

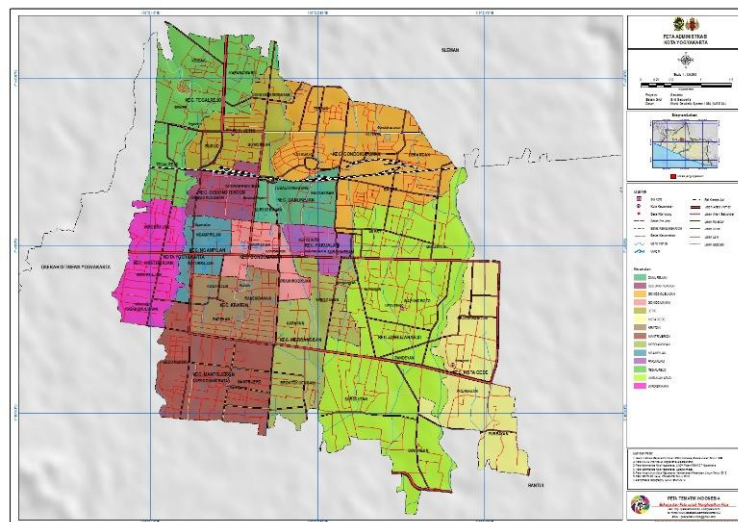
BAB II

GAMBARAN UMUM/*SETTING* LOKASI PENELITIAN

2.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

2.1.a Letak Geografis dan Administrasi

Gambar 1. Peta wilayah Kota Yogyakarta



Sumber: petatematikindo.wordpress.com

Yogyakarta merupakan ibukota Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dan juga menjadi pusat pendidikan, pemerintahan dan perekonomian. Secara geografis, Kota Yogyakarta terletak antara 110°24'19"- 110°28'53" Bujur Timur dan antara 07°15'24"- 07°49'26" Lintang Selatan, dengan luas sekitar 32,5 Km² atau 1,025% dari luas wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Jarak terjauh dari Utara ke selatan kurang lebih 7,5 Km dan dari Barat ke Timur kurang lebih 5,6 Km (www.jogjakota.go.id).

Kota Yogyakarta merupakan satu-satunya daerah tingkat II yang berstatus Kota di samping 4 daerah tingkat II lainnya yang berstatus Kabupaten di Provinsi D.I Yogyakarta. Kota Yogyakarta terletak di tengah-tengah Provinsi D.I.Yogyakarta, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut;

Sebelah Timur : Kabupaten Bantul dan Sleman

Sebelah Barat : Kabupaten Bantul dan Sleman

Sebelah Selatan : Kabupaten Bantul

Sebelah Utara : Kabupaten Sleman.

Secara garis besar Kota Yogyakarta merupakan dataran rendah di mana dari Barat ke Timur relatif datar dan dari utara ke selatan memiliki kemiringan ± 1 derajat (www.jogjakota.go.id), serta terdapat 3 sungai yang melintas Kota Yogyakarta, yaitu:

Sebelah Timur adalah Sungai Gajah Wong

Sebelah Barat adalah Sungai Winongo

Bagian Tengah adalah Sungai Code.

Kota Yogyakarta memiliki luas wilayah tersempit dibandingkan dengan daerah tingkat II lainnya, yaitu 32,5 Km² yang berarti 1,025% dari luas wilayah Provinsi D.I.Yogyakarta. Dengan luas 3.250 hektar tersebut terbagi menjadi 14 Kecamatan, 45 Kelurahan, 617 RW, dan 2.531 RT, serta dengan kepadatan penduduk rata-rata 15.000 jiwa/Km² (www.bpkp.go.id).

2.1.b Kondisi Demografi

Menurut Badan Pusat Statistik Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, jumlah penduduk Kota Yogyakarta dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan. Pada tahun 2020 jumlah penduduk Kota Yogyakarta sebanyak 438.761 jiwa, pada tahun 2021 jumlah penduduk Kota Yogyakarta sebanyak 444.295 jiwa, dan pada tahun 2022 ini jumlah penduduk Kota Yogyakarta ada sebanyak 449.890 jiwa (yogyakarta.bps.go.id).

