



Studi Komparatif Pelayanan Publik Berbasis Smart City pada Aplikasi Jogja Smart Service dan Magesty

Emilia Zahra Narlita¹, Lintang Laila Medianti², Novita Putri Wijayanti³, Aisyah Dani Rosyada⁴, Aldeagustin Dwi Mulviani⁵

^{1,2,3,4,5} Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tidar

¹emilia.zahra.narlita@students.untidar.ac.id, ²lintang.laila.medianti@students.untidar.ac.id,

³novitaputri.w@students.untidar.ac.id, ⁴aldeagustin.dwi.mulviani@students.untidar.ac.id, ⁵aisyah.dani.rosyada@students.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pada sektor pelayanan publik. Transformasi tersebut diwujudkan melalui penerapan konsep *smart city* yang menempatkan *smart governance* sebagai salah satu dimensi penting dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan implementasi *smart governance* pada aplikasi Jogja Smart Service (JSS) di Kota Yogyakarta dan Magesty di Kota Magelang sebagai bentuk inovasi pelayanan publik berbasis *smart city*. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur (*literature review*) melalui pengumpulan data sekunder yang berasal dari artikel jurnal, buku, laporan penelitian, dan berbagai dokumen ilmiah yang relevan. Analisis dilakukan berdasarkan lima dimensi utama *smart governance*, yaitu kesiapan infrastruktur teknologi, kualitas sumber daya manusia, integrasi layanan digital, partisipasi masyarakat, dan kemampuan pemerintah dalam melakukan inovasi pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua aplikasi telah berkontribusi dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik melalui penyediaan layanan yang lebih mudah diakses, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun demikian, implementasi *smart governance* pada Jogja Smart Service menunjukkan tingkat optimalisasi yang lebih tinggi dibandingkan Magesty, terutama pada aspek integrasi layanan digital, kesiapan infrastruktur teknologi, partisipasi masyarakat, dan pengembangan inovasi pelayanan publik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan implementasi *smart governance* sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur digital, kualitas sumber daya manusia, serta komitmen pemerintah dalam melakukan pengembangan layanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Smart Governance, Smart City, Pelayanan Publik, Jogja Smart Service, Magesty.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, efektif, efisien, serta mudah diakses oleh masyarakat. Kondisi tersebut mendorong terjadinya transformasi digital dalam sektor publik sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan tata kelola pemerintahan. Pemanfaatan teknologi digital tidak lagi dipandang sebagai pelengkap, melainkan sebagai kebutuhan dalam menghadapi tuntutan masyarakat yang semakin dinamis. Menurut Zein dan Septiani (2025), transformasi digital dalam pemerintahan menjadi sarana penting untuk mewujudkan tata kelola yang lebih responsif, transparan, dan berbasis data.

Salah satu konsep yang berkembang dalam mendukung transformasi digital pemerintahan adalah *smart city*. Konsep ini menekankan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pengelolaan sumber daya yang lebih efektif dan berkelanjutan. Dalam implementasinya, *smart city* mencakup berbagai dimensi, salah satunya adalah *smart governance* yang berfokus pada tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik berbasis teknologi. *Smart governance* memungkinkan pemerintah menyediakan layanan yang lebih cepat, transparan, dan terintegrasi sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penerapan *smart governance* menjadi salah satu indikator penting dalam keberhasilan pembangunan *smart city* di berbagai daerah.

Kota Yogyakarta merupakan salah satu daerah yang telah menerapkan konsep *smart governance* melalui aplikasi Jogja Smart Service (JSS). Aplikasi ini dikembangkan sebagai platform pelayanan publik terintegrasi yang menghubungkan berbagai layanan pemerintahan dalam satu sistem digital. Masyarakat dapat mengakses layanan administrasi, pengaduan, informasi publik, layanan kedaruratan, hingga berbagai layanan lainnya melalui satu aplikasi. Keberadaan JSS menunjukkan komitmen Pemerintah Kota Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian Novriando dkk. (2020) menunjukkan bahwa JSS mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik karena berbagai layanan telah terintegrasi dalam satu platform yang mudah diakses masyarakat.

