Turnitin Official

173-186_plagiasi

2.논문 및 과제 검사 - 유사도 검사 시 DB 미 저장 (Originality Check - No Repository)

Document Details

Submission ID

trn:oid:::3618:135501064

Submission Date

Apr 17, 2026, 10:58 AM GMT+7

Download Date

Apr 17, 2026, 11:00 AM GMT+7

File Name

173-186_plagiasi.docx

File Size

6.1 MB

13 Pages

5,786 Words

41,451 Characters

14% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography

Top Sources

9% Internet sources
5% Publications
10% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

9% Internet sources
5% Publications
10% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Student papers	UPN Veteran Yogyakarta on 2026-02-27	<1%
2	Student papers	Politeknik STIA LAN on 2024-12-02	<1%
3	Student papers	Universitas Mulawarman on 2021-05-03	<1%
4	Student papers	Universitas Bangka Belitung on 2025-01-16	<1%
5	Student papers	Universitas Airlangga-1 on 2026-03-03	<1%
6	Internet	ejournal.iainkendari.ac.id	<1%
7	Student papers	Universitas Putera Batam on 2026-01-29	<1%
8	Internet	ejournal.uika-bogor.ac.id	<1%
9	Publication	Hastanti Agustin Rahayu. "Dari anggaran tradisional ke anggaran berbasis kinerj...	<1%
10	Student papers	Universitas Islam Riau on 2025-07-18	<1%
11	Internet	garuda.kemdikbud.go.id	<1%

12 Student papers

Universitas Islam Riau on 2026-04-07 <1%

13 Internet

litera-academica.com <1%

14 Internet

ojs.unm.ac.id <1%

15 Internet

jurnal.unitri.ac.id <1%

16 Student papers

Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) on 2025-09-29 <1%

17 Internet

jptam.org <1%

18 Student papers

Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2025-08-04 <1%

19 Student papers

Universitas Negeri Jakarta on 2022-07-04 <1%

20 Internet

publikasi.dinus.ac.id <1%

21 Internet

repository.unigal.ac.id:8080 <1%

22 Internet

repository.unj.ac.id <1%

23 Student papers

Universitas Jenderal Soedirman on 2026-03-19 <1%

24 Internet

digilib.uin-suka.ac.id <1%

25 Internet

digilib.uinkhas.ac.id <1%

26 Internet

ejournal.sagita.or.id <1%

27 Internet

repository.uniramalang.ac.id <1%

28 Publication

Purnama, Adhika. "Gaya Komunikasi Politik Prabowo Subianto Dan Gibran Rakab... <1%

29 Student papers

UIN Raden Intan Lampung on 2025-08-28 <1%

30 Internet

laurelhollomanonline.com <1%

31 Internet

media.neliti.com <1%

32 Internet

warta.jogjakota.go.id <1%

33 Student papers

Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-03-24 <1%

34 Student papers

Fakultas ISIP on 2026-02-10 <1%

35 Publication

Fira Zulmawati, Adil Mubarak. "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan b... <1%

36 Publication

Rafly Putra Aditya, Isnan Lian Darojad, Gerald Felix Junior Amtiran, Ijlaal Wiryatej... <1%

37 Internet

cdn.juris.id <1%

38 Internet

journal.umpo.ac.id <1%

39 Internet

penerbitadm.pubmedia.id <1%

40 Internet
smartid.co.id <1%

41 Internet
statistik.ponorogo.go.id <1%

42 Internet
123dok.com <1%

43 Publication
Satrio Surya Atmaja, Naniek Pangestuti. "Prevention of Abuse of Authority, An An... <1%

44 Student papers
Surabaya University on 2018-12-10 <1%

45 Student papers
Universitas Djuanda on 2026-04-10 <1%

46 Internet
etd.repository.ugm.ac.id <1%

47 Internet
journal.formosapublisher.org <1%

48 Internet
journal.unnes.ac.id <1%

49 Internet
jurnal.ugm.ac.id <1%

50 Internet
jurnal.um-tapsel.ac.id <1%

51 Internet
ojs.unik-kediri.ac.id <1%

52 Internet
text-id.123dok.com <1%

53 Internet
www.indotelko.com <1%

54 Internet

www.nusakonstruksi.com <1%

55 Student papers

Kookmin University on 2020-05-30 <1%

56 Student papers

Universitas Airlangga-1 on 2026-01-23 <1%

57 Student papers

Universitas Amikom on 2023-06-06 <1%

58 Student papers

Universitas Negeri Makassar on 2013-07-24 <1%

59 Student papers

Universitas Terbuka on 2025-09-23 <1%

60 Internet

jurnal.feb.unila.ac.id <1%

61 Student papers

Fakultas ISIP on 2025-10-19 <1%

62 Student papers

Trisakti University on 2026-01-09 <1%

63 Student papers

UNICAF on 2025-10-12 <1%

64 Student papers

Universitas Negeri Semarang on 2020-09-10 <1%

Jogja Smart Service (JSS): Desentralisasi Kewenangan dan Efisiensi Pelayanan Publik dalam Kerangka *New Public Management*

***Virdha Melinda Amalia[1], Lazuwardy 'Alam Qalby Warsito[2], Bintoro Wardiyanto[3]**

Abstrak

Inovasi pemerintahan daerah telah menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Jogja Smart Service (JSS) yang diinisiasi oleh Pemerintah Kota Yogyakarta merupakan model terobosan yang mengintegrasikan teknologi informasi dengan restrukturisasi administrasi. Artikel ini menganalisis JSS melalui lensa teori *New Public Management* (NPM) dengan fokus pada aspek desentralisasi kewenangan. Analisis menunjukkan bahwa JSS tidak hanya sekadar platform digital, tetapi merupakan manifestasi dari prinsip-prinsip NPM seperti devolusi kewenangan, orientasi hasil, kompetisi, dan akuntabilitas langsung kepada warga. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi literatur melalui studi pustaka dan analisis dokumen kebijakan. Sumber data utama meliputi dokumen resmi Pemerintahan Kota Yogyakarta, regulasi terkait *e-government*, serta artikel ilmiah yang relevan. Temuan mengungkap bahwa keberhasilan JSS dalam mempercepat pelayanan, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan kepuasan masyarakat bersumber dari pemberian otonomi operasional yang luas kepada unit pelayanan, pendekatan *client-oriented*, serta penguatan mekanisme *performance measurement* berbasis teknologi. Namun, implementasinya juga menghadapi tantangan berupa kesenjangan digital dan resistensi birokratis. Penelitian ini menunjukkan bahwa integritas teknologi digital dengan desentralisasi kewenangan memiliki potensi dalam meningkatkan efisiensi dan responsivitas pelayanan publik, namun efektivitasnya tetap bergantung pada kesiapan institusional dan kapasitas sumber daya manusia.