2.1.c Kondisi Ekonomi, Sosial dan Budaya

Kota Yogyakarta dikenal sebagai Ibukota Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang menyandarkan perekonomiannya kepada sektor-sektor sekunder dan tersier seperti industri pengolahan, perdagangan, hotel, transportasi, telekomunikasi, keuangan, sewa, jasa perusahaan dan jasa-jasa lainnya. Pendidikan juga merupakan salah satu faktor berpengaruh dalam kehidupan sosial ekonomi masyarakat karena pendidikan tertinggi yang ditamatkan merupakan indikator pokok kualitas pendidikan formal.

Kondisi sosial budaya Kota Yogyakarta selain mempunyai predikat sebagai kota pelajar juga mempunyai predikat kota seni dan budaya. Seni dan budaya yang kental dengan kehidupan orang Jawa. Banyak sekali kesenian yang terlahir dan berkembang di kota ini, seperti kesenian-kesenian wayang yang banyak berkembang di wilayah Kota Yogyakarta sendiri yang merupakan pusat pemerintahan kerajaan yang banyak dilahirkan dari adat istiadat Keraton Yogyakarta atau keluarga kerajaan. Selain kesenian wayang ada juga kesenian lain seperti tari klasik, tari modern dan gamelan. Kesenian ketoprak, tayub, serandu juga banyak berkembang di Kota Yogyakarta, bahkan ada upacara yang sudah turun temurun seperti upacara siraman pusaka keraton, upacara sekaten dan kuda lumping (www.jogjakota.go.id).

2.2 Gambaran Umum Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta

2.2.a Sejarah Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta

Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian pada awalnya dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta dan Peraturan Walikota Nomor 79 Tahun 2016 tentang Susunan organisasi, kedudukan, tugas, fungsi dan tata kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta. Pembentukan Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta merupakan penggabungan dari Bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta, Bagian Teknologi Informasi dan Telematika, dan penatalaksanaan persandian di Bagian Umum Setda Kota Yogyakarta.

Sesuai Perwal Nomor 79 Tahun 2016 ini Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang komunikasi, informatika, persandian dan statistik Organisasi Diskominfo terdiri dari Kepala Dinas, Sub Bagian Tata Usaha, Bidang Informasi dan Statistik, Bidang

Komunikasi Publik, Bidang Teknologi dan Informatika, dan Bidang Persandian dan Telekomunikasi. Pada tahun 2017 Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kominfosandi diubah dengan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 81 Tahun 2017 tentang Susunan, Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta.

Selanjutnya pada tahun Bulan Oktober tahun 2021 berdasarkan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah No 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 105 Tahun 2021 tentang Susunan, Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta berubah lagi. Adapun Susunan Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian berdasar Perwal Nomor 105 Tahun 2021 terdiri dari Kepala Dinas, Sekretariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Bidang Sistem Informasi dan Statistik, Bidang Infrastruktur Telematika, dan Bidang Persandian dan Telekomunikasi (kominfo.jogjakota.go.id).

Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta merupakan perangkat daerah yang membidangi komunikasi, informasi dan memberikan pelayanan bidang Kominfo kepada masyarakat sehingga penyelenggaraan pemerintahan lebih transparan dan akuntabel sesuai dengan era keterbukaan informasi. Dengan upaya pemerataan informasi dan pemenuhan hak publik di Kominfo yang dilaksanakan maka diharapkan masyarakat akan lebih partisipatif memanfaatkan komunikasi dan informasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta implementasi *e-government* dalam rangka terwujudnya reformasi birokrasi di wilayah Pemerintah Kota Yogyakarta.

2.2.b Visi dan Misi

Visi

Terciptanya pelayanan publik yang terbaik melalui penerapan teknologi informatika dan komunikasi publik yang handal menuju Yogyakarta *Smart City*.

