



Menuju Pelayanan Digital Berkualitas: Survei Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Digital Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2024

Massageng Widagdhaprasana^{1*}, Adam Wijoyo Sukarno², Putri Laksmi Nurul Suci³

¹²³ Departemen Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada

Abstrak: Sejumlah lembaga pemerintahan di Indonesia telah mengembangkan platform layanan berupa aplikasi digital yang ditujukan untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pada layanan publik. Salah satunya, Dinas Komunikasi, Informasi, dan Persandian Kota Yogyakarta memiliki aplikasi Jogja Smart Service (JSS) yang berfungsi sebagai penyedia informasi, serta penerima masukan dan keluhan dari masyarakat. Sebagai aplikasi digital pelayanan publik, kinerja aplikasi JSS menjadi hal penting untuk dipantau. Oleh karena itu, studi ini dimaksudkan untuk mengetahui dan mengukur persepsi masyarakat terkait efektivitas pelayanan publik digital dan kualitas informasi dalam pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Selain aplikasi JSS, pelayanan publik digital yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Yogyakarta juga berupa layanan aduan (*help desk*) dan beberapa akun media sosial resmi. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui survei yang melibatkan 500 responden yang berdomisili di Kota Yogyakarta. Penetapan sampel penelitian ditentukan berdasarkan penghitungan responden secara proporsional, yaitu didasarkan pada jumlah penduduk di 14 kecamatan yang ada di Yogyakarta. Hal ini ditujukan agar hasil pengumpulan data menjadi lebih beragam dan seimbang. Hasil penelitian menunjukkan skor total sebesar 75,4% dari dua dimensi yang dirancang untuk mengukur pelayanan publik digital dan kualitas informasi dalam pelayanan publik. Maka dari itu, persepsi masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Kota Yogyakarta pun berada di kategori “Baik”. Selain aplikasi pelayanan publik digital, responden penelitian ini juga cenderung menjadikan media sosial, khususnya Instagram, sebagai rujukan untuk mendapatkan informasi mengenai Kota Yogyakarta.

Kata Kunci: Aplikasi Digital, Kota Yogyakarta, Pelayanan Publik, Persepsi Publik

DOI:

<https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2274>

*Correspondence: Massageng

Widagdhaprasana

Email: massageng.w@ugm.ac.id

Received: 21-04-2025

Accepted: 21-05-2025

Published: 22-06-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: Several government agencies in Indonesia have developed digital service platforms aimed at enhancing efficiency and accessibility in public services. One such initiative is the Jogja Smart Service (JSS) application, managed by the Yogyakarta City Office of Communication, Information, and Encryption. This application functions as an information provider and serves as a medium for receiving feedback and complaints from the public. As a digital public service application, the performance of JSS is a crucial aspect that needs to be monitored. Therefore, this study aims to assess and measure public perceptions regarding the effectiveness of digital public services and the quality of information provided by the Yogyakarta City Government. In addition to the JSS application, the Yogyakarta City Government also offers a complaint service (*help desk*) and several official social media accounts as part of its digital public service system. This study employs a quantitative approach, collecting data through a survey involving 500 respondents residing in Yogyakarta City. The sample selection was conducted proportionally based on the population distribution across 14 districts in Yogyakarta City to ensure diverse and representative data collection. The study results indicate that the total score obtained from the two dimensions designed to measure digital public services and information quality in public services is 75.4%. This finding suggests that public perception of the Yogyakarta City Government's performance falls into the "Good" category. Additionally, the study found that social media, particularly Instagram, serves as one of the primary sources of information for the public regarding Yogyakarta City.

Keywords: Digital Application, Yogyakarta City, Public Service, Public Perception.

Pendahuluan

Dalam era digital yang terus berkembang, peran media sosial sebagai platform komunikasi masyarakat dengan pemerintah semakin krusial, terutama dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. Pemerintah Kota Yogyakarta, sebagai salah satu kota dengan mobilitas penduduk yang tinggi dan tantangan perkotaan yang kompleks, menghadapi berbagai isu publik yang sering kali diperbincangkan di media sosial, seperti masalah tempat pembuangan sampah, kemacetan lalu lintas, tarif parkir, dan pelayanan publik lainnya. Di era keterbukaan informasi, opini dan persepsi masyarakat yang terbentuk di media sosial memiliki potensi untuk mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah daerah (Nugraha, 2022).

Pentingnya pemahaman mengenai persepsi masyarakat ini sejalan dengan Peraturan Walikota Kota Yogyakarta Nomor 109 Tahun 2020 yang menegaskan tugas Dinas Komunikasi, Informasi, dan Persandian Kota Yogyakarta dalam mengelola dan menyebarluaskan informasi yang relevan serta meningkatkan keterbukaan informasi publik. Dalam peraturan ini, dinas terkait memiliki kewajiban untuk tidak hanya menyediakan informasi secara efektif, namun juga menyerap masukan dan keluhan dari masyarakat melalui berbagai platform, termasuk media sosial dan aplikasi digital pelayanan publik (Ingsih, 2024). Layanan publik digital mengacu pada penyampaian layanan pemerintah melalui platform digital, memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Landasan teoritis layanan publik digital berakar pada beberapa konsep kunci, termasuk e-Government, inklusi digital, dan desain yang berpusat pada pengguna. Maka dari itu, penting bagi Pemerintah Kota Yogyakarta untuk mengukur dan memetakan persepsi masyarakat terkait efektivitas layanan digital JSS sebagai salah satu upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, hasil survei ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengambilan kebijakan dan perbaikan layanan publik yang lebih akurat dan terarah.