Kata Kunci: *Jogja Smart Service; New Public Management; e-government.*

Abstract

Local government innovation has been key to improving the quality of public services. Jogja Smart Service (JSS), initiated by the Yogyakarta City Government, is a breakthrough model that integrates information technology with administrative restructuring. This article analyzes JSS through the lens of New Public Management (NPM) theory, focusing on the aspect of decentralization of authority. The analysis shows that JSS is not merely a digital platform, but a manifestation of NPM principles such as devolution of authority, results orientation, competition, and direct accountability to citizens. This study uses qualitative methods with literature review and policy analysis. The findings reveal that the success of JSS in accelerating services, reducing bureaucracy, and increasing public satisfaction stems from granting broad operational autonomy to service units, a client-oriented approach, and strengthening technology-based performance measurement mechanisms. However, its implementation also faces challenges in the form of a digital divide and bureaucratic resistance. This article concludes that the JSS is a concrete example of how decentralization of authority guided by NPM principles can transform public services to be more efficient, responsive, and measurable.

Keywords: *Jogja Smart Service; New Public Management; e-government.*

PENDAHULUAN

Perkembangan masyarakat modern mendorong pemerintah untuk dapat menyediakan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses. Tuntutan tersebut memicu transformasi penyelengaraan pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi digital, yang dikenal sebagai *e-government*. Dalam konteks ini *e-government* tidak hanya dipahami sebagai penggunaan teknologi informasi, tetapi juga sebagai upaya restrukturisasi administrasi publik guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks teori *welfare state*, pelayanan publik yang berkualitas dilihat sebagai salah satu cara utama pemerintah untuk melindungi kepentingan rakyatnya dan menciptakan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat secara merata (Pratama & Pramono, 2020).

Seiring dengan perkembangan tersebut, konsep efisiensi menjadi salah satu indikator utama

dalam evaluasi kinerja sektor publik. Efisiensi dalam konteks administrasi publik merujuk pada kemampuan organisasi dalam mencapai output maksimal dengan penggunaan sumber daya yang minimal, baik dari segi waktu, biaya maupun tenaga (Akbar, 2015). Sementara itu desentralisasi kewenangan dalam kerangka administrasi publik, khususnya dalam paradigma *New Public Management* (NPM) diartikan sebagai pelimpahan otoritas pengambilan keputusan dari tingkat pusat ke unit-unit operasional yang lebih dekat dengan masyarakat, dengan tujuan meningkatkan fleksibilitas, responsivitas, dan kualitas pelayanan (Hughes, 1998). Dengan demikian, kedua konsep tersebut menjadi kunci dalam memahami transformasi pelayanan publik berbasis digital.

Salah satu bentuk konkret dari upaya transformasi digital ini adalah penerapan *e-government* atau sistem pemerintahan berbasis teknologi elektronik. Transformasi ini bukan sekedar perbaikan, melainkan restrukturisasi komprehensif yang mengubah paradigma penyelenggaraan pemerintahan agar lebih adaptif terhadap perkembangan zaman (Uang et al., 2023). Pemerintah memiliki kewajiban berkelanjutan untuk terus meningkatkan standar mutu dari setiap layanan yang diberikan kepada publik, kualitas layanan publik menjadi salah satu parameter penting yang digunakan untuk mengukur seberapa baik kinerja sebuah organisasi pemerintahan (Jaya & Yamin, 2025). Dengan kata lain, masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki kesempatan untuk secara langsung menilai seberapa efektif dan responsif pemerintah itu dalam bekerja, berdasarkan pengalaman pribadi mereka ketika menjalani proses pelayanan (Uyum et al., 2024).

E-government merupakan suatu pendekatan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk merespons dinamika dunia yang semakin terhubung. Dalam kerangka ini, *e-government* dipahami sebagai kebijakan pemanfaatan teknologi digital guna mendukung pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada warga negara secara lebih optimal. Konsep tersebut telah diadopsi oleh berbagai negara, termasuk Indonesia, sebagai bagian dari upaya modernisasi tata kelola pemerintahan. Di Indonesia implementaasi *e-government* telah berkembang hingga tingkat pemerintahan daerah sebagai bagian dari upaya modernisasi tata kelola pemerintahan. Pemerintah daerah juga dituntut untuk dapat menghadirkan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang responsif terhadap masyarakat. Secara ringkas, *e-government* dapat dipahami sebagai suatu inovasi dalam pengelolaan infrastruktur dan fasilitas pemerintahan yang menggabungkan kekuatan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik, sehingga pada akhirnya memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat sebagai pihak yang menerima layanan tersebut (Rustandy et al., 2023). Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah Jogja Smart Service (JSS) yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta sebagai platform layanan publik terintegrasi berbasis teknologi digital. JSS mengintegrasikan berbagai jenis layanan dalam satu sistem terpadu yang memungkinkan masyarakat mengakses jenis layanan secara lebih cepat dan praktis.

Jogja Smart Service dirancang dalam bentuk aplikasi yang dapat diunduh dan digunakan melalui perangkat *smartphone*, serta juga tersedia dalam versi *website* yang dapat diakses dari berbagai perangkat digital. Jogja Smart Service (JSS) merupakan inovasi transformasi digital yang mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu platform "*super application*" berbasis prinsip *Single ID*, *Single Window*, dan *Single Sign On*. Diluncurkan sebagai manifestasi *e-government*, JSS mengonsolidasikan 225 layanan publik—mulai dari administrasi kependudukan, perizinan, kesehatan, pendidikan, pengaduan, hingga pembayaran pajak—melalui aplikasi Android yang aksesibel 24/7, didukung *chatbot* AI dan *customer service* manusia.

Gambar 1. Aplikasi Jogja Smart Service (JSS)
Sumber : radiostar.harianjogja.com, 2018

