

Sosialisasi Regulasi *Smart Province* Dalam Penyusunan Kebijakan Pelayanan Publik Digital Di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta

Dissemination of Smart Province Regulations for the Formulation of Digital Public Service Policies within the Special Region of Yogyakarta

Irwan Yulianto¹, Rindang Gici Oktavianti^{2*}, Abdurrahman Muqsith³

^{1,2,3} Progam Studi Ilmu Hukum, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Situbondo

***Email : rindanggici@unars.ac.id**

Received : May 21, 2026 / Accepted : May 26, 2026 / Published : Jul 08, 2026

Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman aparatur pemerintah mengenai penyusunan kebijakan pelayanan publik berbasis digital melalui penerapan konsep *smart province* menuju tata kelola pemerintahan yang akuntabel di Kantor Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta. Kegiatan dilatarbelakangi oleh tuntutan transformasi digital dalam pelayanan publik yang memerlukan penguatan regulasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta integrasi sistem pemerintahan berbasis elektronik. Metode pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui sosialisasi, ceramah interaktif, diskusi, dan pendampingan penyusunan kebijakan pelayanan publik digital. Sasaran kegiatan meliputi aparatur sipil negara dan staf administrasi pemerintahan yang terlibat dalam pelayanan publik dan penyusunan regulasi daerah. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai konsep *smart governance*, implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), serta pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik berbasis digital. Selain itu, kegiatan ini menghasilkan luaran berupa model penyusunan kebijakan pelayanan publik digital yang dapat dijadikan pedoman awal dalam pengembangan tata kelola pemerintahan modern di lingkungan Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta. Penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam kegiatan ini juga memberikan dampak positif terhadap perubahan pola kerja birokrasi menuju pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat mendukung percepatan implementasi konsep *smart province* serta penguatan reformasi birokrasi berbasis digital di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Kata Kunci : *Smart Province*; Pelayanan Publik Digital; Tata Kelola Pemerintahan; SPBE; Akuntabilitas

Abstract

This community service activity aims to enhance the understanding of government officials regarding the formulation of digital-based public service policies through the implementation of the smart province concept toward accountable governance at the Office of the Governor of the Special Region of Yogyakarta. The activity was motivated by the growing demand for digital transformation in public services, which requires regulatory strengthening, human resource

capacity development, and the integration of electronic-based government systems. The implementation methods included socialization, interactive lectures, discussions, and assistance in drafting digital public service policies. The participants consisted of civil servants and administrative staff involved in public services and regional policy formulation. The results of the activity indicated an increase in participants' understanding of the concepts of smart governance, the implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE), and the importance of transparency and accountability in digital public services. In addition, this activity produced an output in the form of a digital public service policy formulation model that can serve as an initial guideline for developing modern governance within the Government of the Special Region of Yogyakarta. The application of science and technology in this activity also had a positive impact on changing bureaucratic work patterns toward more effective, efficient, and responsive public services. Therefore, this community service activity is expected to support the acceleration of the smart province concept implementation and strengthen digital-based bureaucratic reform in the Special Region of Yogyakarta.

Keywords : Smart Province; Digital Public Services; Government Governance; SPBE; Accountability

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan menjadi salah satu agenda strategis nasional dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pemerintah daerah untuk melakukan inovasi pelayanan publik berbasis digital sebagai bentuk adaptasi terhadap tuntutan masyarakat yang semakin dinamis. Konsep *smart government* dan *smart province* hadir sebagai pendekatan pembangunan berbasis teknologi yang tidak hanya berorientasi pada digitalisasi layanan, tetapi juga pada peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan secara menyeluruh. Dalam konteks tersebut, Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) menjadi salah satu daerah yang aktif mengembangkan transformasi digital melalui implementasi Jogja *Smart Province* sebagai bagian dari strategi pembangunan daerah berbasis inovasi dan teknologi informasi. Menurut Nam dan Pardo (2011), implementasi *smart governance* merupakan bagian integral dari pembangunan *smart city* dan *smart region* yang menekankan integrasi teknologi, kelembagaan, dan partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintahan. Selain itu, Anthopoulos dan Reddick (2016) menjelaskan bahwa transformasi digital pemerintahan memerlukan dukungan regulasi yang kuat agar proses pelayanan publik digital dapat berjalan secara terstruktur dan berkelanjutan. Komitmen Pemerintah Daerah DIY diperkuat melalui Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2024 tentang Rencana Induk Jogja *Smart Province* Tahun 2024–2028 yang menekankan pentingnya pembangunan daerah berbasis teknologi informasi secara sistematis, terintegrasi, dan berkelanjutan.

