



HARI PELAYANAN PUBLIK

## Meredam Kegundahan, Mengadu lewat Aplikasi

Salsabila Annisa Azmi  
& Riri Rahayuningsih,  
[redaksi@harianjogja.com](mailto:redaksi@harianjogja.com)

JOGJA—PBB menetapkan Hari Pelayanan Publik Internasional diperingati pada 23 Juni. Menandai itu, *Harian Jogja* mengulas tentang aplikasi aduan *online* yang dibuat pemerintah kota/kabupaten di wilayah DIY.

Aplikasi ini menampung keluhan warga terkait dengan fasilitas publik. Sayangnya masih ada warga yang belum tahu aplikasi ini, juga ada yang mengeluhkan tak adanya notifikasi

respons berkelanjutan terutama aduan yang terkait kebijakan jangka panjang.

Seperti yang dialami Yohanes Galih Adhiyoga, 26, mahasiswa warga Bantul yang sedang menempuh kuliah S2 di Kota Jogja. Aktivasinya semakin padat pada akhir tahun lalu. Adhi yang sehari-hari mengendarai sepeda motor dari kediamannya di Sedayu, Bantul menuju Universitas Negeri Yogyakarta (UNY), sering merasa terganggu dengan asap knalpot *Trans Jogja* yang berwarna hitam pekat.

► Halaman 6



Harian Jogja/Salsabila Annisa Azmi

**Seorang mahasiswa** membuka aplikasi *Jogja Smart Service* dan memantau laporan warga Kota Jogja.

## MENGADU ONLINE

### Jogja Smart Service

#### Ragam Layanan

Layanan-layanan yang ada di *Jogja Smart Service* berupa layanan kependudukan, layanan perizinan, layanan pengaduan hingga layanan ke darurat.

Pelayanan ke darurat di aplikasi ini pun melayani selama 24 jam penuh.

14.849

Jumlah penduduk yang belum menggunakan *Jogja Smart Service*

14.000

Jumlah pengguna aktif aplikasi

#### Jumlah Aduan

(Periode 1 Januari 2018-21 Juni 2019)

• Jumlah Belum ditindaklanjuti	299
• Jumlah Dikerjakan	96
• Jumlah Selesai	1318
• Total Pengaduan Masuk	1713

### Lapor Sleman

#### Ragam Layanan

Hal-hal yang bisa dilaporkan antara lain mulai dari kondisi jalan rusak, sarana prasarana publik, masalah penanganan sampah, perizinan, kriminal dan lain sebagainya.

#### Jumlah Laporan Masuk

■ 2018  
Sebanyak 769 laporan  
Rata-rata laporan masuk per bulan 64 laporan

■ Hingga Juni 2019  
Jumlah rata-rata laporan warga per bulan 64 laporan

### Meredam Kegundahan...

Adhi merasa asap tersebut membuatnya sesak napas setiap perjalanan dan bikin matanya pedih. "Waktu itu awal tahun, saya *download* [unduh] langsung aplikasi *Jogja Smart Service*, saya bikin laporan. Keluhan saya itu soal asap knalpot *Trans Jogja* yang hitam bikin polusi, padahal busnya saya lihat tergolong masih baru," kata Adhi, panggilan Yohanes Galih Adhiyoga, kepada *Harian Jogja* belum lama ini.

Aplikasi *Jogja Smart Service* adalah inovasi yang diluncurkan Pemkot Jogja dengan bentuk layanan publik pada masyarakat yang mengedepankan kecepatan layanan publik. Layanan-layanan yang ada di *Jogja Smart Service* berupa layanan kependudukan, layanan perizinan, layanan pengaduan hingga layanan ke darurat. Pelayanan ke darurat di aplikasi ini pun melayani selama 24 jam penuh.

