

Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi *Jogja Smart Service* terhadap Kepuasan Pengguna

The Effect of The Quality of The Jogja Smart Service Application on User Satisfaction

Alief Rahmat Hakim Al Munawar¹, Rahmat Rian Hidayat², Nopriadi³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Multi Media "MMTC" Yogyakarta

Alamat: Jl. Magelang Km. 6, Kutu Patran, Sinduadi, Mlati, Sleman, D.I. Yogyakarta 55284, Indonesia

Email: rianhidayat.r2h@mmtc.ac.id

Diterima: 22 Oktober 2025 || Revisi: 16 Desember 2025 || Disetujui: 18 Desember 2025

Abstrak

Aplikasi layanan publik berbasis digital menjadi instrumen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Keberhasilan aplikasi tersebut sangat ditentukan oleh kualitas layanan yang dirasakan pengguna dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan aplikasi Jogja Smart Service terhadap kepuasan pengguna. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 385 responden pengguna aplikasi *Jogja Smart Service* di Daerah Istimewa Yogyakarta yang ditentukan menggunakan rumus Cochran. Variabel kualitas layanan diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sedangkan kepuasan pengguna diukur menggunakan indikator *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), meliputi content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Data dianalisis menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan IBM SPSS Statistics 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,583. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan aplikasi berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan pengguna *Jogja Smart Service*.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, *Jogja Smart Service*, Kepuasan Pengguna

Abstract

Digital-based public service applications are an important instrument for improving the quality of government services to the community. The success of such applications is largely determined by the quality of service perceived by users and its impact on user satisfaction. This study aims to analyze the effect of the service quality of the Jogja Smart Service application on user satisfaction. The research employs a quantitative approach using a survey method involving 385 respondents who are users of the Jogja Smart Service application in the Special Region of Yogyakarta, with the sample size determined using the Cochran formula. Service quality is measured using the five SERVQUAL dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, while user satisfaction is measured using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) indicators, including content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The data were analyzed using simple linear regression with the assistance of IBM SPSS Statistics 27. The results indicate that the service quality of the application has a positive and significant effect on user satisfaction, with a coefficient of determination (R^2) of 0.583. These findings confirm that improvements in application service quality contribute significantly to increasing user satisfaction with the Jogja Smart Service application.

Keywords: Service Quality, *Jogja Smart Service*, User Satisfaction

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi agenda strategis pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan, efisiensi birokrasi, serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Implementasi *e-government* melalui aplikasi layanan publik bertujuan mempermudah akses informasi, mempercepat proses pelayanan, dan menciptakan pengalaman layanan yang responsif serta berorientasi pada kebutuhan pengguna. Dalam konteks ini, kualitas layanan digital menjadi faktor kunci yang menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi layanan publik.

Pemerintah Kota Yogyakarta mengembangkan *Jogja Smart Service* (JSS) sebagai aplikasi layanan terpadu yang menyediakan berbagai layanan publik berbasis digital. Aplikasi ini dirancang untuk mendukung prinsip pelayanan publik yang cepat, mudah, dan transparan sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik. Namun, keberhasilan implementasi aplikasi layanan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh kualitas layanan aplikasi yang dirasakan langsung oleh pengguna.

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Ramadhani et al., 2020; Pradipta et al., 2024). Dimensi kualitas layanan seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terbukti mampu menjelaskan bagaimana pengguna mengevaluasi pengalaman mereka dalam menggunakan layanan digital pemerintah. Di sisi lain, kepuasan pengguna aplikasi informasi juga dipengaruhi oleh aspek konten, akurasi, kemudahan penggunaan, tampilan, dan ketepatan waktu layanan (Doll & Torkzadeh dalam Lippert, 2020).

Meskipun demikian, hasil survei Widagdhaprasana et al. (2025) menunjukkan bahwa sebagian pengguna *Jogja Smart Service* masih mengalami kendala dalam mengakses fitur layanan dan belum sepenuhnya merasa puas terhadap respons layanan yang diberikan. Selain itu, temuan pra-observasi menunjukkan adanya ketidakefisienan pada beberapa menu layanan yang mengalihkan pengguna ke situs web eksternal serta keluhan teknis berupa error aplikasi pada berbagai sistem operasi. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara kualitas layanan yang diharapkan dengan kualitas layanan yang dirasakan pengguna.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memposisikan kepuasan pengguna sebagai variabel terikat, dan kualitas layanan aplikasi sebagai variabel bebas yang diuji pengaruhnya secara empiris. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menyoroti aspek kepercayaan atau adopsi aplikasi, penelitian ini secara spesifik mengkaji pengaruh kualitas layanan aplikasi *Jogja Smart Service* terhadap kepuasan pengguna dengan pendekatan kuantitatif.

Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas layanan aplikasi *Jogja Smart Service* terhadap kepuasan pengguna, sehingga hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan kualitas layanan aplikasi publik berbasis digital, khususnya di lingkungan pemerintah daerah.

KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan Pengguna

Menurut Oliver (Alfisyachri, dkk., 2023:8) Kepuasan merupakan perasaan seseorang apabila merasakan hasil yang diharapkan. Kepuasan dapat terlihat dari perasaan seseorang yang muncul dari evaluasi penilaian pengguna setelah menggunakan layanan.

Menurut Setyaningdyah & Tajjudin (2025:124) mengatakan kepuasan pengguna adalah

tanggap dan *feedback* yang dilihat setelah kualitas layanan dan sikap pengguna mengenai sistem seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Menurut Doll & Lorkzadeh (dalam Lippert, 2020:29-33) terdapat lima indikator untuk menghitung kepuasan pengguna menggunakan model EUCS (*end-user computing satisfaction*) yaitu:

a. *Content*

Indikator ini digunakan untuk menilai kepuasan pengguna dengan menilai dari para pengguna juga mempertimbangkan informasi yang diberikan dari suatu layanan. Konten yang berupa isi informasi-informasi yang dapat dijangkau oleh pengguna, sehingga dinilai dari kelengkapan dari informasi yang diberikan layanan tersebut.

b. *Accuracy*

Indikator ini digunakan untuk melihat kepuasan pengguna melalui segi akuratnya data ketika suatu layanan menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Akuratnya diukur melalui layanan yang memproses *input* data pengguna menjadi *output* yang relevan. Dalam kasus aplikasi Jogja Smart Service yang berarti ketika pengguna melakukan *input* data permohonan layanan, sistem harusnya mendapatkan proses yang benar juga menampilkan informasi permohonan yang sesuai. Jika sistem memberikan status yang keliru, seperti contoh permohonan yang selesai tetapi ditampilkan sebagai “masih diproses”, maka kepuasan pengguna terhadap accuracy akan menurun.

c. *Format*

Indikator format mengukur kepuasan pengguna melalui sisi tampilan dan estetika layanan, format dari suatu informasi diperoleh dari layanan. Sistem informasi yang memiliki tampilan halaman menarik dapat mempengaruhi efektivitas dari penggunaan sehingga menimbulkan kepuasan pengguna.

d. *Ease Of Use*

Indikator ease of use dapat melihat kepuasan pengguna dari perspektif mudahnya menggunakan kemudahan pengguna atau user

friendly, dalam menggunakan layanan. Contohnya seperti Pengguna awam yang menggunakan aplikasi layanan Jogja Smart Service dapat memahami dan menggunakan aplikasi tanpa harus belajar lebih lama.

e. *Timeliness*

Indikator timeliness mengukur kepuasan pengguna dari sisi tepatnya waktu layanan dalam memberikan setiap data dan informasi yang pengguna butuhkan. Suatu layanan harus real-time dalam artian, setiap permintaan yang dilakukan oleh pengguna maka layanan harus segera memeresesnya secara langsung tanpa hambatan, ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

Kualitas Layanan

Parasuraman (dalam Kusumah, dkk., 2024:153) mencetuskan ide komponen kualitas layanan untuk mengukur kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Dalam mengukur kualitas layanan, pengguna akan mengetahui kesenjangan antara harapan pengguna terhadap layanan yang akan diterima.

