

Sistem Informasi Strategis Terhadap E-Government Guna Peningkatan Masyarakat Informasi

Dwi Nugraheny
Program Studi Informatika
Institut Teknologi Dirgantara Adisutjipto
Yogyakarta, Indonesia
henynug@gmail.com

Nurchayani Dewi Retnowati
Program Studi Informatika
Institut Teknologi Dirgantara Adisutjipto
Yogyakarta, Indonesia
ndewiret@gmail.com

Abstrak— *Electronic Government* atau *E-Government* merupakan upaya dan proses yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengimplementasikan pemanfaatan komputer, jaringan komputer dan Teknologi Informasi. Demikian juga Pemerintah kota Yogyakarta, sedang mengupayakan mensosialisasikan beberapa aplikasinya yang diberi nama Jogja Smart Service (JSS) kepada masyarakat kota Yogyakarta melalui acara-acara di Rukun Warga (RW), Rukun Tetangga (RT), Kelurahan dan di Kecamatan. Pada penelitian ini akan membahas tentang kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman aplikasi JSS dengan menggunakan metode SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats*) dan TOWS (*Threats, Opportunities, Weaknesses and Strengths*). Hasil dari metode tersebut diperoleh Asumsi Strategi SO 3 (tiga) buah, Asumsi Strategi WO 6 (enam) buah, Asumsi Strategi ST 3 (tiga) buah, serta Asumsi Strategi WT 2 (dua) buah. Diharapkan dengan beberapa asumsi strategi yang diperoleh dapat meningkatkan layanan *e-Government* terhadap aplikasi JSS untuk masyarakat kota Yogyakarta sehingga terwujud suatu masyarakat informasi.

Kata Kunci: *E-Government*, Jogja Smart Service (JSS), Masyarakat Informasi, Metode SWOT, TOWS.

I. PENDAHULUAN

Electronic Government atau *E-Government* merupakan upaya dan proses yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengimplementasikan pemanfaatan komputer, jaringan komputer dan Teknologi Informasi untuk menjalankan pemerintahan dan pelayanan publik (masyarakat). Bentuk pelayanan publik ini mencakup segala kegiatan administrasi kependudukan, pemerintahan, informasi masyarakat berbasis komputer melalui sistem informasi, *website* dan aplikasi mobile [1].

Organisasi pemerintah yang ingin meningkatkan kualitas layanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi (*e-Government*), semakin terasa perlunya perencanaan strategis sistem informasi dan teknologi informasi sebagai suatu arahan strategis dan kerangka kebijakan penggunaan sistem informasi [2]. Masyarakat Informasi atau *Information Society* merupakan wujud masyarakat di jaman digital, dimana informasi memiliki nilai penting di dalamnya dengan adanya produksi informasi, penyebaran informasi dan pengelolaan informasi berbasis komputer. Masyarakat Informasi terbentuk apabila masyarakat di dalamnya telah melek terhadap teknologi, terhapusnya *digital divide* dan *knowledge divide*, memiliki kemampuan teknologi (*e-Skill, digital literacy*), serta menjadikan informasi sebagai komoditas utama di dalam sosialisasi dan bisnis [1]. Masyarakat Informasi memiliki potensi didalam menggunakan, mengkonsumsi, menikmati dan ikut

mengolah informasi yang ada (atau mengolah dari data menjadi informasi yang memberi arti dan nilai). Sedangkan dari sisi pemerintah terdapat *e-Government* dan *e-Governance* yang mana keduanya memerlukan peran serta dari masyarakat informasi.

Khususnya pemerintah kota Yogyakarta yang saat ini sedang meningkatkan kualitas layanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi (*e-Government*) pada beberapa warganya dan masih dalam lingkup kota, maka perlunya Sistem Informasi Strategis terhadap *e-Government* guna peningkatan Masyarakat Informasi yang mempunyai nilai penting, diantaranya penggunaan teknologi informasi di berbagai bidang. Adanya masyarakat informasi dapat mengantarkan bangsa Indonesia ke pintu gerbang dalam menghadapi tantangan dan persaingan yang sehat dan positif dengan negara-negara lain di dunia.

Layanan publik berbasis teknologi informasi oleh Pemerintah kota Yogyakarta yang sedang giat disosialisasikan tersebut diberi nama Jogja Smart Service (JSS). Jogja Smart Service (JSS) adalah suatu teknologi inovasi baru yang diluncurkan pemerintah kota Yogyakarta pada pertengahan 2018 bertepatan saat ulang tahun ke-71 Pemerintah kota Yogyakarta. JSS merupakan bentuk layanan publik pada masyarakat yang cepat dan *user friendly* dengan memanfaatkan *smartphone*. Prinsipnya itu bagaimana pemerintah bisa mewujudkan layanan publik serta dapat diakses secara mudah dan cepat, memaksimalkan potensi teknologi informasi dan mengoptimalkan semua data yang ada di pemerintah Yogyakarta [3].

Jogja Smart Service (JSS) merupakan layanan Pemerintah Kota Yogyakarta yang dapat diakses langsung oleh masyarakat dengan mengedepankan pelayanan mandiri (Swalayan). Berdasarkan uraian di atas, maka pada penelitian ini selain membahas kekuatan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat kota Yogyakarta terhadap aplikasi JSS, juga membahas kendala, peluang dan ancamannya sehingga dapat meningkatkan suatu Masyarakat Informasi. Penelitian ini menggunakan metode SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats*) dan TOWS (*Threats, Opportunities, Weaknesses and Strengths*).