Saat melapor melalui *Jogja Smart Service* soal asap knalpot yang menyakikan, Adhi tidak menemukan hambatan apapun. Aplikasi yang memakan memori ponsel pintarnya sebesar 133 megabita itu berjalan dengan cepat mengirinkan laporannya. "Jawaban pemerintah [Kota Jogja] cukup cepat, begitu lapor, sehari kemudian status laporan berubah jadi dikerjakan akan tetapi habis itu yang agak lama," kata Adhi.

Adhi tidak memantau lagi proses pengerjaan dari pihak pemerintah setelah itu. Seharusnya setelah pengerjaan oleh pihak pemerintah selesai, status di laporan akan berubah menjadi selesai. Akan tetapi, dia ingat pada pertengahan tahun pemerintah mengeluarkan beberapa armada baru *Trans Jogja* yang asapnya lebih ramah lingkungan. Artinya, asapnya tidak berwarna hitam pekat.

Menurut Adhi, aplikasi *Jogja Smart Service* membantu untuk meredakan kegundahan masyarakat atas permasalahan kota. "Ada rasa lega saat mengirim laporan, apalagi ketika statusnya berubah jadi dikerjakan, setidaknya kami tahu keluhan diperhatikan, meskipun pengerjaan keluhan saya masih tergolong lama, bisa bulanan," kata Adhi.

Hal berbeda dialami Theresia Iri Hariasih yang mengadu melalui

aplikasi *Lapor Sleman*. Pada Maret lalu, warga Sumbersari, Moyudan, Sleman ini membuat laporan terkait dengan keberadaan orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) di daerah tempat tinggalnya. Ia membuat laporan pada Minggu dan Senin telah mendapat respons.

Kemudian, pada Selasa ia mendapat informasi jika laporan sudah sampai kelurahan. Sehari kemudian, pihak Pemerintah Kabupaten Sleman, Dinas Sosial, dan kelurahan membawa ODGJ tersebut ke Dinas Sosial. "Aplikasi ini sangat membantu sekali. Semuanya lancar, respons juga cepat," kata Theresia.

#### Tak Tahu

Hal berbeda dialami Muhammad Rasyid Ridho, 23, misalnya. Sebagai pembangun gim *augmented reality*, dia mengaku tak pernah mendengar soal aplikasi tersebut.

"Saya malah tahunya *Jogja Smart City*, itu juga aplikasi Pemkot Jogja. Nah saya baru tahu nih itu *Jogja Smart Service* ternyata beda dengan *Jogja Smart City*. Soalnya logonya hampir sama," kata Rasyid.

Rasyid menilai dilihat dari cara branding aplikasi, *Jogja Smart Service* harus lebih gencar lagi. Terutama soal perbedaan logo. Selama ini Rasyid tidak pernah menggunakan aplikasi *Jogja Smart Service* karena bingung dengan perbedaan kedua aplikasi tersebut. Akan tetapi setelah mengetahui fungsinya, Rasyid tertarik mencoba.

"Soalnya lumayan risih sama permasalahan jalan berlubang dibiarkan begitu saja," kata Rasyid.

Sebelum ada *Jogja Smart Service*, masyarakat yang mengakses layanan pemerintah harus datang ke dinas terkait dan membawa segepok data yang dibutuhkan. Mereka pun juga harus repot-repot memindahkan data yang telah ditandatangani ke tempat yang berbeda untuk tahapan selanjutnya. *Jogja Smart Service* menyederhanakan proses tersebut tanpa mengurangi peran masing-masing tahapan.

Hal tersebut dikatakan oleh Kepala Diskominfo Kota Jogja, Tri Hastono. Saat ini masyarakat dapat mengakses layanan pemerintah termasuk melaporkan keluhan seputar kota Jogja hanya dengan sekali klik.

"Klik laporan, isi keluhan, foto buktinya misalnya citra jalanan rusak, kemudian pantau status pengerjaannya, semua dilakukan tidak perlu datang ke dinas, kalau mau akses layanan tanda tangan juga bisa digital. Bisa dilakukan di mana saja," kata Tri.