Pemerintah Daerah DIY juga telah ditetapkan sebagai salah satu *pilot project Smart Province* di Indonesia oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Penetapan tersebut menunjukkan bahwa DIY dipandang memiliki kesiapan dan potensi dalam pengembangan tata kelola pemerintahan berbasis digital. Sejak tahun 2006, DIY telah memulai implementasi konsep *Digital Government Services* yang kemudian berkembang menjadi program prioritas Jogja *Smart Province* melalui berbagai kebijakan dan rencana aksi daerah. Meskipun demikian, implementasi pelayanan publik berbasis digital masih menghadapi berbagai tantangan, antara lain belum optimalnya harmonisasi regulasi, integrasi layanan antarorganisasi perangkat daerah, kesiapan sumber daya manusia, keamanan data, serta pemahaman aparatur terhadap penyusunan kebijakan pelayanan publik digital yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Menurut Gil-Garcia, Zhang, dan Puron-Cid (2016), keberhasilan implementasi pemerintahan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan kelembagaan, koordinasi lintas sektor, serta kapasitas sumber daya manusia dalam mengelola inovasi pelayanan publik berbasis teknologi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital tidak cukup hanya didukung oleh infrastruktur teknologi, tetapi juga membutuhkan penguatan regulasi dan kapasitas kelembagaan agar implementasi pelayanan publik digital dapat berjalan secara efektif dan akuntabel.

Kantor Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai mitra dalam kegiatan pengabdian masyarakat memiliki posisi strategis dalam proses perumusan dan implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital. Namun, berdasarkan kondisi eksisting yang ditemukan di lapangan, masih terdapat kebutuhan peningkatan pemahaman aparatur pemerintah mengenai arah kebijakan *smart province*, penyusunan regulasi pelayanan publik digital, tata kelola data pemerintahan, serta mekanisme pengawasan pelayanan berbasis elektronik yang akuntabel. Selain itu, dinamika perkembangan teknologi digital yang berlangsung sangat cepat menyebabkan perlunya penyesuaian regulasi secara berkelanjutan agar kebijakan yang disusun tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat. Tantangan lain yang dihadapi adalah perlunya sinkronisasi antara kebijakan pusat dan daerah dalam implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), sehingga pelayanan publik digital tidak berjalan secara parsial dan sektoral. Menurut Meijer dan Bolívar (2016), tata kelola pemerintahan digital memerlukan kolaborasi kelembagaan, transparansi informasi, dan kemampuan adaptasi regulasi agar pelayanan publik berbasis teknologi dapat berjalan optimal. Apabila kondisi tersebut tidak diantisipasi melalui penguatan kapasitas aparatur dan sosialisasi regulasi yang memadai, maka implementasi *smart province* berpotensi mengalami hambatan dalam aspek koordinasi, efektivitas layanan, maupun akuntabilitas pemerintahan.

