

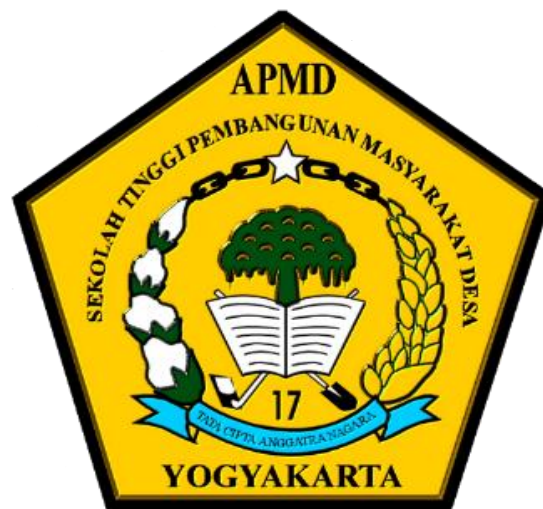
**PENERAPAN APLIKASI JOGJA SMART SERVICE DALAM MENDUKUNG**

**PENINGKATAN KONSEP SMART CITY**

*(Penelitian Deskriptif-Kualitatif di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian*

*Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta)*

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**FERI DWI PRASETYO**

**NIM : 18520187**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMRINTAHAN STRATA 1**

**SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”**

**YOGYAKARTA**

**2022**

**PENERAPAN APLIKASI JOGJA *SMART SERVICE* DALAM Mendukung  
Peningkatan Konsep *SMART CITY***

**SKRIPSI**

**APMD**

**Disusun Sebagai Tugas Akhir Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata (1)**

**Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan**

**Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta**



**Disusun Oleh:**

**FERI DWI PRASETYO**

**NIM :18520187**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN STRATA 1**

**SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”**

**YOGYAKARTA**

**2022**



## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji untuk memenuhi persyaratan memperoleh Gelar Sarjana (S-1) Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta:

Hari : Jum'at

Tanggal : 6 Juni 2022

Jam : 10:00

Tempat : Ruang Sidang Skripsi STPMD "APMD" Yogyakarta

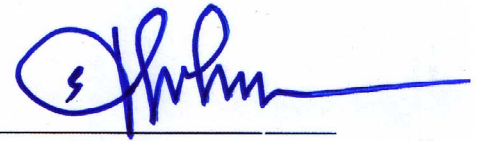
## TIM PENGUJI

Nama

Tanda Tangan

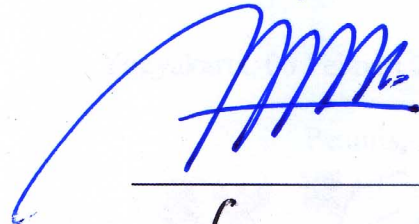
1. Dr. Supardal, M.Si

Ketua/Pembimbing



2. Dr. Adji Suradji Muhammad, S.Sos., M.Si.

Penguji Samping I



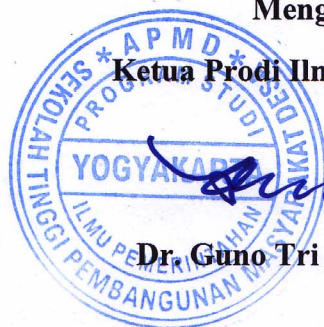
3. Drs. Suharyanto, M.M.

Penguji Samping II



Mengetahui

Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan



Dr. Guno Tri Tjahjoko, M.A

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Feri Dwi Prasetyo

Nim : 18520187

Program studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Penerapan Aplikasi Jogja Smart Service dalam Mendukung Peningkatan Konsep Smart City di Kota Yogyakarta” adalah benar benar merupakan hasil kerja dan karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar sesuai aslinya. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Yogyakarta, 06 Febuari 2022

Penulis,



**Feri Dwi Prasetyo**

18520187

## HALAMAN MOTO

Teruntuk diri sendiri harus berani mencoba jangan takut akan kegagalan karena tidak ada di dunia ini yang serba instan, adapun karena turunan :D  
(Feri D.P)

“Dan barang siapa menaruh seluruh kepercayaan kepada Allah (Tuhan), maka dia akan mencukupi mereka.”  
(QS.At-Talaq:3)

“Di setiap kesulitan pasti ada sebuah kemudahan, keep moving forward.”  
(Feri D.P)

“Teman bukan segalanya akan tetapi temanlah yang mungkin ada waktu kita membutuhkannya, apalagi saat di tanah rantau junjung tinggi pertemanan dan kau akan dapat kesenangan.”  
(Feri D.P)

“Inti dari kehidupan adalah rasa syukur kita kepada sang penguasa.”

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Penerapan Aplikasi Jogja *Smart Service* dalam Peningkatan Konsep *Smart City* di Kota Yogyakarta. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada program studi Ilmu Pemerintahan di Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Sutoro Eko Yunanto, M.Si. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Guno Tri Tjahioko, MA. Selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Supardal, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu dalam mengarahkan penulis dengan teliti dan penuh kesabaran sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan lancar sampai selesai.
4. Bapak Drs. Suharyanto, M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan perkuliahan selama menempuh studi di STPMD “APMD” Yogyakarta.
5. Bapak Ibu Dosen Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” yang selama ini memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis khususnya Bapak Ibu Dosen Ilmu Pemerintahan.

6. Seluruh Staf dan Karyawan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.
7. Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta, DIY yang telah memberikan tempat, ruang, dan waktu bagi penulis untuk melaksanakan penelitian.
8. Kedua orang tua bapak Andi Sulamto dan ibu Sri Yati yang selama ini selalu mendukung, medoakan, dan memberikan motivasi kepada saya selama saya kuliah.
9. Untuk sahabat-sahabat di tanah rantau Wawam, Imam, Indra, Bello, Sigit, dan Kontes, Leo, Johnik, Muliadi, Nursamsiyah, Dina, Tesa, Triana, Ega dan lainnya. Terima kasih sudah menjadi teman sekaligus keluarga selama di tanah rantau ini. Besar harapan saya supaya kita tetap terus berteman kedepannya dan bisa sukses bersama-sama.
10. Untuk teman-teman dari Unit Kegiatan Mahasiswa Paduan Suara dan Marching Band yang selama ini menjadi tempat kedua saya untuk belajar dan menambah ilmu selama kuliah di Jogja.
11. Dan tidak lupa saya ucapkan terima kasih untuk teman saya yang di kalimantan barat Isak Roben, yang selalu memberikan suport jarak jauh dengan membantu saya dalam hal kebutuhan pokok.

Yogyakarta, 06 Juni 2022  
Penulis,

**Feri Dwi Prasetyo**  
NIM. 18520187

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTO .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	x
INTISARI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	14
C. Fokus Penelitian .....	14
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	14
E. Kajian Literatur .....	15
F. Kerangka Konsep.....	21
1. E-Government .....	21
2. Smart City .....	27
3. Jogja Smart Service.....	30
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	34
H. Metode Penelitian.....	35



1. Jenis Penelitian .....	35
2. Unit Analisis.....	35
3. Teknik Pengumpulan Data .....	38
<b>BAB II GAMBARAN UMUM DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN</b>	
<b>PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA .....</b>	
	43
A. Sejarah Dinas Komunikasi, Informatika Dan Persandian Kota Yogyakarta .....	43
B. Visi Misi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta .....	44
C. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Informasi Persandian Kota Yogyakarta .	46
D. Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian .....	47
E. Gambaran Umum Jogja Smart Service.....	75
<b>BAB III ANALISIS PENERAPAN APLIKASI JOGJA SMART CITY DALAM</b>	
<b>MENDUKUNG PENINGKATAN KONSEP SMART CITY .....</b>	
	77
A. Pelaksanaan aplikasi jogja smart service dalam mendukung peningkatan konsep smart city di Kota Yogyakarta .....	82
B. Kendala-kendala yang dihadapi oleh pemerintah kota dalam penerapan <i>aplikasi jogja smart service</i> dalam mendukung peningkatan konsep <i>smart city</i> .....	86
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	
	94
A. Kesimpulan .....	94
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN .....	
PEDOMAN WAWANCARA .....	
DAFTAR OBSERVASI.....	