Persepsi

Layanan publik yang diberikan oleh pemerintah memainkan peran penting dalam membentuk persepsi warga dan kepuasan secara keseluruhan dengan tata kelola mereka. Persepsi merupakan paparan, perhatian, dan interpretasi dari manusia, yang ditujukan untuk mengumpulkan dan menafsirkan informasi dari dunia sekitar kita (Hawkins et al., 2004; Perreault & McCarthy, 2005). Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya kualitas layanan, aksesibilitas, daya tanggap, dan dampak transformasi digital. Pergeseran menuju layanan publik digital telah mengubah interaksi warga negara dengan entitas pemerintah. Layne dan Lee (2001) mengusulkan model empat tahap e-government, menekankan evolusi dari penyebaran informasi dasar ke pemberian layanan terintegrasi penuh. Warga sering menganggap layanan digital lebih efisien dan ramah pengguna, tetapi kekhawatiran tentang literasi digital dan akses tetap relevan. Sehingga, Aksesibilitas sangat penting dalam membentuk persepsi. Sarjana seperti Warschauer (2003) menekankan pentingnya inklusi digital, menegaskan bahwa perbedaan dalam akses ke teknologi dapat menciptakan kesenjangan

digital, menghambat akses yang adil ke layanan publik. Memastikan bahwa semua warga negara, terlepas dari status sosial ekonomi atau lokasi geografis, dapat mengakses layanan sangat penting untuk menumbuhkan persepsi positif (Lionardo, 2020).

Menurut Grönroos (1990), kualitas layanan mencakup dimensi seperti keandalan, jaminan, nyata, empati, dan daya tanggap. Layanan berkualitas tinggi menyebabkan peningkatan kepercayaan pada lembaga pemerintah, sementara kualitas layanan yang buruk dapat mengakibatkan ketidakpuasan dan pelepasan keterlibatan. Kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dapat berpengaruh secara langsung terhadap persepsi masyarakat. Kemudian, respon pemerintah saat menerima tanggapan yang diwujudkan dalam tanggapan yang tepat waktu dan efektif terhadap pertanyaan dan kebutuhan warga dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terkait pengalaman mengakses layanan. Selain itu, melibatkan warga dalam proses desain dan pengiriman layanan dapat mengarah pada peningkatan persepsi, karena menumbuhkan rasa kepemilikan dan partisipasi. Kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut dapat meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah. Bouckaert dan Van de Walle (2003) menunjukkan bahwa transparansi dalam pemberian layanan dan proses pengambilan keputusan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan. Warga lebih cenderung memiliki persepsi positif ketika mereka merasa mendapat informasi dan termasuk dalam pemerintahan (Budiarani, 2021).

Bagi pemerintah Kota Yogyakarta, persepsi masyarakat menjadi sangat penting untuk diperhatikan. Karena dengan persepsi yang baik dan cenderung positif dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat Kota Yogyakarta terhadap pemerintahnya. Dorongan pemerintah pusat untuk menyelenggarakan pelayanan publik secara digital juga dapat membuat pemerintah Kota Yogyakarta untuk mendekatkan pelayanan publiknya ke masyarakat. Karena masyarakat tidak perlu lagi dengan sering untuk mendatangi kantor pelayanan masyarakat jika mereka membutuhkan pelayanan ataupun ketika mereka ingin mengajukan permasalahan kepada pemerintahnya.

Pelayanan Publik Digital

Pelayanan Publik dianggap sebagai bagian integral dari proses pemerintahan untuk menjamin kesejahteraan, pembangunan, keadilan dan kesetaraan dalam masyarakat. Bertujuan untuk menjadikan pemerintah lebih terbuka, transparan, responsif, akuntabel, dan berpusat pada warga negara (Pareek & Sole, 2022). E-Government adalah konsep dasar dalam memahami layanan publik digital. Ini mencakup penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh entitas pemerintah untuk meningkatkan penyampaian layanan publik dan melibatkan warga negara. Menurut Layne dan Lee (2001), e-Government dapat dikategorikan menjadi empat tahap: katalogisasi, transaksi, integrasi vertikal, dan integrasi horizontal. Model ini menekankan evolusi layanan digital dari penyebaran informasi dasar ke sistem pengiriman layanan yang terintegrasi penuh.

Jogja Smart Service (JSS) adalah Balaikota Virtual atau Portal maya Pemerintah Kota Yogyakarta dalam rangka memberikan layanan langsung secara digital kepada semua masyarakat di Kota Yogyakarta. Portal e-Government ini dikembangkan oleh Pemerintah

Kota Yogyakarta untuk dapat lebih cepat menjangkau masyarakat untuk mengakses layanan publik yang ada di kota yogyakarta. Harapannya layanan ini dapat menjadi portal satu pintu yang bisa diandalkan oleh masyarakat. Menurut Parek dan Sole (2022) Terdapat tiga bagian integral dari pelayanan publik, yaitu kualitas pelayanan publik, penyampaian layanan publik yang terikat waktu, dan penyelesaian keluhan. Kualitas dalam layanan adalah sesuatu yang penting bagi penerima sebenarnya, serta berkaitan dengan kepuasan yang diperoleh dari layanan tersebut. Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik pelayanan publik memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dikatakan terjadi bila harapan pelanggan dan kepuasan mereka terhadap pelayanan publik selaras.

Dalam penelitian ini, pelayanan publik digital melalui JSS akan diobservasi berdasarkan kesadaran masyarakat terhadap JSS, penyampaian layanan dan penyelesaian keluhan. Kesadaran masyarakat terhadap JSS digunakan untuk mengukur sejauh mana masyarakat Kota Yogyakarta sadar akan adanya layanan ini. Kemudian penyampaian layanan dari JSS ini dilihat dari fitur aduan yang ada di website hingga aplikasi gawai. Serta, penyelesaian keluhan melihat bagaimana respons yang diberikan oleh JSS jika ada masyarakat Kota Yogyakarta menyampaikan keluhan di JSS dan bagaimana hal tersebut ditanggapi oleh aplikasi ini (Mujiyati, 2024).

