



AGILE GOVERNANCE PADA JOGJA SMART SERVICE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KOTA YOGYAKARTA

AGILE GOVERNANCE ON JOGJA SMART SERVICE IN PUBLIC SERVICES IN THE CITY OF YOGYAKARTA

Ayatul Marifah¹, Lena Satlita²

¹Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

²Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

INFORMASI ARTIKEL

Article history:

Diterima 26-01-23

Diperbaiki 17-02-23

Disetujui 24-02-23

Kata Kunci:

Agile governance, *Jogja Smart Service*, pelayanan publik.

Keywords:

Agile governance, *Jogja Smart Service*, public service

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui *agile governance* pada *Jogja Smart Service* dalam pelayanan publik di Kota Yogyakarta. Desain penelitian menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik pemeriksaan data menggunakan triangulasi sumber. Teknik analisis meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *agile governance* pada *Jogja Smart Service* telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak pada pelayanan publik di Kota Yogyakarta diantaranya; tata kelola yang sesuai mendorong pada terbentuknya kolaborasi subsistem pada Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta yang mandiri dan saling terintegrasi. mekanisme proses bisnis memberikan kemudahan akses layanan yang praktis dan efisien dari segi waktu dan biaya. Penyediaan media penyaluran aspirasi membantu menyaring aspirasi masyarakat dan mendukung penyelenggaraan pelayanan maupun pembangunan di Kota Yogyakarta. Program-program percepatan yang dilakukan berimplikasi baik pada peningkatan jumlah pengguna dan efektivitas pengelolaan aduan yang masuk. Upaya monitoring dan evaluasi serta Tim Diseminasi Informasi mampu mendorong adaptasi terhadap perubahan pada pelayanan publik secara sistematis dan berkelanjutan. Perubahan dan penambahan fitur layanan juga mendorong peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan. Selain itu, penyediaan fitur promosi dodolan mendukung pelaku bisnis dalam perputaran ekonomi.

ABSTRACT

This study aims to determine agile governance in Jogja Smart Service in public services in the city of Yogyakarta. The research design uses a qualitative approach with data collection techniques using observation, interviews, and documentation. Data checking techniques use source triangulation and analysis techniques including data collection, data reduction, data presentation, and conclusion. The results of this study indicate that agile governance in Jogja Smart Service has been running well and has had an impact on public services in the city of Yogyakarta including; appropriate governance encourages the formation of subsystem collaboration in Regional Apparatus Organizations within the Yogyakarta City Government which are independent and mutually integrated. Business process mechanisms provide easy access to services that are practical and efficient in terms of time and cost. The provision of media for channeling aspirations helps filter people's aspirations and supports service delivery and development in the City of Yogyakarta. The accelerated programs carried out have implications for both increasing the number of users and the effectiveness of managing complaints that come.

Monitoring and evaluation efforts as well as the Information Dissemination Team can encourage adaptation to changes in public services systematically and sustainably. Changes and additions to service features also encourage continuous service quality improvement. In addition, the provision of dodolan promotion features supports business players in an economic turnaround.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mendorong pemerintah untuk melakukan modernisasi pelayanan melalui kerangka *e-government*. *E-government* atau *electronic government* merupakan sekumpulan tindakan dalam sektor publik baik di tingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah yang melibatkan TIK dalam rangka mengoptimalkan proses pelayanan publik (Kurniawan, 2006). Pentingnya *e-government* didasari atas kebutuhan pemerintahan untuk menyediakan pelayanan yang transparan dan tuntutan zaman yang semakin maju yakni kecepatan dan keakuratan pelayanan publik berbasis elektronik (Yuhefizar, 2017: 2).

Ketidakpastian kondisi dunia telah mengubah teknologi bukan hanya sebagai pelengkap kehidupan, melainkan sarana dalam mempersiapkan krisis di masa depan (Newman, 2019). Selain teknologi, pemerintah juga dihadapkan dengan situasi dan ancaman ketidakpastian lain seperti krisis kesehatan seperti Pandemi Covid-19 yang dapat direspon dengan pendekatan teknologi (Halim, 2021:53).

Agile governance merupakan kewajiban bagi suatu pemerintahan yang dapat mendorong pemerintah menghadapi krisis di era yang menuntut perubahan dengan cepat (Busri, 2022: 1). Banyak pemerintahan di berbagai negara yang saat ini telah menerapkan sistem *agile governance* karena dinilai efisien, murah dan cepat, tetapi juga sekaligus tetap humanis dan berpusat pada kemaslahatan warga (Kumorotomo, 2019: 1).

Kota Yogyakarta menjadi salah satu wilayah di Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah menerapkan pelayanan publik berbasis elektronik melalui *Jogja Smart Service* (JSS). JSS menjadi aplikasi pelayanan publik satu pintu yang cukup ideal sebagai sarana pelayanan publik. JSS diluncurkan sejak tahun 2018 dan menjadi media pelayanan publik rujukan pada masa Pandemi Covid-19.

Data dari Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian (Kominfosan) tahun 2021 menyebut bahwa kondisi penggunaan TIK masyarakat Kota Yogyakarta cukup tinggi yakni 2 (dua) kali lipat dari data nasional dan kepemilikan *smartphone* sudah mencapai 1,3 per orang. Akan tetapi, kepemilikan peralatan TIK ini belum berbanding lurus dengan tingkat literasi dan pemanfaatan akses pelayanan publik berbasis elektronik yang masih rendah.

Pada pelaksanaannya, pengguna JSS masih sedikit. Data dari Dinas Kominfosan Kota Yogyakarta menyebut per-November 2022 pengguna JSS adalah 211.674, dengan 108.691 adalah warga kota dan 102.983 warga non kota. Data tersebut apabila dibandingkan dengan data BPS mengenai proyeksi jumlah penduduk Kota Yogyakarta pada tahun 2022 sebanyak 449.890 baru merepresentasikan 24% dari total penduduk.