II. TINJAUAN PUSTAKA

Pada tulisan [4] tentang Langkah-Langkah Strategis dan Taktis Pengembangan *e-Government* untuk Pemerintah Daerah (Pemda) sebagai penguasa wilayah berusaha memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) secara optimal untuk mendukung berbagai kegiatannya. Hal ini terlihat dari berbagai inisiatif penerapan TIK (*electronic*

Government) yang muncul di beberapa Pemda maupun di beberapa instansi pemerintah lainnya. Tetapi kenyataannya pemanfaatan TIK ini masih belum memberikan dampak yang signifikan bagi peningkatan efisiensi, efektivitas dan produktivitas Pemda. Salah satu penyebabnya yang dominan adalah tidak sinkronnya tujuan kegiatan-kegiatan Pemda dengan tujuan *e-Government* itu sendiri.

Penelitian yang dilakukan oleh [5] yang berjudul Analisis Sistem Informasi Strategis Kompetensi Dosen (Studi Kasus: Jurusan Teknik Penerbangan STTA, Yogyakarta). Penelitian tersebut menjelaskan tentang analisis pola rekrutmen Dosen yang memenuhi standar, menganalisis strategi pengembangan Dosen baik aspek akademisnya maupun kualifikasinya sebagaimana prasyarat bagi personil pesawat udara dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis SWOT.

Pada penelitian [6] tentang Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (e-RT/RW) (Studi *E-Government* di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya) bahwa penelitian ini dilandasi oleh cara pandang baru dalam mengelola sektor publik, pengelolaan yang berorientasi mengedepankan pelayanan kepada masyarakat, ketimbang kepentingan pemerintahan. Program *e-Government* ini adalah program e-RT/RW kota Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan program e-RT/RW bersumber dari Walikota Surabaya Faktor pendukung program e-RT/RW di Kelurahan Ketintang, Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya adalah support penuh dari pemerintah dan pihak terkait, adanya standar pelayanan baku dan infrastruktur yang mumpuni. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu animo masyarakat, kurangnya dukungan pihak internal, dan kurangnya maintenance sarana prasarana. Hasil penelitian, disarankan bahwa diperlukan sosialisasi lebih giat, namun tidak sekedar sosialisasi namun juga pelatihan kepada masyarakat untuk mengoperasikan secara *online*. Akuntabilitas pendanaan yang transparan, mengadakan forum komunikasi yang intens, penambahan konten *website*, dan pengendalian kendala teknis disertai evaluasi menyeluruh.

Penelitian yang dilakukan oleh [7] yang berjudul Identification of the Use and Utilization of Information Technology for the Residents of Tegalrejo Berbah Sleman Yogyakarta In *Conference SENATIK STT Adisutjipto Yogyakarta* (Vol. 4, pp. 491-500) menjelaskan penggunaan teknologi informasi *smartphone* untuk warga dusun Tegalrejo yang sudah memasyarakat tetapi sebatas untuk komunikasi melalui telephone dan whatsapp. Penelitian ini mengidentifikasi hasil pengolahan data penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi melalui *smartphone* menggunakan metode *quicksort*. Hasil pengurutan nilai skor tertinggi 95 (urutan ke-1) yaitu pada pertanyaan TS-03 "Sering menggunakan *smartphone* untuk komunikasi dan mendapatkan informasi melalui Sosial Media What'sApp". Hasil skor ini sesuai dengan hasil wawancara pada beberapa warga dusun Tegalrejo RT 05 dalam penggunaan *smartphone* pada fitur sosial media What'sApp. Beberapa warga memanfaatkan sosial media What'sApp dan sosial media Instagram untuk memasarkan produk industri/usaha pribadi. Nilai skor tertinggi urutan ke-2 yaitu 86, pertanyaan ke-22 (TS-22) "menggunakan internet di *handphone/smartphone* setiap hari", artinya bagi warga Tegalrejo sudah

tidak kendala dalam mengakses internet, yang didukung juga dari letak wilayah lokasi dusun. Berdasarkan hasil identifikasi, dapat dikatakan bahwa warga Tegalrejo RT 05 belum masuk kategori masyarakat yang *digital literacy*.

A. Sistem Informasi Strategi

Sistem Informasi Strategi adalah sistem informasi yang memberi perusahaan produk dan jasa yang kompetitif hingga dapat memberikan keunggulan strategis atas dasar pesaingnya dalam pasar. Selain itu juga merupakan sistem informasi yang menyebarkan inovasi bisnis, memperbaiki proses bisnis, dan membangun sumber daya informasi untuk perusahaan [8].

Strategic Planning for Information Resources (SPIR) merupakan kegiatan mengidentifikasi sumber daya informasi yang akan dibutuhkan perusahaan dimasa depan, mendapatkan sumber daya tersebut, dan mengelolanya [9].

B. E-Government

Menurut [10] dalam tulisan [11], *e-Government* secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, dan penyampaian layanan. Istilah *e-Government* atau *electronic-Government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan. Dengan *e-Government* diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat lebih baik, efektifitas internal organisasi pemerintahan semakin meningkat, dan akses masyarakat terhadap informasi dalam lingkungan pemerintahan semakin mudah [12].