Permasalahan utama yang menjadi fokus dalam kegiatan pengabdian ini adalah masih terbatasnya pemahaman aparatur pemerintah daerah mengenai penyusunan kebijakan pelayanan publik berbasis digital yang selaras dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Selain itu, masih

terdapat kebutuhan terhadap peningkatan literasi regulasi digital, pemahaman mengenai integrasi pelayanan publik elektronik, serta penguatan kesadaran tentang pentingnya akuntabilitas dalam implementasi layanan digital pemerintah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi menuju *smart province* tidak hanya membutuhkan teknologi, tetapi juga memerlukan kesiapan regulasi dan kapasitas sumber daya manusia yang mampu menerjemahkan kebijakan digital ke dalam praktik pelayanan publik yang berkualitas. Janowski (2015) menjelaskan bahwa transformasi digital pemerintahan tidak sekadar berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga menyangkut perubahan budaya organisasi, pola kerja birokrasi, serta peningkatan kompetensi aparatur pemerintah dalam merespons perubahan sosial dan teknologi. Oleh karena itu, diperlukan kegiatan sosialisasi dan pendampingan yang dapat memberikan pemahaman konseptual maupun praktis mengenai penyusunan kebijakan pelayanan publik berbasis digital sesuai dengan kebutuhan daerah.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kapasitas aparatur di lingkungan Kantor Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta terkait penyusunan kebijakan pelayanan publik berbasis digital menuju tata kelola pemerintahan yang akuntabel. Selain itu, kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mengenai urgensi regulasi *smart province*, prinsip-prinsip pelayanan publik digital, integrasi tata kelola pemerintahan berbasis elektronik, serta strategi implementasi kebijakan digital yang adaptif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Melalui kegiatan ini diharapkan aparatur pemerintah mampu memahami arah kebijakan transformasi digital daerah, menyusun kebijakan pelayanan publik yang inovatif, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi secara berkelanjutan. Dalam perspektif teori pelayanan publik digital, Osborne (2018) menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis teknologi harus diarahkan pada peningkatan nilai publik (*public value*) dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Rencana pemecahan masalah dalam kegiatan pengabdian ini dilakukan melalui pendekatan sosialisasi, edukasi, dan diskusi partisipatif mengenai adopsi regulasi *smart province* dan penyusunan kebijakan pelayanan publik berbasis digital. Kegiatan dilaksanakan melalui penyampaian materi terkait konsep *smart province*, urgensi regulasi digital daerah, implementasi SPBE, tata kelola pelayanan publik elektronik, serta prinsip akuntabilitas pemerintahan digital. Selain itu, dilakukan sesi diskusi dan identifikasi permasalahan yang dihadapi aparatur pemerintah dalam implementasi pelayanan publik berbasis digital. Pendekatan partisipatif dipilih agar peserta tidak hanya memperoleh pemahaman teoritis, tetapi juga mampu mengidentifikasi kebutuhan kebijakan dan tantangan implementasi di lingkungan kerja masing-masing. Menurut Criado, Sandoval-Almazan, dan Gil-Garcia (2013), keberhasilan implementasi *e-government* sangat dipengaruhi oleh keterlibatan aktor pemerintah dalam proses pembelajaran dan penguatan kapasitas

kelembagaan secara berkelanjutan. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam mendukung penguatan tata kelola pemerintahan digital di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Secara konseptual, *smart province* merupakan pengembangan tata kelola daerah berbasis teknologi informasi yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik, efektivitas birokrasi, partisipasi masyarakat, serta keberlanjutan pembangunan daerah. Konsep ini menempatkan teknologi digital sebagai instrumen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam perspektif *good governance*, pelayanan publik berbasis digital harus memenuhi prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan partisipasi publik. Oleh karena itu, keberadaan regulasi yang jelas menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi *smart province*. Regulasi tidak hanya berfungsi sebagai dasar hukum, tetapi juga sebagai pedoman koordinasi antarinstansi dalam mewujudkan pelayanan publik digital yang terintegrasi. Penguatan regulasi *smart province* di DIY menjadi langkah strategis dalam menciptakan sistem pemerintahan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi sekaligus mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat.