Penyelenggaraan JSS masih mengalami kendala atau masalah. Penelitian yang dilakukan oleh Anggraini dan Muhammad (2020:10) menyebutkan masih muncul permasalahan dalam penerapan JSS dilihat dari aspek SDM internal yakni kurangnya SDM di bidang *programmer*, dan belum terjadi pemerataan serta keterlambatan beberapa instrumen pemahaman mengenai JSS khususnya di tingkat desa. Penelitian lain dilakukan oleh Pratama (2021: 152) menyebut bahwa pengembangan program JSS sudah cukup baik, akan tetapi implementasi JSS masih terdapat permasalahan yang menghambat yakni kurangnya sosialisasi dan terdapat *bug* pada aplikasi. Apabila dibiarkan permasalahan tersebut dapat mengganggu pelaksanaan pelayanan publik. Pada perubahan kondisi lingkungan yang cepat diperlukan ketangkasan (*agility*) untuk mencapai kualitas pelayanan yang sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Agile governance adalah kemampuan dalam merasakan, beradaptasi, dan merespon dengan cepat adanya perubahan di lingkungannya melalui kolaborasi untuk menciptakan kondisi yang tangkas dan ramping (Luna, et al. 2014: 134). Menurut Luna, et al (2014: 134-136) terdapat 6 (enam) indikator dalam melihat *agile governance*, antara lain:

1. *Good Enough Governance*
Good enough governance berarti tingkat tata kelola harus selalu disesuaikan dengan konteks organisasi. Tingkat tata kelola yang diperlukan untuk mencapai ketangkasan bisnis harus seimbang, dan disesuaikan bila diperlukan.
2. *Business-driven*
Business-driven berarti pertimbangan bagi organisasi dalam merumuskan sebuah keputusan dan tindakan yang didasarkan pada proses dan kondisi bisnis. Sebagai hasil dari keselarasan antara lapisan bisnis dan lapisan tata kelola, hubungan antara setiap unit di seluruh organisasi, dapat bekerja sebagai hubungan simbiosis.
3. *Human focused*
Human focused berarti masyarakat perlu dilibatkan untuk berpartisipasi karena merupakan elemen kunci sebuah perubahan dan kekuatan pendorong bagi organisasi. Masyarakat harus dihargai sebagai elemen kunci perubahan dan kekuatan pendorong dalam organisasi, serta mereka harus didorong untuk berkontribusi secara kreatif pada tujuan bisnis.
4. *Based on quick wins*
Based on quick wins berarti berdasarkan target atau keberhasilan cepat. Kemenangan cepat harus dirayakan dan digunakan untuk mendapatkan lebih banyak dorongan dan hasil. Kemenangan cepat yang diraih oleh tim harus dirayakan dengan intensitas dan keseriusan yang sama dengan masalah yang ditangani dan diselesaikan, serta dorongannya harus digunakan secara sadar untuk mendapatkan hasil yang lebih banyak.
5. *Systematic and adaptive approach*
Systematic and adaptive approach berarti tim harus mengembangkan kemampuan intrinsik untuk menangani perubahan secara sistematis. Mereka harus mengadopsi pendekatan yang sistematis dan adaptif (menyesuaikan arah dengan momen yang dialami organisasi).

6. *Simple design and continuous refinement*

Simple design and continuous refinement berarti tim harus tampil cepat, dan harus selalu meningkat. Sebuah tim atau organisasi harus selalu memilih alternatif yang lebih sederhana dan layak untuk desain solusi dengan mempertimbangkan aspek anggaran dan melihat peluang.

Agile governance menuntut pihak-pihak *governance* untuk merespon cepat dan adaptif dengan perubahan yang terjadi di masyarakat. Dalam hal ini peneliti menggunakan 6 (enam) indikator *agile governance* yang dikemukakan oleh Luna, et al (2014) yakni *good enough governance, business-driven human focused, based on quick wins, systematic and adaptive approach, dan simple design and continuous refinement* sebagai pisau analisis pelayanan publik pada Jogja *Smart Service*. Indikator tersebut dinilai peneliti relevan dengan upaya-upaya Pemerintah Kota Yogyakarta dalam menyediakan sarana pelayanan publik berbasis elektronik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

2. Metode Penelitian

2.1. Jenis penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Karakteristik penelitian kualitatif adalah bersifat deskriptif, sehingga data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar serta menekankan proses daripada produk atau outcome (Sugiyono, 2019: 23). Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini dipilih untuk membantu proses eksplorasi dan memahami makna permasalahan dan fakta-fakta di lapangan terkait JSS sebagai sarana pelayanan publik di Kota Yogyakarta. Kesesuaian jenis metode penelitian dengan permasalahan yang dikaji diharapkan mampu memberikan gambaran *agile governance* oleh pemerintah Kota Yogyakarta.

2.2. Lokasi dan Waktu

Penelitian tentang *agile governance* pada JSS dalam Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta ini telah dilaksanakan di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kota Yogyakarta, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, Kemantren Mergangsan, dan Kelurahan Brontokusuman. Sedangkan waktu penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan September sampai dengan bulan Desember 2022. Peneliti melakukan terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data-data penelitian dengan menerapkan protokol kesehatan.

2.3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber informasi atau informan. Informan adalah orang yang paling paham mengenai apa sedang diteliti atau orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (Moleong, 2017: 132). Pihak yang menjadi subjek penelitian yaitu: 1) Koordinator Kelompok Substansi Perencanaan dan Implementasi Sistem Informasi Dinas Kominfo Kota Yogyakarta; 2) Staff Kelompok Substansi Perencanaan dan Implementasi Sistem Informasi Dinas Kominfo Kota Yogyakarta; 3) Kepala

Bagian Umum dan Kesekretariatan Dindikcapil Kota Yogyakarta; 4) Pelaksana Kelompok Substansi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Dindikcapil Kota Yogyakarta; 5) Pegawai bagian Pelayanan Umum dan Admin JSS Kemantren Mergangsan Kota Yogyakarta; 6) Pegawai bagian Pelayanan Umum dan Admin JSS Kelurahan Brontokusuman Kota Yogyakarta; 7) pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dodolan di aplikasi Jogja *Smart Service* (JSS); dan 8) pelaku pengguna aktif Jogja *Smart Service* (JSS) di *play store*.

2.4. Jenis Data dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam kajian penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Data primer adalah sumber data yang dikumpulkan langsung dari sumber data oleh pengumpul data (Sugiyono, 2019:296). Data primer dalam penelitian ini berupa hasil wawancara dengan subjek penelitian dengan pertanyaan penelitian yang diajukan serta hasil pengamatan peneliti tentang *agile governance* pada aplikasi JSS dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh pengumpul data secara tidak langsung baik melalui orang lain atau melalui dokumen (Sugiyono, 2019:296). Data yang termasuk ke dalam data sekunder yaitu data dari buku, jurnal, foto, maupun dari catatan tertulis lainnya. Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan peneliti diantaranya peraturan, laporan, data grafis, media sosial, dan jurnal terkait mengenai upaya-upaya aktor *governance* dalam penerapan JSS dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Yogyakarta.

2.5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan dalam metode pengambilan data oleh peneliti untuk menganalisa hasil penelitian yang dilakukan pada langkah penelitian selanjutnya (Murdianto, 2020: 84). Dalam penelitian ini peneliti adalah instrument utama yang dibantu beberapa instrumen lain untuk memperoleh data penelitian yang lebih valid seperti pedoman wawancara, pedoman observasi, dan pedoman dokumentasi.