Misi

- a. Meningkatkan kualitas dan sebaran layanan diseminasi informasi melalui kemitraan dengan penyelenggaraan media dan mengikuti perkembangan teknologi informasi.
- b. Memberdayakan potensi komunikasi di masyarakat dan peningkatan kerjasama dengan lembaga komunikasi dan informatika.
- c. Mendukung proses kerja internal pemerintahan Kota Yogyakarta dengan pengembangan aplikasi dan sistem informasi manajemen yang handal, *update*, dan bisa menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.
- d. Membangun kualitas jaringan teknologi informasi yang mandiri, terintegrasi, dan mampu bersinergi dengan pihak-pihak yang memiliki komitmen terhadap pengembangan *smart city* di Kota Yogyakarta.
- e. Menciptakan sistem kerja berbasis teknologi informasi yang handal dan terjamin keamanannya.
- f. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia di bidang teknologi informasi dan komunikasi.

2.2.c Motto Organisasi

Cepat, Tanggap, dan Akurat

Cepat: Menangani keluhan dan masukan masyarakat.

Tanggap: Merespon kebutuhan masyarakat.

Akurat: Informasi yang memberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2.2.d Kedudukan, Tugas dan Fungsi

Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta (Lembaran Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2016 Nomor 5 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 105 Tahun 2021 tentang Susunan, Organisasi,

Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta.

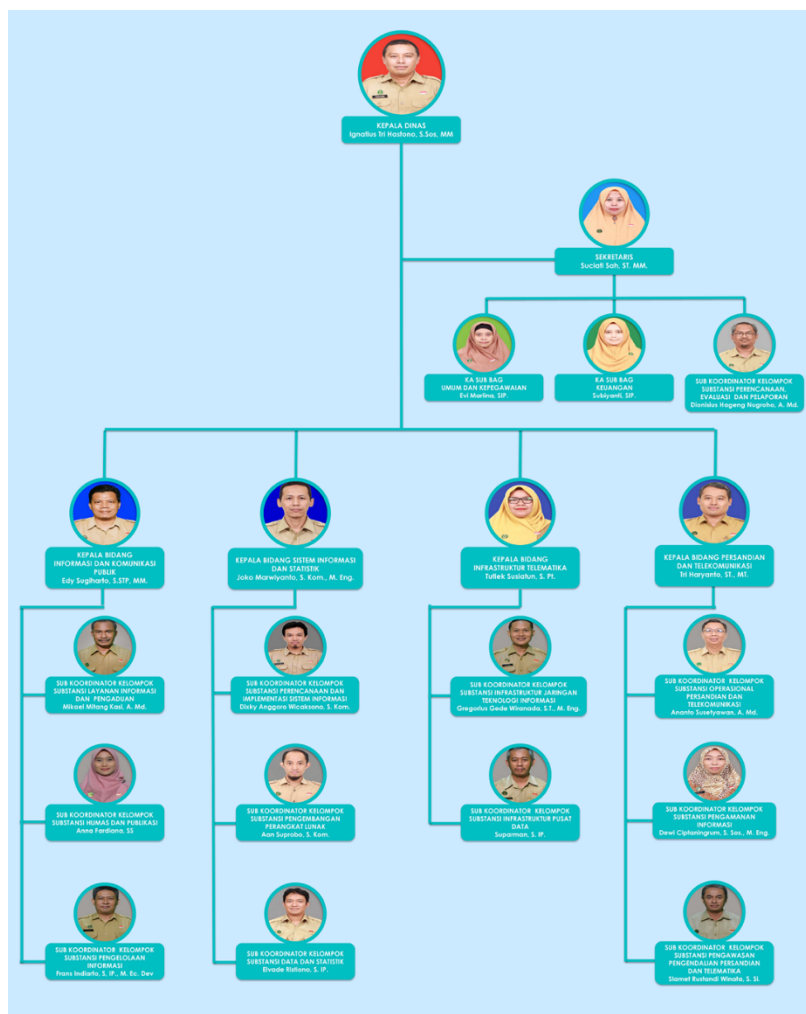
Dinas Kominfo dan Persandian Kota Yogyakarta mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika, bidang persandian, dan bidang statistik. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, Dinas mempunyai fungsi:

- a. Pengoordinasian perencanaan penyelenggaraan urusan di bidang komunikasi dan informatika, bidang persandian, dan bidang statistik
- b. Pengoordinasian dan perumusan kebijakan teknis di bidang komunikasi, informatika, persandian, dan statistik
- c. Pengoordinasian tugas dan fungsi unsur organisasi Dinas
- d. Pengoordinasian penyelenggaraan pengelolaan informasi dan komunikasi publik
- e. Pengoordinasian penyelenggaraan pengelolaan sistem informasi dan statistik
- f. Pemberian rekomendasi teknis di bidang pengembangan dan pembangunan sistem informasi pada Perangkat Daerah/Unit Kerja
- g. Pengoordinasian penyelenggaraan pengelolaan infrastruktur telematika
- h. Pengoordinasian penyelenggaraan pengelolaan persandian dan telekomunikasi
- i. Pengoordinasian penyelenggaraan pengamanan informasi
- j. Pengoordinasian penyelenggaraan pengawasan dan pengendalian telematika
- k. Pengoordinasian penyelenggaraan monitoring dan evaluasi konten reklame
- l. Pengoordinasian penyelenggaraan pelayanan perizinan dan/atau nonperizinan di bidang komunikasi, informatika, persandian, dan statistik
- m. Pengoordinasian pelaksanaan kegiatan kesekretariatan Dinas
- n. Pembinaan dan pengoordinasian penyelenggaraan tugas dan fungsi kelompok jabatan fungsional pada Dinas
- o. Pengoordinasian pengelolaan data dan informasi Dinas
- p. Pengoordinasian penyelenggaraan pengelolaan kearsipan dan perpustakaan Dinas

- q. Pengoordinasian pelaksanaan reformasi birokrasi, inovasi, sistem pengendalian internal pemerintah dan zona integritas, ketatalaksanaan dan budaya pemerintahan Dinas
- r. Pengoordinasian tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan
- s. Pengoordinasian pelaksanaan pemantauan, pengendalian, evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas dinas; dan
- t. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan bidang tugas Dinas.

2.2.e Struktur Organisasi

Bagan 2. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian
Kota Yogyakarta



Sumber: Website <https://dinkominfosan.jogjakota.go.id/>

2.2.f Maklumat Pelayanan

“Kami pimpinan dan karyawan Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta menyatakan siap menyelenggarakan pelayanan bidang komunikasi dan informatika, statistik dan persandian sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Apabila tidak sesuai maka kami siap menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku”.

2.3 Gambaran Umum Aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS)

Jogja Smart Service (JSS) adalah sebuah aplikasi layanan publik secara digital yang disediakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta bagi masyarakat maupun pegawai. *Jogja Smart Service* (JSS) bisa diartikan sebagai balai kota virtual atau portal maya pemerintahan Kota Yogyakarta karena masyarakat seakan dibawa ke balai kota untuk mendapatkan layanan yang lengkap dengan sentuhan jari. Pemerintah Kota Yogyakarta menerbitkan aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) pada tanggal 11 Juni 2018, tepat pada perayaan hari ulang tahun Kota Yogyakarta.

Aplikasi *Jogja Smart Service* merupakan perwujudan dari implementasi *e-government* Pemerintah Kota Yogyakarta sesuai Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2015 tentang *roadmap* pengembangan *e-government* dalam tatanan Kota Yogyakarta. Dalam peraturan tersebut, ada beberapa tahapan antara lain, penguatan infrastruktur jaringan, penguatan infrastruktur sistem informasi, integrasi data dan pengembangan aplikasi, data *warehouse*, dan kebijakan menuju *smart and liveable city* (Novriando et.al, 2020).

Aplikasi *Jogja Smart Service* berbasis *smartphone* dan *website* yang dapat digunakan oleh seluruh masyarakat untuk mempermudah penyampaian informasi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berupa *mobile phone* dan *smartphone* dianggap lebih efektif dalam mempublikasikan informasi mengenai pelayanan publik di daerah. Aplikasi berbasis *website* maupun *smartphone* menjadi semakin populer dengan kemampuan integrasi yang tidak terbatas seperti kemampuan mengakses internet dan media digital, aplikasi, sensor canggih seperti *accelerometer* dan GPS, serta fungsi lanjutan lainnya (Gumilar, 2019).