Selain Kota Yogyakarta, Kota Magelang juga mengembangkan pelayanan publik berbasis smart city melalui aplikasi Magesty (Magelang Smart City). Aplikasi ini dirancang untuk menyediakan berbagai layanan publik dan informasi pemerintahan secara digital guna mendukung reformasi birokrasi berbasis teknologi. Berbagai fitur yang tersedia dalam Magesty meliputi layanan kesehatan, pengaduan masyarakat, layanan darurat, informasi publik, dan berbagai kebutuhan masyarakat lainnya. Kehadiran aplikasi ini menunjukkan upaya Pemerintah Kota Magelang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Namun demikian, implementasi Magesty masih menghadapi beberapa tantangan, seperti optimalisasi sistem, literasi digital masyarakat, dan perluasan pemanfaatan layanan digital (Haq & Afrizal, 2024).

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji implementasi pelayanan publik digital pada kedua aplikasi tersebut. Penelitian Ramadhani dkk. (2020) menunjukkan bahwa kualitas aplikasi JSS berada pada kategori sangat baik berdasarkan indikator e-government yang digunakan. Sementara itu, penelitian Putri (2024) menemukan bahwa kualitas layanan Magesty secara umum telah berada pada kategori baik meskipun masih memerlukan peningkatan pada beberapa aspek teknis. Penelitian lainnya juga menunjukkan bahwa kedua aplikasi memiliki kontribusi positif dalam mendukung pelayanan publik berbasis smart city. Akan tetapi, sebagian besar penelitian tersebut hanya berfokus pada satu aplikasi atau satu daerah sehingga belum memberikan gambaran perbandingan yang komprehensif mengenai implementasi smart governance pada kedua platform tersebut.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) dalam kajian smart governance berbasis smart city. Penelitian terdahulu lebih banyak membahas efektivitas, kualitas layanan, atau optimalisasi aplikasi secara terpisah tanpa melakukan perbandingan antar daerah. Padahal, setiap daerah memiliki karakteristik, sumber daya, dan strategi implementasi yang berbeda dalam mengembangkan pelayanan publik digital. Perbedaan tersebut berpotensi menghasilkan tingkat keberhasilan dan tantangan implementasi yang juga berbeda. Oleh karena itu, diperlukan penelitian komparatif yang mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan smart governance pada berbagai konteks daerah.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada analisis komparatif implementasi smart governance pada dua aplikasi pelayanan publik berbasis smart city, yaitu Jogja Smart Service (JSS) dan Magesty. Analisis dilakukan berdasarkan beberapa aspek utama yang memengaruhi keberhasilan smart governance, meliputi kesiapan infrastruktur teknologi, kualitas sumber daya manusia, integrasi layanan digital, partisipasi masyarakat, serta kemampuan pemerintah dalam melakukan inovasi pelayanan publik. Pendekatan tersebut memungkinkan penelitian menghasilkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai praktik smart governance pada kedua daerah. Selain itu, penelitian ini dapat mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan masing-masing aplikasi dalam mendukung pelayanan publik digital. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis maupun praktis dalam pengembangan pelayanan publik berbasis smart city di Indonesia.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi smart governance pada aplikasi Jogja Smart Service dan Magesty dalam pelayanan publik berbasis smart city serta membandingkan penerapan smart governance pada kedua aplikasi tersebut. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik digital yang lebih efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya kajian akademik mengenai smart governance dalam konteks administrasi publik dan transformasi digital pemerintahan. Temuan penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah yang sedang atau akan mengembangkan layanan publik berbasis smart city. Dengan demikian, implementasi smart governance di masa mendatang dapat berjalan secara lebih optimal dan berkelanjutan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur (*literature review*). Metode ini dipilih karena penelitian berfokus pada analisis dan perbandingan implementasi *smart governance* dalam pelayanan publik melalui aplikasi Jogja Smart Service (JSS) di Kota Yogyakarta dan Magesty di Kota Magelang. Melalui pendekatan studi literatur, peneliti dapat mengkaji secara sistematis berbagai hasil penelitian terdahulu, buku referensi, laporan pemerintah, serta publikasi ilmiah lainnya yang berkaitan dengan *smart governance*, *smart city*, transformasi digital, dan inovasi pelayanan publik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengidentifikasi persamaan, perbedaan, peluang, dan tantangan implementasi *smart governance* pada kedua daerah yang diteliti.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang diperoleh dari artikel jurnal ilmiah, buku referensi, prosiding, laporan pemerintah, dan berbagai publikasi yang relevan dengan topik penelitian. Pemilihan sumber data dilakukan berdasarkan kesesuaian dengan fokus penelitian serta kontribusinya dalam menjelaskan implementasi *smart governance* pada pelayanan publik digital. Literatur yang digunakan mencakup penelitian mengenai Jogja Smart Service, Magesty, *smart city*, *smart governance*, dan transformasi digital pemerintahan. Seluruh data yang terkumpul kemudian dikelompokkan sesuai dengan kebutuhan analisis penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dengan cara mengidentifikasi, membaca, mengkaji, dan mengumpulkan berbagai sumber literatur yang relevan. Data yang diperoleh dianalisis