C. Masyarakat Informasi

Menurut [1], Masyarakat Informasi merupakan wujud masyarakat di jaman digital, dimana informasi memiliki nilai penting di dalamnya dengan produksi informasi, penyebaran informasi, dan pengelolaan informasi berbasis komputer. Masyarakat informasi terbentuk apabila masyarakat di dalamnya telah meleak teknologi sehingga terhapusnya *digital divide* dan *knowledge divide*, memiliki kemampuan teknologi (*e-Skill*, *digital literacy*) serta menjadikan informasi sebagai komoditas utama di dalam sosialisasi dan bisnis.

Ciri-Ciri Masyarakat Informasi:

- Level Intensitas Informasi yang tinggi.
- Pertukaran data digital yang cepat.
- Penggunaan teknologi informasi di berbagai bidang.

D. Hubungan Antara Masyarakat Informasi Dan Pemerintah.

Hubungan antara Masyarakat Informasi dan Pemerintahan terbagi dalam dua sisi yaitu bentuk hubungan dan manfaat hubungan [1].

- Bentuk Hubungan: Masyarakat informasi mempunyai potensi di dalam menggunakan, mengkonsumsi, menikmati dan ikut mengolah informasi yang ada serta turut serta berpartisipasi di dalam jalannya pemerintahan.
- Manfaat Hubungan
 - a. Membantu didalam mensukseskan *e-Government* dan *e-Governance*.

- b. Mewujudkan bentuk pemerintahan yang lebih baik.
- c. Memudahkan pemerintah di dalam memperoleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang dapat diandalkan di dalam proses implementasi Teknologi Informasi (TI) untuk pembangunan.
- d. Mewujudkan wilayah dan negara yang lebih baik, maju, dan makmur berbasiskan TI.

E. Jogja Smart Service (JSS)

Jogja Smart Service (JSS) merupakan suatu teknologi inovasi baru yang diluncurkan pemerintah kota Yogyakarta pada pertengahan 2018 bertepatan saat ulang tahun ke-71 Pemerintah kota Yogyakarta. JSS merupakan bentuk layanan publik pada masyarakat yang cepat dan *friendly* dengan memanfaatkan *smartphone*. Prinsipnya itu bagaimana pemerintah bisa mewujudkan layanan publik serta dapat diakses secara mudah dan cepat, memaksimalkan potensi teknologi informasi dan mengoptimalkan semua data yang ada di pemerintah Yogyakarta [3].

Pemerintah kota Yogyakarta menargetkan sekitar 50 persen dari total penduduk di kota tersebut mengunduh aplikasi Jogja Smart Service (JSS) untuk mempermudah akses layanan dan penyampaian aduan serta informasi ke pemerintah daerah [13].

F. Metode Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats (SWOT)

Analisis SWOT merupakan analisis situasi yang diperlukan saat awal proses perumusan strategi. Analisis situasi ini juga mengharuskan para manajer strategis untuk menemukan kesesuaian strategis antara peluang-peluang eksternal dan kekuatan-kekuatan internal, di samping memperhatikan ancaman-ancaman eksternal dan kelemahan-kelemahan internal (Hunger dan Wheelen, 2003) dalam jurnal[5]. SWOT merupakan alat perencanaan klasik yang digunakan untuk mengetahui kondisi suatu organisasi tentang kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang terlibat dalam suatu proyek atau bisnis usaha.

Menurut Pearce dan Robinson (2000) dalam jurnal [5] analisis SWOT merupakan analisis yang berdasarkan pada anggapan bahwa suatu strategi yang efektif berasal dari sumber daya internal suatu perusahaan (*Strength and Weaknesses*) dan sumber daya eksternal suatu perusahaan (*Opportunity and Threats*).

- *Strength* (Kekuatan), suatu keunggulan sumber daya yang relatif terhadap pesaing dan kebutuhan dari pusat yang dilayani atau hendak dilayani oleh perusahaan yang dimiliki oleh suatu perusahaan dibandingkan dengan pesaing.
- *Weaknesses* (Kelemahan), keterbatasan atau kekurangan dalam sumber daya, ketrampilan dan kemampuan yang secara serius menghalangi kinerja efektif *perusahaan*. Keterbatasan dalam fasilitas, sumber daya keuangan, kemampuan manajemen, ketrampilan pemasaran merupakan sumber dari kelemahan.
- *Opportunity* (Peluang), merupakan suatu daerah kebutuhan pembeli dimana perusahaan dapat beroperasi secara menguntungkan dan untuk merebut lebih banyak *konsumen* dibanding dengan para pesaing.

- *Threats* (Ancaman), merupakan tantangan dan ancaman yang *dihadapi* oleh suatu perusahaan dari para pesaing dalam merebut konsumen.

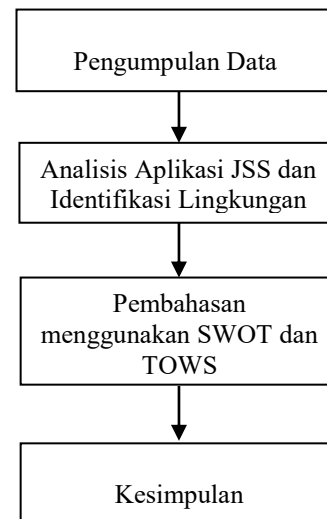
G Metode Threats, Opportunities, Weaknesses and Strengths (TOWS)

Analisis TOWS merupakan analisis yang mengutamakan, mempelajari, dan menginvestigasi peluang faktor eksternal, karena dianggap bersifat lebih dinamis dan *bersaing*, setelah itu baru menganalisis faktor internal. Dengan mengidentifikasi beberapa rencana aksi yang dapat meningkatkan posisi perusahaan, analisis TOWS memungkinkan manajemen untuk memilih beberapa strategi yang paling efektif dan memanfaatkan peluang yang tersedia [14].

