

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PENGARUH PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK DALAM Mendukung Keberhasilan Smart City (Kasus: Penggunaan Aplikasi Jogja Smart Service pada Masyarakat Kampung Cyber, Patehan, Yogyakarta)

SYAKILA HAMIDA



**DEPARTEMEN SAINS KOMUNIKASI DAN PENGEMBANGAN MASYARAKAT
FAKULTAS EKOLOGI MANUSIA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa penelitian dengan judul “Pengaruh Pelayanan Publik Berbasis Elektronik dalam Mendukung Keberhasilan *Smart City* (Kasus: Penggunaan Aplikasi Jogja *Smart Service* pada Masyarakat Kampung Cyber, Patehan, Yogyakarta)” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir penelitian ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, September 2025



Syakila Hamida
NIM. I3401211120

ABSTRAK

SYAKILA HAMIDA. Pengaruh Pelayanan Publik Berbasis Elektronik dalam Mendukung Keberhasilan *Smart City* (Kasus: Penggunaan Aplikasi Jogja *Smart Service* pada Masyarakat Kampung Cyber, Patehan, Yogyakarta). Dibimbing oleh ZESSY ARDINAL BARLAN.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan melalui kehadiran *e-government* seringkali dikaitkan dengan *smart city*, sebab keduanya memberikan kebermanfaatan bagi masyarakat. Kedua konsep ini berfokus pada bagaimana teknologi dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik serta memberikan ruang partisipasi bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh implementasi aplikasi Jogja Smart Service (JSS) dalam mendukung keberhasilan program *smart city* di Kota Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan kepada 45 responden masyarakat Kampung Cyber, Patehan dengan menggunakan kuesioner serta wawancara mendalam kepada informan. Uji analisis data akan dilakukan dengan uji analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan tingkat penggunaan aplikasi JSS sebagai pelayanan publik berbasis elektronik berpengaruh signifikan terhadap kesesuaian penerapan *smart city* di Kota Yogyakarta. Pengguna dengan tingkat penggunaan tinggi pada aplikasi JSS memberikan nilai yang tinggi pada kesesuaian penerapan *smart city*. Hal ini berarti kehadiran aplikasi JSS telah menjadi instrumen penting dalam perwujudan *smart city* di Kota Yogyakarta.

Kata kunci: *e-government*, pelayanan publik, *smart city*

ABSTRACT

SYAKILA HAMIDA. The Influence of Electronic-Based Public Services in Supporting the Success of A Smart City (Case: The Use of the Jogja Smart Service Application in the Kampung Cyber Community, Patehan, Yogyakarta). Supervised by ZESSY ARDINAL BARLAN.

The use of information and communication technology (ICT) in government through *e-government* is often associated with the smart city implementation, as both provide direct benefits to citizens. These two concepts focus on how technology facilitates public access to government services and enhances citizen participation in governance. Therefore, this study aims to examine the influence of the implementation of the Jogja Smart Service (JSS) application in supporting the success of the smart city program in Yogyakarta City. The research involved 45 respondents from Kampung Cyber, Patehan, using questionnaires and in-depth interviews with informants. Data analysis was conducted using simple linear regression. The results show that the use of JSS as an electronic public service has a significant influence on the implementation of the smart city concept in Yogyakarta. Users with higher levels of JSS usage gave higher evaluations of smart city implementation. This means that the JSS application plays an important role in realizing the smart city in Yogyakarta.

Keywords: *e-government*, public services, smart city



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

**PENGARUH PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK
DALAM Mendukung Keberhasilan Smart City
(Kasus: Penggunaan Aplikasi Jogja Smart Service pada
Masyarakat Kampung Cyber, Patehan, Yogyakarta)**

SYAKILA HAMIDA

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
pada
Program Studi Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat

**DEPARTEMEN SAINS KOMUNIKASI DAN PENGEMBANGAN MASYARAKAT
FAKULTAS EKOLOGI MANUSIA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

1. Dr. Drs. Mukhlas Ansori, M.Si
2. Mohamad Shohibuddin, S.Ag., M.Si.



Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Publik Berbasis Elektronik dalam Mendukung Keberhasilan *Smart City* (Kasus: Penggunaan Aplikasi Jogja Smart Service pada Masyarakat Kampung Cyber, Patehan, Yogyakarta)

Nama : Syakila Hamida
NIM : I3401211120

Dosen Pembimbing:
Zessy Ardinal Barlan, S.KPm., M.Si.