2.6. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini untuk memperoleh data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi:

3. Observasi merupakan aktivitas pengamatan yang dilakukan oleh peneliti untuk melihat fakta atau keadaan sebenarnya di lokasi penelitian (Sugiyono, 2019: 297). Pada pelaksanaan observasi, peneliti menjadi partisipan pasif karena tidak terlibat secara langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melainkan hanya sebagai pengamat. Dalam penelitian ini kegiatan observasi dilakukan peneliti berupa pengamatan terhadap aplikasi JSS, penyelenggaraan layanan pada JSS, capaian JSS, dan respon pemerintah dalam tata kelola organisasi dalam mewujudkan *agile governance*.
4. Wawancara adalah kegiatan yang dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan

situasi dan fenomena yang tidak ditemukan dalam kegiatan observasi (Sugiyono, 2019: 305). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara dengan pendekatan semi terstruktur atau terbuka dengan bantuan pedoman wawancara. Dalam penelitian ini, peneliti menggali informasi terkait dengan tata kelola dalam penyelenggaraan JSS. Proses wawancara dilakukan secara luring dan daring dengan melihat situasi dan kesepakatan dengan informan.

5. Dokumen merupakan catatan dari peristiwa atau kegiatan yang telah berlalu dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya monumental sebagai pelengkap metode wawancara dan observasi dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2019: 314). Dalam penelitian ini, dokumen yang digunakan meliputi dokumentasi internal dan dokumentasi eksternal. Perolehan data hasil dokumentasi ini digunakan peneliti untuk pembandingan data-data penyelenggaraan JSS dengan tahun-tahun sebelumnya.

2.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Menurut Moleong (2017: 320) pemeriksaan keabsahan data merupakan usaha peneliti dalam memeriksa data dengan cermat dengan teknik tertentu agar hasil penelitiannya dapat dipertanggungjawabkan dalam segala segi. Dalam penelitian ini pemeriksanaan keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber merupakan proses pengujian kredibilitas data dengan pengecekan data yang diperoleh dari beberapa sumber (Sugiyono, 2019: 368). Peneliti memilih teknik triangulasi sumber dalam menguji kredibilitas data yakni dengan membandingkan data wawancara dari satu narasumber dengan narasumber lainnya serta membandingkan data yang diperoleh dari hasil observasi dan dokumentasi sebagai data pendamping. Dengan pertanyaan wawancara, dokumentasi, dan observasi yang digunakan terkait *agile governance* dalam JSS sebagai aplikasi pelayanan publik di Kota Yogyakarta. Penggunaan triangulasi sumber ini memiliki tujuan untuk menilai dan memeriksa kebenaran suatu fenomena dengan data yang sudah didapatkan di lapangan sehingga data yang diperoleh merupakan data yang valid.

2.8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan langkah-langkah dari Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019: 322) yang terdiri dari:

1. Pengumpulan data adalah langkah yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi secara terus-menerus sampai data yang diperoleh cukup. Pengumpulan data dilakukan dengan mencari, mencatat, mendokumentasikan kegiatan wawancara, observasi, dan dokumentasi berkaitan dengan *agile governance* pada penyelenggaraan JSS.
2. Reduksi data adalah tindak lanjut dari pengumpulan data. Kegiatan tersebut berkaitan dengan cara merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan hal-hal penting, mencari tema dan pola data sehingga dapat terlihat gambaran data yang jelas (Sugiyono, 2019: 323). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan reduksi data dengan menyeleksi data-data mentah yang diperoleh di lapangan

terkait dengan *agile governance* pada JSS. Data direduksi dan dipilah-pilih sesuai dengan indikator-indikator *agile governance* menurut Luna, et al (2014).

3. Penyajian data dalam penelitian dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya untuk memudahkan memahami fenomena yang terjadi dan merencanakan tahapan selanjutnya (Sugiyono, 2019: 325). Penyajian data diawali dengan membuat deskripsi hasil penelitian yang sudah direduksi oleh peneliti. Data kemudian diuji validitasnya dengan teknik triangulasi sumber untuk melihat keakuratan pola-pola terbentuk. Setelah melalui proses tersebut data disajikan dalam pembahasan sesuai dengan teori *agile governance*. Dari hasil data tersebut kemudian dikumpulkan menjadi satu dan disajikan hingga mencapai tahap kesimpulan.
4. Penarikan kesimpulan dan verifikasi data merupakan tahap akhir dalam analisis data. Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan diarahkan kepada hal-hal yang berkaitan dengan topik penelitian mengetahui jawaban dan permasalahan yang dikaji. Proses penarikan kesimpulan dimulai dengan mencari makna dari data yang terkumpul, mencari penjelasannya, hingga menyusun temuan yang didapat terkait dengan *agile governance* pada JSS dalam pelayanan publik di Kota Yogyakarta.

3. Hasil dan Pembahasan

Agile governance menjadi sebuah muara dan tolak ukur keberhasilan sebuah daerah dalam menerapkan *smart city*, *good governance*, *dynamic governance*, *collaborative governance*, dan tipe *governance* lain tergantung seberapa mampu kepala daerah bersama pemerintahannya memanfaatkan TIK (Kurniawan, 2021: 4). Fenomena *agile governance* mendorong organisasi untuk menerapkan kapabilitas *agile* dan kapabilitas *governance* untuk memberikan kelincuhan bisnis dalam memberikan nilai lebih cepat, lebih baik, dan lebih murah dalam siklus yang berkelanjutan (Luna, et al, 2014:135). Pada penelitian ini, perubahan yang terjadi adalah perkembangan teknologi yang berdampak pada tuntutan masyarakat akan pelayanan publik.



Gambar 1. Tampilan Aplikasi Jogja Smart Service
Sumber: Aplikasi JSS, 2023

Jogja *Smart Service* merupakan aplikasi dengan konsep pelayanan satu pintu yang memuat berbagai layanan seperti administrasi, perizinan, informasi, dan pengaduan. Aplikasi tersebut dapat diunduh oleh seluruh warga (lokal maupun pendatang) di *playstore* dan *app store*. JSS dikembangkan oleh Dinas Kominfosan Kota Yogyakarta. Dasar hukum JSS diatur dalam Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 373 Tahun 2018 tentang Penerapan Jogja *Smart Service* di Pemerintah Kota Yogyakarta, Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 431 Tahun 2018 tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Jogja *Smart Service* di Pemerintah Kota Yogyakarta, dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pelayanan Kelurahan dan Kecamatan berbasis Elektronik.