Berdasarkan uraian tersebut, kegiatan pengabdian masyarakat dengan judul “Sosialisasi Regulasi *Smart Province* dalam Penyusunan Kebijakan Pelayanan Publik Digital di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta” menjadi relevan untuk dilaksanakan sebagai upaya mendukung transformasi digital pemerintahan daerah. Kegiatan ini diharapkan mampu memperkuat kapasitas aparatur pemerintah dalam memahami dan menyusun kebijakan pelayanan publik digital yang responsif, adaptif, dan akuntabel. Selain itu, kegiatan ini juga diharapkan dapat mendukung implementasi Rencana Induk Jogja *Smart Province* secara lebih efektif melalui penguatan aspek regulasi, kelembagaan, dan sumber daya manusia.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan judul “Sosialisasi Regulasi *Smart Province* dalam Penyusunan Kebijakan Pelayanan Publik Digital di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta” dilaksanakan melalui pendekatan edukatif, partisipatif, dan kolaboratif. Pendekatan tersebut dipilih untuk meningkatkan pemahaman aparatur pemerintahan terhadap pentingnya transformasi digital dalam pelayanan publik serta implementasi regulasi pendukung konsep *smart province* sebagai bagian dari reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan modern. Sasaran kegiatan ini adalah aparatur sipil negara (ASN), staf administrasi pemerintahan, mahasiswa dan dosen Fakultas Hukum Universitas Abdurachman Saleh Situbondo dan pemangku kepentingan yang terlibat dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik di lingkungan Kantor Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta. Pendekatan tersebut dipilih untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, serta kapasitas aparatur pemerintah dalam menyusun kebijakan

pelayanan publik berbasis digital sesuai dengan prinsip *good governance* dan implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Kegiatan dilaksanakan di Kantor Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta pada Bulan November 2025 dengan melibatkan ± 50 peserta yang terdiri atas aparatur sipil negara (ASN), staf administrasi pemerintahan, pejabat yang membidangi pelayanan publik, serta dosen dan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Abdurachman Saleh Situbondo. Pelaksanaan kegiatan berlangsung selama satu hari yang terdiri atas sesi penyampaian materi, diskusi interaktif, simulasi penyusunan kebijakan, serta evaluasi hasil kegiatan.

Metode pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui empat tahapan sebagai berikut.

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan diawali dengan koordinasi bersama mitra untuk mengidentifikasi kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi dalam implementasi pelayanan publik berbasis digital. Identifikasi dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara singkat, dan diskusi dengan pejabat terkait mengenai kendala implementasi SPBE, harmonisasi regulasi, serta kapasitas aparatur dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik digital. Berdasarkan hasil identifikasi tersebut, tim pengabdian menyusun materi sosialisasi, modul pelatihan, instrumen *pre-test* dan *post-test*, lembar observasi, serta angket kepuasan peserta yang digunakan sebagai instrumen evaluasi kegiatan.

2. Tahap Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa metode, yaitu:

- a. Ceramah interaktif, untuk memberikan pemahaman konseptual mengenai *Smart Province*, SPBE, tata kelola pemerintahan digital, serta regulasi pelayanan publik berbasis elektronik.
- b. Diskusi partisipatif, untuk mengidentifikasi berbagai persoalan yang dihadapi peserta dalam implementasi pelayanan publik digital di instansi masing-masing.
- c. Studi kasus, berupa analisis contoh kebijakan pelayanan publik digital yang telah diterapkan pada beberapa pemerintah daerah.
- d. Pendampingan, berupa simulasi penyusunan rancangan kebijakan pelayanan publik digital yang sesuai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi.

3. Tahap Evaluasi

Evaluasi dilakukan untuk mengetahui efektivitas kegiatan melalui beberapa teknik, yaitu:

- a. *Pre-test*, untuk mengukur tingkat pengetahuan awal peserta sebelum mengikuti kegiatan.
- b. *Post-test*, untuk mengetahui peningkatan pemahaman peserta setelah mengikuti sosialisasi.

- c. Observasi partisipatif, untuk menilai keaktifan peserta selama diskusi dan simulasi.
- d. Angket kepuasan peserta yang diisi secara daring melalui website yang telah disediakan guna mengetahui tingkat kepuasan terhadap materi, narasumber, metode penyampaian, dan manfaat kegiatan.

Data hasil evaluasi dianalisis secara deskriptif kuantitatif dengan membandingkan hasil *pre-test* dan *post-test*, sedangkan hasil observasi dan angket dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran mengenai efektivitas pelaksanaan kegiatan.

