

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIGITAL PADA JOGJA SMART SERVICE (JSS) MENGGUNAKAN METODE E- GOVQUAL: STUDI LITERATUR BERBASIS *REVIEW PLAY* STORE

Rizka Wahyu Karomah<sup>1</sup>, Abi Sahid Al Husein<sup>2</sup>, Fadhail Razan Radhitya<sup>3</sup>, Novira  
Nur Fathanah<sup>4</sup>, Isnaeni Intan Gitasafira<sup>5</sup>

Program Studi Ilmu Administrasi Negara PSDKU Kebumen, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,  
Universitas Sebelas Maret

email: [rizkawahyukaromah@student.uns.ac.id](mailto:rizkawahyukaromah@student.uns.ac.id); [abisahidalh@student.uns.ac.id](mailto:abisahidalh@student.uns.ac.id);  
[radityarazan@student.uns.ac.id](mailto:radityarazan@student.uns.ac.id); [novira.nur25@student.uns.ac.id](mailto:novira.nur25@student.uns.ac.id); [isnaeniintan@student.uns.ac.id](mailto:isnaeniintan@student.uns.ac.id)

### Abstrak

Digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi Jogja Smart Service (JSS) menjadi wujud implementasi konsep smart city dan e-government di tingkat daerah. Penelitian ini bertujuan menganalisis dan mendeskripsikan kualitas layanan digital JSS berdasarkan perspektif pengguna. Dengan pendekatan kualitatif dan metode studi literatur, data dikumpulkan dari ulasan pengguna di Google Play Store hingga Desember 2025. kemudian dianalisis menggunakan kerangka e-GovQual yang mencakup empat dimensi, efisiensi, kepercayaan, keandalan, dan dukungan warga. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan JSS belum optimal. Pada dimensi efisiensi, pengguna mengalami kendala seperti waktu muat lambat, gagal *login*, dan proses unggah dokumen yang terbatas. Dimensi kepercayaan terganggu oleh kegagalan verifikasi berulang serta ketidakmampuan mengakses data. Dimensi keandalan dinilai rendah karena sering muncul *bug*, aplikasi *crash*, dan terdapat iklan yang tidak relevan. Sementara dukungan warga masih bergantung pada respons *chatbot* tanpa interaksi langsung dengan petugas. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan stabilitas sistem, penyempurnaan antarmuka, serta dukungan layanan yang lebih responsif agar JSS dapat berfungsi sebagai saluran pelayanan publik digital yang efektif dan terpercaya.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik Digital; E-GovQual; Jogja Smart Service; Ulasan Pengguna; Kualitas Layanan

### Abstract

*The digitization of public services through the Jogja Smart Service (JSS) application is a manifestation of the implementation of the smart city and e-government concepts at the regional level. This study aims to evaluate the quality of JSS digital services from the user's perspective. Using a qualitative approach and literature study method, data was collected from user reviews on Google Play Store until December 2025. The data was then analyzed using the e-GovQual framework, which covers four dimensions, efficiency, trust, reliability, and citizen support. The results show that the quality of JSS services is not yet optimal. In terms of efficiency, users experience obstacles such as slow loading times, login failures, and limited document upload processes. Trust is undermined by repeated verification failures and the inability to access data. The reliability dimension was rated low due to frequent bugs, application crashes, and irrelevant advertisements. Meanwhile, citizen support still relies on chatbot responses without direct interaction with officers. These findings indicate the need to improve system stability, refine the*

*interface, and provide more responsive service support so that JSS can function as an effective and reliable digital public service channel.*

**Keywords:** *Digital Public Services; E-GovQual; Jogja Smart Service; User Reviews; Service Quality*

## **Pendahuluan**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah membawa transformasi besar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Salah satu yang terjadi pada sektor pelayanan publik, di mana digitalisasi menjadi kunci dalam menciptakan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan. Dalam konteks ini, implementasi *electronic government (e-government)* menjadi strategi pemerintah untuk mereformasi penyelenggaraan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital (Sundari & Sartika, 2025). *E-government* memungkinkan integrasi layanan, akses informasi yang lebih cepat, dan perluasan akses masyarakat terhadap layanan publik secara daring. Transformasi layanan publik melalui *e-government* juga menjadi bagian dari pengembangan *smart city*, di mana teknologi digunakan secara terintegrasi untuk mengoptimalkan tata kelola pemerintahan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini terlihat pada pemerintah daerah yang mulai menjadikan *e-government* sebagai program *smart city* untuk memperluas akses layanan publik dan meningkatkan efisiensi administrasi (Manalu dkk., 2024). Transformasi ini didukung oleh kerangka hukum, yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menetapkan standar dan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik. Perkembangan teknologi kemudian mendorong terbitnya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2021 tentang *Roadmap e-Government 2020–2024*, yang memperkuat arah kebijakan digitalisasi pelayanan publik di tingkat nasional hingga daerah.

