



ANALISIS APLIKASI *SMART GOVERNANCE* DI INDONESIA (STUDI KASUS *SMART PROVINCE* DIY & JAWA BARAT)

Oleh:

Berlita Devika Putri
23/531057/PGE/01647

INTISARI

Perluasan konsep *smart city* menjadi *smart province* menjadi salah satu upaya Pemerintah Indonesia untuk mempercepat transformasi digital di seluruh wilayah. Provinsi Jawa Barat dan Provinsi DIY menjadi dua provinsi yang dipilih menjadi *pilot project* program *smart province* dan telah mengembangkan aplikasi digital terpadu, yaitu aplikasi Jogja Istimewa di Provinsi DIY dan aplikasi Sapawarga di Provinsi Jawa Barat. Pengembangan aplikasi bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik digital dan mendorong tata kelola yang lebih efisien sebagai bagian dari *smart governance*.

Fokus utama penelitian ini untuk memahami dan menganalisis ragam layanan yang disediakan, implementasi aplikasi, dan ulasan pengguna aplikasi *smart governance* pada studi kasus *smart province* di Provinsi DIY dan Jawa Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pada penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara mendalam kepada beberapa OPD yang terlibat dalam *smart governance*. Data sekunder diperoleh dari dokumentasi berbagai sumber sekunder dan metode *data scraping* untuk mendapatkan data ulasan pengguna aplikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Jogja Istimewa lebih menekankan pada penyediaan informasi dan pelayanan publik berbasis prioritas nasional, sedangkan Sapawarga memiliki pendekatan berbasis siklus hidup warga dengan integrasi berbagai program pelayanan. Implementasi di DIY menunjukkan pola birokrasi yang lebih terpusat dan formalistik, sementara di Jawa Barat bersifat lebih kolaboratif dan responsif terhadap dinamika lokal. Perbedaan konteks kelembagaan, kapasitas SDM, dan partisipasi pemangku kepentingan turut memengaruhi efektivitas pelaksanaan kebijakan di kedua provinsi. Analisis ulasan pengguna menunjukkan bahwa secara absolut aplikasi Sapawarga memiliki jumlah ulasan lebih banyak dibandingkan dengan aplikasi Jogja Istimewa. Namun, jika dibandingkan dengan jumlah penduduk masing-masing provinsi, partisipasi relatif pengguna DIY lebih tinggi.

Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan *smart governance* sangat ditentukan oleh sinergi antaraktor, kesiapan teknologi, komitmen pemerintah daerah, serta partisipasi masyarakat. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar penguatan tata kelola digital yang lebih adaptif, inklusif, dan berkelanjutan dalam kerangka pembangunan wilayah di Indonesia.

Kata Kunci: Aplikasi, Implementasi, Jogja Istimewa, Pelayanan Publik, Sapawarga, *Smart Governance*, *Smart Province*



ANALYSIS OF SMART GOVERNANCE APPLICATIONS IN INDONESIA (CASE STUDY OF SMART PROVINCE DIY & WEST JAVA)

By:

Berlita Devika Putri
23/531057/PGE/01647

ABSTRACT

The expansion of the smart city concept into the smart province initiative is one of the Indonesian government's efforts to accelerate digital transformation across regions. West Java and the Special Region of Yogyakarta (DIY) were selected as pilot provinces for the smart province program and have each developed integrated digital applications, Jogja Istimewa in DIY and Sapawarga in West Java. These applications aim to improve digital public services and promote more efficient governance as part of the smart province strategy.

This study focuses on understanding and analyzing the types of services offered, the implementation processes, and user reviews of smart governance applications in the case of DIY and West Java. The research employs a descriptive qualitative method, using both primary and secondary data. Primary data were collected through in-depth interviews with government agencies involved in smart governance, while secondary data were obtained from various documentation sources and user review data scraping from the applications.

The findings show that Jogja Istimewa emphasizes information provision and public services aligned with national priorities, whereas Sapawarga adopts a citizen life-cycle approach with integrated service programs. Implementation in DIY tends to be more centralized and formalistic, while in West Java it is more collaborative and responsive to local dynamics. Differences in institutional context, human resource capacity, and stakeholder engagement influence the effectiveness of policy implementation in each province. Analysis of user reviews reveals that Sapawarga received a higher absolute number of reviews compared to Jogja Istimewa. However, when adjusted for population size, the relative participation rate of users in DIY is higher than in West Java.

This study highlights that the success of smart governance is largely determined by multi-actor synergy, technological readiness, local government commitment, and citizen participation. These findings can serve as a basis for strengthening digital governance that is adaptive, inclusive, and sustainable within the broader framework of regional development in Indonesia.

Keywords: *Application, Implementation, Jogja Istimewa, Public Service, Sapawarga, Smart Governance, Smart Province*