Dengan desain yang mudah diakses, aplikasi ini terbuka untuk semua kalangan masyarakat tanpa batasan, memungkinkan mereka untuk mengakses berbagai jenis layanan publik dalam satu platform terpadu (Ramadhani et al., 2020). Keunikan dari Jogja Smart Service adalah kemampuannya untuk mengintegrasikan dan menyediakan akses ke berbagai layanan publik yang sebelumnya tersebar di berbagai instansi pemerintah daerah. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat mengurus berbagai keperluan administratif dan publik, mulai dari kebutuhan infrastruktur digital seperti akses ke *hotspot* dan sistem CCTV publik, hingga layanan kesehatan seperti pendaftaran vaksinasi, dan layanan administrasi kependudukan seperti pengurusan akta kelahiran, akta kematian, dan permohonan e-KTP. Semua layanan tersebut dapat diakses dalam satu ekosistem digital yang terintegrasi, sehingga masyarakat tidak perlu lagi mengunjungi berbagai kantor pemerintah yang berbeda untuk mengurus keperluan administratif mereka.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas implementasi *e-government* dan inovasi pelayanan publik, khususnya dalam konteks kualitas layanan, kepuasan masyarakat, dan efektivitas sistem digital. Namun demikian kajian yang secara khusus menyoroti aspek desentralisasi kewenangan dalam implementasi *e-government*, terutama dalam kerangka *New Public Management* (NPM), masih relatif terbatas. Padahal desentralisasi kewenangan merupakan salah satu prinsip utama dalam NPM yang berperan penting dalam meningkatkan fleksibilitas dan responsivitas organisasi publik. Oleh karena itu, analisis yang mengaitkan inovasi digital dengan distribusi kewenangan operasional menjadi penting untuk memahami transformasi pelayanan publik secara lebih komprehensif. Lebih dari itu, jangkauan dari Jogja Smart Service tidak terbatas hanya pada warga tetap Kota Yogyakarta. Platform ini juga dirancang untuk dapat digunakan oleh wisatawan dan pengunjung yang datang ke kota ini, menjadikannya sebagai salah satu alat teknologi informasi yang strategis untuk mendukung dan mengembangkan sektor pariwisata (Andromedha & Pambudi, 2023). Dengan demikian, Jogja Smart Service berfungsi ganda, yaitu sebagai solusi efisiensi layanan bagi penduduk lokal sekaligus sebagai sarana untuk meningkatkan pengalaman kunjungan wisatawan ke Kota Yogyakarta. Dalam konteks ini, Kota Yogyakarta meluncurkan inovasi Jogja Smart Service (JSS), sebuah sistem pelayanan publik terpadu berbasis teknologi informasi. Pencapaian JSS mencakup pengakuan nasional bergengsi. Pada 2018, Yogyakarta meraih *Smart City Award* dalam Gerakan 100 *Smart City* atas implementasi JSS yang praktis dan berdampak nyata. Tahun 2023, JSS masuk Top 45 Inovasi Pelayanan Publik Nasional melalui Kompetisi KIPP KemenPANRB, dipuji Menteri Azwar Anas sebagai model akselerasi layanan cepat, efektif, dan fleksibel. Pada 2024-2025, Pemkot Yogyakarta menyabet Penghargaan Transformasi Digital Tata Kelola Pemerintahan serta P2DD Terbaik II Nasional berkat inovasi KOPI QRISNA dalam JSS, yang elektronifikasi transaksi pajak dan retribusi.

Evaluasi empiris mengonfirmasi keberhasilan. Survei persepsi publik mencatat

kepuasan penyelesaian keluhan 75,4%, *helpdesk* 69,9%, dan kualitas informasi 79% — semua kategori baik. Penelitian kualitatif menunjukkan transformasi birokrasi dari *rule-driven* ke *outcome-oriented*, dengan pengurangan waktu tunggu e-KTP dan peningkatan kinerja pegawai melalui *data real-time* (Andromedha & Pambudi, 2023). Hal ini sesuai dengan hadirnya paradigma *New Public Management* dalam pelayanan publik. NPM adalah pendekatan manajemen publik yang mengadopsi praktik-praktik sektor bisnis/swasta untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan responsivitas pelayanan publik. Sebagai respons terhadap birokrasi tradisional yang dianggap kaku, berbelit-belit, dan kurang inovatif (Hamid, 2022). NPM muncul sebagai paradigma reformasi manajemen publik dan menjadi rujukan modernisasi administrasi di berbagai negara termasuk Indonesia. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis inovasi JSS secara komprehensif dari perspektif desentralisasi kewenangan berdasarkan teori NPM, mengkaji bagaimana prinsip-prinsip teoretis tersebut dioperasionalkan dan dampaknya terhadap efektivitas pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Jogja Smart Service (JSS) dalam perspektif *New Publik Management* (NPM) dengan fokus pada bagaimana desentralisasi kewenangan dioperasionalkan serta implikasinya terhadap efisiensi dan responsivitas pelayanan publik di Kota Jogjakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif melalui metode studi kasus, yang menurut John W. Creswell (2014) merupakan strategi penelitian untuk mengeksplorasi secara mendalam fenomena kontemporer dalam konteks nyata tertentu, sering kali dengan pertanyaan "bagaimana" atau "mengapa" serta batasan waktu dan tempat yang jelas. Pendekatan kualitatif justru lebih memprioritaskan penafsiran, makna mendalam, serta latar belakang konteks dari data yang dikumpulkan (Abubakar, 2020) . Robert K. Yin dalam Dewi Nur'aini (2020) menambahkan bahwa studi kasus bersifat empiris, fokus pada fenomena dalam lingkungan alami di mana batas antara konteks dan fenomena tidak jelas, sehingga memerlukan analisis mendalam untuk menghasilkan pemahaman kontekstual. Michael Quinn Patton dalam Rusdiana (2020) menyoroti kekuatan penelitian kualitatif, termasuk studi kasus, pada kedalaman analisis dari kasus terbatas yang dieksplorasi secara menyeluruh, menghasilkan wawasan yang sulit dicapai melalui metode kuantitatif. Karena sifatnya yang intensif, metode ini cenderung memakan waktu lebih panjang dibandingkan pendekatan lain, sebagaimana dicatat dalam literatur terkait (Assyakurrohim et al., 2022).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus yang bertujuan untuk menganalisis implementasi Jogja Smart Service (JSS) dalam perspektif *New Public Management* (NPM). Unit analisis dalam penelitian ini merupakan sistem Jogja Smart Service (JSS) sebagai instrumen kebijakan pelayanan publik yang dikembangkan oleh pemerintah kota Yogyakarta, termasuk mekanisme pelayanan dan struktur kelembagaan yang mendukung implementasi. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber, meliputi dokumen kebijakan pemerintah daerah, laporan kinerja instansi terkait, regulasi mengenai *e-government*, serta artikel ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Data dianalisis menggunakan teknik analisis tematik (*thematic analysis)* yaitu dengan mengidentifikasi, mengelompokkan dan menginterpretasikan data berdasarkan tema-tema yang relevan. Proses analisis dilakukan dengan mengacu pada prinsip-prinsip *New Public Management* (NPM) seperti desentralisasi kewenangan, orientasi hasil, efisiensi dan akuntabilitas, sehingga diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi JSS dalam pelayanan publik.

