

ABSTRAK

Tulisan ini berawal dari perkembangan *Good Governance* di Indonesia, pemerintah bukan lagi satu-satunya pemegang otoritas dalam pembuatan kebijakan tetapi setiap kebijakan mensyaratkan adanya kesepakatan dari pihak non-pemerintah. Oleh karena itu, keterlibatan aktor di luar pemerintah seperti masyarakat dan swasta sangat penting untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Dalam penyelenggaraan *Good Governance*, upaya meningkatkan partisipasi masyarakat harus dilakukan. Perkembangannya, hal ini kemudian membawa dampak perubahan dengan adanya pemanfaatan teknologi ke dalam instansi pemerintah. Perkembangan pemanfaatan teknologi tidak terbatas dalam pemerintahan digital, melainkan membentuk landasan interaksi pemerintah dengan masyarakat melalui *platform* digital yaitu tata kelola pemerintahan digital atau *e-Governance*. Penerapan *e-Governance* di Kota Yogyakarta ditunjukkan dengan adanya aplikasi *Jogja Smart Service*. Pada penelitian ini bertujuan untuk melihat dampak penerapan aplikasi *Jogja Smart service* terhadap partisipasi masyarakat di Kota Yogyakarta dan sejauh mana level partisipasi masyarakat dalam layanan pengaduan masyarakat di aplikasi *Jogja Smart Service*. Tulisan ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang melibatkan 8 (delapan) informan dari pihak Pemerintah Kota Yogyakarta yaitu Dinas Kominfosan dan Dinas PUPKP (Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman) serta juga pihak elemen masyarakat. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara *in-depth interview* kemudian dianalisis menggunakan teori *e-Governance* yang dikemukakan Bannister, F., dan Connolly, R. (2012) dan teori level partisipasi dalam media *website* oleh Tambouris, E., Kalampokis, E., dan Tarabanis, K (2008). Hasil penelitian menemukan bahwa penerapan aplikasi *Jogja Smart Service* meningkatkan pelayanan publik dan juga meningkatkan partisipasi masyarakat di Kota Yogyakarta. Aplikasi *Jogja Smart Service* ini memberikan kemudahan dalam mengakses layanan publik yang ada, serta masyarakat merasa lebih terbuka terhadap informasi dan mendapatkan pelayanan yang praktis dan efisien, transparan dan akuntabel dari pemerintah. Tetapi, dalam pelaksanaannya terdapat beberapa tantangan dan kendala seperti penyesuaian dengan kebutuhan pengguna, sosialisasi yang efektif, peningkatan keterampilan petugas maupun standar operasional prosedur, dan juga keterbatasan infrastruktur atau aksesibilitas teknologi. Selain itu, setelah di tinjau menggunakan level partisipasi masyarakat dalam media *website* Tambouris, level partisipasi masyarakat mencakup 1. *e-Informing*. 2. *e-Consulting*. 3. *e-Collaboration*. Oleh karena itu, level partisipasi yang terjadi masih belum maksimal karena belum mencakup konsep level partisipasi *e-Involving* dan *e-Empowerment*. Level partisipasi masyarakat tersebut menjelaskan bahwa, masyarakat hanya diberikan ruang untuk berkonsultasi kepada pemerintah dan melakukan kerjasama tetapi dimensi dalam pengambilan keputusan masih di tangan pemerintah.

Kata Kunci: e-Governance, Pelayanan Publik, Partisipasi Masyarakat, Aplikasi *Jogja Smart Service*

ABSTRACT

This writing starts from the development of Good Governance in Indonesia, where the government is no longer the sole authority in policy-making, but every policy requires agreement from non-governmental parties. Therefore, the involvement of actors outside the government such as the community and private sector is crucial to achieve good governance. In the implementation of Good Governance, efforts to increase community participation must be made. Consequently, this development brought about changes with the utilization of technology within government agencies. The development of technology utilization is not limited to digital governance but forms the basis of government interaction with the community through digital platforms, namely digital governance or e-Governance. The implementation of e-Governance in Yogyakarta City is demonstrated by the presence of the Jogja Smart Service application. This research aims to observe the impact of implementing the Jogja Smart Service application on community participation in Yogyakarta City and the extent of community participation levels in the community complaint service on the Jogja Smart Service application. This writing uses a qualitative research method with a case study approach involving 8 (eight) informants from the Yogyakarta City Government, namely the Department of Communication and Information and the Department of Public Works, Housing, and Settlement Areas, as well as community elements. Data collection was conducted through in-depth interviews and analyzed using the e-Governance theory proposed by Bannister, F., and Connolly, R. (2012) and the theory of participation levels in website media by Tambouris, E., Kalampokis, E., and Tarabanis, K (2008). The research found that the implementation of the Jogja Smart Service application improves public services and also increases community participation in Yogyakarta City. The Jogja Smart Service application provides ease of access to existing public services, and the community feels more open to information and receives practical and efficient, transparent, and accountable services from the government. However, in its implementation, there are several challenges and obstacles such as adaptation to user needs, effective socialization, improvement of officer skills and standard operating procedures, and also limitations of infrastructure or technology accessibility. In addition, after being reviewed using the level of community participation in Tambouris website media, community participation levels include 1. e-Informing. 2. e-Consulting. 3. e-Collaboration. Therefore, the level of participation that occurs is still not optimal because it does not yet include the concepts of e-Involving and e-Empowerment participation levels. The level of community participation explains that the community is only given space to consult with the government and collaborate, but the dimension in decision-making is still in the hands of the government.

Keywords: e-Governance, Public Services, Community Participation, Jogja Smart Service Application