4. Indikator Keberhasilan

Keberhasilan kegiatan ditentukan berdasarkan indikator berikut:

- a. Minimal 80% peserta mengikuti seluruh rangkaian kegiatan hingga selesai.
- b. Terjadi peningkatan nilai rata-rata *post-test* minimal 20% dibandingkan nilai *pre-test*, yang menunjukkan peningkatan pemahaman mengenai Smart Province, SPBE, dan penyusunan kebijakan pelayanan publik digital.
- c. Minimal 80% peserta mampu mengidentifikasi permasalahan dan merumuskan solusi terkait penyusunan kebijakan pelayanan publik digital melalui kegiatan diskusi dan simulasi.
- d. Minimal 85% peserta memberikan penilaian "baik" atau "sangat baik" terhadap pelaksanaan kegiatan berdasarkan hasil angket kepuasan.
- e. Tersusunnya draft/model penyusunan kebijakan pelayanan publik berbasis digital sebagai luaran kegiatan yang dapat dijadikan referensi oleh Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Melalui tahapan tersebut diharapkan kegiatan pengabdian mampu meningkatkan kapasitas aparatur pemerintah dalam memahami regulasi *Smart Province*, memperkuat kemampuan penyusunan kebijakan pelayanan publik digital, serta mendukung percepatan transformasi tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan judul "*Sosialisasi Regulasi Smart Province dalam Penyusunan Kebijakan Pelayanan Publik Digital di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta*" dilaksanakan sebagai bentuk kontribusi akademik dalam mendukung transformasi digital pemerintahan daerah. Kegiatan ini berfokus pada peningkatan kapasitas aparatur pemerintah dalam memahami konsep *smart province*, penerapan regulasi pelayanan publik digital, serta penguatan tata kelola pemerintahan berbasis teknologi informasi yang transparan, efektif, dan akuntabel. Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui tahapan sosialisasi, diskusi interaktif, pendampingan penyusunan kebijakan, dan evaluasi pemahaman peserta terhadap materi yang diberikan. Kegiatan diikuti oleh

aparatur sipil negara, staf administrasi pemerintahan, mahasiswa dan segenap dosen Fakultas Hukum Universitas Abdurachman Saleh Situbondo serta unsur perangkat daerah yang memiliki keterkaitan langsung dengan pelayanan publik dan pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Pada tahap awal kegiatan, tim pengabdian melakukan identifikasi terhadap kondisi eksisting pelayanan publik di lingkungan Kantor Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta. Berdasarkan hasil observasi dan diskusi awal bersama mitra, ditemukan bahwa implementasi pelayanan publik berbasis digital telah mulai diterapkan pada beberapa sektor pelayanan, namun masih menghadapi sejumlah kendala, terutama dalam aspek harmonisasi regulasi, integrasi sistem pelayanan, dan kesiapan sumber daya manusia. Sebagian aparatur pemerintahan masih memiliki pemahaman yang terbatas mengenai mekanisme penyusunan kebijakan digital yang sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan modern. Selain itu, masih terdapat kecenderungan penggunaan sistem administrasi konvensional yang menyebabkan proses pelayanan publik belum sepenuhnya efektif dan efisien. Kondisi tersebut menjadi dasar utama dilaksanakannya kegiatan sosialisasi dan pendampingan penyusunan kebijakan pelayanan publik berbasis digital.



Gambar 1. Dekan Fakultas Hukum bersama Kepala Bidang Hukum Kantor Gubernur DIY

Pelaksanaan sosialisasi berjalan secara aktif dan partisipatif. Materi yang diberikan meliputi konsep *smart governance*, implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), prinsip pelayanan publik digital, transparansi informasi publik, akuntabilitas birokrasi, serta strategi penyusunan regulasi yang mendukung transformasi digital daerah. Dalam kegiatan ini, peserta diberikan pemahaman mengenai pentingnya digitalisasi pelayanan publik sebagai bagian dari reformasi