Kualitas Informasi Layanan Publik

Terdapat 11 kategori untuk mengukur kualitas informasi, yaitu *accessibility, accuracy, adequacy, completeness, conciseness, credibility, format, logical, relevancy, timeliness*, dan *understandability* (Setiawan, Heriani & Angelia, 2018). Sedangkan dalam perspektif kualitas pelayanan (*service quality*) terdapat lima dari 10 instrumen penting untuk melihat penerapan layanan yang diterapkan pada layanan publik, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy* (Parasuraman dalam Gayatri et al., 2021). Kelima dimensi terakhir ini merupakan dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi yang dikomunikasikan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Penjelasan terkait dimensi tersebut dapat dilihat di Tabel 1.

Tabel 1. Definisi Kualitas Informasi Berdasarkan Persepsi Kualitas Pelayanan

Dimensi	Definisi
<i>Tangible</i> (Nyata)	Kualitas aspek nyata dari suatu layanan, seperti infrastruktur fisik kantor, penggunaan administrasi terkomputerisasi, ketersediaan dan kondisi ruang tunggu, dll.
<i>Reliability</i> (Dapat Dipercaya)	Mengacu pada kesanggupan dan kesanggupan lembaga dalam memberikan pelayanan yang dapat diandalkan.
<i>Responsiveness</i> (Responsif)	Mengacu pada kemampuan lembaga dan pegawainya dalam membantu dan memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada pelanggan, serta menanggapi keinginan pelanggan.

Dimensi	Definisi
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Pengetahuan dan kesopanan pegawai yang mewakili lembaga dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kepercayaan diri.
<i>Empathy</i> (Empathy)	Mengacu kepada peran lembaga dalam memberikan perhatian secara individual terhadap pelanggan.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan dan metode kuantitatif. Metode ini dipilih karena memungkinkan tim peneliti untuk mendapatkan data yang representatif dan komprehensif mengenai persepsi masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Kota Yogyakarta. Dibantu oleh metode survei, penelitian ini berusaha untuk mengidentifikasi beberapa unsur yang mendukung penilaian terhadap persoalan persepsi masyarakat. Penelitian ini pun berhasil melibatkan 500 responden yang berada di wilayah Kota Yogyakarta.

Selain itu, penelitian ini juga mempertimbangkan target responden yang telah ditentukan terlebih dahulu. Sebelumnya, tim peneliti telah mendapatkan data awal mengenai jumlah penduduk Kota Yogyakarta yang dihimpun pada tahun 2023. Proses penentuan target responden ini dilakukan untuk memudahkan tim enumerator dalam mencari responden yang sesuai. Tim peneliti menghitung target responden secara proporsional, yang didasarkan pada wilayah setiap kemandren—yang berjumlah 14 kemandren di Kota Yogyakarta. Tak hanya itu, tim peneliti juga mempertimbangkan jenis kelamin para calon responden, yaitu perempuan dan laki-laki. Hal ini pun berdampak kepada hasil pengumpulan data yang lebih beragam dan seimbang (Novani, 2023).

Setelah seluruh data berhasil dikumpulkan, maka langkah selanjutnya ialah proses analisis data. Proses ini akan dimulai terlebih dahulu dengan membersihkan hasil respons responden yang tidak sesuai. Setelahnya, tim peneliti akan menggunakan SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) dan Microsoft Excel untuk mengolah data secara statistik terhadap data yang sudah final.

Pada survei ini, beberapa pertanyaan menggunakan skala *likert* sebagai skala pengukuran. Cara ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi responden pada serangkaian pertanyaan. Bentuk jawaban skala *likert* terdiri dari (1) Sangat tidak setuju; (2) Tidak setuju; (3) Netral; (4) Setuju; (5) Sangat setuju. Untuk rekapitulasi atau penghitungan hasil jawaban pada pertanyaan yang menggunakan skala *likert*, peneliti menempuh langkah-langkah berikut (Sirait & Calen, 2021):

1. Menentukan skor aktual, skor ideal, dan rata-rata dari setiap pertanyaan di dalam bagian yang sama.
 - Skor aktual adalah jumlah seluruh jawaban responden terhadap pertanyaan tertentu. Untuk mencari skor aktual, maka diperlukan penghitungan sebagai berikut:

- Skor aktual = (jumlah responden yang menjawab “Sangat setuju” x 5) + (jumlah responden yang menjawab “Setuju” x 4) + (jumlah responden yang menjawab “Netral” x 3) + (jumlah responden yang menjawab “Tidak setuju” x 2) + (jumlah responden yang menjawab “Sangat tidak setuju” x 1)
- Skor ideal adalah skor paling tertinggi. Didapatkan melalui jumlah seluruh jawaban responden terhadap pertanyaan tertentu, apabila seluruh responden tersebut menjawab “Sangat setuju” (skala 5). Untuk mencari skor ideal, maka diperlukan penghitungan sebagai berikut:
- Skor ideal = total responden x 5
- Rata-rata didapatkan dari total skor aktual yang dibagi dengan total responden.

$$\text{Rata-rata} = \text{total skor aktual} : \text{total responden}$$

2. Menentukan kategori pada setiap pertanyaan yang didasari oleh kategori kontinum, yang dibagi menjadi lima tingkatan, yaitu “Sangat tidak baik”, “Tidak baik”, “Cukup”, “Baik”, Sangat baik”. Penentuan ini didasarkan pada hasil penghitungan sebagai berikut:

$$\text{Skor persentase} = (\text{total skor aktual} : \text{total skor ideal}) \times 100\%$$

