

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA  
APLIKASI JOGJA SMART SERVICE DI MASA  
PANDEMI COVID-19**

**Tugas Akhir**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat  
Sarjana Komputer**



Dibuat Oleh:

**RESHA MATANTYA PRABOWO**

**150708504**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI JOGJA SMART SERVICE  
DI MASA PANDEMIC COVID-19

yang disusun oleh

Resha Matantya Prabowo

150708504

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 05 Februari 2023

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Eddy Julianto, S.T.,M.T.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Vinindita Citrayasa, S.Pd., M.Hum	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Eddy Julianto, S.T.,M.T.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Joanna Ardhyanti Mita N, S.Kom., M.Kom	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Bekty Tandaningtyas Sundoro, S.Pd., M.Pd.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 05 Februari 2023

Universitas Atma Jaya Yogyakarta Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. A. Teguh Siswantoro, M.Sc.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN DARI INSTANSI ASAL PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap Pembimbing : Eddy Julianto ST. MT.

Jabatan : Pembimbing 1

Departemen : Kepala Lab. Perangkat Keras

Menyatakan dengan ini:

Nama Lengkap : [Resha Matantya Prabowo](#)

NPM : 150708504

Program Studi : Informatika

Fakultas : Teknologi Industri

Judul Penelitian : [ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA  
APLIKASI JOGJA SMART SERVICE DI MASA PANDEMI COVID-19](#)

1. Tugas Akhir ini adalah benar tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya penelitian lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas penelitian ini, berupa Hak untuk menyimpan, mengelola, mendistribusikan, dan menampilkan hasil penelitian selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Tugas Akhir ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta,  
Yang menyatakan,

[Resha Matantya Prabowo](#)  
150708504

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT. atas berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, telah memberikan segala kemudahan, kekuatan serta keyakinan dalam setiap kesulitan yang dihadapi penulis. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua keluarga Orang tua tercinta yaitu Alm. Ayah Susmartono Ariwibowo S.H. dan Bunda Erni Herawati serta keluarga dari Mama Cicilia Dwi M. dan Papa Stanislaus yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi dan kasih sayang serta kesabaran yang tulus di setiap harinya.
2. Kepada para dosen-dosen di UAJY khususnya Bapak Benyamin L. Sinaga, S.T., M.Comp.Sc. Pembimbing akademik tahun 2015-2017, Bapak Dr. Pranowo, S.T., M.T. Pembimbing akademik 2017-2019, Ibu Joanna Ardhyanti Mita N., S.Kom., M.Kom. Pembimbing akademik 2019-2022 Dan seterusnya tanpa menyebutnya satu-persatu yang telah memberikan inspirasi dan motivasi kepada saya.
3. Guru-guru saya mulai dari guru SD, SMP, SMA serta dosen saya semasa kuliah S1 yang telah memberikan banyak ilmunya kepada saya, mudah-mudahan semuanya selalu dalam ridho dan rahmat Allah SWT.
4. Kepada teman-teman dan sahabat-sahabat khususnya anak-anak UPYM yang namanya tidak saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan moril atas selesainya penulisan tugas akhir ini.

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala curahan Berkah dan RahmatNya sehingga pada kesempatan ini penulis dapat Menyusun Tugas Akhir dengan judul “**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI JOGJA SMART SERVICE DI MASA PANDEMI COVID-19**” Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan yang harus ditempuh untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata-1 (S-1) pada Jurusan Teknik Informatika Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Program Sarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa tanpa kepedulian, bimbingan, bantuan, dorongan serta doa dari berbagai pihak, tugas akhir ini tidak akan bisa terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan setulus hati penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih secara khusus kepada:

