

## **PENGARUH APLIKASI *JOGJA SMART SERVICE* (JSS) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA YOGYAKARTA**

Oleh:

M. Givano Wendarta<sup>1</sup> Mailinda Eka Yuniza<sup>2</sup>

### **INTISARI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji pelaksanaan pelayanan publik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta dengan adanya aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) dan cara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan adanya aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) sesuai dengan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif-empiris, yang pada dasarnya menggabungkan antara pendekatan hukum normatif dengan adanya penambahan unsur empiris. Pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Yogyakarta melaksanakan pelayanan publik terhadap masyarakat dengan cukup baik menggunakan sistem *e-Government* melalui aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Yogyakarta meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara menuntun masyarakat untuk melakukan permohonan dan mendapatkan layanan melalui aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS), pembaharuan aplikasi dan disediakannya loket perbantuan untuk menunjang penggunaan aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS).

Kata kunci : Pelayanan publik, Aplikasi, *Jogja Smart Service*.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

<sup>2</sup> Dosen Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

## **THE IMPACT OF JOGJA SMART SERVICE APPLICATION TOWARDS PUBLIC SERVICE QUALITY ON INVESTMENT AND INTEGRATED ONE- STOP SERVICES AGENCY OF YOGYAKARTA**

By:

M. Givano Wendarta<sup>1</sup>Mailinda Eka Yuniza<sup>2</sup>

### ***ABSTRACT***

This study aims to find out and examine the implementation of public services by the Investment and One-Stop Services Office of the City of Yogyakarta with the Jogja Smart Service (JSS) application and the way the Yogyakarta City Investment and One-Stop Integrated Services Service improves the quality of public services with the Jogja Smart Service (JSS) application by the principles of speed, convenience, and affordability.

This study uses a normative-empirical approach, which combines normative legal approaches with empirical elements. Data collection was carried out by library research and field research. The data obtained were then analyzed using qualitative analysis methods.

The results indicated that the Yogyakarta City Investment and One-Stop Integrated Services Service (DPMPTSP) has carried out public services to the community quite well using the e-Government system through the Jogja Smart Service (JSS) application. The Yogyakarta City One-Stop Investment and Integrated Services Service (DPMPTSP) improves the quality of public services by guiding the public to apply and get services through the Jogja Smart Service (JSS) application, updating of applications, and providing assistance counters to support using the Jogja Smart Service (JSS) application.

Keywords : Public Service, Application, Jogja Smart Service.

---

<sup>1</sup> Student at the Faculty of Law, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

<sup>2</sup> Lecturer at the Faculty of Law, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.