III. METODE PENELITIAN

A. Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tahapan-tahapan (Gambar 1) sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Penelitian Sistem Informasi Strategis terhadap E-Government Guna Peningkatan Masyarakat Informasi.

Pengumpulan Data, dilakukan melalui observasi di lapangan, wawancara dan melalui penelitian kepustakaan. Observasi di lapangan dilakukan melalui sosialisasi aplikasi kepada masyarakat (sebelum terjadi Covid-19) yakni melalui kegiatan pertemuan Rukun Tetangga (RT), kegiatan pertemuan Rukun Warga (RW), kegiatan pertemuan di Kelurahan dan juga di Kecamatan. Pelaksanaan sosialisasi aplikasi JSS secara *offline* (dikumpulkan secara fisik) dilakukan pada pertengahan tahun 2019 sampai dengan awal tahun 2020 (bulan Maret 2020). Namun sosialisasi aplikasi JSS kepada masyarakat kota secara fisik terhentikan pada pertengahan bulan Maret tahun 2020 sampai saat ini. Observasi juga dilakukan dengan melihat *update* aplikasi yang telah terinstall di *Smartphone*.

Sedangkan wawancara dilakukan pada pengguna aplikasi Jogja Smart Service (JSS) secara langsung (sebelum terjadi Covid-19) saat sosialisasi aplikasi dan sesudah sosialisasi aplikasi. Wawancara juga dilakukan pada pihak-

pihak yang berkepentingan dengan aplikasi. Kemudian Penelitian dilakukan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari data-data yang terdapat dalam buku-buku atau *literature*, tulisan-tulisan ilmiah, dokumen-dokumen yang ada yang dapat dijadikan referensi.

Analisis Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) dan Identifikasi Lingkungan Strategi. Pada tahap ini dilakukan pengamatan pada salah satu *e-Government* pada pemerintahan kota Yogyakarta dalam hal ini aplikasi JSS. Analisis dilakukan saat sosialisasi kepada masyarakat sampai pada sisi konten-konten layanan yang disajikan ke masyarakat/warga. Sedangkan Identifikasi lingkungan strategis dilakukan untuk menemukan/ menentukan faktor lingkungan yang mempengaruhi pencapaian sasaran berupa kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*).

Melakukan pembahasan hasil analisis menggunakan metode SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats*) dan TOWS (*Threats, Opportunities, Weaknesses and Strengths*). Pada tahap ini dilakukan analisis SWOT yang kemudian akan didapatkan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang terlibat dalam *e-Government* (aplikasi JSS). Kemudian dari hasil analisis SWOT akan dilakukan KAFI (Kesimpulan Analisis Faktor Internal)/IFAS (Internal Factor Analysis Summary), analisis KAFE (Kesimpulan, Analisis Eksternal)/ EFAS (External Factor Analysis Summary).

B. Jenis dan Objek Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskripsi analisis yang menguraikan, menginterpretasikan serta menganalisis permasalahan dan kemudian mengambil kesimpulan dari permasalahan tersebut yang disajikan dalam bentuk tulisan secara sistematis tentang pelayanan Pemerintah Kota Yogyakarta kepada masyarakat kota Yogyakarta melalui *e-Government* dalam bentuk aplikasi Jogja Smart Service (JSS).

Jogja Smart Service (JSS) merupakan layanan Pemerintah Kota yang dapat diakses langsung oleh masyarakat dengan mengedepankan pelayanan mandiri (Swalayan). Bentuk usaha untuk memperkenalkan JSS tersebut diantaranya melalui kegiatan sosialisasi kepada masyarakat khususnya masyarakat perkotaan kabupaten Sleman di wilayah Pemerintah Kota Yogyakarta. Layanan informasi terintegrasi dianggap mampu untuk membangun komunikasi yang baik dan komprehensif oleh pemerintah, dan mampu membantu semua elemen manajemen, termasuk membantu tim layanan dalam memberikan kejelasan data pemerintah dan distribusi informasi yang responsif dan gesit kepada warga [15].

C. Sosialisasi E-Government Aplikasi Jogja Smart Service (JSS)

Tahap awal sosialisasi yaitu dengan cara membantu menjelaskan manfaat aplikasi JSS kepada masyarakat, menjelaskan cara menginstal aplikasi serta bagaimana cara melakukan pendaftaran ke aplikasi JSS. Walaupun sebenarnya panduan pendaftaran JSS telah ada di portal pemerintah kota Yogyakarta yaitu pada <https://jss.jogjakota.go.id/panduan>.

Sehingga untuk membantu pemerintah kota Yogyakarta, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta bekerjasama dengan Dosen dan Mahasiswa Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto (STTA) turut serta ikut mensosialisasikan JSS pada warga masyarakat kota Yogyakarta baik dalam bentuk kegiatan pertemuan Rukun Tetangga (RT), kegiatan pertemuan Rukun Warga (RW), kegiatan pertemuan di Kelurahan dan juga di Kecamatan.