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan kualitas layanan bergantung pada lima indikator yaitu:

a. *Tangibles*

Kemampuan suatu organisasi/ perusahaan untuk memberikan layanan terhadap pengguna/pelanggan yang sangat baik dan ini sangat nyata. Artinya kualitas tersebut dapat langsung dilihat dan dirasakan oleh pelanggan.

b. *Reliability*

Kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan bagi pengguna/pelanggan. Jika *tangibles* adalah tentang hal yang konkret, maka *reliability* bisa dikatakan lebih abstrak. Ini karena *reliability* berhadapan langsung dengan harapan pengguna layanan seperti ketepatan waktu dan memberikan percepatan layanan. Misalnya, jika menurut SOP 3 hari kerja maka akan dipercepat menjadi 1 hari kerja.

c. Responsiveness

Suatu organisasi/perusahaan ketika memberikan layanan yang responsif terhadap semua keinginan dari pengguna, maka pengguna akan merasa puas. *Responsiveness*, maka tidak hanya mencakup kecepatan aplikasi dalam memproses permintaan, tetapi juga ketepatan respons terhadap kebutuhan informasi publik yang disampaikan secara langsung atau melalui platform digital.

d. Assurance

Berkaitan dengan kepastian, secara tepat yang didapatkan pengguna kepastian keamanan pengguna. *Assurance* ini melibatkan seluruh kepastian pengguna dalam proses keamanan data, kenyamanan pengguna, dan juga keterkaitan dalam memberikan permintaan kepada pengguna.

e. Empathy

Empathy berkaitan dengan kepuasan pengguna layanan yang erat kaitannya dengan perhatian yang tulus dan dekat dengan masing-masing pelanggan. Hal ini akan membantu untuk mengetahui kebutuhan serta keinginan dari pengguna layanan dengan spesifik. Dengan menerapkan lima dimensi ini kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan suatu organisasi akan dapat mengidentifikasi mana pengguna layanan yang paling diminati (Kusumah, dkk., 2024:153).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sudjana & Ibrahim (dalam Abdullah, dkk., 2022:3), pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang berdasarkan asumsi, yang kemudian ditentukan pada variabel, dan kemudian dianalisis menggunakan metode penelitian yang valid. Berdasarkan penentuan sampel menggunakan rumus Cochran, sampel pada penelitian ini sebanyak 385 responden. Metode analisis data terdiri dari uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Uji instrumen penelitian meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik terdiri dari uji

normalitas, uji linearitas dan uji heteroskedastisitas. Uji hipotesis meliputi uji analisis regresi linear sederhana, uji hipotesis (Uji-T). Koefisien determinasi. Seluruh data diolah menggunakan *software IBM SPSS Statistics 27*.

Operasionalisasi Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua variabel utama, yaitu kualitas layanan aplikasi sebagai variabel independen (X) dan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen (Y). Operasionalisasi konsep disusun untuk memastikan keterukuran variabel secara kuantitatif.

Tabel 1 Operasionalisasi Variabel

| Variabel | Dimensi | Indikator |
|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------|
| Kualitas layanan (X) | <i>Tangibles</i> | Tampilan aplikasi, kejelasan menu |
| | <i>Reliability</i> | Keandalan sistem, minim error |
| | <i>Responsiveness</i> | Kecepatan respons layanan |
| | <i>Assurance</i> | Keamanan data, kepercayaan pengguna |
| | <i>Empathy</i> | Perhatian terhadap kebutuhan pengguna |
| Kepuasan Pengguna (Y) | <i>Content</i> | Kelengkapan informasi |
| | <i>Accuracy</i> | Ketepatan informasi |
| | <i>Format</i> | Tampilan visual |
| | <i>Ease of Use</i> | Kemudahan penggunaan |
| | <i>Timeliness</i> | Ketepatan waktu layanan |

Hubungan antar variabel dalam penelitian ini bersifat kausal, di mana kualitas layanan aplikasi diasumsikan memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Instrumen penelitian terdiri dari pernyataan setiap masing-masing variabel. Variabel kualitas layanan aplikasi terdiri dari 5 indikator dan setiap indikator memiliki 3 pernyataan dengan total pernyataan variabel kualitas layanan aplikasi dengan total pernyataan yaitu 15 pernyataan. Variabel kepuasan pengguna memiliki 5 indikator yang terdiri 3 pernyataan setiap indikator dengan total pernyataan variabel kepuasan pengguna yaitu 15 pernyataan. Total pernyataan pada penelitian ini yaitu 30 butir pernyataan.

