

INTISARI

Layanan publik konvensional yang mempersyaratkan tatap muka telah mulai digantikan layanan berbasis *online* melalui *website* dan aplikasi *mobile* melalui dukungan perkembangan teknologi informasi yang disebut dengan *e-government* dan *smart city*. Namun, dalam tataran praktis, inisiatif *e-government* pada negara berkembang, memiliki tingkat kegagalan total yang mencapai 35%. Kegagalan ini berujung pada kegagalan membentuk nilai publik dari *e-government*.

Penelitian ini mencoba menganalisis kesuksesan dari aplikasi/layanan *Jogja Smart Service* yang merupakan portal satu pintu untuk memperoleh layanan publik di Pemerintah Kota Yogyakarta secara *online* melalui sudut pandang masyarakat Kota Yogyakarta selaku pengguna langsung dari aplikasi/layanan tersebut. Perspektif penciptaan nilai publik digabungkan dengan *DeLone & McLean (D&M) IS Success Model* menjadi model yang diajukan dalam penelitian untuk menganalisis kesuksesan aplikasi/layanan JSS. Kepercayaan terhadap pemerintah menjadi dimensi nilai publik yang menjadi ukuran kesuksesan. Teknik *Partial Least Square – Structural Equation Modelling (PLS-SEM)* digunakan untuk menganalisis data penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan upaya pemerintah Kota Yogyakarta untuk membangun aplikasi/layanan JSS dalam rangka pelayanan publik secara *online* dapat diukur kesuksesannya melalui terciptanya kepercayaan terhadap pemerintah melalui penggunaan dan kepuasan pengguna dari aplikasi/layanan JSS. Penggunaan layanan ini dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Dimensi kualitas tersebut juga mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, baik positif maupun negatif. Pada akhirnya, model gabungan antara kesuksesan sistem informasi dan perspektif nilai publik dapat digunakan untuk mengukur kesuksesan dari inisiatif *e-government* dan *smart city* dari sudut pandang masyarakat selaku pengguna layanan publik.

Kata Kunci : *E-Government, Smart City, Jogja Smart Service, D&M IS Success Model, Nilai Publik*

ABSTRACT

Conventional public services that require face-to-face have begun to be replaced by online-based services through websites and mobile applications through the support of the development of information technology called e-government and smart city. However, in practical terms, e-government initiatives in developing countries, have a total failure rate of 35%. This failure led to the failure to shape the public value of e-government.

This study tries to analyze the success of the Jogja Smart Service application/service which is a one-stop portal to obtain public services at the Yogyakarta City Government online through the perspective of the people of Yogyakarta City as direct users of the application/service. The public value creation perspective is combined with the DeLone & McLean (D&M) IS Success Model to become the model proposed in the research to analyze the success of JSS applications/services. Trust in the government is a dimension of public value that is a measure of success. Partial Least Square – Structural Equation Modeling (PLS-SEM) technique was used to analyze the research data.

The results show that the efforts of the Yogyakarta City government to build JSS applications/services in the context of online public services can be a measured succesbygh creating trust in the government through the use and user satisfaction of JSS applications/services. The use of this service is influenced by system quality, information quality, and service quality. The quality dimension also affects the level of user satisfaction, both positive and negative. Finally, a combined model of information system success and a public value perspective can be used to measure the success of e-government and smart city initiatives from the point of view of the public as users of public services.

Keywords: E-Government, Smart City, Jogja Smart Service, D&M IS Success Model, Public Value