Cikal bakal JSS dimulai sejak dengan adanya layanan UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan) yakni layanan pengaduan yang sebelumnya masih sederhana karena menggunakan basis telepon dan SMS dan sudah ada sejak tahun 2003. JSS diluncurkan pertama kali pada tahun 2018 sebelum adanya gejolak pandemi Covid-19. Munculnya pandemi Covid-19 pada tahun 2020 sangat berdampak pada seluruh kehidupan masyarakat termasuk tantangan penyediaan layanan yang harus tetap berjalan. Pemerintah Kota Yogyakarta melalui JSS sudah lebih siap menghadapi tantangan tersebut, sehingga aplikasi tersebut menjadi aplikasi rujukan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Penggunaan aplikasi berbasis *smartphone* dianggap lebih efektif dan sesuai dengan penggunaan teknologi di masyarakat. Hal tersebut menunjukkan komitmen awal pemerintah yang gesit (*agile*) dalam menyediakan pelayanan publik dengan pemanfaatan Teknologi Informasi Komunikasi (TIK).

3.1. Agile Governance pada Jogja Smart Service dalam Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta

1. Good Enough Governance

Good enough governance adalah tingkat tata kelola yang diperlukan untuk mencapai ketangkasan bisnis harus seimbang, dan disesuaikan bila diperlukan dengan memper-timbangkan kondisi tertentu, dan waktu masing-masing organisasi (Luna, et al, 2014 135-136).

Tata kelola organisasi pada penyelenggaraan JSS didasarkan pada konteks organisasi yakni penyelenggara layanan publik untuk mendorong kepuasan pengguna. Pada penyelenggaraan JSS tugas pokok dan fungsi masing-masing pihak sudah jelas yakni Dinas Kominfosan berperan dalam mengembangkan aplikasi dan mengelola secara teknis, sedangkan OPD menjalankan menjalankan tugas dan fungsinya dalam melayani masyarakat sesuai kewenangannya. Berdasarkan data dari Dinas Kominfosan Kota Yogyakarta saat ini satuan kerja yang terlibat dalam penyelenggaraan JSS berjumlah 45 OPD. Jumlah tersebut mengalami penambahan 2 (dua) OPD dari sebelumnya berjumlah 43 pada tahun 2021. Hal tersebut menunjukkan bahwa komitmen OPD dalam upaya digitalisasi pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta mengalami peningkatan dan dapat mendorong kelincahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Basis pelayanan dalam JSS yang merupakan aplikasi digital. Hal tersebut membuat masing-masing OPD melakukan penyesuaian dengan menempatkan SDM yang sesuai kemampuan atau keahliannya atau *the right man on the right job*. Kualifikasi pegawai yang bertugas sebagai pengelola adalah pegawai yang mempunyai penguasaan TIK yang baik. Penempatan SDM yang sesuai kemampuan atau keahliannya dapat mendukung tercapainya kinerja pelayanan publik yang gesit karena mempunyai keahlian di bidangnya.

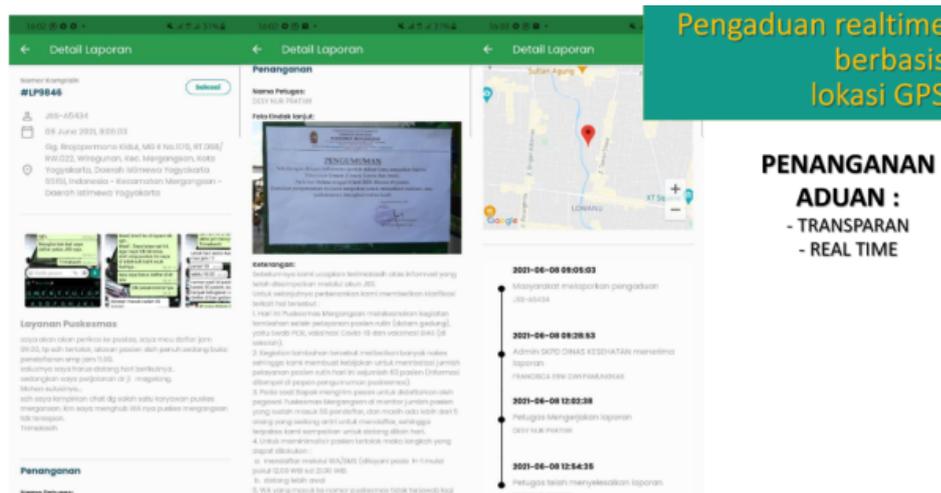
Upaya transparansi atau keterbukaan dilakukan baik dalam internal maupun eksternal organisasi. Pada aspek pengelolaan JSS dilaksanakan komunikasi internal antar OPD sebagai pengelola yang bersifat terbuka dengan bantuan aplikasi grup *whatsapp*. Adanya komunikasi internal dapat mendukung penyebaran informasi yang berimbang sehingga tidak terjadi kesalahpahaman, serta mempercepat pengambilan keputusan dari masing-masing OPD apabila muncul masalah dalam aplikasi.

Pada aspek transparansi eksternal Pada JSS terdapat beberapa saluran media publikasi informasi yakni *website* berita (berita utama, berita OPD, dan berita wilayah), akun Youtube dengan nama Pemkot Jogja dan *real video stream* dengan nama YK TV, serta penyediaan fitur *open data* dengan nama “Jago Data” atau Jogja Go Open Data. Beberapa bentuk upaya tersebut menjadi bagian dari komitmen pemerintah mendukung transparansi dan akuntabilitas sehingga mampu mendorong peningkatan partisipasi masyarakat untuk menggunakan layanan pada JSS.

2. *Business-driven*

Business-driven adalah suatu bentuk pertimbangan bagi organisasi dalam merumuskan sebuah keputusan dan tindakan yang didasarkan pada kondisi dan proses bisnis Luna, et al (2014: 135-136).