Penyediaan informasi terintegrasi dalam aplikasi *Jogja Smart Service* dan merupakan sebuah media informasi Kota Yogyakarta digital berbasis *mobile application* sebagai panduan dalam pelayanan publik. Aplikasi *Jogja Smart Service* menjadi media interaktif dan mandiri sesuai dengan perkembangan teknologi terkini, tren, dan kebiasaan masyarakat dalam penggunaan *smartphone*. Aplikasi *Jogja Smart Service* memiliki desain yang menarik, ringkas dan mudah digunakan. Aplikasi ini dapat digunakan pada *smartphone* dengan *platform android, iOS* dan *windows* (Gumilar, 2019).

Aplikasi *Jogja Smart Service* sebagai aplikasi penyedia informasi dan pelayanan publik Kota Yogyakarta memiliki beberapa keunggulan, di antaranya:

- a. Penyampaian informasi dibuat dengan konsep *Single ID, Single Windows* dan *Single Sign-On* (SSO). Konsep tersebut memudahkan masyarakat karena menyatukan berbagai layanan publik melalui aplikasi *e-government*.
- b. Aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) sebagai media promosi daerah Kota Yogyakarta untuk meningkatkan kunjungan wisata daerah.
- c. Aplikasi ini dapat mengurangi penggunaan kertas dalam memberikan informasi pelayanan publik kepada masyarakat luas.
- d. Aplikasi ini dapat membantu masyarakat dalam mengakses berbagai layanan, penyampaian keluhan, permohonan perizinan hingga layanan gawat darurat.
- e. Aplikasi ini mampu mengikuti perkembangan perilaku dan kebiasaan pengguna seiring dengan perkembangan tren teknologi.
- f. Tersedianya gratis *upgrade* sesuai dengan perkembangan teknologi terbaru.

Media informasi yang terintegrasi memberikan kemudahan pengguna dalam mengakses informasi secara keseluruhan. Informasi dalam aplikasi *Jogja Smart Service* meliputi seluruh pelayanan publik, yaitu kesehatan, budaya, pariwisata, layanan polisi, kesehatan, bisnis, pendidikan, transportasi dan lainnya yang terwujud pada beberapa fitur. Terintegrasinya informasi pada satu media memberikan kemudahan bagi masyarakat karena lebih efektif dan efisien dalam penggunaan.

Kehadiran aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) tidak hanya diperuntukkan untuk warga Kota Jogja, tetapi juga untuk wisatawan yang berkunjung sebagai salah satu

teknologi informasi dan komunikasi untuk menunjang sektor wisata. Aplikasi *Jogja Smart Service* merupakan salah satu informasi pelayanan yang dapat digunakan sebagai sistem informasi pelayanan publik seperti *event* kreatif, informasi mengenai jumlah pendapatan daerah, informasi pengaduan, sistem *e-learning* bagi siswa/mahasiswa, kondisi infrastruktur, pariwisata, berita terkini, dokumen-dokumen perencanaan daerah dan sebagainya. Selain itu, jalur tambahan untuk menginformasikan dan memberikan pelaporan kejadian kedaruratan di luar jalur pelaporan konvensional (melalui telepon).

Aplikasi *Jogja Smart Service* menggunakan sistem layanan berbasis lokasi atau lebih dikenal dengan *Location Based Service* (LBS). Sistem pelayanan LBS menggabungkan antara proses dari layanan *mobile* dengan posisi geografis dari penggunaanya. Tipe layanan ini dilakukan dengan menggunakan posisi pada GPS (Gumilar, 2019). Melalui konsep *Single ID* (satu identitas, yaitu Nomor Induk Kependudukan atau NIK), *Single Window* (satu aplikasi portal), dan *Single Sign On* (SSO atau satu akun untuk semua layanan), dengan menggunakan aplikasi JSS memudahkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan yang disediakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Saat ini JSS tersedia 175 layanan yang terdiri dari layanan jasa, pelayanan administratif dan layanan informasi.

2.3.a Akun *Jogja Smart Service* (JSS)

Jogja Smart Service dapat diakses menggunakan ponsel pintar melalui instalasi/pemasangan aplikasi dan juga melalui peramban (*web browser*). Untuk versi *mobile*, aplikasi JSS dapat diunduh melalui *Play Store* bagi pengguna android; atau *App Store* untuk penggunaan iOS. JSS juga tersedia dalam versi *web* dan bisa diakses menggunakan peramban baik menggunakan komputer/laptop dan juga aplikasi peramban di ponsel pintar, dengan melalui alamat jss.jogjakarta.go.id.