Deskripsi Subjek

Penelitian ini terdapat sampel dengan jumlah 385 responden. Dari jumlah tersebut, peneliti mengkategorikan pada bagian awal kuesioner dengan pertanyaan khusus. Kemudian, dikategorisasikan responden yang digunakan pada data yang telah didapatkan melalui kuesioner terbagi menjadi usia, wilayah, lamanya penggunaan, dan pekerjaan.

Deskripsi Data

Penelitian ini memanfaatkan data primer yang diperoleh melalui kuesioner secara *online* untuk mendapatkan data mengenai dimensi kualitas layanan aplikasi dan kepuasan pengguna. Kuesioner penelitian ini terdiri dari 30 pernyataan, 15 pernyataan dari variabel kualitas layanan aplikasi (X) dan 15 pernyataan dari variabel kepuasan pengguna (Y). proses pengolahan kuesioner dilakukan melalui *Google Form* dan melakukan penyebaran kuesioner secara daring melalui tautan atau *link*.

Uji Validitas

Sebuah pernyataan dianggap valid atau tidak dengan cara membandingkan hasil r_{hitung} dengan r_{tabel} dan $Sig. < 0,05$ dengan $N=385$.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

| Variabel | Item | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|----------|------|--------------|-------------|------------|
| X | X.1 | 0,582 | 0,100 | Valid |
| | X.2 | 0,571 | 0,100 | Valid |
| | X.3 | 0,550 | 0,100 | Valid |
| | X.4 | 0,458 | 0,100 | Valid |
| | X.5 | 0,465 | 0,100 | Valid |
| | X.6 | 0,479 | 0,100 | Valid |
| | X.7 | 0,498 | 0,100 | Valid |
| | X.8 | 0,515 | 0,100 | Valid |
| | X.9 | 0,467 | 0,100 | Valid |
| | X.10 | 0,532 | 0,100 | Valid |
| | X.11 | 0,502 | 0,100 | Valid |
| | X.12 | 0,451 | 0,100 | Valid |
| | X.13 | 0,411 | 0,100 | Valid |
| | X.14 | 0,490 | 0,100 | Valid |
| | X.15 | 0,525 | 0,100 | Valid |
| Y | Y.1 | 0,539 | 0,100 | Valid |
| | Y.2 | 0,439 | 0,100 | Valid |
| | Y.3 | 0,454 | 0,100 | Valid |
| | Y.4 | 0,477 | 0,100 | Valid |
| | Y.5 | 0,271 | 0,100 | Valid |
| | Y.6 | 0,522 | 0,100 | Valid |
| | Y.7 | 0,503 | 0,100 | Valid |
| | Y.8 | 0,495 | 0,100 | Valid |
| | Y.9 | 0,498 | 0,100 | Valid |
| | Y.10 | 0,500 | 0,100 | Valid |
| | Y.11 | 0,406 | 0,100 | Valid |
| | Y.12 | 0,333 | 0,100 | Valid |

| Variabel | Item | rhitung | rtable | Keterangan |
|----------|------|---------|--------|------------|
| | Y.13 | 0,491 | 0,100 | Valid |
| | Y.14 | 0,509 | 0,100 | Valid |
| | Y.15 | 0,504 | 0,100 | Valid |

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk menilai apakah instrumen penelitian dapat digunakan dan dipercaya dalam mengumpulkan data. Syarat instrumen dinyatakan dapat dipercaya yaitu *Cronbach's Alpha* > 0,60, menunjukkan tingkat reliabilitas yang tinggi.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbac h's Alpha | Keterangan |
|-------------------------------|-------------------------|------------|
| Kualitas layanan aplikasi (X) | 0,786 | Reliabel |
| Kepuasan Pengguna (Y) | 0,736 | Reliabel |

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah nilai residual dari setiap variabel mengikuti distribusi normal. Suatu model regresi yang ideal ditandai dengan distribusi normal pada nilai residual. Peneliti menggunakan metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov* untuk melakukan uji normalitas. jika dasar nilai *Sig.* > 0,05 maka variabel tersebut terdistribusi normal.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

| Variabel | Kolmogo rov- Smirnov | Keterangan |
|-----------------------|----------------------------|------------|
| Kualitas Layanan (X) | | |
| Kepuasan Pengguna (Y) | 0,051 | Normal |

4.7 Uji Linieritas

Uji linearitas dipakai agar mengetahui seberapa jauh tingkat linearitas dan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Jika data tidak memenuhi uji linearitas, maka tidak ada hubungan linear antar variabel, akibatnya regresi tidak dapat dilakukan. Hubungan linear tersebut dapat dikonfirmasi jika nilai *Sig. linear* > 0,05 dan dapat dihitung menggunakan rumus $f_{hitung} < f_{tabel}$.