Di Indonesia, salah satu konsep *smart city* dan *e-government* di tingkat lokal yang telah diimplementasikan adalah Jogja Smart Service (JSS) di Yogyakarta. JSS merupakan aplikasi layanan publik digital yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta untuk memfasilitasi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan, mulai dari pengaduan, informasi, hingga pengurusan administrasi kependudukan. Jogja Smart Service menjadi salah satu contoh konkrit inovasi *e-government* di tingkat lokal yang memanfaatkan teknologi untuk menyediakan akses informasi dan layanan secara cepat dan mudah kepada masyarakat. Aplikasi ini dirancang sebagai bagian dari upaya mewujudkan Yogyakarta sebagai kota cerdas yang mengedepankan kemudahan akses dan kualitas pelayanan. Namun, seiring dengan implementasi aplikasi ini, pengguna mengungkapkan berbagai keluhan terkait kualitas layanan, antarmuka aplikasi, hingga kecepatan respon.

Berdasarkan ulasan di Google Play Store hingga Desember 2025, aplikasi JSS mendapatkan rating rata-rata 3,8 dari 5 bintang, ditemukan banyak keluhan terkait lambatnya respon pelayanan, gangguan sistem, dan kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara tujuan digitalisasi

pelayanan dengan pengalaman nyata pengguna. Keluhan tersebut menjadi indikator adanya ruang untuk perbaikan yang perlu dicermati oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Menurut Trihandayani, Aknuranda, dan Mursityo (2018), melalui Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, kualitas layanan dan kualitas informasi memiliki peran penting dalam memengaruhi penggunaan atau niat penggunaan pengguna, sehingga menjadi elemen kunci dalam mengukur keberhasilan implementasi teknologi digital.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji aspek-aspek terkait JSS. Muna, Salsabila, dan Pradana (2024) mengkaji implementasi JSS dalam mendukung *smart city* dengan fokus pada integrasi fungsi layanan. Rifani dan Suryani (2025) menganalisis dan mendeskripsikan inovasi layanan *drive-thru* dalam kerangka JSS. Sementara itu, Ramadhani, Purnomo, dan Kasiwi (2020) menilai kualitas aplikasi JSS dari sisi fungsionalitas dan konsistensi. Namun, sebagian besar studi tersebut masih bersifat evaluatif terhadap aspek teknis dan administratif, belum banyak yang menyoroti perspektif pengguna secara langsung sebagai sumber data utama.

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan publik digital melalui Jogja Smart Service (JSS) berdasarkan ulasan pengguna? Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan Jogja Smart Service (JSS) berdasarkan perspektif pengguna dengan menggunakan kerangka teori e-GovQual, yang mencakup empat dimensi efisiensi, kepercayaan, keandalan, dan dukungan warga.

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur yang bersifat deskriptif. Data dikumpulkan dari ulasan pengguna (*user reviews*) aplikasi Jogja Smart Service (JSS) di platform Google Play Store hingga periode Desember 2025. Ulasan-ulasan tersebut dipilih secara purposif berdasarkan relevansinya dengan fokus penelitian, yaitu keluhan dan pengalaman pengguna terkait kualitas layanan digital. Fokus kajian diarahkan pada aplikasi Jogja Smart Service sebagai studi kasus konkret implementasi layanan publik digital di tingkat pemerintah daerah. Analisis dilakukan secara deskriptif dengan menggunakan kerangka teori e-GovQual yang dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012). Kerangka ini digunakan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas layanan berdasarkan empat dimensi utama, yaitu efisiensi (*efficiency*), kepercayaan (*trust*), keandalan (*reliability*), dan dukungan warga (*citizen support*). Temuan dari ulasan pengguna dikategorisasikan dan diinterpretasi sesuai dengan keempat dimensi tersebut untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan realitas pengguna serta memberikan gambaran mendalam mengenai tantangan kualitas layanan pada aplikasi JSS.

## Hasil dan Pembahasan

Analisis kualitas pelayanan publik digital pada aplikasi Jogja Smart Service (JSS) dilakukan dengan menggunakan model E-GovQual yang dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012), yang mencakup empat dimensi utama, yaitu

*efficiency, trust, reliability, dan citizen support.* Berdasarkan telaah terhadap ulasan pengguna di Google Play Store, hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan JSS secara umum belum optimal dan masih menghadapi berbagai kendala teknis maupun non teknis yang berdampak langsung pada pengalaman pengguna.