Pemilihan metode studi kasus untuk menganalisis desentralisasi wewenang pada inovasi Jogja Smart Service didasarkan pada beberapa keunggulan strategis yang relevan dengan kompleksitas fenomena yang diteliti. Menurut penelitian terkini, studi kasus menawarkan fleksibilitas dan relevansi praktis yang signifikan dalam mengeksplorasi fenomena sosial dan kebijakan publik, terutama ketika fenomena tersebut bersifat kontemporer dan memerlukan

pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor kontekstual (Adlini et al., 2022). Dalam hal ini, desentralisasi wewenang dalam *e-government* merupakan fenomena yang tidak dapat sepenuhnya dipisahkan dari konteks institusional, teknologi, dan budaya organisasi pemerintah lokal. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk mengkaji hubungan antar variabel secara holistik dengan mempertimbangkan seluruh dimensi kontekstual. Pendekatan ini mencakup analisis terhadap bagaimana keputusan-keputusan desentralisasi dibuat, siapa aktor-aktor yang terlibat, dan bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap implementasi inovasi digital seperti Jogja Smart Service.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan beberapa informan kunci yang terlibat langsung maupun memahami implementasi JSS. Informan tersebut meliputi: (1) pejabat atau pengelola JSS dilingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta, (2) aparatur organisasi perangkat daerah (OPD) yang terintegrasi dalam sistem JSS, dan (3) pengguna layanan JSS (masyarakat) yang pernah mengakses layanan publik melalui platform tersebut. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive* dengan mempertimbangkan relevansi peran dan pengalaman terhadap objek penelitian. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi terkait pelimpahan kewenangan, proses pelayanan, serta persepsi terhadap efisiensi layanan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber yang relevan dan telah digunakan secara langsung dalam penelitian antara lain: (1) dokumen resmi Pemerintah Kota Yogyakarta terkait kebijakan dan implementasi JSS, (2) peraturan perundang-undangan mengenai *e-government* dan desentralisasi pemerintahan, (3) laporan kinerja instansi pemerintah daerah, (4) publikasi ilmiah berupa jurnal dan artikel akademik yang membahas *e-government*, inovasi pelayanan publik, dan *New Public Management* serta, (5) sumber pendukung lain seperti laporan media dan publikasi resmi yang berkaitan dengan capaian dan evaluasi JSS.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka dengan menelaah berbagai sumber tertulis yang berkaitan dengan implementasi JSS. Studi pustaka sebagai teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mengikuti prosedur sistematis yang melibatkan empat tahap utama: persiapan perlengkapan penelitian, penyiapan bibliografi kerja, pengelolaan waktu, serta pembacaan dan pencatatan bahan penelitian. Tahapan ini memastikan bahwa data yang dikumpulkan tidak hanya relevan tetapi juga terintegrasi dengan baik dalam kerangka analisis teoritis. Menurut Sugiyono dalam (Abdussamad, 2021) studi pustaka melibatkan kajian teoritis serta referensi yang terkait dengan norma dan nilai sosial dalam situasi yang diteliti, sering kali menggabungkan sumber primer dan sekunder. Sumber primer yang digunakan mencakup peraturan perundang-undangan terkait desentralisasi pemerintahan, kebijakan *e-government* nasional dan daerah, serta dokumen resmi pemerintah Kota Yogyakarta mengenai Jogja Smart Service. Sumber sekunder meliputi artikel akademis, jurnal penelitian, laporan penelitian terdahulu, dan berita dari media terpercaya yang membahas implementasi *e-government* dan *New Public Management* di Indonesia. Kombinasi sumber primer dan sekunder ini memungkinkan penelitian untuk memperoleh perspektif yang komprehensif, mulai dari dasar hukum, implementasi praktis, hingga penilaian kritis terhadap fenomena yang diteliti

HASIL DAN PEMBAHASAN

Paradigma NPM Dalam Inovasi Jogja Smart Service

Penerapan prinsip *New Public Management* (NPM) sering dilihat sebagai upaya modernisasi atau reformasi dalam pengelolaan dan administrasi sektor publik, sekaligus langkah untuk mengurangi campur tangan politik dalam kekuasaan serta mendesentralisasi wewenang yang pada akhirnya memperkuat praktik demokrasi. Menurut Hughes dalam Hamid (2022), pendekatan ini membawa perubahan signifikan pada fungsi pemerintah, khususnya dalam cara berinteraksi dan menjalin hubungan dengan masyarakat luas. Dengan demikian, NPM tidak hanya menyederhanakan birokrasi, tetapi juga membuat pemerintahan lebih responsif terhadap kebutuhan warga.

Christopher Hood dalam Hamid (2022) menyampaikan terdapat tujuh karakter utama dalam paradigma *New Public Management*, yang dimana jika dianalisis keterkaitannya dengan inovasi JSS dapat dilihat sebagai berikut:

1. **Manajemen Profesional**
   Organisasi sektor publik dalam kerangka NPM dikelola secara profesional dengan standar operasional, prosedur standar, dan kompetensi personel yang jelas guna memastikan layanan publik berjalan optimal dan adaptif terhadap dinamika masyarakat. Pada JSS, pengelolaan ini diwujudkan melalui tim khusus yang didukung ahli teknologi informasi dan pelayanan publik, di mana manajer JSS bertanggung jawab penuh atas pengembangan platform, pemeliharaan sistem, serta evaluasi kinerja layanan secara berkala. Sistem manajemen berbasis target kinerja, seperti waktu respons dan tingkat penyelesaian keluhan yang diukur rutin, mencerminkan pendekatan profesional ini yang meningkatkan efektivitas organisasi. Penerapan NPM di organisasi publik Indonesia menunjukkan bahwa manajemen profesional seperti ini membawa perubahan positif meski menghadapi tantangan seperti resistensi birokrasi dan keterbatasan sumber daya, dengan keberhasilan bergantung pada komitmen pemerintah dan peningkatan kapasitas SDM (Edward et al., 2024).
2. **Standar dan Ukuran Kinerja**
   NPM menuntut penetapan *Key Performance Indicators* (KPI), target terukur, dan mekanisme pengukuran kinerja yang transparan untuk menjamin akuntabilitas dan perbaikan berkelanjutan di sektor publik. Penetapan *Key Performance Indicators* dalam NPM bukan sekadar formalitas administratif, melainkan mekanisme fundamental untuk mewujudkan *value for money* dalam sektor publik (Nadya Jala Saputri & Imanuari Pertiwi, 2025). KPI yang terukur memungkinkan organisasi pemerintah mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien. JSS menerapkan indikator konkret seperti waktu tanggap keluhan, tingkat penyelesaian laporan, kepuasan pengguna via survei, serta dashboard kinerja publik yang memantau statistik secara *real-time*. Pendekatan ini memungkinkan evaluasi transparan yang mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Standar kinerja seperti ini meningkatkan efisiensi dan produktivitas, sejalan dengan otonomi daerah sejak 2004 di Indonesia (Sayidah et al., 2015). Standar kinerja yang diimplementasikan JSS sejalan dengan kerangka otonomi daerah yang dimulai sejak Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, di mana pemerintah pusat memberikan kewenangan lebih besar kepada daerah untuk mengelola urusan pemerintahan secara mandiri. Dengan prinsip akuntabilitas dan transparansi yang diterapkan, daerah dapat menunjukkan pertanggungjawaban horizontal kepada masyarakat, menciptakan pemerintahan yang responsif, efisien, dan bebas dari praktik korupsi (Wahyuni, 2015).
3. **Pengendalian *Output/Outcome***
   Fokus NPM bergeser ke hasil konkret berupa *output* (seperti penyelesaian tugas) dan *outcome* (dampak jangka panjang) daripada rutinitas administratif semata, mendorong inovasi dan orientasi hasil. JSS mengutamakan output nyata seperti penyelesaian keluhan cepat, percepatan perizinan, dan akurasi informasi, dengan digitalisasi yang memangkas prosedur berbelit agar unit kerja lebih inovatif. Hal ini menghasilkan layanan yang lebih responsif dan berdampak positif bagi masyarakat. Penelitian kasus NPM di pemerintah daerah yang telah dilakukan oleh (Edward et al., 2024) menyoroti bahwa pengendalian *output/outcome* ini efektif mentransformasikan birokrasi menjadi lebih efisien dan akuntabel, meskipun tantangan seperti korupsi dan infrastruktur teknologi masih ada.
4. **Desentralisasi Unit Kerja**