Tabel 4. Hasil Uji Linearitas

| Variabel | Sig. Linear | Keterangan |
|-----------------------|-------------|------------|
| Kualitas Layanan (X) | 0,106 | Linear |
| Kepuasan Pengguna (Y) | | |

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengidentifikasi apakah terdapat perbedaan tingkat penyebaran data antara satu observasi dengan observasi lainnya. Dalam penelitian ini, metode *Glejser* untuk menguji ketentuan tertentu dalam proses pengambilan keputusan. Jika nilai *Sig.* > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Variabel | Sig. | Keterangan |
|----------------------|-------|-----------------------------------|
| Kualitas Layanan (X) | 0,357 | Tidak Terjadi Heteroskedastisitas |

Analisis Regresi Linear Sederhana

Dasar pengambilan keputusan dalam uji regresi linear sederhana adalah nilai *Sig.* < 0,05. Maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

Tabel 6. Regresi Sederhana

| Variabel | b | t _{hitung} | Sig. | Ketearangan |
|-------------------|-------|---------------------|---------|------------------------|
| Kepuasan Pengguna | 0,708 | 23,158 | < 0,001 | Positif dan Signifikan |
| <i>a</i> = 13,449 | | | | |
| <i>b</i> = 0,708 | | | | |

Dari hasil pengujian, diketahui bahwa variabel kualitas layanan (X) memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Pada Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0,708, jika kualitas layanan meningkat sebesar satuan maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, nilai konstanta adalah 13,449 kualitas layanan (X) memiliki arti bahwa kepuasan pengguna (Y) menjadi sebesar 13,449 jika kualitas layanan sama dengan nol. Hal tersebut menjelaskan jika kualitas layanan meningkat, maka kepuasan pengguna akan berkontribusi positif dan mengalami peningkatan.

Uji Hipotesis (Uji-T)

Hasil dari Uji-T di variabel penelitian. Berdasarkan pengujian, diperoleh nilai *t_{hitung}* sebesar 23,158, nilai yang lebih dari *t_{tabel}* yaitu 8,364. Selanjutnya, diperoleh nilai *Sig.* sebesar < 0,001 yang dimana nilai lebih kecil dari nilai *Sig.* < 0,05. Oleh karena itu, H_a "Adanya pengaruh dan signifikan antara kualitas layanan aplikasi *Jogja Smart Service* terhadap tingkat kepuasan pengguna" diterima, dan menolak terhadap H_0 "Tidak adanya pengaruh positif juga signifikan pada kualitas layanan aplikasi *Jogja Smart Service* terhadap tingkat kepuasan pengguna."

Koefisien Determinasi

Hasil nilai *r square* (*R²*) sebesar 0,583. Pada penelitian ini diketahui bahwa variabel

kualitas layanan memberikan pengaruh sebesar 58,3% terhadap tingkat kepuasan pengguna dengan tingkat pengaruh yang kuat. Kemudian, adanya pengaruh dari variabel lain yang tidak teliti pada penelitian ini sebesar 41,7%.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi *Jogja Smart Service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi secara langsung membentuk tingkat kepuasan mereka dalam menggunakan layanan publik digital.

Dimensi reliability dan responsiveness menjadi aspek penting dalam membentuk kepuasan pengguna, terutama terkait dengan keandalan sistem dan kecepatan respons layanan. Ketika aplikasi mampu meminimalkan error dan memberikan respons yang cepat terhadap permintaan pengguna, maka tingkat kepuasan cenderung meningkat. Sebaliknya, kendala teknis seperti pengalihan ke situs web eksternal dan gangguan sistem berpotensi menurunkan kepuasan pengguna.

