

## INTISARI

Kota Yogyakarta telah menerapkan konsep *smart city* terhitung dari tahun 2018 melalui Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 100 Tahun 2018. Sebagai kota wisata, penerapan *smart city* Kota Yogyakarta harus didukung oleh layanan yang dapat menunjang pengalaman pengunjung, sehingga evaluasi pengalaman pengunjung diperlukan untuk memetakan layanan apa saja yang perlu ditingkatkan, utamanya di kawasan wisata Malioboro sebagai kawasan wisata ikonik Kota Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengunjung dalam penerapan konsep *smart city* di kawasan wisata Malioboro. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan campuran dengan metode kuantitatif-kualitatif. Pengumpulan data kuantitatif dilakukan menggunakan kuesioner dengan 120 sampel dari pengunjung kawasan wisata Malioboro. Sedangkan pengumpulan data kualitatif menggunakan wawancara dengan informan.

Pengalaman pengunjung dalam penerapan konsep *smart city* di kawasan wisata Malioboro dinilai sudah terlayani dengan baik. Terdapat tiga faktor utama yang membentuk *smart city* menurut pengalaman pengunjung, yaitu *Smart Destination*, *Smart Mobility*, dan juga *Mobile Service*. Kemudian berdasarkan tingkat kesesuaiannya, pengalaman yang didapatkan oleh pengunjung belum mampu memenuhi harapan. Dari pemetaan yang sudah dilakukan, didapatkan tiga layanan yang menjadi prioritas utama penanganan, yaitu: (1) Ketersediaan wifi gratis, (2) Inovasi bisnis, dan (3) Ketersediaan infrastruktur Energi Baru Terbarukan.

Kata kunci: Harapan Pengunjung, Kawasan Wisata Malioboro, Pengalaman Pengunjung, *Smart City*, *Smart Tourism*

## ABSTRACT

*The city of Yogyakarta has implemented the concept of a smart city since 2018 through Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 100 Tahun 2018. As a tourist city, the implementation of a smart city in Yogyakarta must be supported by services that can enhance the visitor experience. Therefore, an evaluation of visitor experience is needed to map out which services need to be improved, especially in the Malioboro tourist area, which is an iconic tourist area in Yogyakarta.*

*This study aims to evaluate visitor experience in the implementation of the smart city concept in the Malioboro tourist area. The approach used in this study is a mixed-methods approach with a quantitative-qualitative method. Quantitative data collection was done using a questionnaire with 120 samples of visitors to the Malioboro tourist area. Qualitative data collection was done using interviews with informants.*

*Visitor experience in the implementation of the smart city concept in the Malioboro tourist area is considered to have been served well. There are three main factors that shape a smart city according to visitor experience, namely Smart Destination, Smart Mobility, and Mobile Service. However, based on their level of suitability, the experience gained by visitors has not been able to meet their expectations. From the mapping that has been done, three services have been identified as the main priorities for handling, namely: (1) Availability of free wifi, (2) Business innovation, and (3) Availability of Renewable Energy Infrastructure.*

*Keywords: Visitor Expectation, Malioboro Tourism Area, Visitor Experience, Smart City, Smart Tourism*