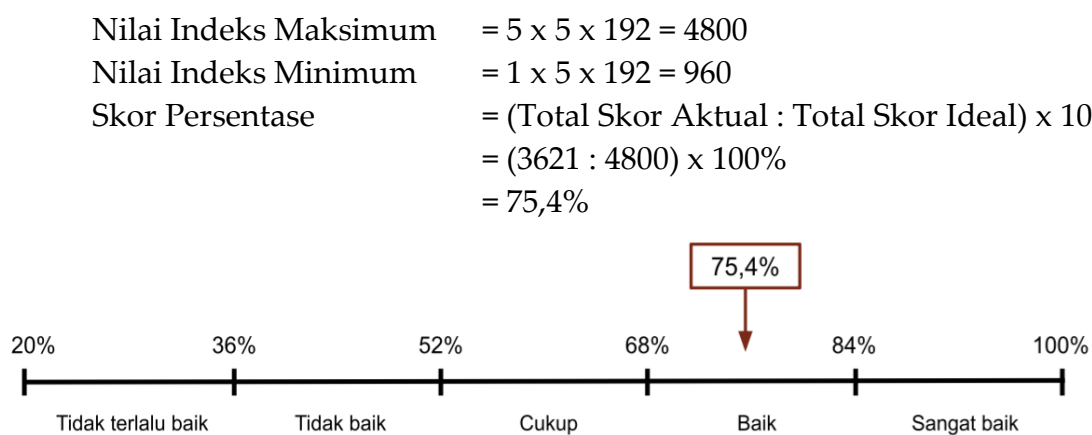
Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan penyebaran kuesioner terhadap 500 responden mengenai variabel pelayanan publik dalam menyelesaikan keluhan, diperoleh hasil jawaban dari 192 responden yang pernah menggunakan aplikasi Jogja Smart Service (JSS) terhadap pernyataan yang telah disampaikan dalam kuesioner. Berikut rekapitulasi tanggapan responden mengenai pelayanan publik dalam menyelesaikan keluhan, khususnya pada aplikasi JSS:

Tabel 2. Rekapitulasi Penyelesaian Keluhan pada Aplikasi Jogja Smart Service (JSS)

Pertanyaan	Skor Aktual	Skor Ideal	Rata-rata	Kategori
Saya merasa tampilan dalam aplikasi JSS mudah dipahami.	745	960	3,88	Baik
Saya merasa tampilan dalam aplikasi JSS mudah digunakan.	760	960	3,96	Baik
Saya merasa menu dalam JSS dapat mengakomodasi keluhan yang baik.	722	960	3,76	Baik
Saya merasa aplikasi JSS cepat dalam merespons keluhan atau permasalahan.	664	960	3,46	Baik
Saya merasa puas dengan layanan aplikasi JSS.	730	960	3,8	Baik
Total	3621	4800	3,8	Baik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertanyaan “Saya merasa tampilan dalam aplikasi JSS mudah digunakan.” memiliki skor aktual paling tertinggi, yaitu 760, dengan nilai rata-rata sebesar 3,96. Hal ini menunjukkan bila responden memiliki respons positif dan baik terhadap tampilan JSS, baik yang ada pada situs web (jss.jogjakota.go.id) maupun pada aplikasi JSS yang tersedia di Android/iOS. Secara keseluruhan, lima pertanyaan di bagian penyelesaian keluhan pada JSS ini menciptakan hasil jawaban yang rata-rata menunjukkan kategori “Baik”. Untuk menggambarkan bagaimana respons responden terhadap penyelesaian keluhan pada JSS, terdapat garis kontinum yang ditujukan untuk membantu mengetahui tingkat atau intensitas yang dapat diukur dalam skala atau spektrum tertentu.



Gambar 1. Persentase Hasil Rekapitulasi Pertanyaan Penyelesaian Keluhan pada Aplikasi Jogja Smart Service (JSS)

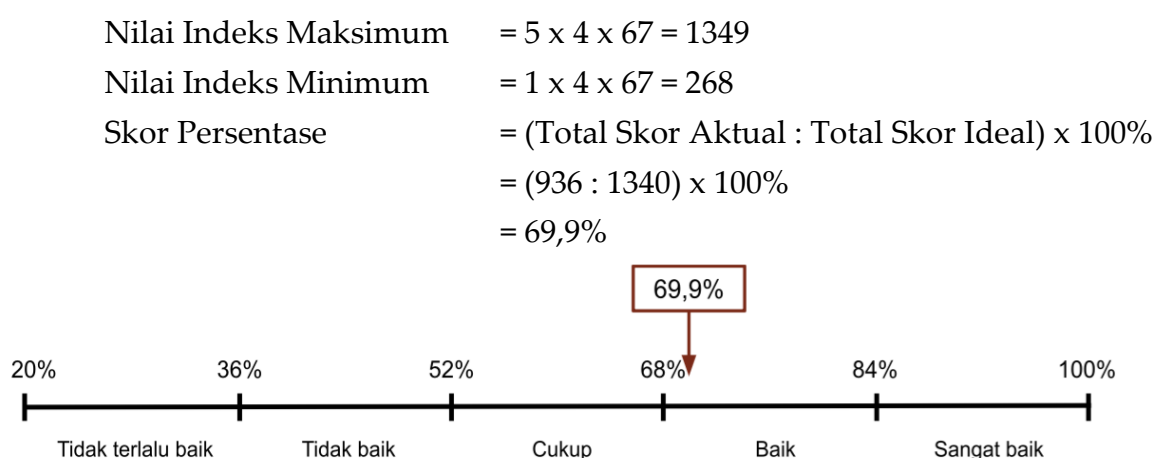
Melalui gambar di atas, hasil menunjukkan bahwa skor yang didapatkan adalah 75,4%. Berdasarkan kriteria penilaian, skor ini berada pada kategori “Baik”. Oleh karena itu, menurut 192 responden yang pernah mengakses aplikasi JSS, dapat disimpulkan bahwa aplikasi JSS memiliki performa baik dalam menyelesaikan keluhan pengguna. Tentunya, performa ini masih dapat ditingkatkan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Dari lima pertanyaan yang disediakan, pertanyaan “Saya merasa aplikasi JSS cepat dalam merespons keluhan atau permasalahan.” mendapatkan skor terendah dibandingkan empat pertanyaan lainnya. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Yogyakarta dapat mengevaluasi berbagai aspek yang memengaruhi permasalahan ini.

