

ABSTRAK

PENGARUH PENERAPAN E-GOVERNMENT MENGUNAKAN APLIKASI JOGJA SMART SERVICE TERHADAP KUALITAS LAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pada Kecamatan Umbulharjo)

Nancey Emelda

NIM: 222114074

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2026

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: pengaruh penerapan e-Government menggunakan aplikasi Jogja Smart Service terhadap kualitas layanan publik. Perkembangan teknologi digital yang semakin pesat menuntut pemerintah untuk memanfaatkan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Kondisi ini mendorong pemerintah untuk mengembangkan aplikasi yang mampu mempermudah proses pelayanan publik secara cepat, tepat dan berkualitas.

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer, yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden yaitu masyarakat Kecamatan Umbulharjo. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability sampling dengan jumlah sampel sebanyak 173 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana dan uji t.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-Government melalui aplikasi Jogja Smart Service berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik di Kecamatan Umbulharjo. Hal ini berarti bahwa semakin baik penerapan e-Government, maka semakin meningkat pula kualitas layanan publik yang dirasakan oleh masyarakat.

Kata Kunci: e-Government; Jogja Smart Service; kualitas layanan publik; pelayanan publik.

ABSTRACT

***THE INFLUENCE OF E-GOVERNMENT IMPLEMENTATION
USING THE JOGJA SMART SERVICE APPLICATION ON
PUBLIC SERVICE QUALITY***

(A Case Study At Umbulharjo District)

Nancey Emelda

NIM: 222114074

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2026

This study aims to examine the effect of e-Government implementation through the Jogja Smart Service application on the quality of public services. The rapid development of digital technology requires governments to utilize technology in delivering public services to improve efficiency and effectiveness. This condition encourages the development of applications that can facilitate public service processes in a fast, accurate, and high-quality manner.

This study employs a quantitative approach. The data used is primary data obtained through questionnaires distributed to the residents of Umbulharjo District. The sampling technique applied is non-probability sampling, with a total of 173 respondents. Data was analyzed using simple linear regression and t-test.

The results indicate that the implementation of e-Government through the Jogja Smart Service applications have a positive and significant effect on the quality of public services in Umbulharjo District. This finding implies that better implementation of e-Government leads to higher perceived quality of public services among the community.

Keywords: e-Government; Jogja Smart Service; public service quality; public service.