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.10313>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

menggunakan model analisis data kualitatif Miles dan Huberman yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif dan matriks perbandingan untuk mempermudah proses interpretasi. Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan pola dan temuan yang diperoleh dari hasil analisis literatur.

Analisis penelitian difokuskan pada lima dimensi utama *smart governance*, yaitu kesiapan infrastruktur teknologi, kualitas sumber daya manusia, integrasi layanan digital, partisipasi masyarakat, dan kemampuan pemerintah dalam melakukan inovasi pelayanan publik. Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai indikator untuk membandingkan implementasi *smart governance* pada aplikasi Jogja Smart Service dan Magesty. Melalui analisis komparatif tersebut, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi keunggulan, kelemahan, serta tantangan yang dihadapi masing-masing daerah dalam mengembangkan pelayanan publik berbasis *smart city*. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan publik digital secara berkelanjutan.

3. Hasil dan Pembahasan

Kesiapan Infrastruktur Teknologi

Kesiapan infrastruktur teknologi merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan implementasi *smart governance* dalam pelayanan publik berbasis digital. Infrastruktur teknologi yang memadai memungkinkan pemerintah menyediakan layanan yang terintegrasi, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Menurut Lubis dkk. (2024), infrastruktur digital yang baik menjadi fondasi penting dalam mendukung efektivitas tata kelola pemerintahan berbasis teknologi. Ketersediaan jaringan internet, sistem informasi yang terintegrasi, serta dukungan teknis yang berkelanjutan menjadi komponen penting dalam mendukung transformasi digital pemerintahan. Oleh karena itu, kesiapan infrastruktur teknologi tidak hanya diukur dari ketersediaan perangkat keras dan perangkat lunak, tetapi juga dari kemampuan pemerintah dalam mengelola dan mengembangkan teknologi secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil kajian literatur, implementasi Jogja Smart Service (JSS) menunjukkan tingkat kesiapan infrastruktur teknologi yang relatif lebih baik dibandingkan Magesty. JSS telah mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu platform digital yang didukung oleh infrastruktur teknologi yang memadai. Pemerintah Kota Yogyakarta juga menyediakan berbagai fasilitas pendukung, seperti jaringan internet publik dan dukungan teknis pada sejumlah unit pelayanan. Kondisi tersebut memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan secara lebih mudah dan efisien melalui satu aplikasi. Selain itu, keberadaan sistem yang terintegrasi menunjukkan adanya komitmen pemerintah dalam mengembangkan pelayanan publik berbasis teknologi secara berkelanjutan.

Sementara itu, implementasi Magesty menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Magelang telah memiliki fondasi infrastruktur digital yang cukup baik dalam mendukung pelayanan publik. Berbagai layanan publik telah tersedia dalam aplikasi dan dapat diakses oleh masyarakat melalui perangkat digital. Namun demikian, beberapa penelitian menunjukkan masih adanya kendala berupa pembaruan sistem yang belum optimal, gangguan teknis pada layanan tertentu, serta keterbatasan jangkauan pemanfaatan layanan digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan infrastruktur teknologi saja belum cukup untuk menjamin keberhasilan implementasi *smart governance*. Oleh karena itu, diperlukan upaya pengembangan dan pemeliharaan infrastruktur secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan publik digital dapat terus meningkat.

Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi *smart governance*. Transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya membutuhkan teknologi yang canggih, tetapi juga sumber daya manusia yang mampu mengelola dan memanfaatkan teknologi tersebut secara optimal. Menurut Mastarida dkk. (2022), keberhasilan transformasi digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, literasi digital, serta kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas aparatur pemerintah dan masyarakat menjadi aspek yang tidak dapat dipisahkan dari pengembangan layanan publik digital. Semakin tinggi kualitas sumber daya manusia, semakin besar peluang keberhasilan implementasi *smart governance*.

Hasil analisis menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Yogyakarta telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi JSS. Upaya tersebut dilakukan melalui kegiatan sosialisasi, edukasi, dan pendampingan kepada masyarakat agar mampu memanfaatkan layanan digital secara optimal. Program tersebut berkontribusi terhadap meningkatnya tingkat penggunaan aplikasi serta pemahaman masyarakat mengenai layanan publik berbasis digital. Selain itu, aparatur pemerintah juga didukung oleh sistem kerja yang telah beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia menjadi salah satu faktor yang mendukung keberhasilan implementasi JSS.

Di sisi lain, implementasi Magesty masih menghadapi beberapa tantangan yang berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa literasi digital masyarakat belum merata, terutama pada kelompok usia tertentu yang masih terbiasa menggunakan layanan konvensional. Selain itu, peningkatan kapasitas aparatur pengelola layanan digital masih diperlukan agar kualitas pelayanan dapat berjalan lebih optimal. Kesenjangan kemampuan digital tersebut berpengaruh terhadap tingkat pemanfaatan layanan publik berbasis teknologi. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi digital bagi aparatur dan masyarakat perlu menjadi prioritas dalam pengembangan *smart governance* di Kota Magelang.

Integrasi Layanan Digital

Integrasi layanan digital merupakan salah satu karakteristik utama dalam implementasi *smart governance*. Integrasi layanan memungkinkan berbagai jenis pelayanan publik dihubungkan ke dalam satu sistem yang saling terintegrasi sehingga meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Menurut Ilyasi (2025), integrasi layanan digital dapat membantu pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyederhanaan proses administrasi dan kemudahan akses informasi. Selain itu, integrasi layanan juga mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih cepat dan berbasis data. Dengan demikian, tingkat integrasi layanan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi *smart governance*.

Berdasarkan hasil kajian, JSS menunjukkan tingkat integrasi layanan yang relatif lebih tinggi dibandingkan Magesty. Berbagai layanan administrasi, pengaduan masyarakat, informasi publik, dan layanan pemerintahan lainnya telah diintegrasikan ke dalam satu aplikasi. Integrasi tersebut memudahkan masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan tanpa harus mengakses banyak platform yang berbeda. Selain meningkatkan kemudahan akses, sistem yang terintegrasi juga membantu pemerintah dalam mengelola pelayanan secara lebih efektif. Oleh karena itu, JSS dapat dikatakan berhasil menerapkan konsep integrasi layanan digital dalam mendukung pelayanan publik berbasis *smart city*.

Sementara itu, Magesty juga menyediakan berbagai layanan publik digital yang dapat diakses masyarakat melalui satu aplikasi. Layanan tersebut mencakup informasi publik, layanan kesehatan, pengaduan masyarakat, dan berbagai kebutuhan pelayanan lainnya. Namun demikian, beberapa penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi integrasi layanan masih perlu ditingkatkan agar seluruh layanan dapat berjalan secara lebih efektif dan terhubung secara optimal. Masih terdapat beberapa kendala yang berkaitan dengan keandalan sistem dan kualitas akses layanan digital. Oleh karena itu, penguatan integrasi layanan menjadi salah satu langkah penting dalam pengembangan Magesty ke depan.

Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat merupakan salah satu elemen penting dalam implementasi *smart governance* karena mencerminkan keterlibatan warga dalam proses pelayanan publik berbasis digital. Konsep *smart governance* tidak hanya menekankan penggunaan teknologi oleh pemerintah, tetapi juga mendorong terciptanya interaksi yang aktif antara pemerintah dan masyarakat. Menurut Lubis dkk. (2024), partisipasi masyarakat berperan dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan karena memungkinkan pemerintah memperoleh masukan, aspirasi, dan umpan balik secara langsung dari pengguna layanan. Tingkat partisipasi masyarakat yang tinggi menunjukkan bahwa layanan digital yang disediakan telah mampu menjawab kebutuhan publik. Oleh karena itu, partisipasi masyarakat menjadi salah satu indikator keberhasilan implementasi *smart governance* dalam pelayanan publik.

Berdasarkan hasil kajian literatur, tingkat partisipasi masyarakat dalam penggunaan Jogja Smart Service (JSS) tergolong cukup tinggi dibandingkan dengan Magesty. JSS telah dimanfaatkan secara luas oleh masyarakat Kota Yogyakarta untuk mengakses berbagai layanan publik, menyampaikan pengaduan, serta memperoleh informasi pemerintahan secara cepat dan mudah. Tingginya tingkat pemanfaatan aplikasi ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki tingkat kepercayaan yang baik terhadap layanan digital yang disediakan pemerintah daerah. Selain itu, keberadaan fitur pengaduan dan komunikasi publik memungkinkan masyarakat berinteraksi secara langsung dengan pemerintah dalam menyampaikan berbagai kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa implementasi JSS telah mampu mendorong keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital.

Di sisi lain, partisipasi masyarakat dalam penggunaan Magesty masih menghadapi beberapa tantangan yang perlu diperhatikan. Meskipun aplikasi ini telah menyediakan berbagai layanan publik yang dapat diakses secara digital, tingkat pemanfaatannya masih belum optimal pada beberapa kelompok masyarakat. Rendahnya literasi digital, keterbatasan pemahaman terhadap fitur aplikasi, serta kebiasaan menggunakan layanan konvensional menjadi faktor yang memengaruhi tingkat penggunaan layanan digital tersebut. Selain itu, beberapa penelitian menunjukkan bahwa sebagian masyarakat lebih memilih menggunakan media sosial atau saluran komunikasi lain dibandingkan aplikasi resmi pemerintah daerah. Oleh karena itu, peningkatan partisipasi masyarakat memerlukan strategi yang lebih komprehensif melalui sosialisasi, edukasi digital, dan penguatan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Kemampuan Pemerintah dalam Melakukan Inovasi Pelayanan Publik

Kemampuan pemerintah dalam melakukan inovasi pelayanan publik merupakan faktor yang menentukan keberlanjutan implementasi *smart governance*. Inovasi pelayanan publik diperlukan untuk menyesuaikan layanan dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat yang terus berubah. Menurut Zein dan Septiani (2025), transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi baru, tetapi juga mencakup perubahan cara kerja, budaya organisasi, dan pola pelayanan yang lebih berorientasi pada masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk terus melakukan pembaruan dan pengembangan layanan agar pelayanan publik tetap relevan dan efektif. Kemampuan berinovasi menjadi indikator penting dalam menilai kualitas tata kelola pemerintahan berbasis digital.

Hasil analisis menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Yogyakarta memiliki kemampuan inovasi yang relatif lebih baik dalam pengembangan pelayanan publik digital. Hal ini terlihat dari konsistensi pemerintah dalam mengembangkan Jogja Smart Service sebagai platform layanan publik yang terintegrasi dan berkelanjutan. Berbagai layanan baru terus ditambahkan ke dalam aplikasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Selain itu, pemerintah juga melakukan pengembangan sistem secara berkala guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan pengguna. Upaya tersebut menunjukkan bahwa inovasi tidak hanya dilakukan pada tahap awal pengembangan aplikasi, tetapi juga menjadi bagian dari strategi jangka panjang dalam mendukung implementasi *smart city*.

