaskan ide program kepada Walikota Kota Yogyakarta. Penerapan *e-Government* hanya dimungkinkan apabila pemerintah bersikap transparan dan membuka jalur-jalur komunikasi yang pada akhirnya meningkatkan dukungan atas *e-Government* (Heeks, 2013:36).

Koordinasi tak hanya berhenti pada disepakatinya program oleh Walikota, komunikasi yang massif antar instansi dinas teknis juga dilakukan untuk pengembangan kanal dan membangun jejaring dalam pengintegrasian layanan dalam satu aplikasi tersebut. Kerjasama diantara instansi pemerintah sangat penting untuk implementasi *e-Government* (Iswaril, 2016). Dinas teknis lain mengajukan program yang akan dimasukkan ke JSS kepada Diskominfo sebagai pengelola umum aplikasi. Hal ini juga dilakukan Disdukcapil yang salah satunya mengajukan program permohonan e-KTP untuk dimasukkan di Jogja *Smart Service*. Pengusulan layanan tersebut juga termasuk penjelasan terkait gambaran sistem dan prosedur pelayanan pembuatan e-KTP. Implementasi strategi *e-Government* yang efektif akan menghasilkan penyelarasan operasi pemerintah untuk menjamin respon yang cepat pada kebutuhan warga (Dawei, 2008:40).

Hasil pengembangan akses (*Citizen Interface*) tersebut juga amat terlihat pada kemampuan memperbaharui sistem pelayanan maupun pelaksanaan mekanisme kerja secara efisien dan lebih efektif melalui Jogja *Smart Service*. Presensi pegawai, komunikasi dan koordinasi antar pegawai maupun lembaga pemerintah daerah bisa dilakukan melalui aplikasi ini. Selain itu, data yang masuk dari masyarakat langsung terinput secara otomatis, lebih transparan dan berurutan. Masyarakat juga tinggal mengajukan permohonan e-KTP dengan mengisi dan mengupload data *google form* yang tersedia, antrian akan langsung terlihat dan dapat diperkirakan secara akurat informasi terkait tahap layanan selanjutnya.

Model pelayanan yang mengintegrasikan segala produk layanan yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Yogyakarta menjadi pengembangan kanal Jogja *Smart Service*. Termasuk, pembuatan e-KTP yang kini memiliki prosedur yang lebih jelas, efisien, dan terintegrasi melalui Jogja *Smart Service*. *E-Government* menjadi cara pemerintah untuk menyampaikan informasi dan layanan publik dengan cara yang berbeda secara keseluruhan dan lebih baik (Holmes, 2013:14). Sistem yang berbeda dari sebelumnya, interaktif, dan transformatif dalam menghadapi perkembangan jaman.

#### 4. Kesimpulan

Pembuatan e-KTP pada layanan Jogja *Smart Service* menjadi pengejawantahan dan penerapan konsep *e-Government* dari pemerintah Kota Yogyakarta. Hal ini berdasarkan indikator komponen penerapan *e-Government*, yakni sebagai berikut: (Irawan, 2013)

1. Perangkat Hukum (*Cyber Laws*)

Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 373 Tahun 2018 tentang Penerapan Jogja *Smart Service* menjadi penanda legal (*cyber laws* layanan Jogja *Smart Service*). Tak hanya itu, peraturan perundang-undangan yang menjadi standar operasional teknis yang lebih terperinci juga dibuat untuk penerapan Jogja *Smart Service*. Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 431 Tahun 2018 Tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Jogja *Smart Service* Di Pemerintah Kota Yogyakarta menjadi pedoman pegawai pemerintah dalam menyelenggarakan layanan digital tersebut.