Pelaksanaan sosialisasi aplikasi JSS secara *offline* (dikumpulkan secara fisik) dilakukan pada pertengahan tahun 2019 sampai dengan awal tahun 2020 (bulan Maret 2020). Namun sosialisasi aplikasi JSS kepada masyarakat kota secara fisik terhentikan pada pertengahan bulan Maret tahun 2020 sampai saat ini dikarenakan kondisi dunia sedang dilanda wabah virus Covid-19, selanjutnya sosialisasi dilakukan dengan mengoptimalkan melalui media massa dan video pendek.



Gambar 2. Tampilan Beranda Aplikasi JSS

Gambar 2 merupakan tampilan beranda pada Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) [3]. Sedangkan Gambar 3 merupakan tampilan beberapa layanan yang ada pada aplikasi Jogja Smart Service (JSS) [3]. Layanan Kedaruratan terdiri dari 4 (empat) layanan yaitu Gawat Darurat, Penyelamatan, Kebakaran, Kekerasan (SIKAP). Layanan Informasi dan Pengaduan terdiri dari Pengaduan, Statistik, Kliping. Layanan Umum terdiri dari 29 (dua puluh sembilan) layanan yaitu Antrian RSUD, Persuratan Dinas, Kuliah Lagi, Pendaftaran Seleksi, Pendaftaran Nomor Kebudayaan, Konsultasi Hukum, Kunjungan, Tiket Taman, Pintar, KIR Online, Pelayanan Kelurahan dan Kecamatan, Mobil Jenazah, dan masih ada 18 (delapan belas) layanan lagi. Data dan Informasi terdiri dari 22 (dua puluh dua) layanan. Jogja Event terdiri 2 (dua) layanan. Layanan KPU terdiri dari 8 (delapan) layanan. BUMD/BLUD terdiri 3 (tiga) layanan. Layanan Mitra Pemkot terdiri dari 2 (dua) layanan. Layanan Pengadilan negeri terdiri dari 3 (tiga) layanan dan Layanan Kemenag terdiri dari 2 (dua) layanan.



Gambar 3. Tampilan Beberapa Menu Layanan

IV. PEMBAHASAN DAN HASIL

Saat menyusun matriks Analisis Strength, Weakness, Opportunities, Threats (SWOT) diperlukan identifikasi lingkungan strategik internal dan eksternal seperti yang dijelaskan pada Tabel I. Identifikasi tersebut berdasarkan pada data penelitian dan kajian penelitian terhadap permasalahan yang diteliti. Pada penelitian ini beberapa permasalahan yang muncul berdasarkan data dan kajian dikelompokkan dalam kelompok kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman/tantangan.

Tabel I. IDENTIFIKASI LINGKUNGAN STRATEGIK

Internal	Eksternal
Kekuatan (Strength)	Peluang (Opportunity)
<ol style="list-style-type: none"> Layanan yang ada dalam aplikasi cukup lengkap. Aplikasi dari segi tampilan cukup menarik dan <i>user friendly</i>. Aplikasi berbasis mobile Android Fitur layanan yang terus diperbaiki/perbaharui. Selama kondisi Covid , sosialisasi dilakukan melalui media massa dan video pendek. Menu Berita dan Laporan pada aplikasi JSS merupakan bagian fitur yang selalu <i>update</i> dan diakses. 	<ol style="list-style-type: none"> Dapat ditambahkan link streaming stasiun TV yang ada di Yogyakarta. Perlu adanya akses CCTV. Perlu adanya layanan angkutan umum dan Dishub. Belum dapat diakses Smartphone yang menggunakan OS IOS. Perlu adanya tambahan informasi. kegiatan donor darah dan pemesanan darah ke PMI. Perlu adanya sosialisasi yang intens ke masyarakat secara langsung melalui media massa ataupun video pendek. Perlu perbaikan layanan informasi ke masyarakat dalam bentuk notifikasi sehingga ada interaksi timbal balik antara pemerintah dan masyarakat.

Kelemahan (Weakness)	Tantangan/Ancaman (Threat)
<ol style="list-style-type: none"> Aplikasi dapat diunduh oleh masyarakat yang ada di Kabupaten dalam provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, tetapi layanan yang ada dalam aplikasi terbatas untuk diakses. Ada masalah saat pegawai melakukan pelaporan melalui e-kinerja. Pada menu pembuatan akta kelahiran tidak tersedia formulir yang harus diisi, hanya terlihat gambar menu saja. Aplikasi presensi <i>online</i> sering bermasalah. Ada beberapa konten yang masih kosong. Masih adanya masalah pada saat pendaftaran dan proses login. Masih adanya masalah dalam layanan kelurahan dan kecamatan dan beberapa keperluan lain. Sosialisasi melalui media massa dan video pendek (selama terjadi Covid-19) belum tentu bisa membuat masyarakat yang bukan usia produktif paham. Masyarakat selama ini hanya memanfaatkan layanan Menu Laporan bentuk keluhan yang terjadi di lingkungan mereka. 	<ol style="list-style-type: none"> Sosialisasi aplikasi ke masyarakat Kota Yogyakarta masih kurang. Ada Sebagian masyarakat yang telah melakukan pendaftaran di aplikasi tetapi belum paham penggunaan dan manfaatnya. Respon dari pengelola aplikasi lambat tentang beberapa hal layanan yang dibutuhkan masyarakat. Ada beberapa Fitur yang belum <i>update</i> informasi sehingga informasi yang disajikan tidak tepat waktu.