Pada dimensi *efficiency*, yang menilai kemampuan layanan digital dalam menghemat waktu dan tenaga pengguna melalui proses yang sederhana dan cepat, temuan menunjukkan kondisi yang berlawanan dengan tujuan awal digitalisasi. Ulasan pengguna mengungkapkan waktu pemuatan aplikasi yang lama meskipun menggunakan jaringan internet yang cepat, keterbatasan proses unggah dokumen yang hanya dapat dilakukan melalui kamera langsung, serta berbagai hambatan akses awal seperti gagal login, verifikasi yang terus gagal, dan fitur pengaturan ulang kata sandi yang tidak berfungsi. Kondisi ini menjadikan aplikasi JSS tidak efisien secara fungsional, karena alih-alih mempercepat layanan, aplikasi justru menciptakan *entry barrier* yang menghambat pengguna untuk mengakses layanan dasar. Efisiensi layanan digital mencakup kemudahan proses dan kecepatan layanan. Hambatan teknis dalam alur layanan dapat menurunkan efisiensi, sebagaimana ditemukan dalam inovasi *drive-thru* di JSS yang masih membutuhkan perbaikan dalam alur layanan (Rifani & Suryani, 2025).

Dimensi *trust* mencerminkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap keamanan, konsistensi, dan integritas sistem. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna terhadap JSS mengalami erosi pada level fundamental. Kegagalan verifikasi yang berulang, ketidakmampuan pengguna untuk mengakses data warga, serta tidak berfungsinya mekanisme pemulihan akun meskipun telah menggunakan email baru, menimbulkan keraguan terhadap kredibilitas sistem. Ketika prosedur keamanan dasar tidak berjalan dengan baik, pengguna cenderung meragukan kemampuan aplikasi dalam menangani layanan yang lebih sensitif. Dimensi *trust* ini sangat berhubungan dengan dimensi *reliability*, karena kepercayaan dibangun dari pengalaman layanan yang stabil dan konsisten. Kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintahan digital berkaitan erat dengan konsistensi fungsi aplikasi dan kejelasan layanan yang diberikan. Ketidakkonsistenan ini dapat menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap aplikasi JSS (Ramadhani, Purnomo & Kasiwi, 2020).

Dimensi *reliability* menjadi salah satu aspek yang paling bermasalah dalam implementasi JSS. *Reliability* merujuk pada kemampuan sistem dalam menyediakan layanan secara stabil, akurat, dan bebas gangguan teknis. Ulasan pengguna menunjukkan banyaknya bug yang menyebabkan fitur tidak dapat digunakan, aplikasi yang tidak bisa dibuka setelah pembaruan, hingga munculnya iklan yang tidak relevan dalam aplikasi pelayanan publik. Selain itu, fitur penting seperti CCTV dilaporkan lambat ketika diakses, meskipun memiliki manfaat yang tinggi bagi pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa infrastruktur teknis dan pemeliharaan aplikasi JSS belum memadai, sehingga aplikasi tidak dapat diandalkan sebagai saluran utama pelayanan publik digital. *Reliability* merupakan tolok ukur penting dalam kualitas layanan digital. Ketidakstabilan aplikasi dapat mengurangi efektivitas layanan, sebagaimana ditemukan dalam implementasi Jogja

Smart Service yang masih menghadapi kendala teknis dalam integrasi fungsinya (Muna, Salsabila & Pradana, 2024).

Pada dimensi *citizen support*, yang berkaitan dengan ketersediaan bantuan, kecepatan respon, dan kualitas interaksi antara penyedia layanan dan pengguna, hasil analisis menunjukkan bahwa dukungan layanan masih terbatas. Ulasan pengguna menyebutkan bahwa fitur bantuan hanya dilayani oleh sistem chatbot, bahkan pada jam kerja, tanpa adanya respons langsung dari petugas. Kondisi ini menyulitkan pengguna dalam menyelesaikan permasalahan teknis yang bersifat kompleks. Kemampuan institusi untuk memberikan dukungan teknis merupakan bagian penting dari efektivitas layanan digital. Ketiadaan dukungan langsung yang memadai memungkinkan permasalahan pengguna tidak terselesaikan secara optimal (Anggraini & Iqbal, 2020).

Secara komparatif, dimensi *citizen support* menunjukkan performa yang relatif lebih baik dibandingkan dimensi *efficiency* dan *reliability*, karena setidaknya telah tersedia sistem dukungan terstruktur yang memberikan respons cepat, meskipun belum solutif. Selain itu, dimensi *trust* juga dapat dikategorikan memiliki performa relatif lebih baik dibandingkan *efficiency* dan *reliability*. Meskipun mengalami banyak kegagalan prosedural, keberadaan mekanisme verifikasi dan pengaturan ulang kata sandi menunjukkan adanya upaya sistematis untuk menjaga keamanan pengguna. Kegagalan pada dimensi ini bersifat prosedural dan berpotensi diperbaiki melalui penyempurnaan sistem, berbeda dengan permasalahan pada dimensi *reliability* yang bersifat teknis-infrastruktur dan berdampak luas pada seluruh fungsi aplikasi.