Prosedur layanan dapat menjadi tolak ukur keberhasilan JSS. Pada JSS mekanisme dan alur pelayanan sudah jelas tertuang dalam Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 432 Tahun 2018 tentang Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Jogja *Smart Service* di Pemerintah Kota Yogyakarta. SOP dalam JSS diatur dengan alur layanan atau *flow service* dengan proses layanan berbasis waktu nyata atau *real time*. Dengan adanya alur layanan yang jelas, masyarakat dapat mengetahui tahapan dari setiap layanan, sehingga menghindari proses pelayanan yang ribet dan berbelit. Selain itu adanya basis waktu nyata atau *real time* memungkinkan pengguna dapat melihat progres layanan melalui status riwayat layanan atau aduan. Pada layanan pengaduan, sistem dilengkapi dengan sistem navigasi GPS (*Global Positioning System*), sehingga baik pengguna maupun pengelola dapat mengetahui lokasi aduan dan mempercepat respon penanganan. Berikut ini adalah gambar dari salah satu bentuk aduan di JSS:



Gambar 2. Pengaduan realtime berbasis lokasi GPS
Sumber: Dinas Kominfo Kota Yogyakarta, 2023

Adanya mekanisme tersebut dapat mendorong terwujudnya pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Dalam menciptakan mekanisme pelayanan yang praktis, JSS sudah dibuat dengan konsep *single authorization* atau otentikasi tunggal yakni sebuah prosedur sekali ketuk untuk dapat mengakses aplikasi yang memuat berbagai fitur. *Single authorization* memuat 3 (tiga) aspek yakni *single id*, *single window* dan *single sign on* (SSO). Ketiga aspek tersebut dapat menunjang kemudahan akses baik bagi pengguna maupun pengelola, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan optimal. Basis *single authorization* juga memberikan jaminan keamanan dan perlindungan bagi pengguna saat mengakses aplikasi. Mekanisme tersebut juga membantu pengguna untuk menghindari kesalahan lupa *username* atau *password*. Selain itu juga terdapat fitur QR (*Quick Response*) untuk membantu pengguna mengakses aplikasi hanya dengan melakukan pemindaian atau scanning kode yang dimiliki oleh masing-masing pengguna. Mekanisme yang dijalankan oleh pemerintah melalui JSS dengan konsep tersebut menjadi bukti bahwa pelayanan didasarkan pada perkembangan teknologi yang mendukung kecepatan proses akses dan mendukung interaktivitas pengguna.

3. Human Focused

Human focused yakni masyarakat perlu dilibatkan untuk berpartisipasi karena merupakan elemen kunci sebuah perubahan dan kekuatan pendorong bagi organisasi, serta mereka harus didorong untuk berkontribusi secara kreatif pada tujuan bisnis (Luna, et al, 2014: 135-136).

Prinsip *human focused* pada JSS menekankan pelibatan masyarakat dalam 3 (tiga) ruang partisipasi yakni UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan), *helpdesk*, dan ulasan di *playstore* atau *appstore*. UPIK merupakan unit pelayanan yang berwenang untuk mengelola keluhan aduan terkait keluhan, pertanyaan, informasi, maupun usul/saran guna pengembangan pelayanan maupun pembangunan Kota Yogyakarta. UPIK menjadi sarana partisipasi yang cukup efektif dalam menjangkau aspirasi dan pengaduan dari masyarakat. UPIK juga membantu pemerintah dalam proses pembangunan karena aduan yang masuk

langsung dari masyarakat, sehingga mempercepat respon atau tindak lanjut dari pemerintah saat terjadi masalah atau kendala di masyarakat.

Selain UPIK fitur *helpdesk* juga dapat membantu masyarakat dalam menyampaikan keluhan, kendala, dan kritik saran. *Helpdesk* berfungsi sebagai *customer service (CS) online* yang memungkinkan adanya interaksi secara langsung antara pengguna layanan dengan pemberi layanan di JSS. Berikut ini adalah tampilan *helpdesk* dari JSS:



Gambar 3. Fitur Helpdesk
Sumber: Aplikasi JSS, 2023

Fitur *helpdesk* dapat memberikan solusi bagi pemecahan masalah kepada para pengguna, sehingga kehadiran pemerintah dapat dirasakan lebih dekat oleh masyarakat. Ruang partisipasi lain yang bisa masyarakat gunakan adalah memberikan ulasan komentar yang disediakan oleh *play store* dan *appstore*.

Dengan adanya ruang aspirasi tersebut, masyarakat mempunyai kesadaran dalam memiliki dan turut serta dalam pembangunan. Selain itu, adanya ruang aspirasi tersebut juga membantu pemerintah dalam memetakan masalah yang muncul dari masyarakat, sehingga dapat menjadi bahan rujukan untuk melakukan perbaikan aplikasi kedepannya. Kerjasama antara pemerintah dengan masyarakat dapat menciptakan mekanisme yang efektif dalam mendorong dan mendukung hubungan komunikasi untuk mensukseskan pelayanan publik dan pembangunan di Kota Yogyakarta.

4. *Based on Quick Wins*

Based on quick wins atau berdasarkan target atau keberhasilan cepat bermakna bahwa kemenangan cepat harus dirayakan dan digunakan untuk mendapatkan lebih banyak dorongan dan hasil (Luna, et al, 2014: 135-136).

Dalam mewujudkan program percepatan dan capaian organisasi, Dinas Kominfosan sebagai induk pengelola JSS mempunyai Indikator Kinerja Utama (IKU) dengan 2 (dua) sasaran yakni layanan informasi meningkat dan keamanan informasi meningkat.

JSS telah menerapkan aspek kecepatan dan keakuratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Secara umum layanan pada JSS mempunyai standar minimal pelayanan secepat-cepatnya 1x24 jam dan paling lama 2x24 jam.

Hal tersebut sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Adapun pada Dindukcapil juga sudah menerapkan standar minimal pelayanan secepat-cepatnya 1x24 jam dan paling lama 4x24 jam. Adanya perbedaan tersebut terjadi karena pengerjaan layanan yang membutuhkan waktu. Selain itu, penerapan standar minimal pelayanan telah disesuaikan dengan kemampuan organisasi dalam menyelenggarakan layanan. Kecepatan layanan tersebut menjadi salah satu upaya pemerintah dalam meminimalisir ketidakpuasan pengguna pada layanan publik pada JSS.

Keakuratan penyelenggaraan layanan didukung dengan adanya petugas admin yang terdiri dari admin pusat dan admin OPD. Petugas admin bertugas melakukan verifikasi layanan yang masuk ke JSS sebelum ditindaklanjuti. Pada penyelenggaraan layanan di JSS, proses verifikasi penting dilakukan untuk memastikan bahwa semua informasi baik pelayanan maupun laporan yang diberikan atau yang di-*input* adalah benar dan sesuai. Hal tersebut menunjukkan komitmen pelayanan yang memastikan tidak ada laporan yang salah atau laporan tidak tertangani, sehingga laporan yang masuk benar-benar mendapatkan respon layanan.

Upaya mempercepat layanan di JSS juga didukung adanya sarana akses *wifi* publik gratis. Dari target 1.000 titik pemasangan, saat ini sudah terpasang sebanyak 902 titik. Hal tersebut menunjukkan bahwa upaya pemenuhan akses internet untuk masyarakat juga sudah mendekati target yang telah ditentukan.