Selain pada aplikasi JSS, terdapat pula jenis pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta, yaitu layanan aduan (*help desk*). dalam konteks pemerintahan, layanan aduan (*help desk*) dapat meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi, serta transparansi yang menciptakan komunikasi terbuka antara pemerintah dan masyarakat (Fattah, 2024). Pada bagian ini, terdapat 67 responden yang menyatakan pernah mengakses layanan aduan (*help desk*). Proses penyaringan yang menghasilkan 67 responden sangat diperlukan agar jawaban responden lebih objektif dan relevan terhadap pengalaman mereka mengakses layanan aduan (*help desk*).

Tabel 3. Rekapitulasi Penyelesaian Keluhan pada Layanan Aduan (*Help Desk*)

Pertanyaan	Skor Aktual	Skor Ideal	Rata-rata	Kategori
Saya merasa layanan aduan (<i>help desk</i>) cepat dalam merespons keluhan atau permasalahan.	210	335	3,13	Cukup
Saya merasa layanan aduan (<i>help desk</i>) dapat memahami keluhan atau permasalahan dengan baik.	245	335	3,66	Baik
Saya merasa layanan aduan (<i>help desk</i>) dapat memberikan dan menjelaskan solusi dari keluhan atau permasalahan dengan tepat.	241	335	3,6	Baik
Saya merasa puas dengan layanan aduan (<i>help desk</i>).	240	335	3,58	Baik
Total	936	1340	3,49	Baik

Berdasarkan data yang dihimpun, dapat dilihat bawah pertanyaan “Saya merasa layanan aduan (*help desk*) dapat memahami keluhan atau permasalahan dengan baik.” memiliki skor aktual paling tinggi (245), dengan rata-rata sebesar 3,66. Berdasarkan kategori yang telah ditentukan oleh tim peneliti, tiga dari empat pertanyaan pada bagian ini masuk ke dalam kategori “Baik”, sedangkan satu pertanyaan masih berada di kategori “Cukup”. Untuk menggambarkan bagaimana respons responden terhadap penyelesaian keluhan pada layanan aduan (*help desk*), terdapat garis kontinum yang ditujukan untuk membantu mengetahui tingkat atau intensitas yang dapat diukur dalam skala atau spektrum tertentu.

**Gambar 2.** Persentase Hasil Rekapitulasi Pertanyaan Penyelesaian Keluhan pada Layanan Aduan (*Help Desk*)

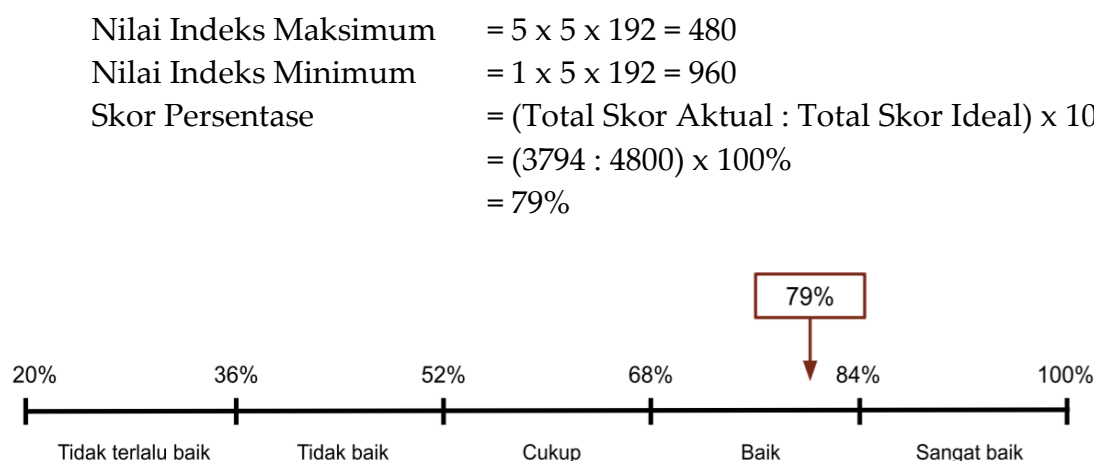
Melalui perhitungan di atas, ditemukan skor 69,9% yang menunjukkan bahwa penyelesaian keluhan pada layanan aduan (*help desk*) berada pada kategori “Baik”. Akan tetapi, masih terdapat ruang untuk adanya perbaikan bagi Pemerintah Kota Yogyakarta, khususnya bagi pertanyaan “Saya merasa layanan aduan (*help desk*) cepat dalam merespons keluhan atau permasalahan.” yang masih masuk ke dalam kategori “Cukup”. Selain itu, Pemerintah Kota Yogyakarta juga disarankan untuk lebih menggaungkan informasi tentang layanan aduan (*help desk*), dengan menjabarkan kelebihan dan manfaat yang akan didapatkan dibandingkan dengan jenis layanan publik lainnya (Irwansyah, 2021).