1. **Prof. Ir. Yoyong Arfiadi, M. Eng., Ph.D.** Selaku Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. **Dr. A. Teguh Siswantoro** Selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri.
3. **Yosef Daryanto, ST., MSc., Ph.D.** Selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Teknologi Industri.
4. **Dr. Ir. Alb. Joko Santoso, M.T.** Selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Teknologi Industri.
5. **Dr. Andi Wahyu Rahardjo Emanuel, BSEE., MSSE.** Selaku Wakil Dekan 3 Fakultas Teknologi Industri.
6. **Thomas Adi Purnomo Sidhi, S.T., M.T., Ph.D.** Selaku Ketua Program Studi S1 Fakultas Teknologi Industri.
7. **Eddy Julianto S.T, M.T.** Selaku Dosen Pembimbing Utama pada Tugas Akhir ini.
8. **Vinindita Citrayasa, S.Pd., M.Hum.** Selaku Dosen Pembimbing Pendamping pada Tugas Akhir ini.
9. Selaku Dosen Penguji pada Tugas Akhir ini.

10. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Informatika, staf pengajar, dan Karyawan yang ada di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dengan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, masih banyak kelemahan dan perlu pengembangan lebih lanjut. Oleh sebab itu, dengan lapang dada serta semangat belajar dan memperbaiki, penulis menerima segala saran, masukan dan kritikan yang konstruktif demi perbaikan dari tugas akhir ini dan pengembangan penulisan karya ilmiah yang lebih baik lagi di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan semoga tugas akhir ini memberikan manfaat bagi kita semua terutama dalam bidang teknologi informasi.

Yogyakarta,  
Yang menyatakan,

Resha Matantya Prabowo  
150708504

## DAFTAR ISI

<b>TUGAS AKHIR</b> .....	<b>1</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>2</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN DARI INSTANSI</b> .....	<b>3</b>
<b>ASAL PENELITIAN</b> .....	<b>3</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>4</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>5</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>7</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>9</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>10</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>11</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>12</b>
<b>A. Latar Belakang</b> .....	<b>12</b>
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	<b>13</b>
<b>C. Tujuan Penelitian (cek dengan pertanyaan)</b> .....	<b>13</b>
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	<b>13</b>
<b>E. Batasan Penelitian</b> .....	<b>14</b>
<b>F. Ruang Lingkup Penelitian</b> .....	<b>14</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
<b>A. Penelitian Terkait</b> .....	<b>15</b>
<b>BAB III LANDASAN TEORI</b> .....	<b>18</b>
<b>A. Jogja Smart City (JSS)</b> .....	<b>23</b>
<b>B. User Experient &amp; Usability</b> .....	<b>27</b>
<b>C. Smart City</b> .....	<b>18</b>
<b>BAB IV METEDOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>30</b>
<b>A. Metode Pengumpulan Data</b> .....	<b>30</b>
<b>B. Data Primer</b> .....	<b>33</b>
<b>C. Lokasi Penelitian</b> .....	<b>34</b>
<b>D. Data yang Dikumpulkan</b> .....	<b>35</b>
<b>E. Hasil dan Pembahasan</b> .....	<b>35</b>
<b>F. Karakteristik Responden</b> .....	<b>35</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>50</b>
<b>A. Kesimpulan</b> .....	<b>50</b>
<b>B. Saran</b> .....	<b>51</b>