Program-program percepatan dalam proses penyelenggaraan layanan pada JSS telah memberikan implikasi pada peningkatan jumlah pengguna dan jumlah laporan yang masuk. Berdasarkan data-data yang telah himpun diketahui bahwa tren pengguna JSS mengalami peningkatan setiap tahunnya. Berikut ini adalah tabel pengguna JSS dan jumlah kepala keluarga di Kota Yogyakarta dalam kurun waktu 4 (empat) tahun terakhir:

Tabel 1. Jumlah Pengguna dan Kepala Keluarga di JSS

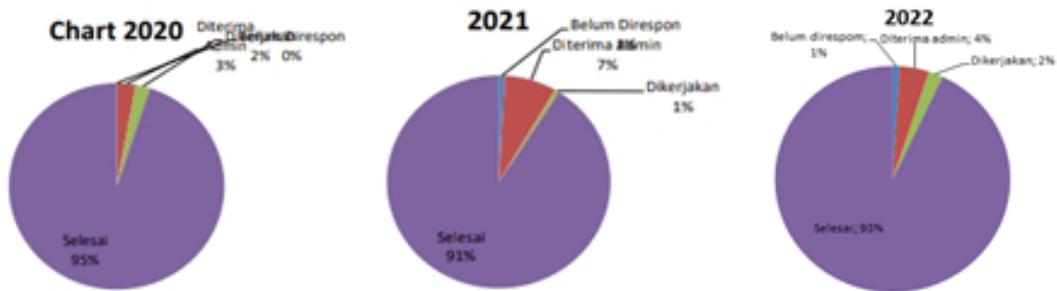
Tahun	Jumlah Pengguna	Jumlah Kepala Keluarga
2019	20.847	138.430
2020	61.606	139.771
2021	82.948	140.288
2022	211.674	139.769

Sumber: Dinas Kominfosan (Jumlah Pengguna) dan BPS (Jumlah Kepala Keluarga)

Dari tabel 1 diketahui bahwa apabila dibandingkan dengan jumlah Kepala Keluarga di Kota Yogyakarta, hingga saat ini estimasi tingkat penggunaan JSS mencapai tingkat keterwakilan 1 (satu) pengguna dalam per-rumah tangga. Hasil tersebut menjawab permasalahan terkait rendahnya pengguna JSS. Adanya basis *single authorization* yang memungkinkan satu pengguna atau satu anggota keluarga dapat melakukan instalasi aplikasi dan digunakan untuk semua anggota keluarga, sehingga tidak perlu membuat akun sendiri-sendiri.

Selain peningkatan pengguna, sasaran yang menjadi perhatian dalam *based on quick wins* adalah pengelolaan aduan masuk pada JSS yang telah dikelola dengan baik. jumlah pengaduan selama kurun waktu 3 (tiga) tahun mengalami naik

turun. Berikut ini adalah data aduan yang masuk pada JSS dalam 3 (tiga) tahun terakhir:



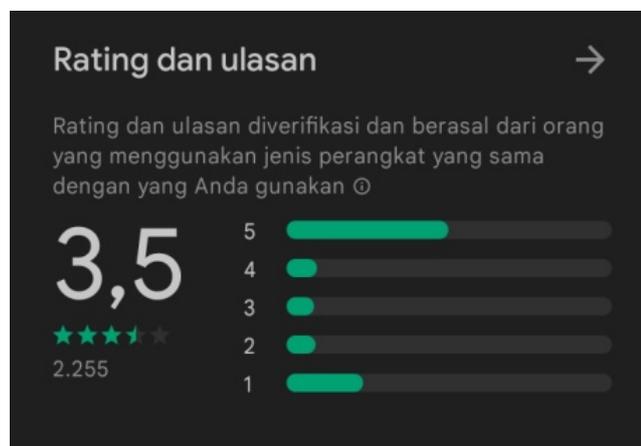
Gambar 4. Data Pengaduan JSS
 Sumber: Dinas Kominfosan, 2023

Dari gambar 4 diketahui bahwa pada tahun 2020 jumlah laporan masuk sebanyak 4.268 dan mengalami penurunan sejumlah 3.571 pada tahun 2021 dan meningkat menjadi 3.834 pada tahun 2022. Dari data tersebut juga diketahui bahwa tingkat efektivitas penyelesaian masalah cukup tinggi yakni diatas 90%. Dari data diatas juga diketahui bahwa tingkat penyelesaian aduan mengalami peningkatan yakni 43.1% di tahun 2020, 55.1% di tahun 2021, dan 56,8% di tahun 2022.

5. *Systematic and Adaptive Approach*

Systematic and Adaptive Approach adalah prinsip yang mempertimbangkan perubahan sebagai komponen alami dari lingkungan bisnis, mencoba menyesuaikan diri dengan faktor-faktor baru yang muncul dari perkembangan lingkungan mereka, serta kebutuhan bisnis, daripada mencoba menganalisis sebelumnya semua yang dapat terjadi selama pada satu periode waktu tertentu (Luna, dkk 2014: 135-136).

Pada sebuah aplikasi penilaian atau *rating* dan ulasan menjadi salah satu ukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Penilaian atau *rating* dan ulasan dapat disampaikan secara terbuka pada aplikasi pengunduh. Berdasarkan hasil observasi pada aplikasi *playstore*, JSS sudah menunjukkan rating yang cukup bagus. Berikut ini adalah salah satu tampilan ulasan JSS:



Gambar 5. Fitur Penilaian dan Ulasan di Playstore
 Sumber: Playstore, 2023

Pada gambar 5 diketahui bahwa rating *JSS* di *playstore* adalah 3.5 dengan 931 ulasan. Ulasan penilaian bintang 1 sebanyak 201 ulasan, bintang 2 sebanyak 62 ulasan, bintang 3 sebanyak 59 ulasan, bintang 4 dengan 79 ulasan, dan bintang 5 dengan 931 ulasan. Pada kolom ulasan aplikasi masyarakat secara bebas dapat memberikan ulasan tentang aplikasi. Dalam ulasan tersebut tertera nama pengguna, penilaian aplikasi dalam bentuk rating, dan tanggal ulasan dilakukan. Berdasarkan hasil observasi ulasan mengenai kritik seperti pendaftaran yang gagal, gagal verifikasi, CCTV dan *wifi* yang tidak berfungsi, *nge-bug*, dan saran mengenai peningkatan performa. Ulasan pada aplikasi *playstore* dapat digunakan pemerintah sebagai bahan evaluasi dan peningkatan performa pelayanan publik.