Berdasarkan buku panduan penggunaan aplikasi JSS, langkah-langkah untuk pendaftaran akun JSS, yaitu:

1. *Download* Aplikasi JSS

Aplikasi *Mobile* JSS (android), dapat di *download* di *google playstore* <https://play.google.com/store/apps/details?id=id.go.jogjakota.jogjasmartservi>

[ce](#). Silahkan ketik “*Jogja Smart Service*” pada *tab* pencarian *google playstore*. Pilih tombol *install* untuk memulai pemasangan aplikasi JSS. Ketika muncul permintaan dari JSS untuk mengakses ke lokasi, nomor handphone, foto media/*file* dan kamera silahkan pilih tombol terima dan tunggu sampai proses pemasangan selesai. Setelah berhasil memasang aplikasi JSS, kalau memilih tombol buka maka akan muncul tampilan untuk *login* aplikasi JSS, tapi anda harus melakukan aktivasi dulu sebelum bisa menggunakan aplikasi JSS.

2. Proses Pendaftaran

Berikut *form* aplikasi pendaftaran yang harus diisi oleh *user*, yaitu:

- a) NIK (harus sesuai dengan KTP)
- b) Nama lengkap (sesuai KTP)
- c) Alamat (sesuai KTP)
- d) *Username* (nama akun JSS yang akan dipakai untuk *login*, *username* boleh beda dengan nama yang terdapat pada KTP)
- e) Alamat *email* anda (pastikan bahwa anda bisa *login* ke *email* anda untuk membaca *email* yang masuk karena aktivasi akan dikirim melalui *email*).
- f) Nomor telepon (nomor telepon aktif yang anda pakai karena akan dikirim kode aktivasi JSS melalui SMS).
- g) Masukkan *password*
- h) Ketik ulang *password* yang diketikkan di atasnya
- i) Berilah tanda centang pada cek *box* yang berarti anda setuju untuk mengikuti syarat dan ketentuan yang berlaku
- j) Setelah diisi lengkap pilih tombol daftar.

Apabila muncul notifikasi “pendaftaran berhasil, silahkan cek *email* anda untuk aktivasi”, dan proses selanjutnya yang diikuti adalah aktivasi melalui *email*.

3. Aktivasi Akun JSS

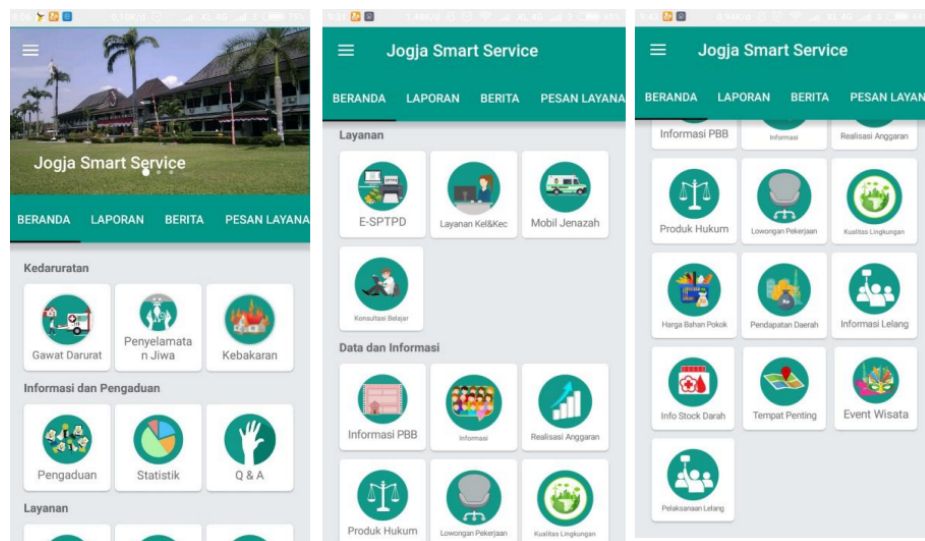
Sebelum proses aktivasi buka dulu SMS yang sudah anda terima dari *server* JSS, hafalkan kode tersebut karena akan digunakan untuk aktivasi. Setelah berhasil melakukan pendaftaran anda harus melakukan aktivasi dengan

menjalankan *link* yang akan dikirimkan oleh JSS ke alamat *email* anda. Bukalah *email* anda dan klik pada *link* aktivasi yang disediakan.

