

## ABSTRAK

Pertambahan jumlah penduduk dari tahun ke tahun serta kegiatan dan pelayanan masyarakat yang semakin banyak menjadikan pengelolaan kota menjadi semakin kompleks. Kondisi tersebut menuntut Pemerintah Daerah untuk dapat memaksimalkan potensi pengembangan pelayanan yang dimiliki serta meminimalisir kendala atau masalah yang ada saat ini. Dalam perkembangan dunia saat ini, internet juga sangat mendukung dalam setiap kegiatan pemerintahan apalagi dengan keadaan Pandemi yang diakibatkan oleh Covid-19 yang dimulai pada awal tahun 2020. Pandemi kali ini telah merugikan banyak pihak dan menghambat berlangsungnya setiap kegiatan yang ada pada pemerintahan dan penduduk terutama di kota Yogyakarta. Pemerintah daerah Kota Yogyakarta bekerja sama dengan Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian (Diskominfo) Kota Yogyakarta membuat suatu aplikasi *smart city* dengan bertujuan memberikan pelayanan secara digital yaitu bernama *Jogja Smart Service (JSS)*. Tujuan pembuatan aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)* sangat membantu masyarakat dalam banyak pelayanan yang ada di Kota Yogyakarta dalam mendukung *smart city* dengan memudahkan pengguna dengan berbagai layanan dan fitur yang ada di Kota Yogyakarta.

Dari survey yang dilakukan terdapat data yang menunjukkan bahwa 62,5 % masyarakat pengguna aplikasi mengalami kurang puas dalam penggunaan aplikasi dalam hal fungsi dan penggunaan yang tepat. Dengan hal ini dalam pengembangan aplikasi juga membutuhkan bagaimana aplikasi dapat berjalan dan digunakan dengan baik dengan memberikan evaluasi berupa penggunaan atau *usability* aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)* khususnya pada layanan Wifi Gratis dan layanan Pendaftaran Vaksinasi pada aplikasi. Pengujian aplikasi menggunakan metode USE Questionnaire. Menurut standar internasional ISO, *usability* memiliki tiga aspek yaitu efisiensi, efektivitas, dan kepuasan. Ketiga aspek tersebut memiliki korelasi yang saling mempengaruhi antara parameter *Usefulness* dan *Ease of Use* pada metode USE questionnaire. (Aelani, K., 2012). Beberapa penelitian dari jurnal referensi, penelitian memiliki kemiripan dalam membahas topik mengenai *Jogja Smart Service* namun berbeda dengan hal yang diujikan, analisis yang dilakukan juga merupakan kepuasan pengguna tanpa ada ketergunaan.

Hubungan antara *Usefulness* dan *Satisfaction* yang memperoleh nilai 0.442, Selanjutnya hubungan antara *Ease to Use* dengan *Satisfaction* yang memperoleh nilai 0.301 dan hubungan antara *Ease of Learning* dengan *Satisfaction* yang memperoleh nilai 0.203. Factor dalam *usability* ada terdapat 4 variabel yang berasal dari metode use questionnaire yaitu *Usefulness*, *Ease to Use*, *Ease of Learning* dan *Satisfaction* dengan nilai rata-rata setiap variabel adalah 4.04, 3.97, 4.13, 3.99 .

## **ABSTRACT**

The increasing number of residents from year to year and the increasing number of community activities and services make city management more complex. This condition requires the Regional Government to be able to maximize the potential for developing the services they have and to minimize the current constraints or problems. In today's world developments, the internet is also very supportive in every government activity, especially with the pandemic situation caused by Covid-19 which began in early 2020. This pandemic has harmed many parties and hampered the ongoing activities of the government and the population, especially in the city of Yogyakarta. The local government of the City of Yogyakarta in collaboration with the Department of Communication, Informatics and Encryption (Diskominfo) of the City of Yogyakarta created a smart city application with the aim of providing digital services, namely the Jogja Smart Service (JSS). The purpose of making the Jogja Smart Service (JSS) application is to really help the community in the many services that exist in the city of Yogyakarta in supporting the smart city by facilitating users with various services and features in the city of Yogyakarta.

From the survey conducted, there are data showing that 62.5% of the application user community is not satisfied with the use of the application in terms of proper function and use. With this, application development also requires how the application can run and be used properly by providing an evaluation in the form of the use or usability of the Jogja Smart Service (JSS) application, especially on the Free Wifi service and the Vaccination Registration service on the application. Application testing using the USE Questionnaire method. According to the ISO international standard, usability has three aspects, namely efficiency, effectiveness, and satisfaction. These three aspects have a mutually influencing correlation between the Usefulness and Ease of Use parameters in the USE questionnaire method. (Aelani, K., 2012). Several studies from reference journals, the research has similarities in discussing the topic of Jogja Smart Service but is different from the things tested, the analysis carried out is also user satisfaction without any usability.

The relationship between Usefulness and Satisfaction which obtained a value of 0.442, then the relationship between Ease to Use and Satisfaction which obtained a value of 0.301 and the relationship between Ease of Learning and Satisfaction which obtained a value of 0.203. Factors in usability there are 4 variables that come from the use questionnaire method, namely Usefulness, Ease to Use, Ease of Learning and Satisfaction with the average value of "each variable is 4.04, 3.97, 4.13, 3.99.