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Data Informan .....37

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Komponen Smart City di Indonesia Menuju Kota Berkelanjutan..... 10

Gambar 2 Struktur Organisas Dinas Kominfo Kota Yogyakarta..... 46

## INTISARI

Dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin pesat, sehingga berbagai hal dapat diakses melalui perangkat teknologi yang terkoneksi secara *online* yang tak terbatas, termasuk dapat memberikan kemudahan-kemudahan dalam menjalankan aktivitas keseharian. Kota Cerdas adalah Kota yang menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan *performance*-nya, mengurangi biaya dan pemakaian konsumsi, serta untuk terlibat lebih aktif dan efektif dengan warganya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan cara a. observasi, b. wawancara, c. dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat dan pemerintah di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian yang ditentukan menggunakan teknik *puposive*, yaitu penentuan informan yang ditetapkan secara sengaja atas dasar kriteria atau pertimbangan tertentu. Dalam menganalisis terdapat beberapa tahapan mulai dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian dari Penerapan Aplikasi Jogja Smart Service dalam Mendukung Peningkatan Konsep *Smart City*, adalah dengan adanya Aplikasi Jogja *Smart Service* dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan yang ada mulai surat menyurat (perizinan non perizinan, pengaduan, dll), tidak perlu bolak balik hanya untuk mengurus misalnya E-ktip atau surat izin lainnya.

**Kata kunci:** *Smart city, Jogja Smart Service, Pelayanan, E-government.*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, dimana semua hal bisa dilakukan melalui sebuah perangkat teknologi yang terkoneksi secara *online* ke seluruh penjuru dunia tentunya memberikan kemudahan akses informasi yang tak terbatas dalam semua bidang. Hal tersebut jika diterapkan di lini kehidupan masyarakat tentunya juga akan memberikan kemudahan-kemudahan dalam menjalankan aktivitas kesehariannya. Hal inilah yang mendorong kota-kota besar di dunia untuk berpikir dan mewujudkan sebuah kota pintar, kota cerdas yang akan memberikan kemudahan-kemudahan kepada warganya seiring dengan berkembang dan majunya teknologi. Untuk mewujudkan kehidupan yang lebih berkualitas dan kota yang berkelanjutan.

Kota Cerdas adalah Kota yang menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan *performance*-nya, mengurangi biaya dan pemakaian konsumsi, serta untuk terlibat lebih aktif dan efektif dengan warganya. Sedikitnya ada tiga faktor yang berpengaruh dalam Kota Cerdas, yaitu cerdas ekonomi, cerdas sosial, dan cerdas lingkungan. Kota Cerdas (*smart city*) juga didefinisikan sebagai kota yang mampu menggunakan SDM, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat (Firmansyah, 2019). *Smart city* atau kota cerdas merupakan wilayah kota yang telah mengintegrasikan teknologi informasi dan

komunikasi dalam tata kelola sehari-hari dengan tujuan untuk mempertinggi efisiensi, memperbaiki pelayanan publik, dan meningkatkan kesejahteraan warga.

Kota cerdas merupakan sebuah visi pengembangan perkotaan untuk mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi dan teknologi *Internet of things* dengan cara yang aman untuk mengelola aset kota. Kementerian Komunikasi dan Informatika (Keminfo) mengungkapkan enam pilar yang menjadi dasar pelaksanaan program pengembangan smart city di Indonesia, menggunakan 6 pilar yaitu *smart living* adalah konsep yang mengintegrasikan berbagai peralatan yang dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari pada tempat tinggal dengan menggunakan teknologi, *smart government* adalah konsep pengimplementasian IT pada layanan publik di bidang pemerintahan secara efektif., *smart economy* adalah menumbuhkan jiwa kewirausahaan dan semangat inovasi kepada masyarakat untuk mencapai produktivitas yang tinggi., *smart environment* adalah merupakan wujud pengelolaan lingkungan yang pintar dengan memperhatikan lingkungan hidup dalam pembangunan kota yang sama besarnya dengan perhatian yang diberikan terhadap pembangunan infrastruktur fisik maupun pembangunan bagi sarana dan prasarana bagi warga, *smart mobility* adalah konsep penggunaan teknologi informasi untuk menjawab masalah transportasi, dan yang juga tak kalah penting adalah *smart people/* manusia cerdas yang berperan penting di dalamnya (<https://kominfo.jogjakota.go.id>).

Kota dinilai cerdas secara ekonomi, apabila sebuah kota ditopang oleh perekonomian yang baik dengan memaksimalkan sumber daya atau potensi kota termasuk layanan Teknologi Informasi Komunikasi, tata kelola dan peran Sumber

Daya Manusia yang baik. Kota dinyatakan cerdas secara sosial, apabila masyarakat dalam sebuah kota memiliki keamanan, kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan interaksi sosial dengan sesama masyarakat ataupun dengan pemerintah. Terakhir, kota dinyatakan cerdas apabila warga kotanya memiliki tempat tinggal yang layak huni, sehat, hemat dalam penggunaan energi serta pengelolaan energi dengan dukungan layanan Teknologi Informasi Komunikasi, pengelolaan dan peran Sumber Daya Manusia yang baik.

Konsep pengelolaan kota, kabupaten dan provinsi di Indonesia maupun di dunia saat ini diarahkan pada konsep *smart seperti smart city, smart regency/smart region, dan smart province, serta smart village*. *Smart city* menggambarkan kota dengan intensifitas atas teknologi yang menghubungkan masyarakat, informasi, dan elemen kota menggunakan teknologi terbaru untuk menciptakan kota yang berkelanjutan, kota hijau, ekonomi yang kompetitif dan inovatif, dan untuk peningkatan kualitas hidup (Bakici, 2012).

Contoh Kota yang telah menerapkan program *Smart City* yaitu:

1. Jakarta

Penerapan *Smart City Lounge* yang merupakan pusat kontrol dan mampu menerima pengaduan masyarakat mengenai masalah sosial, macet, banjir, sampah, kriminalitas, pelayanan publik dan masalah lain di ibukota.

2. Bandung

Konsep *smart city* yang meliputi *Hay U* untuk perizinan online, SIP untuk rapor Camat oleh warga, *citizen complaint online*, *Silakip* untuk

memonitoring kerja Pemerintah Kota t dan penggunaan sosial media *Twitter* sebagai ajang komunikasi warga.

### 3. Semarang

Sistem informasi perencanaan daerah, informasi monitoring evaluasi, pelaporan warga online terintegrasi, aplikasi CCTV publik, sampai sistem perizinan bangunan yang dapat diurus tanpa perlu datang ke kantor pemerintah.

### 4. Yogyakarta

Menggunakan sistem kelistrikan melalui *smart grid* akan mengatur penggunaan pembangkit listrik dengan Energi Baru Terbarukan (EBT) dan energi fosil. Pembangkit tersebut perlu diatur karena tidak selamanya EBT bisa terus beroperasi, perlu disangga pembangkit fosil. Selain itu, di sisi pelanggan melalui *smart grid* juga bisa mengatur menggunakan listrik secara otomatis sesuai dengan kebutuhan, sehingga bisa tercipta penghematan.

Sistem pemerintahan di Indonesia sudah cukup dinamis dan mampu mengikuti perkembangan zaman. Hal ini dibuktikan dengan program *E-Government*, dengan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam tata kelola pemerintahan untuk meningkatkan kinerja dan hubungan antar pemerintah dengan pihak lain. Informasi merupakan komoditi yang sangat berharga di era *revolusi industry 4.0* untuk dikuasai dalam rangka meningkatkan daya saing suatu organisasi. Pemerintah Kota (Pemkot) Yogyakarta telah meluncurkan aplikasi

canggih bernama *Jogja Smart Service* atau *Jogja Siap Solusi (JSS)* peluncuran langsung dilakukan oleh Wakil Walikota Yogyakarta.

Hal ini terlihat dari berbagai inisiatif penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), yang hadir di beberapa Pemda. Penerapan *E-Government* pada penyelenggaraan pemerintahan di Kota Yogyakarta berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan publik, meningkatkan transparansi dan aksesibilitas informasi. Aplikasi ini merupakan bentuk perwujudan dari pengimplementasian *E-government* pemerintah Kota Yogyakarta adalah suatu keharusan, yang ditetapkan dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 15 tahun 2015 tentang *E-government* yaitu “terwujudnya *e-government* sebagai sarana sistem informasi pengelolaan kota Yogyakarta yang handal dalam mendukung pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, akuntabel dan partisipatif sehingga menjadi *Yogyakarta Smart City*.”