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>54</b>





## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1 Perbandingan Penelitian.....</b>	<b>5</b>
<b>Tabel 2 Definisi Smart City Oleh Para Ahli .....</b>	<b>10</b>
<b>Tabel 3 Indikator pertanyaan .....</b>	<b>31</b>
<b>Tabel 4 Responden Berdasarkan Pengguna Aplikasi .....</b>	<b>11</b>
<b>Tabel 5 Responden Berdasarkan Informasi Ketersediaan Aplikasi.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabel 6 Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi .....</b>	<b>42</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Tampilan Website Jogja Smart Service.....	24
Gambar 2	Tampilan Mobile Application Jogja Smart Service.....	25
Gambar 3	Tampilan Registrasi Jogja Smart Service .....	26
Gambar 4	Tampilan Menu Layanan Covid Jogja Smart Service .....	27
Gambar 5	User Experient & Usability .....	27
Gambar 6	Smart city wheel by Cohen .....	20
Gambar 7	Dimensional Smart City .....	21
Gambar 8	Indikator Smart Government .....	22
Gambar 9	Diagram Alir Studi Literatur .....	30
Gambar 10	Lokasi Penelitian.....	34
Gambar 11	Tabel Kelamin SPSS.....	36
Gambar 12	Tabel Berdasarkan Usia .....	37
Gambar 13	Tabel Frekuensi kelamin & Usia Responden .....	38
Gambar 14	Hasil Pengguna JSS .....	39
Gambar 15	Hasil Usia Pengguna JSS.....	39
Gambar 16	Hasil Responden Mengetahui JSS.....	40
Gambar 17	Hasil Responden Pengguna JSS .....	40
Gambar 18	Hasil Responden Mengetahui Kabar Aplikasi JSS .....	41
Gambar 19	Hasil Lama Penggunaan Responden JSS .....	42
Gambar 20	Tabel Kelamin Responden .....	44
Gambar 21	Tabel Validitas Korelasi .....	45
Gambar 22	Tabel Reliabilitas .....	47
Gambar 23	Tabel 1-sample Kolmogorov Data Ekstrem .....	48
Gambar 24	Histogram .....	48
Gambar 25	Regresi Normal P .....	49
Gambar 26	Kuisisioner Kepuasan .....	54
Gambar 27	Data Hasil Kuisisioner .....	56

# INTISARI

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI JOGJA SMART SERVICE DI MASA PANDEMI COVID-19

Resha Matantya Prabowo

150708504

Sejak akhir tahun 2019 (*Coronavirus Disease 2019*) hingga sampai tepatnya tahun 2022 pandemi masih belum tertuntaskan diseluruh dunia termasuk Indonesia. *World Health Organization* (WHO) menetapkan Pandemi *Covid-19* banyak membawa dampak terhadap aspek kehidupan, seperti pada aspek ekonomi, kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan serta pelayanan publik masyarakat. Oleh karena itu pemerintah Yogyakarta mengambil inisiatif dan merilis sebuah aplikasi yang bernama *Jogja Smart Service* (JSS) sebagai upaya dari pemerintah Kota Yogyakarta jauh sebelum adanya *Covid-19*, sebagai bentuk dari program Kota Pintar dimana Kota Yogyakarta dan segala isinya dapat diintegrasikan dari jauh dimana mobilitas informasi dapat dikendalikan ataupun didapatkan lebih cepat sebagaimana seperti kota-kota lain. Ditambah karena adanya *Covid-19* ini aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) dicoba sebagai fungsionalitasnya berserta dengan adanya penambahan fitur mengenai informasi dan pendaftaran vaksinasi *Covid-19*.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan cara pengambilan data berupa survei kepada responden sejumlah 100 orang mengenai aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) dengan berbagai lini masyarakat Yogyakarta khususnya masyarakat di lingkungan Kelurahan Demangan sebagai respondenn ditemukan beberapa hasil yang ditemukan berupa kepuasan. Namun Setelah melakukan pengujian terdapat hasil yang berbanding terbalik dari kepuasan yang ada yaitu error data yang menyimpulkan bahwa data tersebut kenyataannya tidak sesuai dengan kepuasan karna terdapat kesulitan terutama dalam pengoprasian aplikasi dari berbagai responden dalam penggunaan aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS).

Kata kunci: Analisis, *Coronavirus Disease 2019*, *Jogja Smart Service* (JSS),

Kepuasan

Dosen Pembimbing 1 : Eddy Julianto ST., MT.,

Dosen Pembimbing 2 : Vinindita Citrayasa, S.Pd., M.Hum

Jadwal Sidang Tugas Akhir : 30 Januari 2023