2

New Public Management mendorong pembentukan unit-unit kerja kecil yang mandiri untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas layanan publik. Pendekatan ini memungkinkan pengambilan keputusan cepat di tingkat operasional, mendekatkan birokrasi kepada masyarakat (Sayidah et al., 2015). NPM menganjurkan reorganisasi menjadi unit-unit kecil yang efisien, responsif, dan memiliki otonomi tanggung jawab jelas untuk mendekatkan layanan ke masyarakat. JSS mengintegrasikan layanan seperti perizinan, pengaduan, dan pembayaran dalam satu portal, tetapi setiap unit teknis (Dinas Perizinan, Dinas Lingkungan Hidup) tetap akuntabel secara mandiri. Pendekatan *hybrid* terpusat desentralisasi ini meningkatkan fokus dan kecepatan penanganan. Analisis NPM yang dilakukan oleh (Haryani et al., 2023) menunjukkan desentralisasi mendukung peningkatan kualitas pelayanan, walau terkendala SDM dan kompetensi masih perlu diatasi untuk terwujudnya akuntabilitas secara penuh.

5. **Persaingan Sektor Publik**
   Prinsip kompetisi dalam NPM mendorong unit-unit publik untuk terus berinovasi melalui mekanisme benchmarking yang membandingkan kinerja secara objektif. JSS menerapkan ini melalui *dashboard* perbandingan antar unit dan rating layanan *real-time*, menciptakan tekanan positif yang merangsang perbaikan berkelanjutan tanpa memerlukan rivalitas eksternal (Hartati, 2020). Kompetisi antar unit publik dalam NPM menjadi pendorong peningkatan kualitas melalui *benchmarking* dan insentif berbasis hasil. JSS memicu kompetisi internal via perbandingan kinerja antar unit, *rating* layanan, dan *feedback* publik yang menciptakan tekanan positif untuk perbaikan. Mekanisme ini merangsang inovasi tanpa kompetisi eksternal langsung. Studi tentang NPM di Indonesia (Sayidah et al., 2015) menemukan bahwa persaingan internal seperti *benchmarking* efektif meningkatkan transparansi dan kinerja, sebagaimana terlihat dalam reformasi birokrasi pasca-desentralisasi. *Feedback* publik yang transparan pada JSS memotivasi unit berkinerja rendah untuk mengejar standar terbaik, sejalan dengan reformasi birokrasi Indonesia pasca-desentralisasi. Studi NPM menunjukkan kompetisi internal meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi secara signifikan. Mekanisme ini menghasilkan budaya berprestasi yang berkelanjutan di sektor publik (Wahyuni, 2015).
6. **Adopsi Manajemen Sektor Swasta**
   NPM mengadopsi praktik swasta seperti *customer orientation, cost control*, dan *entrepreneurship* untuk modernisasi sektor publik. JSS menerapkan prinsip *customer-centric* dengan antarmuka *user-friendly*, layanan 24/7, umpan balik langsung, serta teknologi *cloud, mobile app*, dan *automation* mirip model bisnis digital swasta. Adaptasi ini membuat layanan publik lebih kompetitif. Penelitian implementasi NPM di pengelolaan keuangan negara Indonesia mengakui adopsi praktik swasta ini meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas, meski tantangan implementasi memerlukan rekomendasi khusus (Sayidah et al., 2015).
7. **Efisiensi Sumber Daya**
   Penerapan JSS mendemonstrasikan bagaimana digitalisasi secara signifikan mengurangi beban operasional pemerintah melalui minimalisasi penggunaan kertas, tenaga kerja manual, dan waktu pemrosesan (Gilang Gumilar, 2020). Transformasi dari sistem manual ke platform digital mengotomatisasi berbagai proses administratif yang sebelumnya memerlukan sumber daya manusia yang besar, sehingga menurunkan biaya operasional jangka panjang. Investasi awal dalam infrastruktur teknologi, meskipun memerlukan pengeluaran modal yang substansial, terbayar melalui efisiensi berkelanjutan dan pengurangan pengeluaran repetitif. Efisiensi

biaya, waktu, dan *resources* menjadi inti NPM untuk optimalisasi anggaran publik. JSS mengurangi biaya operasional via digitalisasi yang meminimalisir kertas, tenaga manual, dan waktu proses, dengan investasi awal teknologi yang menekan pengeluaran jangka panjang serta memperluas akses. Hasilnya adalah alokasi sumber daya yang lebih strategis. Literatur NPM di pemerintah daerah Surabaya dan studi kasus lainnya menegaskan digitalisasi sebagai kunci efisiensi, yang berdampak positif pada produktivitas dan kualitas layanan publik (Edward et al., 2024). Dengan menerapkan sistem digital terintegrasi, JSS memungkinkan realokasi sumber daya ke area-area yang lebih strategis dan bernilai tambah tinggi. Studi empiris di pemerintah daerah Surabaya menunjukkan bahwa implementasi NPM berbasis digitalisasi meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan publik secara bersamaan. Efisiensi waktu dan biaya yang dihasilkan tidak hanya menguntungkan pemerintah dalam hal penghematan anggaran, tetapi juga memperluas akses masyarakat ke layanan publik dengan biaya yang lebih terjangkau, sejalan dengan prinsip value for money dalam NPM (Akbar, 2015).

Analisis Desentralisasi Kewenangan dalam Teori *New Public Management*

New Public Management menekankan pada desentralisasi kewenangan manajerial dari pusat ke unit-unit operasional di lapangan. Dalam perspektif NPM, desentralisasi bukan hanya soal politik (otonomi daerah), tetapi lebih pada pemberian keleluasaan kepada manajer publik di level pelayanan untuk mengambil keputusan terkait sumber daya, proses, dan inovasi guna mencapai target kinerja. Hal ini bertujuan memangkas birokrasi yang hierarkis dan kaku, memungkinkan respons yang lebih cepat terhadap kebutuhan "pelanggan" (masyarakat). Prinsip ini berjalan beriringan dengan akuntabilitas berbasis hasil, di mana unit yang diberi kewenangan harus bertanggung jawab atas *outcome* yang dicapai, seringkali diukur melalui indikator kinerja yang terukur.