Menciptakan *Smart Government* dengan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang dapat diakses dengan cepat dan mudah. Masyarakat dapat berperan aktif dan berpartisipasi dalam tata kelola kota, sehingga pemerintah daerah dapat membuat kebijakan yang lebih baik. Dalam mendukung terciptanya *Smart Government, City* sudah dilengkapi dengan data integration. Data integration merupakan proses menggabungkan atau menyatukan dua atau lebih sebuah data dari berbagai sumber database yang berbeda ke dalam sebuah penyimpanan seperti gudang data, alasan diperlukannya data integration adalah mempermudah dalam proses menganalisa untuk pengambilan keputusan sharing data antar lingkungan kerja terhindar dari adanya duplikat data. Dengan data integration proses pengambilan keputusan, pengawasan dan pelaporan dapat dilakukan dengan cepat



dan tepat. Masyarakat pun akan lebih mudah dalam mendapatkan informasi pelayanan publik.

Kota Yogyakarta merupakan salah satu kota pertama yang menerapkan *Smart City* dalam tata kelola kota. Kota Yogyakarta sendiri dalam perkembangannya mengalami berbagai permasalahan perkotaan, misalnya saja keterbatasan lahan, urbanisasi, kemacetan, kemiskinan dan lain-lain. Oleh pemerintah Kota Yogyakarta, konsep *Smart City* digunakan sebagai kendaraan untuk mewujudkan visi kota, yaitu sebuah kota yang nyaman huni dan pusat pelayanan jasa yang berdaya saing kuat. Dalam praktiknya, kota memiliki tiga pemberdayaan utama yaitu teknologi, masyarakat, dan tatakelola.

*Jogja Smart Service* adalah Balai Kota Virtual atau Portal Maya Pemerintah Kota Yogyakarta dalam rangka memberikan layanan langsung kepada semua masyarakat di Kota Yogyakarta. Adanya aplikasi tersebut dapat mempermudah dalam mengurus urusan-urusan. Aplikasi *Smart Service* ini menggunakan *basis single window dan sign in*, dengan ini masyarakat hanya menggunakan no NIK untuk login sehingga masyarakat sudah dengan mudah mengakses layanan pemerintah kota Yogyakarta. Dari latar belakang di atas, penulis akan menganalisis tentang Penerapan Aplikasi *Jogja Smart Service* Dalam Mendukung Peningkatan Konsep *Smart City*.

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 diluar jalur pelaporan konvensional (melalui telepon). Aplikasi *Jogja Smart Service* menggunakan sistem layanan berbasis lokasi atau lebih dikenal dengan *Location-Based Services* (LBS). Sistem pelayanan LBS menggabungkan antara proses dari layanan mobile dengan posisi geografis dari penggunanya. Tipe layanan ini dilakukan dengan menggunakan posisi pada GPS.

Selain itu, tipe ini merupakan tipe layanan yang akan selalu memberikan informasi kepada pengguna walaupun pengguna tidak melakukan permintaan terhadap layanan. Keberadaan Aplikasi *Jogja Smart Service* tidak hanya diperuntukkan penduduk kota Yogyakarta saja. Diperuntukkan juga untuk masyarakat di luar kota Yogyakarta Provinsi D.I. Yogyakarta untuk mengetahui berbagai informasi terkini terkait pelayanan publik dalam peningkatan pembangunan daerah.

Permasalahan yang sedang dihadapi kawasan perkotaan adalah meningkatnya urbanisasi. Urbanisasi merupakan perpindahan dari luar kota/desa ke kota, hingga menyebabkan populasi masyarakat di perkotaan semakin meningkat mulai dari kemacetan, kemiskinan, kepadatan, dan ketimpangan sosial.

Di Indonesia sendiri, urbanisasi mengacup kepada proses perpindahan masyarakat dari desa ke kota untuk memperoleh penghidupan (kerja) maupun pendidikan (I Putu Agus EkaPratama. 2014). Bukan hanya permasalahan populasi saja, namun juga meningkatnya sampah, munculnya kawasan kumuh, angka kriminalitas naik, dan lainnya dapat diawali dengan fenomena urbanisasi. Salah satu

untuk mengatasi permasalahan urbanisasi yang ada di kawasan perkotaan adalah dengan menerapkan konsep *smart city*.

Oleh sebab itu kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sangat penting untuk dimanfaatkan bagi kemajuan sebuah kota besar salah satunya Kota Yogyakarta, sebagai bentuk implementasi *smart city* dalam menyelesaikan permasalahan dan melayani masyarakatnya. Teknologi yang tepat guna dan sesuai dengan kebutuhan serta permasalahan yang dialami oleh masyarakat dapat digunakan untuk menjadi solusi permasalahan yang sedang dan akan dialami oleh manusia atau masyarakat, teknologi dalam bidang informasi dan komunikasi selain teknologi yang berwujud alat atau benda, namun juga yang banyak berkembang berupa aplikasi yang mampu memberikan partisipasi dalam mendukung sebuah kecepatan proses tujuan dan kualitas pekerjaan yang sedang dikerjakan.

Dalam melakukan implementasi *smart city* dibutuhkan pemanfaatan penggunaan internet, internet sudah bukan menjadi hal yang baru atau sesuatu yang mewah bagi masyarakat, dikarenakan saat ini penggunaan internet hampir mencakup seluruh kehidupan dalam bermasyarakat seperti dunia kesehatan, pendidikan, industri serta perdagangan maupun didalam pelayanan pemerintahan.

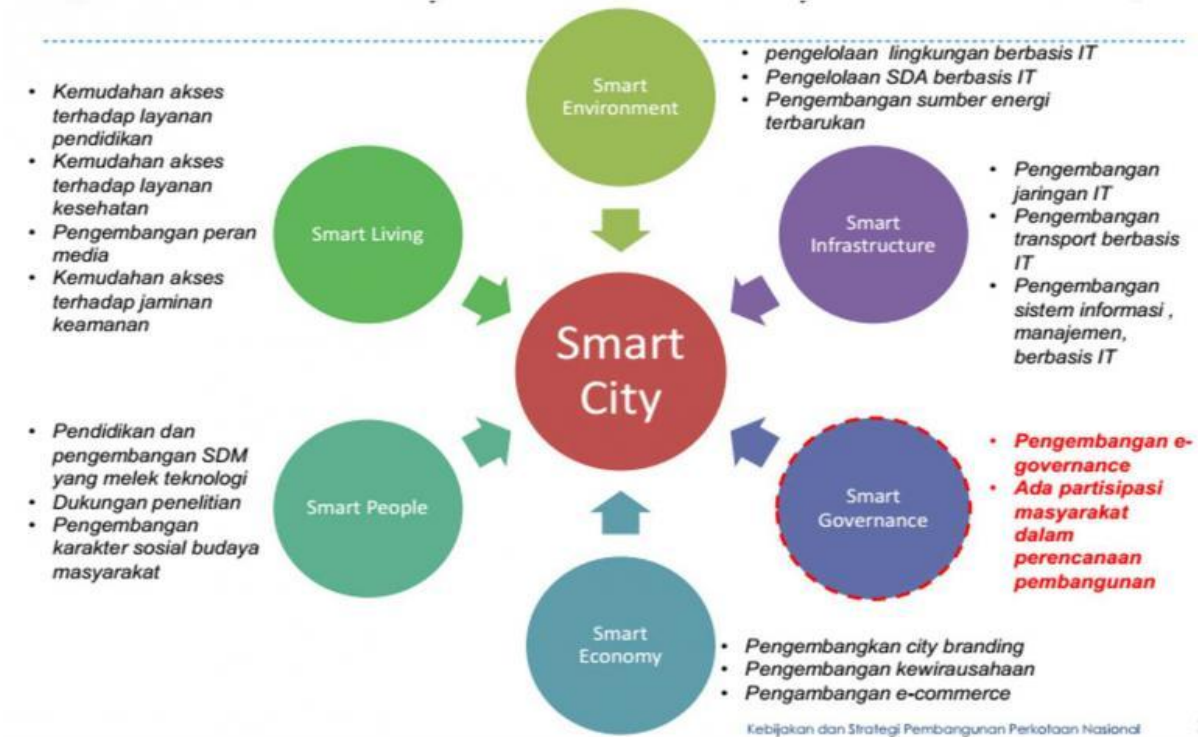
Kemunculan *smart city* sudah diimplementasikan oleh negara-negara maju sebagai bentuk dalam melayani masyarakat, beberapa contoh kota-kota berbagai negara eropa dan asia yang sudah mengaplikasikan atau mengimplementasikan *smart city* yaitu seoul, bengalore, kyoto, song do, amsterdam, lyon. Kebanyakan dari kota tersebut menerapkan dan mengutamakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memaksimalkan pelayanan publik sebagai *smart city*.

Pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi komunikasi dan merupakan wujud dari implementasi dari kota pintar atau smart city dari pemerintah Kota Yogyakarta ialah aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)*. Aplikasi *jogja smart service* merupakan aplikasi berbasis sistem android, yang sudah diintegrasikan dengan *single window, single ID dan single sign on*, yang mampu mengakses semua layanan yang disediakan oleh pemerintah kota Yogyakarta. Dalam pernyataan pelaksana tugas kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian kota Yogyakarta Tri Hastono menyatakan bahwa pemerintah kota Yogyakarta memiliki target 210.000 penduduk kota Yogyakarta dapat mengunduh aplikasi *jogja smart service (jss)*.

Pada saat ini pengguna aktif aplikasi *jogja smart service (jss)* sebesar 75.970 pengguna aktif. Dan juga aplikasi *jogja smart service* merupakan fokus dari pemerintah kota Yogyakarta, dikarenakan *jogja smart service* disinergikan maupun di integrasi dengan rancangan *master plan* kota Yogyakarta menuju *smart city* dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal bagi masyarakat.

Komponen Smart City di Indonesia menuju Kota Berkelanjutan

**Gambar 1** *Komponen Smart City di Indonesia Menuju Kota Berkelanjutan*



Sumber: Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional 2018

Karakteristik bahwa kota pintar (juga masyarakat, klaster bisnis, aglomerasi perkotaan atau wilayah) menggunakan teknologi informasi untuk:

1. Membuat lebih efisien penggunaan infrastruktur fisik (jalan, lingkungan dibangun dan aset fisik lainnya) melalui intelijen dan data buatan analisis untuk mendukung, pengembangan budaya yang kuat dan sehat ekonomi sosial.
2. Terlibat secara efektif dengan orang-orang lokal dalam pemerintahan lokal dan keputusan dengan menggunakan proses inovasi terbuka dan e-partisipasi, meningkatkan kecerdasan kolektif dari lembaga kota melalui egovernance, dengan penekanan pada partisipasi warga dan codesain.
3. Belajar, beradaptasi dan berinovasi dan dengan demikian merespon lebih efektif dan segera untuk mengubah keadaan dengan meningkatkan kecerdasan

kota. Menurut IEEE Smart Cities.org, sebuah kota pintar menyatukan teknologi, pemerintah dan masyarakat untuk memungkinkan karakteristik sebagai berikut:

a. ekonomi pintar (*smart economy*)

*smart economy* adalah menumbuhkan jiwa kewirausahaan dan semangat inovasi kepada masyarakat untuk mencapai produktivitas yang tinggi.

b. mobilitas cerdas lingkungan cerdas (*smart environment*)

*smart environment* adalah merupakan wujud pengelolaan lingkungan yang pintar dengan memperhatikan lingkungan hidup dalam pembangunan kota yang sama besarnya dengan perhatian yang diberikan terhadap pembangunan infrastruktur fisik maupun pembangunan bagi sarana dan prasarana bagi warga ,

c. orang pintar (*smart people*)

sejumlah besar orang yang tinggal dalam wilayah yang sama memiliki budaya yang relatif sama yang dapat memahami tentang manfaat dan kegunaan sarana dan prasarana.

d. hidup cerdas (*smart living*)

konsep yang mengintegrasikan aneka peralatan atau kebutuhan sehari-hari mulai dari tempat tinggal hingga tempat kerja dengan menggunakan teknologi.

e. pemerintahan cerdas (*smart governance*)

sebuah tata kelola pemerintahan yang cerdas. Yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola dan tata pamong pemerintahan daerah yang baik dan terus berupaya meningkatkan kualitas kinerja birokrasi melalui inovasi dan pemanfaatan teknologi. (Musfikar et al., 2021)

Media informasi yang terintegrasi memberikan kemudahan pengguna dalam akses informasi secara keseluruhan, termasuk aplikasi *Jogja Smart Service* Informasi yang terdapat pada aplikasi ini 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 dalam pemakaian.

Fitur kedaruratan menampilkan informasi-informasi terkait layanan gawat darurat/kegawatdaruratan medis, layanan pemadam kebakaran, layanan pengaduan kekerasan, dan layanan penyelamatan jiwa. Fitur informasi dan pengaduan menampilkan informasi-informasi terkait laporan statistik pengaduan di Kota Yogyakarta, kliping berita pemda Kota Yogyakarta, pengaduan/keluhan masyarakat, warta kota, website Organisasi Perangkat Daerah (OPD), dan informasi pengelolaan keuangan daerah. Fitur *e-government* memberikan informasi sistem data jaminan pendidikan, manajemen retribusi parker, pengelolaan *website* OPD, dan memvaliditasi database peserta JKN.

Fitur layanan umum memberikan informasi mengenai pendaftaran antrian puskesmas, marketplace, pelaporan perhitungan pajak, kelola lingkungan, layanan kelurahan/kecamatan, perizinan *online*, Penerimaan Peserta Didik baru (PPDB), monitoring siswa, pengajuan pemesanan mobil jenazah, konsultasi belajar siswa, dan

sebagainya. Fitur data dan informasi memberikan informasi mengenai pantauan langsung CCTV kota Yogyakarta, lowongan pekerjaan, open data, peta data spasial, riset, investasi, harga bahan pokok, informasi perencanaan daerah, informasi kamar RSUD kota Yogyakarta, dan produk hukum. Fitur Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) memberikan informasi tentang bank di wilayah Yogyakarta dan informasi tagihan PDAM TIRTAMARTA Kota Yogyakarta.

Fitur mitra pemerintah kota memberikan informasi seputar Baznas, penelusuran perkara, dan info stok darah dari pendonor di kota Yogyakarta. Fitur Jogja *event* memberikan informasi mengenai event wisata dan pendaftaran event di kota Yogyakarta dan fitur *Focus Group Discussion* (FGD) mengenai materi *FGD Geoportal*. Peralannya, seluruh sistem informasi dari tiap-tiap organisasi perangkat daerah disatukan dalam aplikasi tersebut. Mulai dari penyampaian keluhan, permohonan perizinan, sampai layanan kegawatdaruratan. Berbasis Android, aplikasi mengintegrasikan berbagai layanan sistem informasi yang sudah ada ke dalam aplikasi praktis.

Jogja merupakan kota yang paling banyak diminati dari berbagai kalangan baik untuk urusan Pendidikan, wisata dan lainnya. Karenanya mendampak pada jumlah demografi yang membludak baik sebagai pendatang maupun warga asli jogya. Di kota Yogyakarta khususnya karena banyaknya pendatang yang menetap maupun tidak maka, munculnya konsep smart city dalam wujud aplikasi jogja smart service. Hal ini menjadi menarik bagi peneliti terkait bagaimana penerapan aplikasi jogja smart service dalam mengatasi problem-problem yang disebutkan di atas.



## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang Masalah di atas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah penelitian ini adalah : Bagaimana penerapan aplikasi *Jogja Smart Service* dalam mendukung Peningkatan konsep *Smart City* dalam rangka *E-Government* ?

## **C. Fokus Penelitian**

Fokus dalam penelitian ini adalah:

Peneliti memfokuskan pada penerapan aplikasi *Jogja Smart Service* dalam mendukung Peningkatan konsep *Smart City* dalam rangka *E-Government*, diantaranya sebagai berikut:

1. Pelaksanaan aplikasi *jogja smart city service* dalam mendukung peningkatan konsep *smart city* di Kota Yogyakarta.
2. Kendala-kendala yang dihadapi oleh pemerintah Kota Yogyakarta dalam penerapan aplikasi *jogja smart service* dalam mendukung peningkatan konsep *smart city*.

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan *Jogja Smart Service* dalam mendukung peningkatan konsep *Smart City* dalam rangka *E-Government* khususnya di Kota Yogyakarta.