Pemerintah Kota Yogyakarta telah menerapkan beberapa upaya untuk menanggapi perubahan secara sistematis dengan monev atau monitoring dan evaluasi kinerja. Adanya monev dapat mendorong tim untuk melakukan inisiatif-inisiatif dan semangat berkontribusi untuk mencapai tujuan. Upaya tersebut didukung dengan peningkatan SDM dengan adanya pelatihan sistem informasi dan manajemen (SIM) pelayanan.

Dalam upaya meningkatkan pengguna layanan *JSS* terdapat beberapa upaya diseminasi dan sosialisasi. Menurut data dari Dinas Kominfosan usaha diseminasi dan sosialisasi dilakukan oleh seluruh pegawai di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta hingga tingkat RT. Usaha tersebut didukung dengan pengembangan strategi komunikasi melalui *figure* pimpinan daerah, serta menjadikan momentum Covid-19 sebagai layanan elektronik, dan penggunaan media sosial dengan nama Jogja *Smart Service* pada *instagram* dan *facebook*. Akan tetapi, aktivitas kedua media sosial tersebut tidak aktif dan postingan kedua media sosial tersebut terakhir dilakukan pada tahun 2019. Hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan kedua media sosial tersebut tidak optimal.

Aspek adaptif dalam pelayanan *JSS* dilakukan dengan merespon kendala-kendala yang dialami masyarakat dengan inovasi. Hal tersebut terwujud dengan dibentuknya tim khusus dengan nama TDI atau Tim Diseminasi Informasi. Tim tersebut mempunyai tugas terjun langsung mendampingi masyarakat rentan yang mengalami kesulitan akses *JSS*. Tim TDI juga bertugas memberikan sosialisasi dan pelatihan secara mandiri dan *door to door* kepada masyarakat rentan yang mengalami kendala atau masalah dalam penggunaan *JSS*. Adanya tim TDI tersebut dibutuhkan oleh masyarakat khususnya masyarakat rentan yang akan mengakses layanan pada *JSS*, sehingga tidak ada masyarakat yang tertinggal.

6. *Simple Design And Continuous Refinement*

Simple design and continuous refinement berarti sebuah tim harus tampil cepat, dan harus selalu meningkat. Lebih baik melakukan sesuatu yang sederhana yang menghasilkan hasil dengan segera, dan membayar sedikit lebih banyak untuk memperbaikinya pada kesempatan pertama (melalui kemungkinan pengerjaan ulang), daripada melakukan sesuatu yang rumit dengan biaya waktu yang tinggi dan sumber daya lainnya (Luna, et al, 2014: 135-136).

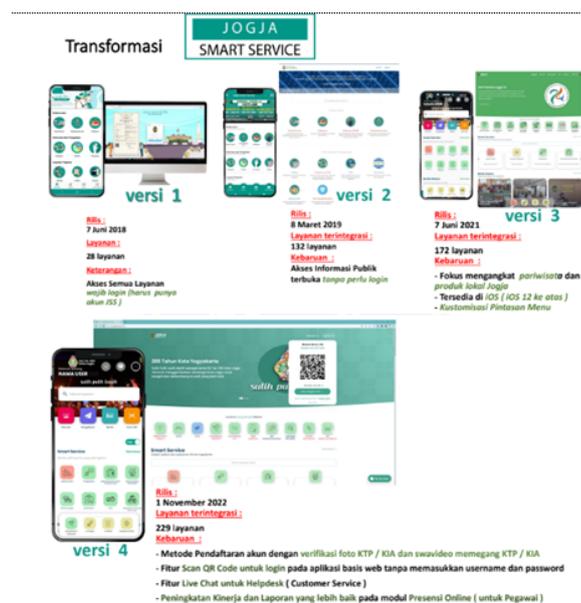
Desain *JSS* cukup menarik dan interaktif bagi masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan aplikasi. *JSS* dilengkapi dengan kolom pencarian yang dapat digunakan untuk mencari menu layanan hanya dengan memasukkan kata kunci.

Kolom pencarian dapat membantu pengguna untuk mempercepat penemuan menu layanan yang dituju.

Upaya penyediaan desain aplikasi yang sederhana dilakukan dalam mekanisme pembuatan aplikasi yang dilakukan oleh Dinas Kominfosan dengan memberikan keleluasan desain layanan sesuai dengan kemauan OPD sebagai penyelenggara pelayanan. Dalam hal ini kewenangan alur penyelenggaraan dan tindak lanjut pelayanan publik diberikan sepenuhnya kepada OPD yang bersangkutan. Dengan mekanisme tersebut penyelenggaraan layanan pada JSS dapat dijalankan dengan baik karena tidak ada aturan baku tertentu selain daripada peraturan yang mengatur JSS. Perhatian pemerintah akan masyarakat ditunjukkan dengan penyediaan fitur-fitur dalam JSS yang tidak hanya untuk memenuhi pelayanan publik, melainkan wadah untuk promosi. Beberapa fitur tersebut adalah promosi *event* dan budaya, kampung wisata dan dodolan. Akan tetapi pada fitur promosi dodolan belum efektif meningkatkan penjualan. Hal tersebut terjadi karena belum banyak pengguna aplikasi yang mengetahui adanya fitur tersebut.

Timbulnya kendala *error* dan bug pada aplikasi terjadi karena 2 (dua) faktor. Pertama, kesalahan atau error yang berasal dari internal aplikasi JSS. Kedua, terbatasnya kapasitas dan kriteria *handphone* yang dimiliki oleh pengguna, sehingga tidak mampu mengakses beberapa fitur layanan.

Komitmen pemerintah Kota Yogyakarta dalam peningkatan pelayanan yang berkelanjutan dapat dilihat dari aspek pembaruan dan peningkatan performa aplikasi. Berikut ini adalah bentuk transformasi aplikasi dan fitur layanan JSS:



Gambar 5. Transformasi Aplikasi JSS
Sumber: Dinas Kominfosan

Dari gambar 5 diketahui bahwa sejak pertama kali rilis aplikasi dengan versi 1.0 sekarang sudah diperbaharui hingga 4 kali dengan nama versi 4.0. Adapun peningkatan jumlah layanan menjadi cukup signifikan yakni 28 layanan pada 2018

dan pada 2022 sudah mencapai 229 layanan. Pembaruan performa aplikasi juga menjadi salah satu bentuk meningkatkan keamanan dan stabilitas aplikasi, sehingga masyarakat dapat lebih nyaman menggunakan aplikasi.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian penelitian disimpulkan bahwa *agile governance* pada Jogja *Smart Service* dalam pelayanan publik di Kota Yogyakarta sudah berjalan dengan baik yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Upaya pemerintah dengan penyediaan JSS tersebut menunjukkan ketangkasan pemerintah dalam pengambilan keputusan yang melihat perkembangan pelayanan publik berbasis elektronik.