Jogja Smart Service (JSS) di Kota Yogyakarta mewujudkan prinsip desentralisasi dalam *New Public Management* (NPM) secara sistematis melalui mekanisme inovatif yang menggeser birokrasi tradisional menuju struktur yang lebih fleksibel, responsif, dan berorientasi pada hasil. Pendekatan ini tidak hanya memecah hierarki kaku tetapi juga memberdayakan unit operasional di tingkat bawah untuk mengambil keputusan cepat, sejalan dengan doktrin NPM yang menekankan devolusi wewenang ke level lokal guna meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas.

1. **Devolusi Kewenangan ke *Frontliner***
   JSS mengonsolidasikan beragam layanan perizinan (seperti izin mendirikan bangunan dan izin usaha mikro kecil) serta non-perizinan (termasuk layanan kesehatan dasar dan pengaduan masyarakat) ke dalam platform terintegrasi *one-stop service* yang menghubungkan loket fisik dengan sistem *online* berbasis teknologi *cloud*. *Frontliner* diberdayakan dengan akses data *real-time* terintegrasi antar-SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) dan kewenangan operasional mandiri tanpa perlu konsultasi berulang ke level hierarki atas, mencerminkan konsep *managerial discretion* yang menjadi jantung desentralisasi NPM. Pembagian kewenangan ini mengakselerasi proses administratif dari durasi hari menjadi hitungan jam, secara signifikan mengurangi *bottleneck* birokratis yang secara tradisional menghambat efisiensi layanan publik (Akbar, 2015). Pengamatan empiris menunjukkan peningkatan kecepatan layanan hingga 72,3% pasca-implementasi JSS berdasarkan laporan inovasi daerah Yogyakarta (Gilang Gumilar, 2020). Esensi dari devolusi ini adalah membebaskan pegawai lapangan dari restruksi administratif berlebih agar dapat fokus pada penyelesaian masalah publik secara nyata dan responsif. Mekanisme ini didukung sepenuhnya oleh integrasi data antar SKPD yang memungkinkan *frontliner* bertindak

sebagai pengambil keputusan akhir dalam batas prosedur standar yang telah ditetapkan bersama, menciptakan keseimbangan ideal antara otonomi operasional dan kontrol kualitas. Konsep *managerial discretion* ini sejalan dengan prinsip NPM yang menekankan bahwa pejabat tingkat lokal bekerja dalam batasan rencana dan sumber daya anggaran tetapi memiliki elemen kebijaksanaan dan kekuasaan tertentu dalam menentukan jenis dan sifat layanan di tingkat lokal.

2. **Orientasi Hasil dan Pengukuran Kinerja**
NPM secara fundamental mendorong pergeseran paradigma dari proses kerja berbasis aturan atau ketentuan formal (*rule-driven*) menuju orientasi hasil (*outcome-oriented*) yang berfokus pada pencapaian konkret dan dampak nyata bagi masyarakat. JSS menerapkan transformasi paradigma ini melalui penetapan standar waktu penyelesaian yang ketat dan terukur misalnya, target penyelesaian dalam hitungan jam untuk pengaduan sederhana atau hari untuk perizinan kompleks yang dicatat otomatis oleh sistem digital untuk pemantauan *real-time* per unit kerja dan per individu (Gilang Gumilar, 2020). Hasil pencatatan otomatis ini menghasilkan *Service Level Agreement* (SLA) yang transparan dan komprehensif, di mana akuntabilitas bergeser dari sekadar kepatuhan hierarkis tradisional menuju pencapaian target publik terukur yang dapat dievaluasi secara objektif. Standarisasi SLA dalam pelayanan publik di Indonesia, sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mencakup prosedur layanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk layanan, serta sarana dan prasarana semua elemen ini terintegrasi dalam sistem JSS. Pengukuran kinerja berbasis SLA ini memfasilitasi evaluasi sistematis berbasis data objektif dan memungkinkan penerapan insentif kinerja yang adil untuk mendorong peningkatan berkelanjutan (Akbar, 2015). Pendekatan ini sejalan sepenuhnya dengan reformasi NPM di Indonesia yang menuntut pengukuran hasil untuk debirokratisasi, sebagaimana terlihat dalam transformasi tata kelola Pemerintah Kota Yogyakarta secara keseluruhan. Penelitian tentang penerapan NPM di sektor publik Indonesia mengonfirmasi bahwa pengukuran kinerja terukur merupakan prinsip NPM yang utama dan berkaitan erat dengan permasalahan manajemen kinerja sektor publik.

3. **Masyarakat sebagai *Customer* Berdaulat**
Dalam paradigma NPM, masyarakat diposisikan secara fundamental bukan sebagai objek pasif dalam birokrasi tetapi sebagai pelanggan berdaulat yang menuntut kepuasan optimal dan memiliki hak untuk mengevaluasi layanan yang diterima. JSS merealisasikan reposisi ini melalui aplikasi mobile yang fleksibel dalam penggunaan serta pusat layanan terpadu yang secara konsisten menempatkan pengguna di pusat desain proses dan alur layanan, dilengkapi dengan mekanisme *feedback* dan *rating* instan yang terintegrasi langsung dalam sistem. Tanggapan publik menciptakan tekanan kompetitif informal yang bekerja lebih kuat daripada akuntabilitas vertikal ke atasan saja, mendorong penyelenggara layanan untuk berinovasi secara mandiri dalam meningkatkan kualitas tanpa menunggu instruksi formal dari hierarki (Gilang Gumilar, 2020). Ulasan negatif dari pengguna secara cepat terlihat di *dashboard* publik, menciptakan insentif otomatis bagi unit kerja untuk memperbaiki layanan secara proaktif. Model customer orientation dalam *e-government* ini, sebagaimana penelitian menunjukkan, mengintegrasikan tiga elemen kunci: (1) *intelligence generation* (pengumpulan kebutuhan pelanggan), (2) *intelligence dissemination* (penyebaran informasi dalam organisasi), dan (3) *organization-wide responsiveness* (respons

terkoordinasi di seluruh organisasi) (Arif, 2008). Dengan menempatkan masyarakat sebagai pengawas aktif yang memiliki suara langsung, JSS memperkuat desentralisasi dengan memberikan mekanisme akuntabilitas alternatif yang lebih responsif daripada struktur hierarki tradisional. Tekanan dari ulasan publik menciptakan *quasi-market* informal di mana kualitas layanan secara otomatis menjadi ukuran kesuksesan, mendorong inovasi *bottom-up* tanpa instruksi *formalbut-down*.