Selanjutnya, penelitian akan menganalisis kualitas informasi dalam pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Sebagai contoh, pada aman aplikasi JSS, terdapat berbagai macam layanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat, baik yang berdomisili di Kota Yogyakarta maupun di luar Kota Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian Gumilar (2019), aplikasi JSS memanfaatkan pemantauan sistem dengan baik, karena aplikasi JSS menghadirkan informasi terintegrasi dengan penyajian informasi berupa visual, serta deskripsi yang terintegrasi dengan ruang dan lokasi dalam bentuk peta dan *augmented reality*. Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa pengembangan aplikasi JSS juga sebagai cara bagi Pemerintah Kota Yogyakarta untuk menghadirkan media interaktif yang menarik. Akan tetapi, kualitas informasi terkait penyampaian layanan menjadi suatu hal yang harus tetap diutamakan, agar tetap terpenuhi dengan baik. Terdapat lima pertanyaan yang mewakili variabel terkait kualitas informasi dalam menyampaikan informasi mengenai layanan.

Tabel 4. Rekapitulasi Kualitas Informasi Penyampaian Layanan pada Aplikasi Jogja Smart Service (JSS)

Pertanyaan	Skor Aktual	Skor Ideal	Rata-rata	Kategori
Saya merasa informasi terkait layanan publik pada JSS mudah didapatkan.	774	960	4,03	Baik
Saya merasa informasi terkait layanan publik pada JSS sangat lengkap dan jelas.	744	960	3,88	Baik
Saya merasa informasi terkait layanan publik pada JSS mudah dipahami.	777	960	4,05	Baik
Saya merasa informasi terkait layanan publik pada JSS dapat dipercaya.	775	960	4,04	Baik
Saya merasa informasi terkait layanan publik pada JSS menarik untuk dibaca.	724	960	3,77	Baik
Total	3794	4800	3,95	Baik

Hasil menunjukkan bahwa pertanyaan “Saya merasa informasi terkait layanan publik pada JSS mudah dipahami.” Pertanyaan ini menjadi pertanyaan dengan skor aktual tertinggi, yaitu 777, dengan nilai rata-rata sebesar 9,2. Diikuti dengan. Pertanyaan dengan skor teratas ini pun masuk ke dalam kategori “Baik”. Untuk menggambarkan bagaimana kualitas informasi penyampaian layanan dalam aplikasi JSS, terdapat garis kontinum yang ditujukan untuk membantu mengetahui tingkat atau intensitas yang dapat diukur dalam skala atau spektrum tertentu.

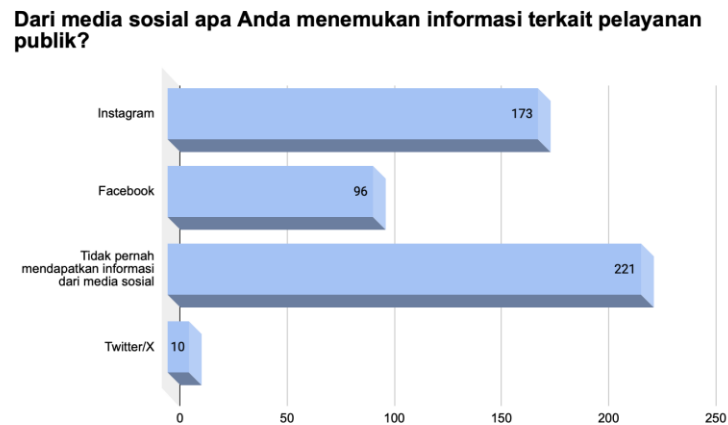


Gambar 3. Hasil Rekapitulasi Pertanyaan Kualitas Informasi Penyampaian Layanan pada Aplikasi Jogja Smart Service (JSS)

Dari hasil perhitungan di atas, ditemukan angka sebesar 79%. Dilihat dari kriteria penilaian, maka angka tersebut masuk ke dalam kategori “Baik”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi penyampaian layanan pada aplikasi JSS sudah dianggap baik oleh 192 responden yang pernah mengakses. Tentunya, pihak Pemerintah Kota Yogyakarta perlu meninjau lebih jauh mengenai berbagai faktor yang memengaruhi kualitas informasi pada aplikasi JSS. Hal ini sangat penting untuk mempertahankan kinerja yang baik dari Pemerintah Kota Yogyakarta. Penjelasan mengenai ini juga didukung oleh data penelitian Novriando et al. (2020) yang menyatakan bahwa aplikasi JSS sudah efektif dalam segi informasi dan komunikasi terkait pelayanan publik, akibat aplikasi sudah terintegrasi dengan seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait, sehingga informasi yang disampaikan sudah cukup jelas dan tanggapan yang diberikan cenderung cukup cepat.

Selain pada layanan publik, penyampaian informasi mengenai layanan juga dilakukan Pemerintah Kota Yogyakarta di media sosial. Dalam rangka mengikuti perkembangan digital, Pemerintah Kota Yogyakarta menyediakan akun resmi di beberapa platform media sosial, seperti Instagram ([@pemkotjogja](#)), Facebook ([Pemerintah Kota Yogyakarta](#)), dan X ([@PemkotJogja](#)). Tentunya, banyak sekali informasi mengenai Kota Yogyakarta yang disebarkan melalui akun media sosial ini, salah satunya yaitu berkaitan dengan layanan yang disediakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta (salah satu contoh dapat dilihat [di sini](#)).

Pada bagian ini, tim peneliti hendak mengetahui bagaimana kualitas informasi mengenai layanan yang disampaikan Pemerintah Kota Yogyakarta di akun media sosial resmi milik mereka. Namun, sebelum itu, terdapat satu pertanyaan tertutup yang wajib dijawab oleh 500 responden, yaitu “Dari media sosial apa Anda menemukan informasi terkait pelayanan publik? (pilih satu jawaban)”. Pertanyaan ini akan menentukan pertanyaan selanjutnya yang harus dijawab oleh para responden.