4. Login

Setelah melakukan aktivasi akun JSS anda bisa *login* ke akun JSS. Pastikan anda mengisi *username* dan *password* anda dengan benar. Setelah anda berhasil login maka akan muncul tampilan halaman dengan aplikasi JSS seperti berikut;

Gambar 3. Tampilan aplikasi JSS



Sumber: aplikasi JSS

5. Proses pemasangan dan pendaftaran aplikasi JSS sudah selesai, silahkan membuat laporan-laporan, aduan, saran dan pertanyaan tentang aplikasi JSS.

Senada dengan hal di atas, *JSS Chat Assistant (Customer Service JSS)* adalah layanan pendampingan yang tersedia secara *online* dan dapat diakses melalui *JSS web* atau *JSS mobile* dengan menggunakan kanal aplikasi *WhatsApp*. Gunakan layanan tersebut bila menemui kendala dalam menggunakan layanan JSS. Silahkan ikuti panduan yang tertampil atau kunjungi alamat jss.jogjakota.go.id/v3/bantuan.

2.3.b Macam-Macam Layanan Dalam Aplikasi JSS

a. Layanan Kegawatdaruratan

Fitur kegawatdaruratan menampilkan informasi-informasi terkait layanan gawat darurat medis, layanan pemadam kebakaran, layanan pengaduan kebakaran, layanan pengaduan kekerasan dan layanan penyelamatan jiwa.

1) Gawat Darurat, Kebakaran dan Penyelamatan Jiwa

Layanan gawat darurat, kebakaran dan penyelamatan jiwa dapat diakses dengan mudah melalui aplikasi *Jogja Smart Service*. Ketiga layanan tersebut terdapat dalam menu kedaruratan. Buka aplikasi *Jogja Smart Service* kemudian klik ikon kedaruratan. Pilih layanan yang dibutuhkan sesuai ikon yang tertera: gawat darurat, kebakaran, atau pelayanan jiwa. Kemudian unggah gambar dan isi keterangan, lalu klik kirim.

2) Kekerasan (SIKAP)

Sama seperti layanan gawat darurat, kebakaran dan penyelamatan jiwa, layanan pengaduan kekerasan (SIKAP) dapat diakses dengan mudah melalui menu kedaruratan pada aplikasi *Jogja Smart Service*. Buka aplikasi *Jogja Smart Service* kemudian klik ikon kedaruratan. Pilih ikon kekerasan (SIKAP). Kemudian klik lapor pengaduan pada tampilan yang muncul selanjutnya. Isi identitas pada kolom-kolom yang tersedia, setelah seluruhnya dilengkapi, klik buat pengaduan.

b. Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil serta Layanan Kelurahan Kemantren

Fitur layanan Kependudukan dan Catatan Sipil serta layanan Kelurahan Kemantren menampilkan layanan terkait;

- 1) Permohonan Akta Kelahiran
- 2) Permohonan KIA (Kartu Identitas Anak)
- 3) Permohonan KTP (Kartu Tanda Penduduk)
- 4) Permohonan Akta Kematian
- 5) Konsolidasi Data Penduduk (JOGJA SOLID)
- 6) NTCR (Nikah Talak Cerai Rujuk)

- a) Nikah/Rujuk
 - b) Cerai/Talak
 - c) Keterangan Kematian Suami/Istri
 - d) Keterangan Wali Nikah
- 7) Pendaftaran Pelayanan Pemakaman
- a) Izin Pesan Tempat
 - b) Izin Penggunaan Tanah
 - c) Izin Pemasangan Batu Nisan
 - d) Izin Pemindahan Kerangka
- 8) Perizinan yang Dikeluarkan oleh Kemantren
- a) Izin Reklame
 - b) Izin RTHP (Ruang Terbuka Hijau Publik)
 - c) Izin Pondokan
 - d) Izin Pengelolaan Parkir Tidak Tetap
 - e) Izin Penggunaan Aset.

c. Layanan Umum

Fitur layanan umum menampilkan layanan terkait dengan;