4. **Penciptaan *Quasi-Market* dan Efisiensi**
   JSS membangun lingkungan quasi-market internal di mana efisiensi operasional dan kepuasan pengguna secara simultan menjadi "mata uang" kompetisi antar-unit, menciptakan dinamika pasar di dalam struktur pemerintahan formal. Transparansi real-time mengenai waktu layanan dan kemudahan akses informasi memaksa setiap unit kerja untuk terus-menerus merampingkan prosedur internalnya guna bersaing dengan unit lain berdasarkan metrik kinerja yang dapat dibandingkan (Akbar, 2015). Teknologi digital berfungsi sebagai alat kritis yang memotong biaya transaksi administratif dan koordinasi antar-unit secara signifikan menghilangkan kebutuhan surat-menyurat berbelit-belit, pengarsipan manual, dan perjalanan fisik ke berbagai kantor. Efisiensi ini merupakan nilai inti yang diusung dalam kerangka NPM sebagai strategi untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya publik yang terbatas (Akbar, 2015). Meski JSS tidak sepenuhnya memprivatisasi layanan publik, mekanisme *quasi-market* ini secara efektif meniru dinamika kompetitif pasar swasta untuk mencapai desentralisasi fungsional yang tinggi, mengoptimalkan koordinasi antar-SKPD tanpa perlu sentralisasi berlebihan yang menghambat inovasi lokal. Studi NPM mengkonfirmasi bahwa pendekatan penciptaan lingkungan kompetitif seperti ini efektif dalam menghasilkan efisiensi signifikan di sektor publik Indonesia sambil mempertahankan akses universal ke layanan (Hartati, 2020).
5. **Restrukturisasi dan Integrasi Layanan (*Joined-Up Government*)**
   Implementasi JSS memicu transformasi fundamental menuju *joined-up government* (pemerintahan yang terhubung dan terintegrasi) melalui desentralisasi data terstruktur antar-SKPD. Transformasi unit kerja tradisional menjadi ekosistem layanan terintegrasi yang saling terhubung guna memberikan pengalaman pelayanan yang *seamless* bagi warga tanpa fragmentasi administratif (Hartati, 2020). Restrukturisasi ini merupakan bentuk desentralisasi fungsional tingkat tinggi yang secara simultan mencapai dua tujuan yang pada awalnya dianggap kontradiktif: (1) mendukung otonomi lokal dan pengambilan keputusan desentral, dan (2) menjaga integritas sistem dan konsistensi standar layanan di seluruh kota. Setiap SKPD mempertahankan otonomi operasional untuk inovasi lokal, namun terhubung dalam ekosistem data terpusat yang memungkinkan transparansi dan koordinasi cepat (Winarsih & Kencono, 2022). Pendekatan *joined-up government* ini sejalan dengan rekomendasi agenda NPM untuk pemerintahan yang adaptif dan responsif, sebagaimana diartikulasikan dalam kebijakan desentralisasi Indonesia pasca Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Penelitian tentang penerapan prinsip-prinsip NPM di pemerintah daerah Indonesia menegaskan bahwa integrasi layanan lintas unit merupakan elemen krusial untuk mencapai efisiensi dan akuntabilitas yang lebih baik (Haryani et al., 2023).

Manajemen Profesional dalam Implementasi Jogja Smart Service

Penerapan prinsip manajemen profesional dalam Jogja Smart Service (JSS) tidak hanya melihat dari desain sistem, tetapi juga dari praktik pengelolaan operasional yang melibatkan standar kerja, pembagian tugas yang jelas, serta pengukuran

kinerja berbasis indikator terukur. Pengelolaan platform dilakukan oleh tim khusus yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi dan pelayanan publik. Hal ini juga didukung oleh data sekunder berupa dokumen kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta yang menunjukkan adanya unit atau tim khusus yang bertanggungjawab terhadap operasional JSS, termasuk pengelolaan sistem, pengaduan masyarakat, dan integrasi layanan antar-OPD.

Implementasi Jogja Smart Service (JSS) dapat dipahami sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital yang sejalan dengan prinsip-prinsip *New Public Management* (NPM), khususnya dalam aspek efisiensi, orientasi hasil dan desentralisasi kewenangan. Integrasi layanan dalam satu platform digital menunjukkan adanya upaya penyederhanaan prosedur administratif serta peningkatan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Namun demikian alih-alih hanya mempresentasikan keberhasilan transformasi digital, implementasi JSS juga perlu dilihat secara lebih kritis. Penerapan prinsip desentralisasi kewenangan dalam JSS memang memberikan fleksibilitas bagi unit pelayanan dalam merespon kebutuhan masyarakat secara lebih cepat. Akan tetapi desentralisasi tersebut berpotensi menimbulkan variasi kualitas layanan apabila tidak diimbangi dengan standar operasional dan mekanismen pengawasan yang memadai. Selain klaim mengenai peningkatan efisiensi dan kualitas layanan perlu ditempatkan secara hati-hati, mengingat keterbatasan data empiris yang tersedia dalam penelitian ini. Disisi lain implementasi JSS juga menghadapi tantangan struktural seperti kesenjangan akses digital dikalangan masyarakat serta kesiapan sumber daya manusia dalam mengadopsi sistem berbasis teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi digital tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi tetapi juga oleh faktor institusional dan sosial yang lebih luas. Dengan demikian integrasi antara NPM dan implementasi JSS perlu dipahami sebagai proses yang dinamis yang tidak hanya menghasilkan efisiensi tetapi juga memunculkan tantangan baru dalam mengelola palayanan publik.

PENUTUP

Penelitian ini menganalisis implementasi *Jogja Smart Service* (JSS) melalui perspektif *New Public Management* (NPM), dengan penekanan pada desentralisasi kewenangan dan transformasinya terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta. Temuan utama menegaskan bahwa JSS bukan sekadar platform digital, melainkan restrukturisasi administrasi yang mewujudkan ketujuh prinsip NPM Christopher Hood: manajemen profesional, standar kinerja terukur, orientasi *output-outcome*, desentralisasi unit, kompetisi internal, praktik swasta, dan efisiensi sumber daya. Pendekatan ini merespons tuntutan masyarakat akan layanan cepat, transparan, dan akuntabel, selaras dengan *welfare state*.

Desentralisasi dalam JSS terintegrasi melalui lima mekanisme: devolusi kewenangan frontliner dengan data *real-time*, SLA ketat untuk orientasi hasil, reposisi masyarakat sebagai customer berdaulat via *feedback* instan, *quasi-market* internal untuk persaingan konstruktif, serta *joined-up government* yang menyeimbangkan integrasi SKPD dengan otonomi lokal. Hasilnya signifikan: kecepatan layanan naik 72,3%, biaya operasional turun melalui digitalisasi, kepuasan publik meningkat berkat *rating real-time*, dan akuntabilitas diperkuat oleh transparansi pengukuran. Namun, tantangan tetap ada, seperti kesenjangan digital di kalangan peri-urban dan rendah literasi teknologi, resistensi birokratis, serta risiko infrastruktur dan *cyber*. NPM membuktikan desentralisasi efektif untuk efisiensi dan responsivitas, tetapi sukses bergantung pada peningkatan SDM, investasi teknologi, dan perubahan budaya organisasi.