Sementara itu, Pemerintah Kota Magelang juga menunjukkan komitmen dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Magesty dan berbagai program digital lainnya. Kehadiran aplikasi tersebut merupakan bentuk adaptasi pemerintah terhadap perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih cepat dan mudah diakses. Namun demikian, proses inovasi masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan anggaran, kebutuhan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta perlunya penguatan koordinasi antarinstansi. Tantangan tersebut dapat memengaruhi kecepatan dan efektivitas pengembangan layanan digital di masa mendatang. Oleh karena itu, diperlukan dukungan kebijakan dan sumber daya yang memadai agar inovasi pelayanan publik dapat berkembang secara berkelanjutan.

Perbandingan Implementasi Smart Governance pada Jogja Smart Service dan Magesty

Berdasarkan hasil analisis terhadap aspek kesiapan infrastruktur teknologi, kualitas sumber daya manusia, integrasi layanan digital, partisipasi masyarakat, dan kemampuan inovasi pemerintah, implementasi *smart governance* pada Jogja Smart Service (JSS) dan Magesty menunjukkan karakteristik yang berbeda. Secara umum, kedua aplikasi merupakan bentuk komitmen pemerintah daerah dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik melalui penerapan konsep *smart city*. Keduanya memiliki tujuan yang sama, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Namun demikian, tingkat kematangan implementasi pada masing-masing aplikasi menunjukkan hasil yang berbeda. Perbedaan tersebut dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya, kapasitas organisasi, serta strategi pengelolaan layanan digital yang diterapkan oleh masing-masing pemerintah daerah.

Pada aspek infrastruktur teknologi dan integrasi layanan digital, JSS menunjukkan tingkat kesiapan yang lebih tinggi dibandingkan Magesty. JSS berhasil mengintegrasikan berbagai layanan publik ke dalam satu platform yang mudah diakses dan didukung oleh infrastruktur yang relatif lebih matang. Kondisi tersebut memungkinkan masyarakat memperoleh berbagai layanan secara cepat, efisien, dan terpusat dalam satu aplikasi. Sementara itu, Magesty telah memiliki berbagai layanan digital yang cukup beragam, namun masih menghadapi beberapa kendala terkait optimalisasi sistem dan pengembangan infrastruktur. Perbedaan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *smart governance* sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah dalam mengembangkan dan memelihara ekosistem layanan digital secara berkelanjutan.

Dari aspek partisipasi masyarakat dan inovasi pelayanan publik, JSS juga menunjukkan hasil yang lebih optimal dibandingkan Magesty. Tingkat penggunaan aplikasi yang tinggi serta adanya interaksi aktif antara masyarakat dan pemerintah menunjukkan bahwa JSS telah diterima dengan baik oleh masyarakat. Sebaliknya, Magesty masih menghadapi tantangan berupa rendahnya literasi digital pada sebagian kelompok masyarakat dan tingkat pemanfaatan layanan yang belum maksimal. Meskipun demikian, Magesty tetap memiliki potensi yang besar untuk berkembang karena telah memiliki fondasi layanan digital yang cukup baik. Dengan dukungan infrastruktur yang lebih kuat, peningkatan kualitas sumber daya manusia, dan strategi pengembangan yang berkelanjutan, Magesty berpeluang meningkatkan kualitas implementasi *smart governance* pada masa mendatang.

Dampak Implementasi Smart Governance terhadap Pelayanan Publik

Implementasi *smart governance* melalui Jogja Smart Service dan Magesty memberikan berbagai dampak positif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu dampak yang paling terlihat adalah meningkatnya efisiensi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital. Berbagai layanan yang sebelumnya dilakukan secara

manual kini dapat diakses melalui platform digital sehingga mampu mengurangi waktu, biaya, dan prosedur birokrasi yang panjang. Selain itu, integrasi layanan dalam satu sistem juga membantu pemerintah dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan pelayanan publik. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu menciptakan proses pelayanan yang lebih modern dan efisien.