Berdasarkan identifikasi lingkungan strategik untuk faktor internal yang tertuang dalam Tabel I, maka dilakukan analisis KAFI/IFAS untuk melakukan pembobotan, rating, mencari skor serta membuat kesimpulan prioritas. Hasil analisis KAFI/IFAS tersaji dalam Tabel II.

Tabel II. TABEL KAFI/IFAS

No	Faktor-Faktor Internal Strategik	Bobot	Rating	Skor (3x4)	Kesimpulan (Prioritas)
1	2	3	4	5	6
Kekuatan					
1.	Layanan yang ada dalam aplikasi cukup lengkap.	0,20	4	0,80	Sangat penting
2.	Aplikasi dari segi tampilan cukup menarik dan <i>user friendly</i>	0,15	3	0,45	Sangat penting
3.	Aplikasi berbasis mobile Android	0,15	4	0,60	Sangat penting
4.	Fitur Layanan yang terus	0,15	4	0,60	Sangat penting

	diperbaharui.				
5.	Selama kondisi Covid , sosialisasi dilakukan melalui media massa dan video pendek.	0,15	3	0,45	Sangat penting
Jumlah Faktor Kekuatan		0,80	18	2,90	
Kelemahan					
1.	Aplikasi dapat diunduh oleh masyarakat yang ada di Kabupaten dalam provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, tetapi layanan yang ada dalam aplikasi terbatas untuk diakses.	0,10	3	0,30	Sangat penting
2.	Ada masalah saat pegawai melakukan pelaporan melalui e-Kinerja.	0,10	4	0,40	Sangat penting
3.	Pada menu pembuatan akta kelahiran tidak tersedia formulir yang harus diisi, hanya terlihat gambar menu saja.	0,10	4	0,40	Sangat penting
4.	Aplikasi presensi <i>online</i> sering bermasalah.	0,10	4	0,40	Sangat penting
5.	Ada beberapa konten yang masih kosong.	0,05	3	0,15	Penting
6.	Masih adanya masalah pada saat pendaftaran dan proses <i>login</i> .	0,05	3	0,15	Penting
7.	Masih adanya masalah dalam layanan kelurahan dan kecamatan dan beberapa keperluan lain.	0,05	3	0,15	Penting
8.	Sosialisasi melalui media massa dan video pendek (selama terjadi Covid-19) belum tentu bisa membuat masyarakat yang bukan usia produktif paham.	0,05	3	0,15	Penting
9.	Masyarakat selama ini hanya memanfaatkan layanan Laporan bentuk keluhan yang terjadi di lingkungan mereka.	0,05	3	0,15	Penting

Jumlah Faktor Kelemahan	0,65	30	2,25
Jumlah Total Faktor Internal	1,30	41	4,40

Pada Tabel II diperoleh hasil bahwa faktor kekuatan teknologi baik *software* (aplikasi) yang *user friendly* maupun teknologi *hardware* sangat mendukung untuk meningkatkan suatu masyarakat informasi. Sedangkan faktor kelemahan dari sisi aplikasi untuk fitur layanan kepada masyarakat masih perlu perbaikan dan pembaharuan serta sosialisasi yang masih belum optimal dikarenakan kondisi negara yang belum stabil selama Covid-19 ini.

Sebagaimana hasil identifikasi lingkungan strategik internal, maka untuk hasil identifikasi lingkungan strategik eksternal juga dilakukan analisis KAFE/EFAS. Dalam analisis KAFE/EFAS dilakukan pembobotan, rating, mencari skor serta membuat kesimpulan prioritas. Hasil analisis KAFE/EFAS dapat dilihat pada Tabel III.

Tabel III. TABEL KAFE/EFAS

No.	Faktor-Faktor Eksternal Strategik	Bobot	Rating	Skor (3x4)	Kesimpulan (Prioritas)
1	2	3	4	5	6
Peluang					
1.	Dapat ditambahkan link streaming stasiun TV yang ada di Yogyakarta.	0,05	3	0,15	Penting
2.	Perlu adanya akses CCTV	0,05	3	0,15	Sangat Penting
3.	Perlu adanya layanan angkutan umum dan Dishub	0,10	4	0,40	Sangat Penting
4.	Belum dapat diakses Smartphone yang menggunakan OS IOS.	0,10	3	0,30	Sangat Penting
5.	Perlu adanya tambahan informasi kegiatan donor darah dan pemesanan darah ke PMI	0,10	4	0,40	Sangat Penting

6.	Perlu adanya sosialisasi yang intens ke masyarakat melalui media massa ataupun video pendek tentang pembaharuan fitur layanan.	0,10	4	0,40	Sangat Penting
7.	Adanya Kerjasama dengan bidang Pemerintahan lain yakni Dinas Pekerjaan Umum untuk menanggapi keluhan warga tentang lingkungan mereka melalui Menu Layanan Laporan.	0,10	4	0,40	Sangat Penting
Jumlah Faktor Peluang		0,60	25	2,20	
Tantangan/Ancaman					
1.	Sosialisasi aplikasi ke masyarakat Kota Yogyakarta masih kurang.	0,05	4	0,20	Sangat Penting
2.	Ada Sebagian masyarakat yang telah melakukan pendaftaran di aplikasi tetapi belum paham penggunaan dan manfaatnya.	0,05	4	0,20	Sangat Penting
3.	Respon dari pengelola aplikasi lambat.	0,04	3	0,12	Cukup Penting
Jumlah Faktor Ancaman		0,14	11	0,32	
Jumlah Total Faktor Eksternal		0,54	28	1,72	