2. Permodalan (*Capital*)

Persoalan anggaran nampaknya tidak menjadi masalah yang serius dalam penerapan JSS. Sebab, pemerintah Kota Yogyakarta memiliki pendapatan yang cukup tinggi tiap tahunnya. Bahkan, Pemerintah Kota Yogyakarta menggelontorkan anggaran lebih dari 12 Milyar dari APBD pada tahun 2021 dalam penerapan *Jogja Smart Service*

### 3. *Competency Building*

Dalam penerapan *Jogja Smart Service*, pemerintah selalu memberikan bimbingan dan pelatihan kepada pegawai sebagai bentuk peningkatan kualitas dan kompetensi penyelenggara layanan. Bahkan, sebelum layanan JSS diberikan warga, pelatihan tersebut telah diselenggarakan pemerintah Kota Yogyakarta dengan uji coba layanan yang berulang-ulang. Selain itu, pemerintah juga membentuk Tim Khusus yang menangani pengelolaan *Jogja Smart Service*. Tim khusus tersebut bertugas mengelola dan mengembangkan *Jogja Smart Service*, termasuk menangani permasalahan ketika berbagai layanan diterapkan

Program pemahaman kepada masyarakat juga diselenggarakan dalam penerapan JSS. Bahkan, pada konteksnya pembuatan e-KTP, Disdukcapil memiliki petugas yang membantu masyarakat secara langsung dalam mengakses pelayanan, termasuk pengenalan kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta juga menggunakan sistem 'jemput bola' dengan mendatangi langsung masyarakat selaku penerima layanan.

### 4. Pengembangan Konten (*Development Content*)

Pembuatan e-KTP melalui *Jogja Smart Service* terhitung jauh lebih nyaman dibandingkan prosedur layanan kartu identitas tersebut sebelumnya. Masyarakat dapat memperoleh pelayanan hanya cukup membuka aplikasi pada *smarphonenya*. Proses yang berfokus pada peningkatan kualitas dan kepuasan pengguna layanan menjadi bagian dari *content development* pada *e-Government*. Proses yang berfokus pada peningkatan kualitas dan kepuasan pengguna layanan menjadi bagian dari *content development* pada *e-Government*. Permohonan e-KTP yang dapat diakses pada *Jogja Smart Service* menjadi lebih hemat waktu dan biaya dengan pengembangan platform digital yang mudah dipahami dan menarik

### 5. Konektivitas (*Connectivity*)

Pemerintah menyadari betapa pentingnya teknologi pada keberhasilan implementasi *Jogja Smart Service*. Hal ini terlihat pada tampilan platform digital tersebut yang menarik, mudah dipahami, dan ringkas. Selain itu, Diskominfo memiliki 75 unit komputer dengan sepertiga diantaranya digunakan untuk menjalankan JSS. Pemerintah Kota Yogyakarta terus menambah area hotspot, tercatat ada 356 area wifi yang dipasang oleh pemerintah Kota Yogyakarta.

### 6. *Citizen Interfaces*

Komunikasi yang massif antar instansi dilakukan dalam pengembangan kanal dan membangun jejaring yang mengintegrasikan layanan dalam satu aplikasi digital tersebut. Pengusulan program kepada Walikota selaku 'atasan', pengajuan program yang diintegrasikan menjadi model pengembangan akses *Jogja Smart Service*.

Melalui pengembangan akses *Jogja Smart Service*, pembuatan e-KTP tak lagi harus menyebar pegawai pada kantor kecamatan maupun kelurahan di Kota Yogyakarta. Pemerintah cukup memonitoring perkembangan data pemohon

layanan melalui platform digital tersebut. Selain itu, data yang masuk dari masyarakat juga langsung terinput secara otomatis dan berurutan. Jogja *Smart Service* secara umum dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informasi, dan Persandian Kota Yogyakarta. Namun, Disdukcapil tetap dapat melayani masyarakat dalam pembuatan e-KTP melalui aplikasi tersebut. Sistem yang berbeda dari sebelumnya, interaktif, dan transformatif dalam menghadapi perkembangan jaman.

Jogja *Smart Service* telah menjadi aplikasi yang terhubung pada aplikasi maupun platform digital yang lain. Meskipun, kebingungan dan keengganan memahami teknologi dari masyarakat maupun pegawai menjadi problematika yang masih terjadi dalam pelaksanaan layanan berbasis digital tersebut. Namun, pengimplementasian *e-Government* tersebut memperoleh ketercapaian layanan yang mampu berinteraksi dengan masyarakat melalui modal visi yang besar, dan manajemen program yang baik.

