

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
UNTUK DISEMINASI INFORMASI
PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH (OPD)
(STUDI KASUS: KOTA JOGJA)**

Oleh

**Friska Ayu Dhawara
16030051**

INTISARI

Kualitas layanan masyarakat perlu ditingkatkan menggunakan teknologi yang ada guna mendukung perkembangan konsep Smart City. Sebuah layanan dikatakan baik jika persepsi atas layanan sesuai dengan harapan penggunanya. Kepuasan pengguna dapat dinilai dari respond yang diberika setelah pengguna memakai sebuah layanan. Dalam rangka mendukung Jogja Smart City, dilakukan peningkatan kualitas layanan diseminasi informasi berita pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Yogyakarta. Layanan yang bersifat manual diubah menjadi bentuk digital sehingga mempermudah pengguna layanan. Metode self-report digunakan untuk mengetahui sejauh mana peningkatan kualitas layanan yang telah dilakukan. Keberhasilan peningkatan layanan diseminasi informasi berita diukur berdasarkan kepuasan pengguna melalui sebuah penelitian. Metode yang digunakan adalah analisis statis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan bantuan SPSS 26. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dengan responden sebanyak 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan diseminasi informasi pada OPD berhasil dilakukan. Pengguna merasa puas dengan layanan aplikasi Berita Jogja. Hal ini dibuktikan dengan hasil korelasi yang signifikan (nyata), cukup kuat, dan searah. Hubungan ini menghasilkan dampak positif yang dibuktikan dengan hasil uji regresi dengan nilai signifikan sebesar 0,000.

Kata Kunci: Peningkatan Kualitas Layanan, Diseminasi Informasi, *Smart City*, Kepuasan Pengguna, Statistik Non Parametrik

**IMPROVING THE QUALITY OF INFORMATION DISSEMINATION
SERVICES IN REGIONAL ORGANIZATION (OPD)
(CASE STUDY: THE CITY OF JOGJA)**

By

**Friska Ayu Dhawara
16030051**

ABSTRACT

The quality of public services needs to be improved using existing technology for the development of the Smart City concept. A service is said to be good if the perception of the service is in accordance with the expectations of its users. user goals can be judged from the response given after the user uses a service. In order to support Jogja Smart City, the quality of news information dissemination services has been improved at Regional Organizations (OPD) in Yogyakarta. Manual services are converted into digital form to make it easier for service users. The self-report method is used to determine the extent to which service quality improvements have been made. The success of improving information dissemination services as measured by user satisfaction through a study. The method used is descriptive statistical analysis with a quantitative approach using SPSS 26. The data collection technique uses a questionnaire with 100 respondents. The results showed that the improvement of the quality of information dissemination services at OPD was successfully carried out. Users are satisfied with the Jogja News application service. This is evidenced by the results of the correlation (real), quite strong, and significant. This relationship produces a positive impact as evidenced by the results of the regression test with a significance of 0.000.

Keywords: Service quality improvement, Information Dissemination, Smart City, User satisfaction, Non-Parametric Statistic.