Gambar 4. Jumlah Responden yang Mengakses dan Tidak Mengakses Pelayanan Publik

Data yang dihimpun menunjukkan bahwa 221 responden menyatakan “Tidak pernah mendapatkan informasi melalui media sosial”. Akan tetapi, 279 responden lainnya (55,8%) menyatakan pernah mendapat informasi mengenai pelayanan publik di media sosial. Ketika dijabarkan, informasi tersebut mereka dapatkan melalui Instagram (173 responden), Facebook (96 responden), dan X (10 responden). Oleh karena itu, media sosial masih menjadi platform yang dominan dalam menyebarkan informasi terkait pelayanan publik. Pada bagian ini, tim peneliti akan mengambil salah satu media sosial, yaitu Instagram, untuk mengetahui lebih jauh tentang respons para responden terhadap kualitas informasi yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta.

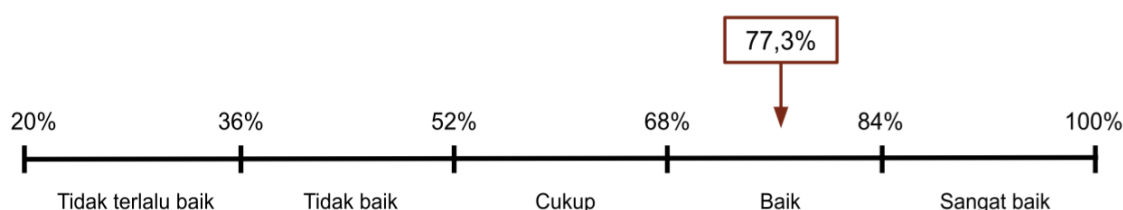
Tabel 5. Rekapitulasi Kualitas Informasi Penyampaian Layanan pada Media Sosial Pemerintah Kota Yogyakarta (Instagram)

Pertanyaan	Skor Aktual	Skor Ideal	Rata-rata	Kategori
Saya merasa informasi terkait layanan publik pada media sosial tersebut mudah didapatkan.	665	865	3,84	Baik
Saya merasa informasi terkait layanan publik pada media sosial tersebut sangat lengkap dan jelas.	658	865	3,8	Baik
Saya merasa informasi terkait layanan publik pada media sosial tersebut mudah dipahami.	680	865	3,93	Baik
Saya merasa informasi terkait layanan publik pada media sosial tersebut dapat dipercaya.	682	865	3,94	Baik

Pertanyaan	Skor Aktual	Skor Ideal	Rata-rata	Kategori
Saya merasa informasi terkait layanan publik pada media sosial tersebut menarik untuk dibaca.	659	865	3,81	Baik
Total	3344	4325	3,87	Baik

Hasil ditemukan bahwa seluruh jawaban berada pada kategori “Baik”. Untuk menggambarkan bagaimana kualitas informasi penyampaian layanan dalam media sosial milik Pemerintah Kota Yogyakarta, khususnya di Instagram, terdapat garis kontinum yang ditujukan untuk membantu mengetahui tingkat atau intensitas yang dapat diukur dalam skala atau spektrum tertentu.

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Indeks Maksimum} &= 5 \times 5 \times 173 = 4325 \\
 \text{Nilai Indeks Minimum} &= 1 \times 5 \times 173 = 865 \\
 \text{Skor Persentase} &= (\text{Total Skor Aktual} : \text{Total Skor Ideal}) \times 100\% \\
 &= (3344 : 4325) \times 100\% \\
 &= 77,3\%
 \end{aligned}$$



Gambar 5. Hasil Rekapitulasi Pertanyaan Kualitas Informasi Penyampaian Layanan pada Media Sosial Pemerintah Kota Yogyakarta (Instagram)

Berdasarkan hasil di atas, terdapat skor sebesar 77,3% yang mengindikasikan bila lima pertanyaan ini masuk ke dalam kategori “Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap bila kualitas informasi dalam penyampaian layanan di media sosial, khususnya Instagram, sudah dilakukan dengan baik. Namun, terdapat salah satu variabel yang masih membutuhkan perbaikan dan evaluasi lebih lanjut, yaitu P46 (Saya merasa informasi terkait layanan publik pada media sosial tersebut sangat lengkap dan jelas.), yang masih mendapatkan skor aktual terendah (658). Pemerintah Kota Yogyakarta akan lebih baik untuk berusaha meninjau berbagai aspek yang memengaruhi kelengkapan dan kejelasan informasi—sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap dua dimensi yang diukur, terdapat beberapa kesimpulan yang dapat ditarik. *Pertama*, dimensi pertama—yaitu Pelayanan Publik Digital. Dimensi ini berfokus pada penyelesaian keluhan yang disediakan oleh aplikasi JSS dan layanan aduan (*help desk*) milik Pemerintah Kota Yogyakarta. Skor aktual yang didapatkan dari dua subdimensi yang ada di dimensi pertama ini adalah 75,4% dan 69,9%. Bila disimpulkan melalui kategori kontinum, maka kedua skor tersebut masuk

ke dalam kategori “Baik”. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas masyarakat Kota Yogyakarta menganggap pelayanan publik digital yang berfokus pada penyelesaian keluhan sudah berfungsi dengan baik.

