

ABSTRAK

Pelayanan berbasis digital ditujukan untuk meningkatkan efektivitas dan menyederhanakan proses administratif yang panjang. Kota Yogyakarta menciptakan *superapp Jogja Smart Service* (JSS) untuk mendukung hal tersebut. Namun, dalam penerapannya masih ditemukan berbagai tantangan dan hambatan yang dialami masyarakat sebagai pengguna layanan seperti hambatan sistem dan pemanfaatan aplikasi yang rendah. Konsep beban administratif digunakan untuk mengidentifikasi hambatan dan tantangan yang dialami pengguna. Konsep ini mencakup 3 jenis biaya, yaitu biaya pembelajaran; kepatuhan; dan psikologis. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji beban administratif pada pengalaman pengguna JSS sehingga metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan fenomenologi untuk mengeksplorasi pengalaman pengguna secara mendalam. Penelitian ini menemukan 14 bentuk beban administratif yang dialami pengguna. Beban administratif dipicu oleh adanya biaya kepatuhan dan mempengaruhi munculnya biaya-biaya lain. Diantaranya kewajiban atau keharusan untuk menggunakan aplikasi JSS dan penolakan terhadap pelayanan menjadi alasan utama muncul biaya administratif. Alasan lainnya, efisiensi desain layanan digital yang belum ramah pengguna menjadi penyebab biaya lainnya. Selain itu, pengguna juga memerlukan dukungan dalam mengidentifikasi bagaimana layanan tersebut dapat membantu menyelesaikan permasalahan mereka secara langsung. Oleh karena itu, rekomendasi yang dapat ditawarkan meliputi: Optimalisasi Desain aplikasi; Peningkatan Integrasi sistem atau sinkronisasi data; optimalisasi fitur notifikasi; dan Peningkatan Kapasitas Literasi Digital dan Dukungan Pengguna.

Kata Kunci: *Layanan Publik Digital; Beban Administratif; Pengalaman Masyarakat*

ABSTRACT

Digital-based services are aimed at increasing effectiveness and simplifying lengthy administrative processes. Yogyakarta City created the Jogja Smart Service (JSS) superapp to support this. However, in its implementation, there are still various challenges and obstacles experienced by the community as service users such as system barriers and low application utilisation. The concept of administrative burden is used to identify barriers and challenges experienced by users. This concept includes 3 types of costs, namely learning; compliance; and psychological costs. This study aimed to examine administrative burden in JSS users' experiences, so the method used was qualitative with a phenomenological approach to explore users' experiences in depth. This research found 14 forms of administrative burden experienced by users. Administrative burden is triggered by compliance costs and affects the emergence of other costs. Among them, the obligation or necessity to use the JSS application and refusal of service are the main reasons for administrative costs. Another reason is that the design efficiency of digital services is not user-friendly. In addition, users also need support in identifying how the service can help solve their problems directly. Therefore, recommendations that can be offered include: Optimisation of application design; Improvement of system integration or data synchronisation; optimisation of notification features; and Improvement of digital literacy capacity and user support.

Keywords: *Digital Public Services; Administrative Burden; Public Experience*