Pada Tabel III diperoleh kesimpulan untuk faktor Peluang bahwa perlu adanya sosialisasi secara intens ke masyarakat melalui media massa ataupun video pendek tentang pembaharuan fitur layanan sehingga masyarakat menjadi familier tentang aplikasi pemerintah Yogyakarta yaitu Jogja Smart Service (JSS) tersebut sehingga dapat meningkatkan masyarakat informasi serta perlu adanya kerjasama dengan pemerintah bidang lain untuk menanggapi beberapa keluhan warga yang mengakses pada Menu Layanan Laporan. Sedangkan faktor Ancaman yakni masih kurangnya kemampuan Masyarakat di Wilayah Pemerintah Kota Yogyakarta dalam menggunakan Aplikasi JSS terutama pada konten Layanan Umum. Jika aplikasi *e-Government* (Aplikasi Jogja Smart Service) tidak dilakukan sosialisasi secara intens, maka masyarakat/warga tidak dapat menggunakan aplikasi tersebut dengan baik. Sehingga harapan meningkatkan suatu masyarakat informasi tidak terlaksana.

	Strength (Kekuatan)	Weakness (Kelemahan)
KAFI	<ol style="list-style-type: none"> Layanan yang ada dalam aplikasi cukup lengkap. Aplikasi dari segi tampilan cukup menarik dan <i>user friendly</i>. Aplikasi berbasis <i>mobile</i> Android. Fitur layanan yang terus diperbaiki/perbaharui. Selama kondisi Covid , sosialisasi dilakukan melalui media massa dan video pendek. 	<ol style="list-style-type: none"> Aplikasi dapat diunduh oleh masyarakat yang ada di Kabupaten dalam provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, tetapi layanan yang ada dalam aplikasi terbatas untuk diakses. Ada masalah saat pegawai melakukan pelaporan melalui ekinerja. Pada menu pembuatan akta kelahiran tidak tersedia formulir yang harus diisi, hanya terlihat gambar menu saja. Aplikasi presensi <i>online</i> sering bermasalah. Ada beberapa konten yang masih kosong. Masih adanya masalah pada saat pendaftaran dan proses <i>login</i>. Masih adanya masalah dalam layanan kelurahan dan kecamatan dan beberapa keperluan lain.
KAFE		
Opportunities (Peluang)	Asumsi Strategi SO	Asumsi Strategi WO
<ol style="list-style-type: none"> Dapat ditambahkan <i>link streaming</i> stasiun TV yang ada di Yogyakarta Perlu adanya akses CCTV. Perlu adanya layanan angkutan umum dan Dishub. Belum dapat diakses Smartphone yang menggunakan OS IOS. 	<p>Kuadran-1, S-O Strategi "Aggressive Oriented" memaksimalkan kekuatan untuk memaksimalkan peluang.</p> <ol style="list-style-type: none"> Perlunya penambahan layanan yang dapat memfasilitasi kebutuhan pengguna. Perlunya kemudahan akses layanan di sistem operasi yang lain (misal:IOS). <i>Upgrade</i> layanan dalam bentuk notifikasi informasi. 	<p>Kuadran-3, W-O, Strategi Turn Around Oriented" meminimalkan kelemahan untuk memaksimalkan peluang.</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemisahan area <i>login</i> dan tampilan untuk masyarakat khusus kota Yogyakarta dengan masyarakat lain di luar itu. Perbaikan menu ekinerja dan presensi bagi pegawai pemerintahan kota Yogyakarta.

- | | |
|---|---|
| <p>5. Perlu adanya tambahan informasi kegiatan donor darah dan pemesanan darah ke PMI.</p> <p>6. Perlu perbaikan layanan informasi ke masyarakat dalam bentuk notifikasi.</p> | <p>3. Perbaikan menu pendaftaran akta kelahiran dan ada formulir yang dapat diinputkan oleh masyarakat.</p> <p>4. Penambahan menu konten yang lebih lengkap lagi, misalnya akses CCTV.</p> <p>5. Perbaikan pada menu pendaftaran anggota dan <i>login</i>.</p> <p>6. <i>Update</i> layanan yang terkait dengan kelurahan dan kecamatan.</p> |
|---|---|

Threats (Tantangan)	Asumsi Strategi ST	Asumsi Strategi WT
1. Sosialisasi aplikasi ke masyarakat Kota Yogyakarta masih kurang.	Kuadran-2, S-T Strategi "Diversification Oriented" memaksimalkan kekuatan untuk meminimalkan ancaman.	Kuadran-4, W-T Strategi "Defensive Oriented" meminimalkan kelemahan untuk meminimalkan ancaman.
2. Ada sebagian masyarakat yang telah melakukan pendaftaran di aplikasi tetapi belum paham penggunaan dan manfaatnya.	1. Sosialisasi melalui media masa dan video di internet. 2. Sosialisasi lebih detail secara langsung di masyarakat.	1. Sosialisasi aplikasi difokuskan untuk masyarakat kota Yogyakarta. 2. Sosialisasi dilakukan menyeluruh hingga di kelurahan-kelurahan dan Kerjasama dengan perangkat desa.
3. Respon dari pengelola aplikasi lambat.	3. Perbaikan respon lebih cepat (<i>fast respon</i>) dari pengelola.	