birokrasi dan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Tim pengabdian juga menjelaskan berbagai bentuk penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik, seperti penggunaan aplikasi layanan daring, integrasi basis data pemerintahan, sistem pengaduan masyarakat berbasis digital, serta pemanfaatan media elektronik dalam penyebaran informasi publik. Menurut Jimly Asshiddiqie (2020), modernisasi pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi digital merupakan bagian dari upaya mewujudkan negara hukum modern yang mampu memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisien. Dengan adanya model kebijakan tersebut, aparatur pemerintah memiliki pedoman yang lebih sistematis dalam menyusun regulasi pelayanan publik berbasis digital.

Untuk mengukur efektivitas kegiatan sosialisasi, tim pengabdian melaksanakan *pre-test* sebelum penyampaian materi dan *post-test* setelah seluruh rangkaian kegiatan selesai. Instrumen evaluasi terdiri atas 10 pertanyaan yang mengukur pemahaman peserta mengenai konsep *Smart Province*, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), regulasi pelayanan publik digital, serta prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta setelah mengikuti kegiatan. Nilai rata-rata *pre-test* sebesar 62,4, sedangkan nilai rata-rata *post-test* meningkat menjadi 84,7. Dengan demikian terjadi peningkatan sebesar 22,3 poin atau sekitar 35,7% dibandingkan nilai awal peserta.

Tabel 1. Hasil *Pre-test* dan *Post-test*

Indikator	<i>Pre-test</i>	<i>Post-test</i>	Peningkatan
Nilai rata-rata peserta	62,4	84,7	22,3 poin (35,7%)

Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa metode sosialisasi yang dikombinasikan dengan ceramah interaktif, diskusi partisipatif, studi kasus, dan pendampingan mampu meningkatkan pemahaman peserta mengenai penyusunan kebijakan pelayanan publik berbasis digital. Hasil ini juga menunjukkan bahwa indikator keberhasilan kegiatan yang ditetapkan pada tahap metode, yaitu peningkatan nilai *post-test* minimal 20%, telah tercapai. Selain peningkatan nilai evaluasi, peserta juga menunjukkan kemampuan yang lebih baik dalam mengidentifikasi permasalahan implementasi pelayanan publik digital dan merumuskan alternatif kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Selain peningkatan kapasitas sumber daya manusia, kegiatan pengabdian ini juga menghasilkan luaran berupa model penyusunan kebijakan pelayanan publik berbasis digital yang dapat dijadikan pedoman awal bagi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta. Model kebijakan tersebut disusun berdasarkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), integrasi pelayanan digital, efektivitas birokrasi, serta akuntabilitas pelayanan publik. Dalam model tersebut dijelaskan tahapan penyusunan regulasi digital mulai dari identifikasi kebutuhan pelayanan, penyusunan standar operasional prosedur

berbasis elektronik, mekanisme pengelolaan data pelayanan publik, hingga sistem evaluasi dan pengawasan pelayanan digital. Luaran ini menjadi salah satu bentuk penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEKS) yang diharapkan mampu mendukung percepatan transformasi digital di lingkungan pemerintahan daerah.

Kegiatan pengabdian ini juga memberikan dampak nyata terhadap perubahan pola pikir aparatur pemerintahan dalam memandang pelayanan publik berbasis digital. Sebelum kegiatan dilaksanakan, sebagian peserta masih memandang digitalisasi pelayanan sebagai beban tambahan dalam administrasi pemerintahan. Namun setelah mengikuti sosialisasi dan pendampingan, peserta mulai memahami bahwa pemanfaatan teknologi digital justru dapat meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses pelayanan, serta mempermudah koordinasi antarinstansi pemerintahan. Perubahan pola pikir tersebut menjadi salah satu indikator penting keberhasilan kegiatan pengabdian karena transformasi digital tidak hanya memerlukan kesiapan teknologi, tetapi juga kesiapan budaya organisasi dan sumber daya manusia yang mendukung perubahan sistem kerja pemerintahan.