Secara keseluruhan, hasil analisis mengungkap adanya ketidaksesuaian dalam implementasi Jogja Smart Service. Aplikasi yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi justru memperlambat proses layanan, sistem yang seharusnya dapat dipercaya menimbulkan keraguan, layanan yang diharapkan andal mengalami banyak gangguan, dan mekanisme dukungan yang seharusnya membantu pengguna belum mampu memberikan solusi yang memadai. Meskipun demikian, dimensi *citizen support* dan *trust* masih memiliki potensi untuk dikembangkan sebagai fondasi perbaikan layanan. Tanpa perbaikan mendasar pada keempat dimensi E-GovQual tersebut, tingkat pemanfaatan dan kepuasan masyarakat terhadap JSS akan tetap rendah, sehingga tujuan transformasi digital pelayanan publik sulit untuk tercapai.

## Penutup

Pemanfaatan aplikasi Jogja Smart Service (JSS) sebagai kanal pelayanan publik digital menunjukkan usaha Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mendorong digitalisasi pelayanan. Namun, berdasarkan analisis ulasan pengguna di Google Play Store dengan menggunakan kerangka E-GovQual, kualitas pelayanan JSS masih menghadapi sejumlah kendala yang mempengaruhi pengalaman pengguna. Permasalahan paling menonjol terdapat pada dimensi *reliability* dan *efficiency*, yang ditandai dengan seringnya gangguan teknis, kegagalan akses layanan, serta lambatnya kinerja aplikasi. Pada dimensi *citizen support*, keberadaan fitur bantuan belum sepenuhnya mampu memberikan

dukungan responsif dan solutif bagi pengguna. Sementara itu, dimensi trust relatif lebih baik, meskipun masih bersifat rentan terhadap permasalahan teknis yang berulang. Hal ini dilihat dari masih adanya tingkat pemanfaatan aplikasi serta pengakuan pengguna terhadap manfaat fitur-fitur layanan yang disediakan.

Berdasarkan temuan tersebut, peningkatan kualitas pelayanan JSS perlu difokuskan pada perbaikan sistem supaya stabil dan mengoptimalkan kinerja aplikasi supaya layanan dapat diakses dengan mudah. Selain itu, penguatan dukungan layanan pengguna melalui mekanisme bantuan yang lebih responsif dan melibatkan petugas secara langsung menjadi langkah penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna. Pengembangan aplikasi juga perlu memperhatikan aspek kemudahan pengguna serta pemerataan akses layanan.

## Referensi

- Anggraini, & Iqbal. (2020). The Utilization of Jogja Smart Service Application: an E-Readiness. *Jurnal GPP*.
- Jogja Smart Service. (2025). Review aplikasi Jogja Smart Service di Google Play Store. Diakses pada 18 Desember 2025
- Kim, J., Jung, Y., & Lee, K.-S. (2020). *Factors influencing the adoption of smart government services: Focusing on the mediating effect of value perception*. *Government Information Quarterly*, 37(1), 101-120.
- Manalu, M., Rahayu, D., & Rahayu, N. (2024). E-Government Sebagai Basis Program Smart City di Kota Bengkulu. *Jurnal STIA Bengkulu: Committe to Administration for Education Quality*, 10(1), 85–96.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2021). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2021 tentang Roadmap e-Government 2020–2024. *Jakarta: Kementerian PANRB*.
- Muna, S., Salsabila, A., & Pradana, A. (2024). Implementation of E-Government Jogja Smart Service in Supporting Smart City. *Jurnal JUAN*.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109.
- Putra, A. F., & Dewi, K. C. (2021). Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam layanan publik berbasis aplikasi: Kajian kasus pada pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 11(2), 45–58.

- Ramadhani, P., Purnomo, & Kasiwi, S. (2020). E-Government Assessment pada Kualitas Aplikasi Jogja Smart Service (JSS). *Jurnal PDP*.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. *Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara*.
- Rifani, & Suryani. (2025). Implementasi Layanan Kependudukan Melalui Inovasi Drive-Thru dalam Mendukung Pelaksanaan Jogja Smart Service. *Jurnal Kebijakan Publik*.
- Sundari, W., & Sartika, I. (2025). Advancing Public Service Quality through Indonesia's Electronic-Based Government System. *Esaprom (Electronic Social and Administrative Promotion)*.
- Trihandayani, L. H., Aknuranda, I., & Mursityo, Y. T. (2018). Penerapan Model Kesuksesan Delone dan Mclean pada Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(12), 7074–7082.