Adapun manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini dapat diklasifikasikan menjadi dua yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap penerapan konsep *smart city* dan praktik analisis, sebagai bahan masukan untuk penelitian lanjutan yang terkait topik pembahasan yang sama, serta sebagai dan menambah pengembangan ilmu pemerintahan khususnya yang menyangkut penerapan *Jogja Smart Service* dalam mendukung peningkatan *Smart City*.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah serta mengukur wawasan yang telah di dapat atau dipelajari selama ini. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat membantu Pemerintah Kota Yogyakarta untuk lebih mengoptimalkan kinerjanya dalam menjalankan pelayanan yang berbasis online melalui *Jogja Smart Service*.

## E. Kajian Literatur

NO	NAMA DAN JUDUL	MASALAH	HASIL PENELITIAN
1.	EFEKTIVITAS “JOGJA SMART SERVICE” TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KOTA YOGYAKARTA (Novriando et al., 2020)	Berbekal pada kajian diatas, peneliti tentang efektivitas <i>Jogja Smart Service</i> terhadap pelayanan publik dikota jogja serta akan memberikan informasi baru tentang keefektivitasan suatu layanan program pelayanan publik dengan 4 model dari Quinn dan Robhbauh yaitu tujuan rasional, hubungan manusia, sistematika terbuka, proses internal dan harapan mampu mengungkapkan masalah yang terdapat di layanan pelayanan publik tersebut.	Pelayanan publik di kota Yogyakarta telah terintegrasi di dalam satu layanan aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> sehingga dapat digunakan oleh masyarakat Kota Yogyakarta dengan efektif dan efisien. Arah inovasi ini akan menjadikan kota Yogyakarta menjadi <i>smart city</i> dengan perwujudan pelayanan publik yang responsif. Pelayanan publik berbasis digital yang menjadi tujuan oleh pemerintah kota Yogyakarta yaitu berbentuk <i>e-government</i> tentu tidak akan berhasil tanpa adanya andil oleh

			<p>Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian kota Yogyakarta yang telah membuat dan mensosialisasikan kepada masyarakat. Upaya-upaya yang dilakukan dalam pelayanan publik berupa <i>Jogja Smart Service</i> mendapatkan banyak perhatian oleh masyarakat kota Yogyakarta. Pelayanan publik yang professional dapat diartikan sebagai pelayanan publik yang diidentikkan dengan adanya akuntabilitas dan <i>responsibilitas</i> dari pemberi layanan.</p>
2.	<p>STRATEGI PEMBANGUNAN SMART CITY DAN TANTANGANNYA BAGI MASYARAKAT KOTA</p> <p>Yang dilakukan oleh : Chandra Eko Wahyudi Utomo dan Mochamad Hariadi (Utomo &amp; Hariadi, 2016)</p>	<p>Perbedaan potensi daerah baik dari sumber daya alam dan sumber daya manusia berdampak pada dimulainya dari mana sebuah <i>smart city</i> tersebut akan dibangun.</p>	<p>Melalui sebuah aplikasi, beragam informasi mengenai kota dapat diakses secara cepat oleh masyarakatnya dan Pemerintah Daerah melalui pogram yang dinamakan <i>Smart City</i>. Untuk itu, perlu dilakukan strategi implementasi <i>smart city</i> yang tepat dan sesuai dengan kondisi kota. Namun, tentunya ada beberapa tantangan yang dihadapi oleh masyarakat kota dan perlu diselesaikan agar pembangunan <i>smart city</i> dapat berjalan dengan lancar. Dengan sentuhan teknologi, mesin ketik digantikan oleh komputer yang bersumber pada energi listrik dengan fungsi yang lebih</p>

			kompleks lagi. Seiring dengan waktu pemerintah pun mulai melirik pemanfaatan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan masyarakat yang lebih maksimal bahkan optimal.
3.	<p>PROGRAM JOGJA SMART CITY DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS SOSIO-KULTURAL</p> <p>Penelitian ini dilakukan oleh: Bambang Sektiawan Wibisono dan Sigit Handoko Universitas PGRI Yogyakarta (Wibisono &amp; Handoko, 2020)</p>	<p>Program <i>Jogja smart city</i> ini masih belum terrealisasikan dengan baik masih banyak persoalan yang pemerintah hadapi dalam mengimplementasikannya.</p>	<p>dapat disimpulkan bahwa Implementasi program <i>Jogja smart city</i> di Kota Yogyakarta dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis sosio-kultural sudah berjalan dengan baik. Pelaksanaan <i>smart city</i> di Kota Yogyakarta sangat didukung oleh Pemerintah dengan berbagai macam fasilitas penunjang seperti penyediaan wifi di 100 titik poin. Hal ini bertujuan untuk mengenalkan terlebih dahulu bahwa dengan perkembangan teknologi <i>smart city</i> masyarakat Kota Yogyakarta akan lebih mudah, lebih cepat dan sangat efisien dalam pengurusan yang terkait dengan pemerintahan.</p>
4.	<p>INOVASI PEMERINTAH DAERAH JOGJA SMART SERVICE DALAM MENCIPTAKAN SMART AND LIVEABLE CITY DI KOTA YOGYAKARTA</p> <p>Penelitian ini dilakukan oleh: Muhammad Gilang Gumilar</p>	<p>Sebelum adanya <i>Jogja Smart City</i> pelayanan tidak dilakukan menggunakan internet atau phone mobile.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi <i>jogja smart service</i> terdiri atas informasi terintegrasi dengan penyajian informasi berupa visual, deskripsi yang terintegrasi dengan ruang dan lokasi dalam bentuk peta dan augmented reality. Pemanfaatan Aplikasi <i>Jogja Smart Service</i></p>

	<p>Ekonomika Terapan, Departemen Ekonomika dan Bisnis, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Indonesia (Gumilar, 2019)</p>		<p>melalui pemantauan sistem menunjukkan pemanfaatan yang baik. Selain itu, perlu belum optimalisasi pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat luas. Strategi pengenalan dan sosialisasi Aplikasi <i>Jogja smart service</i> diperlukan dalam mewujudkan Kota Yogyakarta yang <i>smart and liveable city</i>.</p>
5.	<p>STRATEGI PEMBANGUNAN SMART CITY DAN TANTANGANNYA BAGI MASYARAKAT KOTA Penelitian ini dilakukan oleh: Chandra Eko Wahyudi Utomo dan Mochamad Hariadi (Utomo &amp; Hariadi, 2016)</p>	<p>Teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan pejabat kota untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat dan infrastruktur kota dan memantau apa yang terjadi di kota, bagaimana kota ini berkembang, dan cara mengaktifkan kualitas hidup yang lebih baik.</p>	<p>adalah untuk memperoleh gambaran tentang konsep smart city dan implementasinya. Untuk itu, perlu dilakukan strategi implementasi <i>smart city</i> yang tepat dan sesuai dengan kondisi kota. Namun, tentunya ada beberapa tantangan yang dihadapi oleh masyarakat kota dan perlu diselesaikan agar pembangunan <i>smart city</i> dapat berjalan dengan lancar.</p>
6.	<p>PENGEMBANGAN KONSEP SMART CITY MELALUI APLIKASI JOGJA SMART SERVICE DI PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA Penelitian ini dilakukan oleh: Nanda Bayu Pratama Program studi ilmu pemerintahan universitas muhammadiyah yogyakarta Dan Eko Priyo P, S.IP., M.Si., M.Res, Ph.D. Departement of</p>	<p>Hambatan yang terlihat adalah kurangnya kooedinasi antara Pemerintah Kota Yogyakarta dengan Pemerintah provinsi maupun Kabupaten, kurangnya perhatian masyarakat terhadap aplikasi tersebut.</p>	<p>Pelaksanaan <i>smart city</i> di Kota Yogyakarta dapat dinilai sebagai suatu kemajuan mengingat beberapa kota di Indonesia hanya membeli lisensi aplikasi namun aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> dikembangkan sendiri oleh Pemerintah Kota yogyakarta. Kemajuan tersebut perlu diapresiasi oleh segala kalangan. Namun Pemerintah Kota Yogyakarta harus tetap mengembangkan konsep</p>