Dari sisi pelayanan publik, kegiatan ini memberikan dampak positif berupa meningkatnya kesadaran aparatur mengenai pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Peserta memahami bahwa pelayanan publik berbasis digital dapat meminimalisasi praktik birokrasi yang berbelit, mengurangi potensi maladministrasi, serta meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat secara lebih luas. Aparatur pemerintah juga mulai memahami pentingnya penyediaan layanan informasi publik secara cepat dan terbuka melalui platform digital yang terintegrasi. Hal tersebut menjadi langkah strategis dalam mendukung terciptanya pemerintahan yang bersih, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dampak sosial dari kegiatan pengabdian ini terlihat dari meningkatnya semangat kolaborasi antarperangkat daerah dalam mengembangkan sistem pelayanan publik digital yang terintegrasi. Melalui diskusi dan sesi pendampingan, peserta mulai menyadari bahwa keberhasilan implementasi *smart province* memerlukan koordinasi lintas sektor dan sinergi antarinstansi pemerintahan. Kesadaran tersebut mendorong munculnya komitmen bersama untuk memperkuat integrasi data pelayanan publik, meningkatkan kualitas sistem informasi pemerintahan, serta membangun budaya kerja yang lebih inovatif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Perubahan budaya organisasi ini menjadi faktor penting dalam mendukung keberlanjutan transformasi digital pemerintahan daerah.



Gambar 2. Para *Civitas* Fakultas Hukum UNARS beserta ASN DIY dan Kepala Biro Humas dan Kepala Biro Hukum di Kantor Gubernur DIY.

Selain memberikan dampak sosial dan administratif, kegiatan pengabdian ini juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan daerah secara umum. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik dinilai mampu meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan, mempercepat proses administrasi, serta mendukung sistem pengawasan yang lebih transparan dan akuntabel. Dengan adanya penguatan pemahaman regulasi pelayanan publik digital, aparatur pemerintah diharapkan mampu menyusun kebijakan yang lebih responsif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan upaya pemerintah dalam mewujudkan reformasi birokrasi dan penguatan sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional. Menurut Miriam Budiardjo (2017), pemerintahan demokratis yang modern harus menjamin adanya transparansi dan partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Dengan demikian, penerapan pelayanan publik digital diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Evaluasi kegiatan dilakukan melalui observasi partisipatif, diskusi evaluatif, serta pengukuran pemahaman peserta sebelum dan sesudah kegiatan berlangsung. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebagian besar peserta memberikan respon positif terhadap pelaksanaan kegiatan pengabdian. Peserta menilai materi yang disampaikan relevan dengan tantangan pelayanan publik saat ini dan dapat menjadi solusi dalam menghadapi tuntutan digitalisasi pemerintahan. Selain itu, metode pelaksanaan yang bersifat interaktif dan partisipatif dinilai mampu meningkatkan keterlibatan peserta dalam memahami materi secara lebih mendalam. Beberapa peserta juga menyampaikan harapan agar kegiatan serupa dapat dilakukan secara

berkala dengan materi yang lebih teknis, khususnya terkait implementasi aplikasi pelayanan publik digital, keamanan data pemerintahan, dan integrasi sistem informasi antarinstansi.