Selain itu, dimensi ease of use dan format dalam kepuasan pengguna menunjukkan bahwa kemudahan navigasi dan tampilan aplikasi berperan penting dalam pengalaman pengguna. Aplikasi layanan publik yang kompleks dan tidak intuitif dapat menurunkan kepuasan, terutama bagi pengguna awam. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ramadhani et al. (2020) yang menegaskan bahwa kualitas antarmuka aplikasi publik memengaruhi persepsi pengguna terhadap efektivitas layanan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat teori SERVQUAL dan EUCS bahwa kualitas layanan digital tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga bersifat pengalaman (user experience). Peningkatan kualitas layanan aplikasi *Jogja Smart Service* perlu difokuskan pada konsistensi layanan, kecepatan sistem, dan kemudahan penggunaan agar kepuasan

pengguna dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan kepada 385 responden pengguna aktif di Daerah Istimewa Yogyakarta, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan aplikasi *Jogja Smart Service* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen yang sudah teruji valid dan reliabel, serta didukung dengan analisis regresi linear sederhana. Diperoleh Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi *Jogja Smart Service* dapat berpengaruh secara signifikan pada kepuasan pengguna, dengan nilai koefisien sebesar 0,583 dan tingkat signifikansi $< 0,001$. Selain itu, nilai R^2 sebesar 0,583 menunjukkan bahwa 58,3% tingkat kepuasan pengguna dijelaskan oleh faktor kualitas layanan aplikasi, sementara sisanya dapat memengaruhi variabel lainnya yang tidak diteliti di penelitian ini. Secara kesimpulan, penelitian ini memberikan hasil bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kualitas layanan aplikasi, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, khususnya untuk para pekerja dan juga remaja yang memiliki ekspektasi tinggi pada kenyamanan, kemudahan, juga kecepatan dalam mendapatkan layanan informasi.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan, maka dapat disarankan bahwa pengguna aplikasi layanan publik yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta membantu memilih-milah layanan yang dibutuhkan dan ditingkatkan dari aplikasi ini. Pengguna dapat menggunakan layanan aplikasi untuk dilakukannya pengaduan dengan hotline yang disediakan. Hal ini dapat membantu meningkatkan kualitas layanan aplikasi.

Selaku pengembang aplikasi, disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi

dan menu layanan aplikasi, khususnya untuk pengguna yang awam dengan menu-menu tersebut. Hal ini dapat memberikan kebingungan untuk pengguna - pengguna yang baru menggunakan aplikasi layanan tersebut dengan mempertimbangkan kenyamanan untuk para pengguna khususnya pengguna awam yang belum pernah menyentuh aplikasi *Jogja Smart Service*. Tidak lupa untuk meningkatkan pembaharuan pada kualitas layanan dalam perihal kecepatan untuk pengguna, yang selalu menjadi hal krusial dalam mengakses sebuah layanan informasi masih sering terjadi lambat pada server. Oleh karena itu untuk pihak pengembang disarankan untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap layanan yang ada serta untuk selalu dilakukan uji coba yang melibatkan para pengguna aktif di kalangan remaja.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., dkk. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Al Habsyi, M., Berlian, A., & Muhardi, R. (2021). Analisis tingkat kepuasan pengguna E-Learning Universitas Telkom menggunakan metode End-User Computing Satisfaction. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*. 8(2). 623-635.
<https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i2.765>
- Alfisyachri, F., Fadli, A., & Sihombing, E. H. (2023). *Relevansi Antara Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Produk Dengan Tarif (Biaya Tol) Sebagai Alternatif Pendukung Untuk Kepuasan Pengguna Jalan Tol*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Alimin, E., dkk. (2022). *Manajemen Pemasaran (Kajian Pengantar di Era Bisnis Modern)*. Lombok: Seval Literindo Kreasi.
- Amri, M. U. (2022). Analisis Pengaruh Penggunaan Aplikasi *Jogja Smart Service* terhadap Kepercayaan terhadap Pemerintah. Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada Ilmu Administrasi Publik.