- 1) Persuratan Dinas
- 2) *Free Hotspot* Pemkot Yogyakarta
- 3) Informasi PBB
- 4) Pendaftaran Pelatihan
- 5) Pengaduan (UPIK)
- 6) Pemesanan Mobil Jenazah
- 7) *KBS Online*
- 8) Kartu Pencari Kerja

d. Layanan Kesehatan

Fitur layanan kesehatan menampilkan layanan terkait dengan;

- 1) Antrian Puskesmas
- 2) Antrian RS Pratama
- 3) Info Kamar RSUD
- 4) Stok Darah

e. Layanan Surat Warga

Fitur layanan surat warga menampilkan layanan terkait dengan;

- 1) Surat Pengantar RT/RW
 - a) Permohonan surat pengantar
 - b) Verifikasi surat pengantar
 - c) Melihat riwayat dan mencetak permohonan
 - d) Mengganti data pribadi
- 2) Laporan Warga Sementara
 - a) Warga pelapor
 - b) Persetujuan laporan
- 3) *Broadcast* RT/RW
- 4) Info Warga Kota
 - a) Menu info warga
 - b) Statistik warga
 - c) Pengurusan lembaga masyarakat
 - d) *Website* kelurahan
- 5) Pemantauan dan Skrining *Covid*
 - a) Skrining mandiri
 - b) Pelaporan pendatang/pemudik
 - c) Pemantauan pendatang/pemudik.

f. Layanan Pariwisata dan Budaya serta Informasi Publik

Fitur layanan pariwisata dan budaya serta informasi publik meliputi;

- 1) Kampung Wisata
- 2) Pendaftaran Nomor Kebudayaan
 - a) Permohonan NIK baru
 - b) Perubahan data NIK
 - c) Registrasi ulang nomor SKT
- 3) Informasi Publik
 - a) CCTV
 - b) Harga pangan
 - c) Produk hukum

d) *Open data*.

g. Informasi Mal Pelayanan Publik

Fitur mal pelayanan publik atau disingkat MPP, merupakan fitur penyelenggaraan layanan publik yang diselenggarakan Pemerintah Kota Yogyakarta. Layanan publik yang tersedia di MPP terbagi dalam dua jenis sub fitur, yaitu “layanan tamu” dan “pelayanan terpadu satu pintu”. Fitur MPP dapat digunakan oleh seluruh pengguna aplikasi dan pemilik akun JSS, khususnya untuk memperoleh pelayanan publik di wilayah Kota Yogyakarta.

Sub fitur “layanan tamu” menawarkan layanan perpanjangan SIM dan rekam KTP. Pemilik akun *Jogja Smart Service* dapat menggunakannya untuk mengajukan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM), dan rekam baru Kartu Tanda Penduduk (KTP-E). Sub fitur “pelayanan terpadu satu pintu” dapat dimanfaatkan untuk mengajukan beragam izin kegiatan yang dilayani oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Yogyakarta. Izin yang dilayani meliputi; praktik kesehatan, sektor damkar, sektor ketenagakerjaan, sektor lain di luar *Online Single Submission* (OSS), sektor lingkungan, sektor pendidikan, sektor perhubungan dan sektor sosial.

Adapun langkah-langkah untuk dapat menggunakan fitur mal pelayanan publik;

- 1) Buka aplikasi JSS. Setelah login, gulir pada seksi “*Smart Service*” kemudian klik area tombol dengan ikon MPP atau Mal Pelayanan Publik.
- 2) Setelah fitur MPP terbuka, akan tersaji dua pilihan sub fitur, yaitu “tamu” dan “pelayanan terpadu satu pintu”. Silahkan memilih layanan yang akan digunakan.
- 3) Bila ingin melakukan perpanjangan SIM atau rekam KTP baru, maka klik pada opsi tamu. Jika memerlukan pelayanan seputar perizinan, silahkan klik opsi “pelayanan terpadu satu pintu”. Setelah memilih salah satu opsi maka akan ada tampilan yang tersaji.
- 4) Setelah memilih layanan yang akan digunakan, silahkan mengikuti panduan yang tersedia di masing-masing layanan tersebut (Buku Panduan JSS).