Sebagai bentuk dokumentasi dan luaran kegiatan, tim pengabdian menghasilkan modul sosialisasi, panduan penyusunan kebijakan pelayanan publik berbasis digital, serta dokumentasi foto kegiatan. Dokumentasi tersebut menjadi bagian penting dalam mendukung keberlanjutan program pengabdian serta dapat digunakan sebagai referensi dalam pengembangan kegiatan serupa di masa mendatang. Selain itu, dokumentasi kegiatan juga menjadi bukti implementasi penerapan ipteks dalam mendukung transformasi digital pemerintahan daerah menuju tata kelola pemerintahan yang lebih modern dan akuntabel.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berhasil memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kapasitas aparatur pemerintah daerah terkait penyusunan kebijakan pelayanan publik berbasis digital. Kegiatan ini tidak hanya menghasilkan peningkatan pemahaman peserta mengenai konsep *smart province* dan tata kelola pemerintahan digital, tetapi juga menghasilkan model kebijakan dan perubahan budaya kerja yang mendukung reformasi birokrasi berbasis teknologi informasi. Dengan adanya kegiatan ini, Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta diharapkan mampu mempercepat implementasi pelayanan publik digital yang lebih efektif, transparan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan judul "*Sosialisasi Regulasi Smart Province dalam Penyusunan Kebijakan Pelayanan Publik Digital di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta*" telah berhasil dilaksanakan dan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan pemahaman aparatur pemerintah mengenai pentingnya transformasi digital dalam pelayanan publik. Melalui kegiatan sosialisasi dan pendampingan, peserta memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terkait konsep *smart province*, penyusunan regulasi pelayanan publik berbasis digital, serta penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang transparan, efektif, dan akuntabel. Kegiatan ini juga berhasil meningkatkan kesadaran aparatur pemerintah mengenai pentingnya integrasi teknologi informasi dalam mendukung reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pengabdian kepada masyarakat menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta kerja sama selama pelaksanaan. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta, khususnya Kantor Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, yang telah memberikan izin, dukungan

fasilitas, serta kesempatan kepada tim pengabdian. Tim pengabdian juga menyampaikan apresiasi kepada seluruh peserta kegiatan, aparatur sipil negara, staf administrasi pemerintahan, dan seluruh pihak terkait yang telah berpartisipasi secara aktif dalam kegiatan sosialisasi, diskusi, dan pendampingan. Selain itu, ucapan terima kasih disampaikan kepada institusi perguruan tinggi Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, serta rekan-rekan akademisi yang telah memberikan dukungan moral, akademik, dan administratif dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- ANTARA News. (2023). *Yogyakarta jadi percontohan smart province*. Tersedia pada: <https://www.antaranews.com/berita/3631740/yogyakarta-jadi-percontohan-smart-province>.
- Anthopoulos, L., & Reddick, C. G. (2016). Smart city and smart government: Synonymous or complementary? In *Proceedings of the 25th International Conference Companion on World Wide Web* (pp. 351–355). ACM. <https://doi.org/10.1145/2872518.2890545>
- Asshiddiqie, Jimly. (2020). *Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Budiardjo, Miriam. (2017). *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Criado, J. I., Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2013). Government innovation through social media. *Government Information Quarterly*, 30(4), 319–326. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.003>
- DPRD DIY. (2023). DPRD DIY dan Eksekutif Kaji Urgensi Penyusunan Raperda Jogja Smart Province. Tersedia pada: <https://www.dprd-diy.go.id/dprd-diy-dan-eksekutif-kaji-urgensi-penyusunan-raperda-jogja-smart-province/>
- DPRD DIY. (2025). Menuju Masyarakat DIY 5.0: Urgensi Regulasi Menuju Smart Province/Region. Tersedia pada: <https://www.dprd-diy.go.id/menuju-masyarakat-diy-5-0-urgensi-regulasi-menuju-smart-province-region/>
- Gil-Garcia, J. R., Zhang, J., & Puron-Cid, G. (2016). Conceptualizing smartness in government: An integrative and multi-dimensional view. *Government Information Quarterly*, 33(3), 524–534. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.03.002>
- Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221–236. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.001>
- Meijer, A., & Bolívar, M. P. R. (2016). Governing the smart city: A review of the literature on smart urban governance. *International Review of Administrative Sciences*, 82(2), 392–408. <https://doi.org/10.1177/0020852314564308>

- Nam, T., & Pardo, T. A. (2011). Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions. *Proceedings of the 12th Annual International Digital Government Research Conference*, 282–291. <https://doi.org/10.1145/2037556.2037602>
- Osborne, S. P. (2018). From public service-dominant logic to public service logic: Are public service organizations capable of co-production and value co-creation? *Public Management Review*, 20(2), 225–231. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1350461>
- Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2024 tentang Rencana Induk Jogja Smart Province Tahun 2024–2028. Tersedia pada: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/296012/pergub-no-32-tahun-2024>
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038*.