Selanjutnya, dimensi kedua—ialah kualitas informasi dalam pelayanan publik. Dimensi ini terbagi menjadi dua subdimensi, yaitu kualitas informasi penyampaian layanan pada aplikasi JSS dan akun media sosial resmi milik Pemerintah Kota Yogyakarta. Kualitas informasi mengenai penyampaian layanan pada aplikasi atau platform pelayanan publik dirasa penting untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Kedua dimensi tersebut mendapatkan skor aktual sebesar 79% dan 77,3%, serta termasuk ke dalam kategori “Baik”. Skor ini cukup tinggi untuk mengindikasikan bahwa kualitas informasi yang terdapat pada aplikasi JSS dan akun media sosial milik pemerintah, khususnya Instagram, memberikan kesan baik terhadap masyarakat Kota Yogyakarta dalam persoalan penyampaian informasi mengenai layanan.

Melalui penghitungan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa skor persepsi masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Kota Yogyakarta adalah sebesar 75,4%. Skor ini masuk ke dalam kategori “Baik” yang didasarkan pada garis kontinum yang ditujukan untuk membantu mengetahui tingkat atau intensitas yang dapat diukur dalam skala atau spektrum tertentu. Hasil penghitungan secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini.

Tabel 6. Dimensi Pengukuran Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Kota Yogyakarta

No	Dimensi	Skor	Kategori
1	Pelayanan Publik Digital		
	Penyelesaian Keluhan melalui Aplikasi Jogja Smart Service (JSS)	75,4%	Baik
	Penyelesaian Keluhan melalui Layanan Aduan (<i>Help Desk</i>)	69,9%	Baik
2	Kualitas Informasi dalam Pelayanan Publik		
	Kualitas Informasi Penyampaian Layanan pada Aplikasi Jogja Smart Service (JSS)	79%	Baik
	Kualitas Informasi Penyampaian Layanan pada Media Sosial Pemerintah Kota Yogyakarta (Instagram)	77,3%	Baik
	Total	75,4%	Baik

Daftar Pustaka

- Bouckaert, G., & Van de Waller, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of good governance: Difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69, 329–343. <https://doi.org/10.1177/0020852303693003>
- Budiarani, V. H. (2021). The Kano Model: How The Pandemic Influences Customer Satisfaction With Digital Wallet Services In Indonesia. *Journal of Indonesian Economy and Business*, 36(1), 62–82. <https://doi.org/10.22146/jieb.59879>
- Fattah, R. (2024, April 26). Helpdesk untuk kementerian meningkatkan layanan publik. *Wgroup.id*. <https://wgroup.id/uncategorized/helpdesk-untuk-kementerian-meningkatkan-layanan-publik/#>
- Gayatri, G., Atuti, R. D., Martdianty, F., & Daryanti, S. (2021). Performance evaluation of public services: A Development of public services quality measurement and customer satisfaction model on three cities in Java. *ASEAN Marketing Journal*, 1(2), 107–116. <https://doi.org/10.21002/amj.v1i2.1985>
- Gronroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 3–11. [https://doi.org/10.1016/0148-2963\(90\)90037-E](https://doi.org/10.1016/0148-2963(90)90037-E)
- Gumilar, M. G. (2019). Inovasi pemerintah daerah Jogja Smart Service dalam menciptakan smart and liveable city di Kota Yogyakarta. *Jurnal Gama Societa*, 3(1), 19–27. <https://doi.org/10.22146/jgs.50012>
- Hawkins, N., Richards, P. S., Granley, H. M., & Stein, D. M. (2004). The impact of exposure to the thin-ideal media image on women. *Eating disorders*, 12(1), 35–50. <https://doi.org/10.1080/10640260490267751>
- Ingsih, K. (2024). The role of digital competence in improving service quality and employee performance. *SA Journal of Human Resource Management*, 22. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v22i0.2689>
- Irwansyah. (2021). Digital Village: Service, Togetherness, and SDGs. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 940(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/940/1/012058>
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional e-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136. [https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00066-1](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1)
- Lionardo, A. (2020). The Quality Effect of Digital-Based Signature Services on the Performance of the District Government. *Webology*, 17(2), 607–620. <https://doi.org/10.14704/WEB/V17I2/WEB17055>
- Mujiyati, M. (2024). The impact of digital platforms in tax administration services on local government tax revenues: evidence from Indonesia. *Public and Municipal Finance*, 13(2), 195–203. [https://doi.org/10.21511/pmf.13\(2\).2024.16](https://doi.org/10.21511/pmf.13(2).2024.16)
- Novani, S. (2023). Empowering digital creative ecosystem using problem structuring method and a service science perspective: A case study in Cimahi and Bandung,

- Indonesia. *Asia Pacific Management Review*, 28(2), 215–228. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2022.09.003>
- Novriando, A., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). Efektivitas “Jogja Smart Service” terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(2), 68–75.
- Nugraha, J. T. (2022). Understanding Information Technology Culture In Digital-Based Public Services. *Journal of Governance and Regulation*, 11(2), 62–79. <https://doi.org/10.22495/jgrv11i2art6>
- Pareek, U., & Sole, N. A. (2022). Quality of public services in the era of guaranteed public service delivery. *Indian Journal of Public Administration*, 68(2), 160–173. <https://doi.org/10.1177/001955612111072575>
- Perreault, W. D., & McCarthy, J. E. (2005). *Basic marketing: A global-managerial approach*. New York McGraw-Hill.
- Setiawan, A., Heriani, N., & Angelia, E. (2018). Information quality: What gets measured gets managed literature review on information quality. *Journal of Accounting and Business Studies*, 3(2), 61–78. <https://doi.org/10.61769/jabs.v3i2.317>
- Sirait, S., & Calen. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan (distributive justice, procedural justice, international justice) terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal EK & BI*, 4(1). <https://doi.org/10.37600/ekbi.v4i1.280>
- Warschauer, M. (2003). *Technology and social inclusion: Rethinking the digital divide*. The MIT Press.