Selain efisiensi laporan masyarakat pada pemerintah, menurut Tri, *Jogja Smart Service* juga membuat pelayanan efisien.

Citra atau foto yang dilampirkan dalam keluhan masyarakat membuat dinas terkait memahami ekskalasi masalah yang akan ditangani. Sehingga sumber tenaga dan peralatan yang digunakan sudah sesuai pada porsinya.

Tri tak memungkiri sempat ada hambatan aplikasi setelah diluncurkan. Pada awalnya sistem pelaporan berbasis *e-mail*. Artinya, melalui *e mail* yang dicantumkan saat mengunduh aplikasi, masyarakat akan mendapat kode status pengerjaan keluhan atau notifikasi tahapan layanan yang diakses.

Ternyata fitur tersebut tidak ramah pengguna sebab mereka terbiasa menggunakan SMS. Sistem pun dirombak dan SMS dijadikan sebagai pelengkap aplikasi.

#### Masih Terkendala

Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Sleman Helmi Arifianto menuturkan dalam penggunaannya, *Lapor Sleman* memiliki kendala dari segi teknologi. Sistem aplikasi ini terus berkembang harus terus diperbaharui. Selain membutuhkan tenaga ahli yang lebih mumpuni, teknologi ini juga membutuhkan biaya yang tak sedikit.

"Solusinya kami terus mengikuti perkembangan teknologi ini, juga harus pandai mengatur keterbatasan anggaran dan keterbatasan sumber daya manusia yang ada," kata Helmi.

Selain dari segi perkembangan teknologi, segi keamanan aplikasi adalah hal yang menjadi perhatian untuk *Lapor Sleman*.

"Untuk masalah itu, bukan bidang kami. Tetapi di bidang lain saya kira dengan kemampuan yang ada, keamanan aplikasi sudah terjamin," kata Helmi.

Dosen Elektronika dan Instrumental Universitas Gadjah Mada (UGM), Agfianto Eko Putro, mengatakan dalam *Focus Group Discussion Smart City* yang diadakan Universitas Gadjah Mada (UGM) pada Mei 2019 para pakar berkumpul dan membahas langkah Jogja menuju *smart city*. Agfianto mengatakan *Jogja Smart Service* merupakan cikal bakal atau langkah pertama menuju *Jogja Smart City*. Seperti juga *Lapor Sleman* yang menjadi awal pengembangan *Sleman Smart Regerency*.

**Langkah selanjutnya adalah memperbanyak aliran informasi digital/kepada masyarakat baik itu tentang aplikasinya maupun perkembangan Kota Jogja sendiri. Sebab ini belum merata, belum semua tahu.**

#### Agfianto Eko Putro

Dosen Elektronika dan Instrumental Universitas Gadjah Mada (UGM)

"Langkah selanjutnya adalah memperbanyak aliran informasi digital kepada masyarakat baik itu tentang aplikasinya maupun perkembangan Kota Jogja sendiri. Sebab ini belum merata, belum semua tahu," kata Agfianto.

Sistem aplikasi penunjang *smart city* di berbagai kota diakui Agfianto memang rawan diretas. Pasalnya mulai dari nomor induk kependudukan, alamat hingga nomor ponsel masyarakat ada di dalam sistem tersebut.

Maka para pembuat aplikasi penunjang *smart city* harus menguasai sistem keamanan aplikasi. Perangkat lunak atau *software* yang digunakan untuk aplikasi harus asli meskipun harganya tinggi. "*Software-software* yang digunakan harus terus diupdate versinya dan harus asli," kata Agfianto.

Instansi	Nilai Berita	Sifat	Tindak Lanjut
1. Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian	Netral	Biasa	Untuk Diketahui

Yogyakarta, 24 Juni 2026  
Kepala

**Ig. Trihastono, S.Sos. MM**  
NIP. 19690723 199603 1 005