1. *Good Enough Governance*

Pemerintah Kota Yogyakarta melalui JSS telah melaksanakan tata kelola pemerintahan yang disesuaikan dengan konteks organisasi, yakni pelayanan publik. Tata kelola yang sesuai mendorong pada terbentuknya kolaborasi subsistem pada OPD di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta yang mandiri dan saling terintegrasi.

2. *Business-driven*

Pengembangan JSS sebagai aplikasi pelayanan publik sudah didasarkan pada kondisi dan mekanisme proses bisnis. Mekanisme proses bisnis tersebut telah memberikan kemudahan akses pada JSS dirasakan oleh pengguna yakni memberikan layanan yang praktis dan efisien dari segi waktu dan biaya.

3. *Human Focused*

Pelayanan publik di Kota Yogyakarta melalui JSS sudah membuka ruang partisipasi seluas-luasnya. Penyediaan media penyaluran aspirasi membantu menyaring aspirasi masyarakat dan mendukung penyelenggaraan pelayanan maupun pembangunan di Kota Yogyakarta.

4. *Based On Quick Wins*

Penyelenggaraan pelayanan publik pada layanan dalam JSS sudah berdasarkan program percepatan. Program-program percepatan yang dilakukan berimplikasi baik pada peningkatan jumlah pengguna dan efektivitas pengelolaan aduan yang masuk pada JSS.

5. *Systematic and Adaptive Approach*

Pemerintah Kota Yogyakarta telah melakukan upaya monitoring dan evaluasi yang bertujuan untuk kontrol dan upaya pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan. Selain itu upaya diseminasi dan sosialisasi terus dilakukan dengan berbagai upaya, akan tetapi penggunaan media sosial belum optimal. Di sisi lain penyediaan TDI dapat membantu masyarakat rentan yang mengalami kendala akses pada JSS. Adanya upaya monitoring dan evaluasi serta tim TDI mampu mendorong adaptasi terhadap perubahan pada pelayanan publik secara sistematis dan berkelanjutan.

6. *Simple Design and Continuous Refinement*

Pemerintah Kota Yogyakarta melalui JSS telah berhasil menyediakan desain aplikasi yang sederhana dan penyempurnaan yang berkelanjutan. Adanya perubahan dan penambahan fitur pada JSS mendorong peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan. Desain aplikasi dilengkapi dengan kolom

pencarian yang dapat membantu pengguna mempercepat akses layanan. Upaya peningkatan layanan juga dilakukan secara berkelanjutan yang dibuktikan dengan perkembangan versi aplikasi dan juga pembaruan layanan. Kendala-kendala yang muncul dalam JSS dapat terjadi karena 2(dua) faktor yakni faktor internal dan faktor eksternal. Dukungan JSS pada pelaku bisnis UMKM lewat fitur promosi dodolan sudah berjalan, akan tetapi belum memberikan dampak signifikan pada pengguna.

Saran

Terdapat hal-hal yang menghasilkan sejumlah saran sebagai berikut:

1. Mengoptimalkan media sosial sebagai sarana sosialisasi dan promosi JSS yang efektif menjangkau masyarakat khususnya generasi milenial.
2. Melakukan pemeriksaan dan peninjauan secara berkala pada JSS agar memastikan setiap fiturnya berfungsi dengan baik.
3. Mengadakan program pelatihan untuk mendukung fitur dodolan agar dapat memberi dampak signifikan pada peningkatan ekonomi pelaku usaha.

Referensi

- [1] Angraini, A.T dan Muhammad Iqbal. (2020). The Utilization of Jogja Smart Service application: an E-Readiness Approach diakses pada 1 Januari 2022 dari <https://journal.umy.ac.id/index.php/GPP/article/view/8633>
- [2] Busri. (2022). Implementasi Agile Governance pada Reformasi Birokrasi 4.0 di Pusat Pelatihan dan Pengembangan dan Kajian Manajemen Pemerintahan LAN RI Makassar. diakses pada 13 Agustus 2022 dari <https://digilib.unismuh.ac.id/dokumen/detail/31820/>
- [3] Halim, abd dan Abd. Rasyid Syamsuri (2021). Work Supervision Policy Covid-19 Emergency Against The Effectiveness Of Employees Hotel Suzuya Rantauprapat. Diakses pada 6 Januari dari <http://jurnal.ulb.ac.id/index.php/ecobisma/article/view/2072>
- [4] Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 373 Tahun 2018 tentang *Penerapan Jogja Smart Service di Pemerintah Kota Yogyakarta*
- [5] Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 431 Tahun 2018 tentang *Penetapan Standar Operasional Prosedur Jogja Smart Service di Pemerintah Kota Yogyakarta*,
- [6] Kumorotomo, Wahyudi. (2019). Agile Governance (Pemerintahan Cergas). Policy Note. Pusat Kajian Manajemen dan Kebijakan Publik UGM. diakses pada 4 Oktober 2022 dari <https://mkp.fisipol.ugm.ac.id/2019/11/19/agile-government-pemerintahan-cergas/>
- [7] Kurniawan, Agung (2006). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan
- [8] Kurniawan, Dinar Ilham (2021). Agile Governance sebagai Bentuk Transformasi Inovasi Pemerintah Daerah (Studi di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kabupaten Banyuwangi). Undergraduate Thesis, tidak diterbitkan.
- [9] Luna, A. J. H. de O., Kruchten, P., Pedrosa, M. L. G. do E., Neto, H. R. de A., & Moura, M. H. P. de. (2014). State of the Art of Agile Governance: A Systematic Review. *International Journal of Computer Science and Information Technology*, 6(5), 121–141. <https://doi.org/10.5121/ijcsit.2014.6510>
- [10] Moleong, Lexy, J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- [11] Murdiyanto, Eko. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi) disertai Contoh proposal). Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat, UPN “Veteran” Yogyakarta Press.

- [12] Newman, Loren. (2019). Global Future Council on Agile Governance. Diakses pada 5 Oktober 2022 dari <https://www.weforum.org/communities/gfc-on-agile-governance>
- [13] Pratama, Ernanda. (2021). Kapabilitas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Mewujudkan Jogja Smart Service. Skripsi, tidak dipublikasikan. Universitas Negeri Yogyakarta.
- [14] Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- [15] Yuhefizar dkk. (2017). Membangun E-Government: Naskah Akademik dan Rancangan Peraturan Daerah tentang Pengelolaan EGovernment di Provinsi Sumatera Barat. Padang: Pemerintah Provinsi Sumatera Barat

.