	government affairs and administration Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (Nanda, 2018)		<i>smart city</i> pada sektor lain.
7.	UPAYA PEMERINTAH DAERAH DALAM APLIKASI SMART SERVICE TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KOTA YOGYAKARTA Penelitian ini dilakukan oleh: FIRDA MARDHATILLAH PUTRI Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (MARDHATILLAH, 2018)	permasalahannya pelayanan publik dan program informasi di kota Yogyakarta belum efektif dan efisien dikarenakan sumber daya manusia yang masih kurang memadai hal ini ditinjau dari masyarakat yang masih menggunakan media massa untuk menyampaikan keluhan kesah baik langsung maupun tidak terhadap pelayanan public yang belum merata,serta informasi yang masih kurang akurat.	layanan dalam aplikasi JSS itu sengaja diluncurkan untuk mendukung suatu program pemerintah Yogyakarta demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat, bahwa aplikasi layanan <i>jogja smart service</i> ini menggunakan metode belanja online yang saat bertansaksi dapat bayar melalui <i>Cash on Delivery</i> (COD) atau melauai transfer , layanan ini juga menjual berbagai aneka ragam , mulai dari kerajinan, fashion, kuliner tanaman, dan hewan peliharaan, tetapi layanan ini hanya dibatasi dari warga kota Yogyakarta saja, tetapi layanan tersebut juga bisa melayani pemberi daari berbagai asalkan menggunakan aplikasi <i>Jogja Smart Service</i> .
8.	IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM APLIKASI JOGJA SMART SERVICE DI KOTA YOGYAKARTA Penelitian ini dilakukan oleh: Ramadhani Ramadhani, Eko Priyo Purnomo, Aulia Nur Kasiwi	Pertumbuhan jumlah penduduk yang terus meningkat dari tahun ke tahun yang tidak diimbangi dengan ketersediaan sumber daya alam maupun sumber daya manusia yang baik akan memberikan dampak terhadap pengelolaan kota yang menjadi semakin	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dua aplikasi tersebut terdiri atas informasi dan pelayanan publik yang terintegrasi dengan penyajian informasi berupa visual, deskripsi yang terintegrasi dengan lokasi dalam bentuk peta dan <i>augmented reality</i> .

	(Murtaqi, 2020)	kompleks.	Pemanfaatan Aplikasi Jogja Istimewa dan Aplikasi Jogja <i>Smart Service</i> melalui pemantauan sistem menunjukkan pemanfaatan yang baik dengan jangkauan pengguna sampai luar wilayah.
9.	ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI JOGJA SMART SERVICE (JSS) Penelitian ini dilakukan oleh: AULIYA TRY ANGGRAINI, Dr.Ag.Subarsono,MA., M.Si (Angraini, 2020)	Banyak kegagalan penerapan <i>e-government</i> karena pemerintah tidak mengetahui kesiapannya dan keputusan yang dibuat tanpa mempertimbangkan bukti-bukti yang memadai serta tinggi rendahnya partisipasi masyarakat dalam mengadopsi <i>e-government</i> .	Hasil temuan penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menggunakan jogja smart service dengan model <i>The unified model of e-government adoption</i> (UMEGA) bahwa ketiga variabel independen yaitu: <i>Performance Expectancy</i> , <i>Effort Expectancy</i> , <i>Sosial influence</i> memiliki pengaruh yang signifikan dan arahnya positif terhadap variabel dependen. Untuk meningkatkan kualitas dan kegunaan jogja smart service pemerintah kota yogyakarta perlu mengembangkan fitur-fitur atau menu yang lebih lengkap dan informasi yang update sehingga semakin banyak pelayanan masyarakat yang dapat dilakukan secara online dan terintegrasi dalam satu aplikasi yaitu aplikasi <i>jogja smart service</i> .
10.	FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN	Pengguna masih sering mengeluhkan aplikasi error, terdapat layanan yang tidak dapat diakses,	Maka permasalahan dalam penerapan suatu sistem informasi tersebut perlu adanya perbaikan

<p>MASYARAKAT PENGGUNA TERHADAP APLIKASI JOGJA SMART SERVICE (JSS) LAYANAN PEMERINTAH DAERAH: STUDI KASUS KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2020</p> <p>Penelitian ini dilakukan oleh: SHADA IZDIHAR TAUFIQAH (Budiarti, 2020)</p>	<p>tidak dapat login.</p>	<p>sistem, agar menjadi lebih efektif dan efisien, sehingga pengguna merasa puas dalam menggunakannya.</p>
--	---------------------------	--

Perbedaan antara penelitian ini dengan peneliti sebelumnya ialah, pada penelitian yang akan diteliti merupakan penerapan *Jogja Smart Service* dalam mendukung peningkatan konsep *Smart City* dalam rangka konsep *E-Government* khususnya di Kota Yogyakarta. Sedangkan pada penelitian sebelumnya belum ada yang spesifik membahas tentang penelitian penerapan *Jogja Smart Service* dalam mendukung peningkatan konsep *Smart City*. Literatur sebelumnya hanya membahas tentang lingkup *Smart City* dan *Jogja Smart Service* sedangkan yang akan peneliti teliti terkait, bagaimana penerapan aplikasi *Jogja Smart Service* dalam mendukung Peningkatan konsep *Smart City* hanya saja fokusnya berada di Kota Yogyakarta.

## F. Kerangka Konsep

Adapun kerangka konsep yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

### 1. E-Government

*E-government* merupakan program pemerintah dalam upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik serta



melakukan transformasi guna memfasilitasi kegiatan masyarakat dan kalangan bisnis, melalui penerapan *e-government*, pemerintah mengharapkan dapat dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom dengan mengoptimalisasikan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

*E-government* dapat diartikan secara beragam karena pada dasarnya *e-government* dapat menampakkan dirinya dalam berbagai bentuk dan ruang lingkup. Ada beberapa definisi mengenai *e-government*, tergantung kepada sudut pandang mana pihak yang mendefinisikan serta tingkatan perkembangan yang ada. Berdasarkan pada Instruksi Presiden Republik Indonesia nomor 3 tahun 2003, tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government* dan *standarisasi* Depkominfo dan UU Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah telah mengarahkan semua lembaga publik di Indonesia untuk memanfaatkan *e-Government* untuk mencapai pemerintahan yang baik.

Melalui proses *transformasi* tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah.

Dengan demikian seluruh lembaga-lembaga negara, masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal. Untuk itu dibutuhkan

kepemimpinan yang kuat di masing-masing institusi atau unit pemerintahan agar proses transformasi menuju *e-Government* dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya (Inpres, 2003).

Ada empat model E-Government, antara lain :

1. *Government-to-Customer* (G2C), merupakan penyediaan layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat, pertukaran informasi dan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah.
2. *Government-to-Business* (G2B), merupakan pelayanan yang ditujukan untuk seluruh pelaku bisnis yang ada di Indonesia. Hal ini memang sepatutnya dilakukan oleh pemerintah karena hal ini dapat membangun lingkungan bisnis yang kondusif dalam suatu negara. G2B juga dapat membuat para pelaku bisnis dapat lebih mudah berinteraksi dengan pemerintah, dan mereka dapat lebih nyaman dan aman dalam menjalankan bisnis mereka.
3. *Government-to-Government* (G2G) merupakan layanan yang disediakan untuk sesama aparat pemerintahan baik pusat maupun daerah. Model G2G bertujuan untuk saling berkomunikasi dan bertukar informasi antar lembaga pemerintahan melalui *database* yang terhubung dengan instansi yang ada dan tentunya diakses secara online.
4. *Government-to-Employee* (G2E), Tidak hanya kepada masyarakat, pemerintah juga ingin memberikan pelayanan yang lebih spesifik untuk para pegawai atau karyawan. Hal ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan pelayanan kepada para pegawai. Beberapa layanan model E-Government G2E antara lain berupa BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.

*E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *e-Government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis.

Model penyampaian yang utama adalah *Government-to-Citizen* atau *Government-to-Customer* (G2C), *Government-to-Business* (G2B) serta *Government-to-Government* (G2G). Keuntungan yang paling diharapkan dari *e-government* adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik. *E-Government* memiliki banyak definisi dimana hampir setiap lembaga penting atau bahkan pemerintahan Negara memiliki definisi tentang *E-Government*. Namun, definisi tersebut biasanya tidaklah jauh berbeda yang intinya adalah penggunaan Teknologi dan Informasi dalam Aktivitas Pemerintah.