- <https://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detal/211727> 6(2), 197–209.
<https://doi.org/10.28932/jis.v6i2.6587>
- Amelia, D., dkk. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Anastasya, D., Husaein, A., & Aryani, L. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode E-Servqual Untuk Pengguna Di Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, 4(2), 793–802. <https://doi.org/10.33998/jms.2024.4.2.1920>
- Baser, G., Setiawan, H., Martinoes, M. R., Wulandari, H., & Zulfadli, Y. D. (2023). *KOMUNIKASI DIGITAL: Dalam Bingkai Riset*. Purwokerto: CV Amerta Media.
- Fajar Tri Widodo. (2024). Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo terhadap SIMTIK Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Neptunus: Jurnal Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, 2(3), 60–73. <https://doi.org/10.61132/neptunus.v2i3.185>
- Febry, T., & Teofilus. (2020). *SPSS: Aplikasi Pada Penelitian Manajemen Bisnis*. Bandung: Media Sains Indonesia
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gloriano., & Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa. 10(3). <https://doi.org/10.26740/jpap.v10n3.p233-245>
- Habibi, R., & Karnovi, R. (2020). *Tutorial membuat aplikasi sistem monitoring terhadap job desk operasional human capital (OHC)*. Bandung: Kreatif Industri Nusantara.
- Haryanto, J., Silitonga, R. Y. H., & Setiawati, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi XYZ untuk Meningkatkan Kepuasan Mitra dengan Metode Servqual, IPA, dan CSI. *Journal of Integrated System*,
- Hutagalung, M., Eko, S., & Retno, L. (2023). The effect of Shopee Express Drop Point service quality on customer satisfaction and loyalty with Partial Least Square Structural Equation Model. *Jurnal Teknik Industri*. 13(2), <https://doi.org/10.25105/jti.v13i2.17540>.
- Irma, A. (2021). Pelayanan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Donggala. *Kinesik*, 8(3), 242–250. <https://doi.org/10.22487/ejk.v8i3.254>
- Iba, S., & Wardhana A. (2023). *Metode Penelitian*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Kusuma, D., & Dwi, R. (2023). Analisis tingkat kepuasan pengguna menggunakan SERVQUAL dan rekomendasi perbaikan menggunakan PIECES framework pada aplikasi Peduli Lindungi. *JINACS: Journal of Informatics and Computer Science*. 4(4), <https://doi.org/10.26740/jinacs.v4n04.p362-372>.
- Kusumah, M. R., dkk. (2024). *Organisasi dan Manajemen*. Bandung: Widina Media Utama.
- Lippert, S. (2020). *Nutzen aus der Perspektive von Awareness bei Informationsstrahlern als zusätzliche soziotechnische Systeme in organisationalen Gruppen*. Jerman: Cuvillier Verlag.
- Octavia, R., & Dafid, R. (2022). Analisis kepuasan pengguna aplikasi Brimola menggunakan metode SERVQUAL pada PT Musi Dwi Jaya. *JTSI: Jurnal Teknologi Informasi*, 3(1), 1-12. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2145>
- Pemerintah Kota Yogyakarta. (2021). Jogja Smart Service. Dipetik 7 Juni 2025. <https://jss.jogjakota.go.id>
- Pradipta, K. W., Desi, Y. P., & Khuntari, D. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Masyarakat. *Jurnal Ilmiah*

- Manajemen Informasi dan Komunikasi.* 8(1), 1-13. <https://doi.org/10.20895/jimik.vol.15>.
- Priyastama, R. (2020). *The book of SPSS: Pengolahan & analisis data*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Ramadhani, R., Purnomo, E. P., & Kasiwi, A. N. (2020). E-Government Assessment pada Kualitas Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) di Kota Yogyakarta. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 5(2). <https://doi.org/10.36982/jpg.v5i2.1031>
- Riyanto, S., & Aglis, A. H. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Setyaningdiah, E., & Tajuddin, M. (2025). *Kompetensi sumber daya manusia di era teknologi digital*. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Sinambela. (dalam Humas Indonesia). (2023). Prinsip-prinsip pelayanan informasi publik dan kepuasan masyarakat. Humas Indonesia. <https://www.humasindonesia.id/berita/ena-m-prinsip-kepuasan-pelayanan-publik-1164>
- Soesana, A., dkk. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sujarweni, V. W., & Utami, L. R. (2019). *The master book of SPSS: Pintar mengolah data statistik untuk segala keperluan secara otodidak*. Depok: Anak Hebat Indonesia.
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Revisi)*. Bandung: Alfabeta.
- Widagdhaprasana, M., Sukarno, A. W., & Suci, P. (2025). Menuju Pelayanan Digital Berkualitas: Survei Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Digital Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2024. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5(1), 15. <https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2274>.
- Wijaya, dkk. (2022). *Strategi Hubungan Masyarakat Setda dalam Pelayanan* *Informasi kepada Masyarakat*. Indramayu: Penerbit Adab.