V. PENUTUP

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Hasil faktor Kekuatan Internal bahwa teknologi dalam hal ini aplikasi Jogja Smart Service (JSS) yang digunakan sangat mendukung dalam layanan ke masyarakat dan *User Friendly*; 2) Hasil faktor Kelemahan adalah, karena aplikasi JSS ini merupakan aplikasi pelayanan publik yang terbilang baru dan belum memasyarakat, maka warga masih belum aktif dalam mengakses aplikasi ini sehingga ada beberapa warga yang lupa dengan *Username* dan *Password* nya ketika mereka membutuhkan informasi maupun pelayanan dari aplikasi JSS tersebut, serta belum banyak warga yang memahami tentang konten-konten fitur layanan pada aplikasi Jogja Smart Service (JSS) secara mendetail. 3) Hasil faktor Peluang bahwa Sosialisasi Aplikasi akan selalu dioptimalkan ke masyarakat/warga Kota Yogyakarta, baik melalui media massa dan video pendek serta menjelaskan akan fitur layanan yang terus akan diperbaharui. Layanan menu Laporan selama ini aktif diakses masyarakat/warga Kota Yogyakarta, begitu pula Menu Berita selalu *update*.

4) Hasil Faktor Tantangan bahwa beberapa layanan masih direspon lambat oleh pengelola, sehingga komunikasi timbal balik antara masyarakat dan pemerintah kota terhambat. Beberapa pengguna yang telah terdaftar kurang memahami cara penggunaan aplikasi, salah satunya dikarenakan pengguna/ masyarakat belum maksimal dalam mengakses informasi dari aplikasi JSS sehingga masyarakat belum familier dengan aplikasi tersebut. 5) Peran *e-Government* (Aplikasi JSS) sangat perlu ada untuk komunikasi, penyebaran informasi dan Layanan Publik antara pemerintah dengan masyarakat/warga, maka perlu dilakukan sosialisasi secara intens dan maksimal sehingga tercipta suatu masyarakat informasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada P3M ITDA yang telah bersedia mendanai penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Pratama, I. P. A. E., & Eka, P. A. (2014). *Komputer dan Masyarakat. Informatika Bandung, Bandung*.

[2] Yudhistira, W. I., & Nugroho, E. (2014). Lima Metode Perencanaan Strategis Sistem Informasi dan Teknologi Informasi untuk Pengembangan E-Government. In *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi* (pp. 236-244).

[3] Arif Mujiono. (2019). <https://www.starjogja.com/2019/01/10/jogja-smart-service-inovasi-pemkot-jogja>. Diakses Oktober 2020.

[4] Hasibuan, Z. A. (2007). Langkah-langkah Strategis dan Taktis Pengembangan E-Government Untuk pemda. *Jurnal Sistem Informasi MTI UI*, 3(1), 6-70.

[5] Nurcahyani Dewi Retnowati, Subardjo. (2014). Analisis Sistem Informasi Strategis Kompetensi Dosen (Studi Kasus: Jurusan Teknik Penerbangan STTA, Yogyakarta *Jurnal Angkasa, Volume 6, Nomer 1*, Sekolah Tinggi Teknoogi Adisutjipto).

[6] Rizky Hersya Pratama, Abdul Hakim, Muhammad Shobaruddin. (2015). Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (e-RT/RW) (Studi e-Government di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 12, Hal. 2128-2134.

[7] Nugraheny, D. (2018, November). Identification of the Use and Utilization of Information Technology for the Residents of Tegalrejo Berbah Sleman Yogyakarta. In *Conference SENATIK STT Adisutjipto Yogyakarta* (Vol. 4, pp. 491-500).

[8] O'Brien, James A. (2002). *Management information systems managing information technology in the e-business enterprise*. New York McGraw-Hill.

[9] Raymond McLeod, Jr., 1996. *Sistem Informasi Manajemen*, edisi bahasa Indonesia, penerjemah: Hendra Teguh S.E., Ak., editor: Hardi Sukardi, MBA, MSc., S.E., (MM-UI), Prenhalindo Jakarta.

[10] Forman, M. . (2005). Using IT to Transform the Effectiveness and Efficiency of Government. *E-Government & Information Technology*.

[11] Wecka Imam Yudhistyra, Eko Nugroho. (2014). Lima Metode Perencanaan Strategis Sistem Informasi dan Teknologi Informasi Untuk Pengembangan E-Government. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi 2014 (SENTIKA 2014) Yogyakarta*, ISSN: 2089-9813.

[12] Kase, J. (2010). Perencanaan Strategis SI pada Pemkab Timor Tengah Selatan. Universitas Gadjah Mada.

[13] Eka Arifa Rusqiyati . (2019). <https://www.antaranews.com/berita/811649/yogyakarta-targetkan-50-persen-warga-unduh-jogja-smart-service>

[14] Ravanavar, G. M., & Charantimath, P. M. (2012). Strategic formulation using tows matrix-A Case Study. *International Journal of Research and Development*, 1(1), 87-90.

[15] Mergel, I. (2019). Digital Service Teams in Government. *Government Information Quarterly*, (June), 101389. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.07.001>

[16] Jogiyanto, H. M. (2017). *Analisis dan Desain (Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis)*. Penerbit Andi