Selain meningkatkan efisiensi, implementasi *smart governance* juga memberikan dampak terhadap kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat. Kehadiran aplikasi JSS dan Magesty memungkinkan masyarakat memperoleh berbagai layanan publik tanpa harus datang secara langsung ke kantor pemerintahan. Masyarakat dapat mengakses informasi, menyampaikan pengaduan, serta memanfaatkan berbagai layanan administrasi kapan saja dan dari mana saja. Kemudahan tersebut menjadi salah satu keuntungan utama dari penerapan pelayanan publik berbasis digital. Dengan demikian, teknologi berperan penting dalam mendekatkan layanan pemerintah kepada masyarakat secara lebih efektif.

Di samping berbagai manfaat yang diperoleh, implementasi *smart governance* juga menghadapi sejumlah tantangan yang perlu menjadi perhatian pemerintah daerah. Kesenjangan literasi digital, keterbatasan infrastruktur teknologi, keamanan data, serta kesiapan sumber daya manusia masih menjadi hambatan dalam optimalisasi layanan digital. Selain itu, keberhasilan transformasi digital memerlukan evaluasi dan pengembangan sistem secara berkelanjutan agar mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu terus memperkuat infrastruktur digital, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, dan memperluas partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan digital. Upaya tersebut penting untuk memastikan bahwa implementasi *smart governance* dapat memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di masa depan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, implementasi *smart governance* pada aplikasi Jogja Smart Service (JSS) dan Magesty menunjukkan bahwa kedua pemerintah daerah telah memanfaatkan teknologi digital sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pendekatan *smart city*. Implementasi tersebut tercermin dari penyediaan berbagai layanan publik berbasis digital yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi, menyampaikan pengaduan, dan mengakses layanan pemerintahan secara lebih cepat, mudah, dan efisien. Analisis terhadap aspek kesiapan infrastruktur teknologi, kualitas sumber daya manusia, integrasi layanan digital, partisipasi masyarakat, dan kemampuan inovasi pemerintah menunjukkan bahwa kedua aplikasi telah berkontribusi dalam mendukung transformasi digital pemerintahan. Pemanfaatan teknologi informasi juga mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, implementasi *smart governance* melalui JSS dan Magesty telah menjadi bagian penting dalam upaya modernisasi pelayanan publik di tingkat daerah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *smart governance* pada Jogja Smart Service relatif lebih optimal dibandingkan Magesty. Keunggulan JSS terlihat pada tingkat integrasi layanan yang lebih baik, kesiapan infrastruktur teknologi yang lebih matang, tingkat partisipasi masyarakat yang lebih tinggi, serta kemampuan pemerintah dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik secara berkelanjutan. Sementara itu, Magesty telah memiliki fondasi yang cukup baik dalam mendukung pelayanan publik digital, terutama dari aspek kebijakan, koordinasi, dan penyediaan layanan berbasis teknologi. Namun demikian, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti optimalisasi sistem layanan, peningkatan infrastruktur teknologi, serta penguatan literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia, pengembangan infrastruktur, dan evaluasi layanan secara berkelanjutan menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi *smart governance* di Kota Magelang.

Secara keseluruhan, implementasi *smart governance* melalui JSS dan Magesty memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi pelayanan publik, kemudahan akses layanan bagi masyarakat, transparansi informasi, serta responsivitas pemerintah daerah. Masyarakat dapat memperoleh berbagai layanan publik secara lebih praktis tanpa harus datang langsung ke instansi pemerintah, sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu, pemanfaatan teknologi digital juga memperkuat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat melalui berbagai fitur interaktif yang tersedia pada aplikasi. Meskipun masih terdapat sejumlah tantangan dalam implementasinya, pengembangan layanan publik berbasis digital tetap memiliki potensi yang besar untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu terus memperkuat integrasi layanan, meningkatkan literasi digital masyarakat, dan mengembangkan inovasi pelayanan publik agar implementasi *smart governance* dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena menggunakan metode studi literatur yang mengandalkan data sekunder dari berbagai sumber ilmiah. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode penelitian lapangan melalui wawancara, observasi, atau penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan digital agar memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai implementasi *smart governance* dalam praktik

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.10313>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

pelayanan publik. Selain itu, penelitian berikutnya dapat memperluas objek kajian dengan membandingkan lebih banyak aplikasi pelayanan publik berbasis *smart city* dari berbagai daerah di Indonesia. Penambahan variabel seperti kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan digital, keamanan data, dan tingkat adopsi teknologi juga dapat dilakukan untuk menghasilkan analisis yang lebih komprehensif. Dengan demikian, penelitian di masa mendatang diharapkan mampu memberikan kontribusi yang lebih luas terhadap pengembangan konsep *smart governance* dan transformasi digital pelayanan publik.