### **Saran**

Sosialisasi dan pengenalan aplikasi, termasuk sistem pelayanan masih harus terus intensif diberikan kepada masyarakat, karena nyatanya masih banyak masyarakat yang belum memahami prosedur pembuatan e-KTP melalui Jogja Smart Service, bahkan fungsi Jogja Smart Service itu sendiri

### **Referensi**

- [1] Almarabeh, T. 2014. "A General Framework for EGovernment: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success". *European Journal of Scientific Research*. Vol 39 (1). p 29-42.
- [2] Altameem, Turki, Zairi Muhammed. (2006). *Critical Success Factor of E-Government: A Proposed Model for E-Government Implementation, IEEE Computer Society*. United Kingdom
- [3] Anwar, Umar. (2018). "Pemberantasan Pungutan Liar Dalam Pelayanan Publik (Publik Service) Pada Rutan Klas I Bandung". *Journal of Correctional Issues*. Volume 1. Nomor 1.
- [4] Arifa, Eka. (2021). Permohonan Pencetakan KTP dan KIA Yogyakarta dialihkan melalui JSS. Diunduh dari Antaranews melalui laman <https://www.antarnews.com/berita/2210438/permohonan-pencetakan-ktp-dan-kia-yogyakarta-dialihkan-melalui-jss>
- [5] Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative Inquiry And Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Sage Publications.
- [6] Dawei, Liu (2008). Models on Web Based Information Gap Between E-government and Citizens. ISECS Internasional colloquium on computing, communication, control and management. hal. 156. *ieee computer society, china*
- [7] E. Reba, Yusak. (2017). "Training Metode Pendekatan Pengajaran, Penelitian, Penulisan Disertasi dan Pencarian Bahan Hukum HAM Bagi Dosen-Dosen Hukum HAM". *Pusham-UII*. Makalah Norsk Senter for Menneskerettigheter Norwegian Centre for Human Rights.
- [8] Eko Indrajit, R. (2006). Electronic Government "Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital." *Yogyakarta, Andi*.
- [9] Fadhil, Muhammad, Muhammad Ilham. 2019. Peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Gerakan Indonesia Sadar

- Administrasi Kependudukan (GISA) Di Kota Bandung Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Registrare*. Vol. 1. No. 1
- [10] Amirul, H., & Alamsyahril, A. (2020). *Good Governance Dalam Perspektif Kualitas Pelayanan Publik*. Cv. Pustaka Learning Center.
- [11] Hasyem, Muhammad, Ferizaldi. 2020. Fenomena Pungli dan Patologi Birokrasi. *Jurnal Sosiologi USK*. Vol 14, No 2.
- [12] Holmes, Douglas. 2013. *E-Gov: e-Business Strategies for Government*. London.
- [13] Irawan, Bambang. (2013). "Studi
- [14] Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik". *Jurnal Paradigma*. Volume 2. Nomor 1.
- [15] Indrajit, Richardus Eko. (2004). *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta:ANDI.
- [16] Iswaril, Beny. Analisis Faktor-faktor Penentu Keberhasilan Implementasi Government to Government Electronic Government (g2g e-Gov) di Indonesia. Studi Kasus: Komandan SIKD
- [17] Kristina, Amareta. 2019. Penerapan E-Government Di Indonesia Sebagai Upaya Pemberantasan Korupsi. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol. VI, No. 1.
- [18] Olatakum, Wole Michael, et al. 2012. "Assessing E-Government Implementation in Ekiti State, Nigeria". *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*. VOL. 3, NO. 4, April 2012. ISSN 2079-8407. <http://www.cisjournal.org>
- [19] Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 4 tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta
- [20] Purba, R., & Damanik, F. H. (2019). Pengaruh Pemberian Solid Limbah Kelapa Sawit Dan Pupuk Npk Terhadap Pertumbuhan Dan Produksi Tanaman Terung Hijau (*Solanum Melongena L.*). *Rhizobia: Jurnal Agroteknologi*, 1(2), 1–12.
- .