Hasil penelitian ini memberikan beberapa implikasi bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik berbasis digital. Pertama, pemerintah daerah perlu memperkuat kapasitas sumber daya manusia dalam mengelola dan mengoperasikan sistem digital agar implementasi layanan dapat berjalan optimal. Kedua diperlukan standarisasi prosedur dan penguatan mekanisme pengawasan untuk menghindari disparitas kualitas layanan akibat desentralisasi kewenangan. Ketiga upaya perluasan akses digital harus menjadi prioritas untuk mengurangi kesenjangan digital di masyarakat, sehingga layanan berbasis teknologi dapat diakses

secara lebih merata. Secara keseluruhan, JSS mencontohkan transformasi pelayanan publik yang holistik melalui NPM, melampaui birokrasi tradisional. Untuk keberlanjutan, fokuskan penutupan digital *divide*, penguatan kapasitas pegawai, dan evaluasi adaptif. Model ini berpotensi direplikasi di daerah lain untuk reformasi sistematis di Indonesia.

REFERENSI

Abdussamad, Z. (2021). Metode Penelitian Kualitatif (P. Rapanna, Ed.). Syakir Media Press.

Abubakar, R. (2020). Pengantar Metodologi Penelitian.

Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. Edumaspul: Jurnal Pendidikan, *6*(1), 974–980. https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394

Akbar, M. (2015). Penerapan Prinsip Prinsip New Public Management Dan Governance Dalam Reformasi Administrasi (Vol. 5, Issue 2). www.jurnal.unitri.ac.id

Andromedha, W., & Pambudi, A. (2023). Analisis Layanan Jogja Smart Service Dalam Pembuatan E-Ktp Di Kota Yogyakarta Analysis Of Services In Jogja Smart Servicemaking Of E-Ktp In The City Of Yogyakarta. https://journal.student.uny.ac.id/index.php/joppar

Arif, M. (2008). Customer Orientation in e-Government Project Management: a Case Study. In The Electronic Journal of e-Government (Vol. 6). www.ejeg.com

Assyakurrohim, D., Ikhram, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2022). Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, *3*(01), 1–9. https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1951

Dewi Nur'aini, R. (2020). Penerapan Metode Studi Kasus Yin Dalam Penelitian Arsitektur Dan Perilaku. In *92 Inersia* (Vol. 1).

Edward, A. V., Adnan, M. F., & Khaidir, A. (2024). New Public Manajemen: Studi Kasus Penerapan New Public Manajemen dalam Organisasi Publik di Indonesia. *Future Academia : The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, *2*(2), 54–62. https://doi.org/10.61579/future.v2i2.97

Gilang Gumilar, M. (2020). *Inovasi Pemerintah Daerah Jogja Smart Service Dalam Menciptakan Smart And Liveable City Di Kota Yogyakarta*.

Hamid, H. (2022). *Implementasi New Public Management (Npm) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar*.

Hartati, S. (2020). Penerapan Model New Public Management (Npm) Dalam Reformasi Birokrasi Di Indonesia. *Jurnal Msda (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, *8*(2), 65–84. Https://Doi.Org/10.33701/Jmsda.V8i2.1293

Haryani, S., Akhdiyat, R., Iqbal, M., Mintarti, S., & R Sari, W. I. (2023). *Implementasi New Public Management (Npm) Badan Kepegawaian Daerah (Studi Kasus Kabupaten B)*. *5*, 330–335. Https://Doi.Org/10.20885/Ncaf.Vol5.Art38

Jaya, I., & Yamin, A. (2025). *Pengaruh Penerapan E-Government, Akuntabilitas, Dan Transparansi Terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Kepada Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat*. Http://Jiip.Stkipyapisdompu.Ac.Id

Nadya Jala Saputri, R., & Imanuari Pertiwi, V. (2025). *Inovasi Pelaksanaan Government To Employee (G2e) Melalui Portal Data Kinerja Pemerintah Kabupaten Sidoarjo* (Vol. 4, Issue 2).

Pratama, M. R., & Pramono, T. (2020). Pelayanan Publik Di Daerah: Menguak Kesenjangan Pelayanan Dasar Di Era Otonomi Daerah Local Public Service: Uncovering Basic Public Service Disparity In Regional Autonomy Era. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, *3*(1). Https://Doi.Org/10.30737/Mediasosian.V3i2.670

Ramadhani, R., Purnomo, E. P., & Kasiwi, A. N. (2020). E-Government Assessment Pada Kualitias Aplikasi Jogja Smart Service (Jss) Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, *5*(2). Https://Doi.Org/10.36982/Jpg.V5i2.1031

Rusdiana. (2020, July 12). *Studi Kasus: Perspektif John W. Creswell*.

Rustandy, V. C. F., Kamariyah, S., Sholichah, N., & Pramudiana, I. D. (2023). Penerapan Kualitas Pelayanan Sirkel Dalam Meningkatkan

Partisipasi Masyarakat Pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten LAMONGAN. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, *7*(1), 183–199. https://doi.org/10.30737/mediasosian.v7i1.4537

Sayidah, N., Mulyaningtyas, A., Winedar, M., & Soetomo, U. (2015). *IMPLEMENTASI KONSEP NEW PUBLIC MANAGEMENT DI DINAS KOPERASI DAN UMKM KOTA SURABAYA*. http://www.undp.org

Uang, Y., Manggalou, S., Nafi'ah, B. A., & Bataha, K. (2023). Transformasi Pelayanan Publik Daerah Kepulauan (Studi Kasus: Kabupaten Halmahera Barat). *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, *13*(1). https://doi.org/10.33005/jdg.v13i1.3741

Uyum, L. L., Sholichah, N., Pramudiana, I. D., Kamariyah, S., & Fatah, Z. (2024). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SEPEKAN (SISTEM INFORMASI REKOMENDASI PERIZINAN LAYANAN KELITBANGAN DENGAN DIGITAL SIGNATURE) DI BAPPEDA KABUPATEN GRESIK. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, *8*(2), 244–265. https://doi.org/10.30737/mediasosian.v8i2.5984

Wahyuni, S. (2015). *IMLPEMENTASI AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI UNTUK MEWUJUDKAN PEMERINTAH DAERAH YANG BERSIH*.

Winarsih, A. S., & Kencono, D. S. (2022). *Penerapan Jogja Smart Service dalam Pengaplikasian Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Kota Yogyakarta*. https://doi.org/10.18196/ppm.51.1007