

## PEMANFAATAN APLIKASI *JOGJA SMART SERVICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN GUNA MENUNJANG *SMART HEALTH* DI KOTA YOGYAKARTA

Titik Andriyani

20/461499/GE/09459

### INTISARI

Salah satu fitur dalam Aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) adalah Fitur Kesehatan. Fitur ini bertujuan untuk mendukung pemerintah dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang efektif, efisien, serta memudahkan aksesibilitas masyarakat ke fasilitas kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan fitur kesehatan beserta relevansinya terhadap penguatan dimensi *smart health* di Kota Yogyakarta, serta menganalisis bagaimana pemanfaatan Aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) dalam mendukung *smart health* di Kota Yogyakarta. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan bahan evaluasi melalui analisis sentimen terhadap ulasan pengguna di *Google Play Store*. Metode pengumpulan data penelitian dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam, dan data *scraping*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan jika fitur kesehatan dalam Aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) memiliki relevansi pada pengembangan *smart health* di Kota Yogyakarta. Selain itu, melalui integrasi teknologi, Kota Yogyakarta berhasil menerapkan konsep *Smart Health Care* dengan elemen *smart healthy citizen*, *smart health governance*, dan *smart healthcare*. Hasil penelitian juga menghasilkan analisis sentimen melalui ulasan pengguna di *Google Play Store* terhadap fitur kesehatan yang menjelaskan jika masih adanya ketidakpuasan pengguna terhadap kinerja fitur kesehatan sehingga diperlukan saran pengembangan lebih lanjut pada fitur kesehatan.

**Kata kunci:** Analisis Sentimen, *Jogja Smart Service*, *Smart City*, *Smart Health*

***THE UTILIZATION OF THE JOGJA SMART SERVICE APPLICATION TO  
ENHANCE HEALTH SERVICES IN SUPPORT OF SMART HEALTH IN  
YOGYAKARTA CITY***

Titik Andriyani

20/461499/GE/09459

**ABSTRACT**

*One of the features in the Jogja Smart Service (JSS) application is the Health Feature, which aims to support the government in delivering efficient and effective healthcare services, while also making it easier for the public to access healthcare facilities. This research aims to describe the health feature and its role in strengthening the smart health dimension in Yogyakarta City. It also analyzes how the use of the Jogja Smart Service (JSS) application contributes to smart health in the city. Additionally, the research seeks to assist the government in improving service quality and offers an evaluation tool through sentiment analysis of user reviews on the Google Play Store. Data collection methods include observation, in-depth interviews, and data scraping, with both qualitative and quantitative approaches applied in the analysis.*

*The study's findings indicate that the health feature in the Jogja Smart Service (JSS) app plays a key role in advancing smart health in Yogyakarta City. The city has successfully integrated technology to implement the Smart Health Care concept, encompassing smart healthy citizens, smart health governance, and smart healthcare. However, sentiment analysis of user reviews on the Google Play Store highlights ongoing dissatisfaction with the health feature's performance, suggesting that further improvements and developments are necessary.*

***Keywords:*** Sentiment Analysis, Jogja Smart Service, Smart City, Smart Health