Disetujui oleh



Diketahui oleh

Ketua Departemen Sains Komunikasi
dan Pengembangan Masyarakat:
Prof. Dr. Ir. Anna Fatchiya, M.Si.
NIP 196811211997022001



Tanggal Ujian:
1 Oktober 2025

Tanggal Lulus: 10 NOV 2025



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala limpahan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menuntaskan penelitian yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Publik Berbasis Elektronik dalam Mendukung Keberhasilan Smart City (Kasus: Penggunaan Aplikasi Jogja Smart Service Pada Masyarakat Kampung Cyber, Patehan, Yogyakarta)”. Penulis menyadari bahwa penulisan penelitian ini tidak akan selesai dengan baik tanpa dukungan dan bantuan dari orang-orang di sekitar penulis selama proses pengerjaannya, oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Zessy Ardinal Barlan, S.KPm., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi atas arahan, motivasi, dan bantuannya selama proses penelitian dan penulisan skripsi ini;
2. Ibu Dr. Ir. Rr. Melani Abdulkadir, M.Sc., selaku dosen pembimbing akademik penulis atas arahan dan bantuannya selama proses perkuliahan;
3. Keluarga penulis, Bapak Yuliawanto, Ibu Feny Ananta, Adik Ahza Hamizan, Aqwa Hamzah di rumah dan seluruh keluarga lainnya yang turut serta memberikan dukungan serta doa-doa terbaik untuk penulis tidak hanya selama proses pengerjaan skripsi, tetapi juga selama perkuliahan;
4. Bapak Koko selaku Ketua Kampung Cyber, seluruh masyarakat Kampung Cyber, pihak Keluarahan Patehan, dan Bapak Frans serta seluruh pihak Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta yang telah bersedia membantu penulis sebagai responden dan informan pada penelitian;
5. Teman-teman penulis, Aria, Nabilah, Kartika, Alya, Sefhia, Ussya atas dukungan dan sarannya selama perkuliahan dan penulisan skripsi;
6. Teman-teman Benih-benih Lulus, Kembang Desa, Divisi Jurnalistik Kabinet Karsa, Kesekretariatan The 10th Connection, Tim Event The 6th Summer Course, Kelompok Kokre 12, teman-teman satu bimbingan, dan teman-teman lainnya yang secara tidak langsung memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi;
7. Teman-teman Orvion SKPM 58 yang bersama-sama berjuang untuk pengerjaan skripsi ini.

Semoga penelitian ini dapat memberikan bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan juga bermanfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan selanjutnya.

Bogor, September 2025

Syakila Hamida

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	4
II PENDEKATAN TEORITIS	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.1.1 Penerimaan Teknologi	5
2.1.2 Konsep Pelayanan Publik	5
2.1.3 Penerapan E-Government	7
2.1.4 Konsep <i>Smart City</i>	10
2.1.5 Aplikasi Jogja <i>Smart Service</i>	12
2.2 Kerangka Penelitian	13
2.3 Hipotesis Penelitian	15
III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Pendekatan dan Metodologi Penelitian	17
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	17
3.3 Teknik Pemilihan Responden dan Informan	18
3.4 Teknik Pengumpulan Data	19
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	20
3.6 Definisi Operasional	20
3.6.1 Keberhasilan Implementasi Aplikasi Jogja <i>Smart Service</i> (JSS)	20
3.6.2 Penilaian Keberhasilan <i>Smart City</i>	24
3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	25
IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN	27
4.1 Gambaran Umum Kampung Cyber, Patehan	27
4.2 Gambaran Umum Aplikasi Jogja <i>Smart Service</i> (JSS)	28
V KARAKTERISTIK RESPONDEN PENELITIAN	35
5.1 Karakteristik Responden	35
5.2 Ikhtisar	39
VI ANALISIS TINGKAT KEBERHASILAN IMPLEMENTASI APLIKASI JOGJA <i>SMART SERVICE</i> (JSS)	41
6.1 Kualitas Sistem dalam Aplikasi	41
6.2 Kualitas Informasi dalam Aplikasi	42
6.3 Kualitas Layanan yang diberikan oleh Aplikasi	43
6.4 Tingkat Penggunaan Aplikasi oleh Masyarakat	44

6.5	Kepuasan Pengguna terhadap Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi	45
6.6	Manfaat Individual yang Diberikan oleh Aplikasi	47
6.7	Ikhtisar	47
VII ANALISIS TINGKAT KEBERHASILAN PENERAPAN <i>SMART CITY</i>		49
7.1	Peran Aktif Pemerintah dalam Mewujudkan <i>Smart City</i>	49
7.2	Kejelasan Regulasi Pemerintah terkait <i>Smart City</i>	50
7.3	Kejelasan Tahapan Kerja Pemerintah dalam <i>Smart City</i>	51
7.4	Kerja sama Antar Stakeholder terkait <i>Smart City</i>	52
7.5	Ikhtisar	53
VIII ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK TERHADAP KEBERHASILAN PENERAPAN <i>SMART CITY</i>		55
8.1	Analisis Pengaruh Tingkat Keberhasilan Penerapan Aplikasi JSS terhadap Tingkat Kesesuaian <i>Smart City</i>	55
8.2	Ikhtisar	61
IX PENUTUP		63
9.1	Kesimpulan	63
9.2	Saran	63
DAFTAR PUSTAKA		65
LAMPIRAN		69
RIWAYAT HIDUP		95



DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Pemikiran Penelitian	15
4.1	Layanan dalam Aplikasi Jogja Smart Service pada Tahun 2019	29
4.2	Layanan Aplikasi Jogja Smart Service yang Paling Banyak Diakses	30
4.3	Hasil Survei Dampak Per Dimensi Smart City Kota Yogyakarta 2024	31
4.4	Peningkatan Jumlah Pengguna Aplikasi Jogja <i>Smart Service</i> Sejak tahun 2018	31
4.5	Jumlah Pengguna Aplikasi Jogja Smart Service Tahun 2025	32



DAFTAR TABEL

3.1	Kebutuhan Data dan Metode Pengumpulan Data	19
3.2	Definisi Operasional Keberhasilan Implementasi Aplikasi JSS	21
3.3	Definisi Operasional Penilaian Keberhasilan Smart City	24
4.1	Jumlah dan persentase responden berdasarkan usia	35
4.2	Jumlah dan persentase responden berdasarkan jenis kelamin	35
4.3	Tabulasi silang antara jenis kelamin dengan keberhasilan penggunaan aplikasi JSS	36
4.4	Jumlah dan persentase responden berdasarkan usia	36
4.5	Jumlah dan persentase responden berdasarkan jenis pekerjaan	37
4.6	Jumlah dan persentase responden berdasarkan tingkat pendidikan	37
4.7	Jumlah dan persentase responden berdasarkan kepemilikan perangkat seluler	38
4.8	Jumlah dan persentase responden berdasarkan durasi mengakses perangkat seluler	38
6.1	Jumlah dan persentase responden berdasarkan penilaian tingkat kualitas sistem aplikasi Jogja Smart Service (JSS)	42
6.2	Jumlah dan persentase responden berdasarkan penilaian tingkat kualitas informasi aplikasi Jogja Smart Service (JSS)	43
6.3	Jumlah dan persentase responden berdasarkan penilaian tingkat kualitas layanan aplikasi Jogja Smart Service (JSS)	44
6.4	Jumlah dan persentase responden berdasarkan penilaian tingkat penggunaan aplikasi Jogja Smart Service (JSS)	45
6.5	Jumlah dan persentase responden berdasarkan penilaian tingkat kepuasan penggunaan aplikasi Jogja Smart Service (JSS)	46
6.6	Jumlah dan persentase responden berdasarkan penilaian tingkat manfaat individual penggunaan aplikasi Jogja Smart Service (JSS)	47
7.1	Jumlah dan persentase responden berdasarkan penilaian tingkat peran aktif pemerintah	49
7.2	Jumlah dan persentase responden berdasarkan penilaian tingkat kejelasan regulasi pemerintah	51
7.3	Jumlah dan persentase responden berdasarkan penilaian tingkat kejelasan tahapan kerja pemerintah	52
7.4	Jumlah dan persentase responden berdasarkan penilaian tingkat kerja sama antar stakeholder terkait <i>smart city</i>	53
8.1	Hasil tabulasi silang keberhasilan penggunaan aplikasi JSS terhadap kesesuaian <i>smart city</i>	55
8.2	Hasil uji pengaruh keberhasilan penggunaan aplikasi JSS terhadap kesesuaian penerapan <i>smart city</i>	56
8.3	Nilai korelasi variabel X terhadap variabel Y	56
8.4	Data Jumlah Pengguna Aplikasi JSS	57
8.5	Nilai Rata-Rata Survei Dampak per Dimensi Smart City Kota Yogyakarta tahun 2024	58
8.6	Transformasi Aplikasi JSS	59



DAFTAR LAMPIRAN

1 Gambar lokasi penelitian	70
2 Jadwal penelitian tahun 2025	71
3 Daftar responden	72
4 Kuesioner penelitian	74
5 Panduan wawancara Pemerintahan Kelurahan Patchan	81
6 Panduan wawancara Ketua Kampung Cyber	82
7 Panduan wawancara Diskominfo kota Yogyakarta	83
8 Catatan harian lapang	84
9 Hasil uji validitas dan reliabilitas	93
10 Dokumentasi penelitian	94