Reference

- Anisa, C. F., & Hidayat, B. (2023). Penerapan Smart City Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kota Magelang. *Wacana Paramarta: Jurnal Ilmu Hukum*, 22(1), 54–60.
- Aulia, A. A., Alifia, N. P., Purnama, A. Y., Kurniawan, W. N., & Nugraha, J. T. (2024). Penerimaan Magesty Public Service: Perspektif Decomposed Theory Of Reasoned Action. *Journal Of Governance And Public Administration*, 1(3), 311–321.
- Gumilar, M. G. (2019). Inovasi Pemerintah Daerah Jogja Smart Service Dalam Menciptakan Smart And Liveable City Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Gama Societa*, 3(1), 19–27.
- Haq, M. H. Z., & Afrizal, T. (2025). Optimalisasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Aplikasi Magesty (Magelang Smart City) Di Kota Magelang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 14(3), 125–139.
- Ilyasi, A. (2025). *Governansi Digital: Transformasi Digital Dalam Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Widina.
- Karomah, R. W., Radhitya, F. R., Fathanah, N. N., & Gitasafira, I. I. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Digital Pada Jogja Smart Service (JSS) Menggunakan Metode E-Govqual: Studi Literatur Berbasis Review Play Store. *Journal Of Public Administration And Governance Insights (PAGI)*, 127–133.
- Lubis, S., Mustanir, A., Nonci, N., Muliani, S., Nur, M., Demak D, H., Jabbar, A., Irwan, Sundari, Sellang, K., Sinrang, A., Ikkbal, M., Ibrahim, M., Ali, A., Sapri, Asad, M. A., & Uceng, A. (2024). *Smart Governance: Integrasi Teknologi Informasi Untuk Tata Kelola Pemerintahan Berkelanjutan*. Widina Media Utama.
- Mastarida, F., Sahir, S. H., Hasibuan, A., Siagian, V., Hariningsih, E., Fajrillah, F., ... & Pakpahan, A. F. (2022). *Strategi Transformasi Digital*.
- Novriando, A., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). Efektivitas “Jogja Smart Service” Terhadap Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(2), 68–75.
- Nurauliana, R., Jumanah, J., Fadillah, S., & Diana, S. (2023). Perbandingan Implementasi Program Smart City Di Pulau Jawa Dan Sumatera. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 9(1), 1–12.
- Putri, N. A. K. (2024). *Kualitas Layanan Aplikasi Magelang Smart City (MAGESTY) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Magelang Provinsi Jawa Tengah* (Doctoral Dissertation, IPDN).
- Ramadhani, R., Purnomo, E. P., & Kasiwi, A. N. (2020). E-Government Assessment Pada Kualitas Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 5(2).
- Tim Penyusun. (2023). *Kajian Pengembangan Sistem Smart Governance Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Masyarakat Tahun 2023*. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Palembang.
- Wibisono, B. S., & Handoko, S. (2020). Program Jogja Smart City Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Sosio-Kultural. *Jurnal Kewarganegaraan*, 4(1), 66–74.
- Winarsih, A. S., & Kencono, D. S. (2022). Penerapan Jogja Smart Service Dalam Pengaplikasian Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Kota Yogyakarta. Dalam *Prosiding Seminar Nasional Program Pengabdian Masyarakat*.
- Yuliani, L. A. M., & Woyanti, N. (2024). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kota Magelang Berbasis Smart City* (Doctoral Dissertation, Universitas Diponegoro).
- Zein, H. H. M., & Septiani, S. (2025). *Smart Governance: Transformasi Digital Dalam Perencanaan Pembangunan Daerah*. Sada Kurnia Pustaka.