

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejak akhir tahun 2019 (*Coronavirus Disease 2019*) hingga tepatnya tahun 2022 pandemi masih belum tertuntaskan diseluruh dunia termasuk Indonesia. *World Health Organization* (WHO) menetapkan Pandemi Covid-19 banyak membawa dampak terhadap aspek kehidupan, seperti pada aspek ekonomi, kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan serta pelayanan publik masyarakat [1]. Di Indonesia, pandemi *covid* telah memaksa bahkan mengubah kebiasaan masyarakat, budaya, adapun sistem yang ada. Dalam upaya memutus penyebaran rantai *Covid-19*, Pemerintah Indonesia mulai memberlakukan beberapa kebijakan[2]. mulai dari memakai masker, mencuci tangan bahkan kontak perseorangan yang dibatasi demi menekan angka penularan *Covid-19* dengan berbagai cara khususnya dalam pelayanan publik yang tidak mungkin ditinggalkan pemerintah, sehingga munculnya upaya masif pemerintah dengan mengembangkan teknologi agar pelayanan publik dapat di mobilitas tanpa harus bertatap muka secara langsung salah satunya demi menekan paparan *Covid-19*.

Di Yogyakarta khususnya, pemerintah daerah merilis sebuah aplikasi yang bernama *Jogja Smart Service* (JSS) yang dirilis pada hari ulang tahun kota Yogyakarta yang ke-71 yang jatuh pada tanggal 7 Juni 2018 Aplikasi tersebut dibuat oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta. Aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) adalah sebuah upaya dari pemerintah Kota Yogyakarta jauh sebelum adanya *Covid-19*, sebagai bentuk dari program Kota Pintar dimana Kota Yogyakarta dan segala isinya dapat diintegrasikan dari jauh dimana mobilitas informasi dapat dikendalikan ataupun didapatkan lebih cepat sebagaimana seperti kota-kota lain di Indonesia contohnya Jakarta. Aplikasi ini adalah sebuah transformasi baru, pada pelayanan publik yang bermula konvensional dimana masyarakat apabila memerlukan pelayanan pemerintah ke kantor dinas terkait namun sekarang di digitalisasi agar arus pelayanan dan informasi publik di Kota Yogyakarta dapat diakses lebih cepat dan *real-time*

dengan hanya menggunakan aplikasi yang ada sehingga tidak perlu harus menelepon ataupun dengan pesan singkat tapi semua kebutuhannya sudah tersedia dalam satu aplikasi yang dapat diakses melalui smartphone atau telepon genggang ataupun melalui website [3].

Dalam penggunaan *Jogja Smart Service* (JSS) pengguna diharuskan memiliki akun agar dapat mengoperasikan aplikasi yang tersedia. Namun kadang ketidaksiapan Sumber Daya Manusia (SDM) dan kurangnya informasi mengenai keberadaan aplikasi tersebut membuat ketidaktahuan atau tertinggalnya informasi sehingga banyak orang tidak mampu menggunakan aplikasi tersebut [4].

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini, antara lain:

1. Apakah fungsionalitas Aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) di masa Pandemi *Covid-19* sesuai dengan kinerja yang diharapkan?
2. Bagaimana penambahan fitur yang diberikan *Jogja Smart Service* (JSS) terkait fitur informasi dan pendaftaran vaksinasi *Covid-19*?

C. Tujuan Penelitian (cek dengan pertanyaan)

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi serta menganalisis kinerja aplikasi atau website *Jogja Smart Service* (JSS) di masa Pandemi *Covid-19* dalam urusan pemerintahan Kota Yogyakarta dalam penanganan pemerintahan dan informasi perihal *Covid-19*.
2. Mengetahui respon atau tanggapan masyarakat terhadap aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) sebagai solusi informasi *smart city & mengenal Covid-19* khususnya di Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil kajian ini mampu menambah ilmu pengetahuan dan sebagai masukan bagi pihak *Jogja Smart Service* (JSS) dan Pemerintah Kota Yogyakarta

selaku pengembang aplikasi dapat mengembangkan aplikasi agar memudahkan *user* dalam pengoperasian dan fungsionalitas sesuai dengan kebutuhan.

2. Hasil dari penelitian ini menjadi sarana informasi bagi pengguna baru atau masyarakat untuk menjadi sumber daya masyarakat (SDM) melek teknologi dalam mempersiapkan diri menghadapi *smart city* dan mampu menggunakan aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) lebih baik.

E. Batasan Penelitian

Adapun batasan masalah penelitian yaitu:

1. Variabel yang diteliti berupa variabel intervening
2. Lokasi penelitian adalah di Kelurahan Demangan, Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. Alat penelitian yang digunakan berupa Kuesioner *online* yang disebarakan ke masyarakat.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian ini sebagai berikut:

1. Lokasi studi dilakukan di Kelurahan Demangan, Yogyakarta dalam pengambilan data survei. Pertimbangan survei ini diambil di wilayah Kelurahan Demangan, Yogyakarta karena terletak di tengah pemukiman perkotaan yang padat akan penduduk dan keperluan pelayanan pemerintah yang banyak[5].