Pemerintah pusat sangat mendukung dan mendorong pemerintah daerah untuk segera membangun *e-government*.

Berikut enam strategi pemerintah pusat dalam penyusunan *e-government*

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal, terpercaya, serta terjangkau masyarakat luas. Hal tersebut salah satunya dicapai dengan pemerataan jaringan komunikasi baik wilayah maupun kualitasnya serta pembentukan portal informasi pemerintahan.

2. Menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah otonom secara holistik. Maksudnya adalah persiapan sumber daya manusia dalam pemerintahan agar beradaptasi dengan sistem yang sudah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
3. Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal. Selain daripada penyajian informasi yang lengkap, keamanan transaksi layanan publik juga menjadi hal utama dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. 3 Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-Government*, Kementerian Komunikasi dan Informasi, September 2002
4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Peran dunia usaha cenderung kepada partisipasi dalam pemanfaatan *e-government* sehingga pelayanan publik tidak sepenuhnya dilayani pemerintah.
5. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia baik pada pemerintah pusat maupun pemerintah daerah otonom disertai dengan peningkatan *e-literacy* masyarakat.
6. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur yaitu melalui tahapan persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan.

Tolak ukur keberhasilan *E-government* yaitu sebagai berikut:

a. Kebijakan

Visi dan misi sudah terdokumentasi dengan baik, dituangkan dalam suatu dokumen berupa perancangan TIK (*masterplan*) atau melekat pada tupoksi organisasi yang menangani TIK yang juga tertuang dalam PERDA.

b. Kelembagaan

Keberadaan unit pengelola TI mempunyai wewenang cukup tinggi. Hal ini terjadi karena Bupati/Walikota memiliki *political will* terhadap pembangunan dan pengembangan *E-government*. Kewenangan diperlukan mengingat tugas unit pengelola TIK berkaitan dengan unit kerja yang lain seperti pembangunan infrastruktur, pemeliharaan infrastruktur, sharing informasi dan data, dan sebagainya. Adanya kewenangan yang cukup tinggi membuat fungsi koordinasi bisa dijalankan dengan baik.

c. Kepemimpinan

Faktor kepemimpinan melekat pada mereka yang bertugas sebagai pemimpin, dalam hal ini Bupati/Walikota. Faktor kepemimpinan melihat sejauh mana andil Bupati/Walikota terkait dengan pengembangan *e-government*.

d. Aplikasi

Mengingat pengembangan *e-government* lingkupnya mencakup skala nasional, maka diperlukan kerangka komunikasi antar sistem *e-government* untuk saling berhubungan dan saling bekerjasama (*GIF – Government Interoperability Framework*). Sumber:(Eko Indrajit, *Electronic Government: konsep pelayanan public berbasis internet dan teknologi informasi*, APTIKOM,2006)

Menurut World Bank dalam Hardiansyah (2011: 107), menyatakan bahwa: *E-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi (seperti internet, telepon, satelit) oleh institusi pemerintahan untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya. Menurut Kementerian Kominfo dalam Hardiansyah, (2011: 107) menyatakan bahwa: *E-government* adalah aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara *online*. Menurut Indrajit (2016:3), menyatakan bahwa:

*E-government* bukanlah jalan pintas untuk menuju perbaikan atau pertumbuhan ekonomi yang signifikan secara cepat, atau pencapaian efisiensi kinerja pemerintahan dalam waktu singkat, atau pembentukan mekanisme pemerintahan yang bersih dan transparan; *egovernment* adalah sarana atau alat untuk menuju kepada objek-objek tersebut.

## **2. Smart City**

Kota Cerdas (*smart city*) adalah sebuah konsep kota cerdas/pintar yang membantu masyarakat yang berada di dalamnya dengan mengelola sumber daya yang ada dengan efisien dan memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat/lembaga dalam melakukan kegiatannya atau pun mengantisipasi kejadian yang tak terduga sebelumnya.

Kota Cerdas adalah Kota yang menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan *performance*-nya, mengurangi biaya dan pemakaian konsumsi, serta untuk terlibat lebih aktif dan efektif dengan warganya. Sedikitnya ada tiga

faktor yang berpengaruh dalam Kota Cerdas, yaitu cerdas ekonomi, cerdas sosial, dan cerdas lingkungan. Kota Cerdas (*smart city*) juga didefinisikan sebagai kota yang mampu menggunakan SDM, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat (Caragliu, A., dkk dalam Schaffers,2010:3).

*Smart city* atau kota cerdas merupakan wilayah kota yang telah mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola sehari-hari dengan tujuan untuk mempertinggi efisiensi, memperbaiki pelayanan publik, dan meningkatkan kesejahteraan warga. Kota cerdas merupakan sebuah visi pengembangan perkotaan untuk mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi dan teknologi *Internet of things* dengan cara yang aman untuk mengelola aset kota. (wikipedia). Kota Cerdas (*smart city*) ini menggunakan teknologi informasi untuk menjalankan roda kehidupan kita yang lebih efisien. Kota cerdas adalah kota yang menggunakan prinsip-prinsip *smart living, smart government, smart economy, smart environment, smart mobility*, dan yang juga tak kalah penting adalah *smart people*.

Kota dinilai cerdas secara ekonomi, apabila sebuah kota ditopang oleh perekonomian yang baik dengan memaksimalkan sumber daya atau potensi kota termasuk layanan Teknologi Informasi Komunikasi, tata kelola dan peran Sumber Daya Manusia yang baik. Kota dinyatakan cerdas secara sosial, apabila masyarakat dalam sebuah kota memiliki keamanan, kemudahan dan kenyamanan

dalam melakukan interaksi sosial dengan sesama masyarakat ataupun dengan pemerintah. Terakhir, kota dinyatakan cerdas apabila warga kotanya memiliki tempat tinggal yang layak huni, sehat, hemat dalam penggunaan energi serta pengelolaan energi dengan dukungan layanan Teknologi Informasi Komunikasi, pengelolaan dan peran Sumber Daya Manusia yang baik.

Dalam proses indikator yang dijadikan sebagai tolak ukur pencapaian sebuah kota cerdas adalah : *Smart Living, Environment* (lingkungan), *Utility* (utilitas/prasarana), ekonomi, mobilitas, *people* (manusi, masyarakat). Bila kita melihat perkembangan dari definisi kota pintar atau *smart city*, pada dasarnya masih terus berkembang hingga saat ini dan sangat beragam. Menurut (Nurmandi, 2014 : 401) untuk mewujudkan kota cerdas diperlukan visi misi dengan melihat berbagai unsur penting yang mencakup enam dimensi penting, yaitu: *a smart economy, smart mobility, a smart environment, smart people, smart living, smart governance*.

Konsep yang disebut sebagai kota pintar ini adalah konsep yang mengetengahkan sebuah tatanan kota cerdas yang bisa berperan dalam memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi secara cepat dan tepat (plimbi, 2014 dalam (Hidayatulloh, 2016). Pengertian lainnya menerangkan bahwa *smart city* ialah sebuah kota yang bisa mengerti terkait emosi dan perilaku masyarakatnya terhadap kepuasa pelayanan public, meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, serta tanggap dalam merespon aspirasi masyarakatnya. Sehingga *smart city* dapat diartikan sebagai sebuah kota yang mampu memanfaatkan SDM, modal soaial, dan infrastruktur telekomunikasi yang



modern, untuk pertumbuhan ekonomi berkelanjutan, meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal dan berbasis kemasyarakatan (Alawiah, 2017).

### **3. Jogja Smart Service**

Kourtit, Nijkamp (2012) mengungkapkan bahwa Smart City telah menjadi landmark dalam perencanaan kota. Smart City merupakan hasil dari pengembangan pengetahuan yang intensif dan strategi kreatif dalam peningkatan kualitas sosial-ekonomi, ekologi, daya kompetitif kota. Begitupun telah dilakukan penyediaan informasi terintegrasi dalam aplikasi *Jogja Smart Service* dan merupakan sebuah media informasi kota Yogyakarta digital berbasis *mobile application* sebagai panduan dalam pelayanan publik yang secara resmi di-*launching* oleh pemerintah daerah D.I. Yogyakarta sejak 7 juni 2018.

Aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)* ini 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. Merupakan sebuah platform aplikasi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta pada saat perayaan HUT Pemerintah Kota Yogyakarta pada tanggal 11 Juni 2018.

Dengan dikeluarkannya Peraturan Walikota Yogyakarta nomor15 tahun 2015 tentang *E-government* yaitu “terwujudnya *e-government* sebagai sarana sistem informasi pengelola kota Yogyakarta yang handal dalam mendukung pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan partisipatif sehingga menjadi Yogyakarta *Smart City*.”

*Jogja Smart Service* merupakan sebuah aplikasi mandiri yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat yang ada di Kota Yogyakarta. Aplikasi JSS mengedepankan pelayanan yang bersifat mandiri yang bertujuan untuk memberi respon secara cepat kepada masyarakat Kota Yogyakarta yang dinamakan sebagai sistem “satu pintu” oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Aplikasi yang berbasis single window ini dapat diakses melalui Play Store yang terdapat dalam system Android.

Aplikasi tersebut berbasis smartphone dan website yang digunakan oleh seluruh masyarakat untuk mempermudah dalam penyampaian informasi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berupa mobile phone dan smart phone dianggap lebih efektif dalam mempublikasikan informasi mengenai pelayanan publik daerah (Hidayat dan Ferdiana, 2012). Aplikasi berbasis website maupun smartphone menjadi semakin populer melalui kemampuan integrasi yang tidak terbatas seperti kemampuan mengakses internet dan media digital, aplikasi, sensor canggih seperti accelerometer dan GPS, serta fungsi lanjutan lainnya (Lindkk., 2014).

Aplikasi besutan Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta ini merupakan sebuah tindak lanjut dari layanan pengaduan yang dimulai sejak tahun 2003. Layanan yang sudah terhubung dengan seluruh Organisasi Perangkat Daerah ini memiliki 5 layanan yang berupa :

a. Informasi serta Pengaduan

Layanan berupa penampungan informasi dan pengaduan yang mencakup seluruh wilayah Kota Yogyakarta. Layanan ini tetap berjalan seiring dengan

layanan pengaduan konvensional yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta

b. Layanan Data dan Informasi

Memuat berbagai layanan data dan informasi yang menyeluruh berkaitan dengan wilayah Pemerintah kota Yogyakarta. Layanan dan informasi dapat berupa event, objek wisata, permasalahan, serta lowongan pekerjaan.

c. Mitra Pemerintah Kota

Layanan JSS memuat berbagai macam mitra yang bekerjasama dengan Pemerintah Kota Yogyakarta. Informasi yang tercakup didalamnya dapat berupa informasi mengenai mitra tersebut dan dapat diakses secara online.

d. Layanan Umum

Layanan umum yang bersifat administrative dapat diakses oleh pengguna JSS. Layanan ini memuat layanan kependudukan yang mencakup pelayanan online sampai pada tingkat kelurahan maupun kecamatan. Informasi mengenai pendidikan hingga mengenai pajak.

e. Kedaruratan

Fitur yang paling sering diakses oleh public ialah fitur kedaruratan. Fitur yang diadopsi dari forum Facebook bernama Info Cegatan Jogja ini merupakan fitur yang dirancang guna melaporkan kejadian yang bersifat darurat dan membutuhkan penanganan cepat.

Walaupun aplikasi *jogja smart service* dikelola dengan tepat dan menampilkan segala informasi dengan jelas dan akurat namun Pemerintah kota Yogyakarta merasa masih ada hambatan yang membuntuti peluncuran aplikasi

*Jogja Smart Service*. Yaitu kurangnya sinergitas antar Pemerintah Kota/Kabupaten. Dalam pelaksanaannya Pemerintah Kota Yogyakarta sering terbentur dengan berbagai persoalan wilayah pemerintahan. Hal ini dapat terlihat dari beberapa aduan yang tercantum di dalam aplikasi *Jogja Smart Service*. Terkadang laporan masyarakat terletak didaerah perbatasan Kota Yogyakarta sehingga petugas terkait akan kesulitan dikarenakan wilayah tersebut terletak di luar kekuasaan Pemerintah Kota Yogyakarta.

Keuntungan dalam hal ini Pemerintah Kota Yogyakarta sangat memiliki kapasitas guna mengembangkan aplikasi ini. Hal tersebut dapat dilihat pada pembuat aplikasi yang tidak lain merupakan Pemerintah Kota Yogyakarta sendiri. Selain itu anggaran yang digunakan dalam pembuatan aplikasi ini juga dapat dikatakan mencukupi sehingga dalam pelaksanaannya aplikasi *Jogja Smart Service* dapat berjalan dengan baik. Selain itu SDM yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Yogyakarta juga sangat memadai. Berbekal pendidikan minimal D3 dan pelatihan yang intens maka aplikasi tersebut dapat dipastikan akan berjalan lancar.

Tapi sangat efektif, dikarenakan dalam peluncurannya aplikasi ini bertujuan agar terciptanya suatu efektifitas. Hal tersebut dimulai dengan penerapan komputersasi pada seluruh elemen Pemerintah Kota Yogyakarta. Hal ini memicu adanya semangat guna mengembangkan aplikasi tersebut guna terciptanya konsep *smart city* secara sepenuhnya. Tujuan adanya aplikasi ini untuk mempermudah masyarakat luas dalam memperoleh informasi tentang perkembangan kota Yogyakarta secara tepat, cepat, dan aktual. Namun demikian, penerapan aplikasi

ini perlu untuk dievaluasi terkait dengan penyediaan informasi terintegrasi dan pemanfaatannya.

*Smart city* merupakan pendekatan pengembangan perkotaan terkait dengan layanan perkotaan yang didasari oleh pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (Nallari dkk., 2012; Albino dkk., 2015; Rachmawati, 2014). Tolak ukur jogja smart service adalah ketika layanan Pemerintah Kota yang dapat diakses langsung oleh masyarakat dengan mengedepankan pelayanan mandiri (swadaya).

#### **G. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang Lingkup Penelitian ini akan membahas penerapan *Jogja Smart Service* dalam mendukung peningkatan konsep *smart city* di Kota Yogyakarta adalah:

1. Pelaksanaan aplikasi *jogja smart service* dalam mendukung peningkatan konsep *smart city* di Kota Yogyakarta.
2. Kendala-kendala yang dihadapi oleh pemerintah kota dalam penerapan aplikasi *jogja smart service* dalam mendukung peningkatan konsep *smart city*.

Sebagaimana yang dimaksudkan di atas merupakan dasar dalam memperoleh informasi data yang tidak terlepas dari rumusan masalah sebagaimana peneliti maksudkan atau singkat pembahasan, kedua tolak ukur tersebut dapat dijadikan sebagai dasar dalam pencarian jawaban atas rumusan masalah penulis.

## **H. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Penelitian dilakukan untuk menggambarkan sifat yang tepat dari gejala atau tanda-tanda selanjutnya perkembangan hubungan antara objek penelitian dengan fenomena sosial lainnya (Surachmad dalam Nurmandi & Purnomo, 2011). Data diperoleh dengan kajian pustaka, melalui dokumen–dokumen resmi yang mencatat keadaan yang terjadi dalam suatu objek penelitian, berupa majalah, hasil–hasil studi, tesis, maupun hasil survei dari berbagai instansi pemerintah maupun tidak (Hasan, 2002).

Dari pendapat di atas, maka dapat diketahui bahwa penelitian ini adalah penelitian yang diharapkan dapat mendeskripsikan penerapan *Jogja Smart Service* dalam mendukung peningkatan konsep *Smart City*.

### **2. Unit Analisis**

#### **a. Objek Penelitian**

Pada penelitian ini, objek penelitian sangat penting untuk menyusun dan menyampaikan rencana kegiatan sehingga dapat berjalan dengan baik, teratur, dan sistematis. Demikian objek penelitian ini adalah: agar mengetahui penerapan *jogja smart service* dalam mendukung peningkatan konsep *smart city* di Kota Yogyakarta.

## **b. Subjek penelitian**

Sebagaimana yang dikemukakan (Spradley, 1979 : 34), subjek penelitian merupakan sumber informasi, subjek penelitian merupakan orang dalam latarpenelitian ini. Artinya subjek penelitian ini adalah unit informan yang memberikan informasi tentang kondisi dan situasi pada latar penelitian. Dengan subjek penelitian yaitu Pemerintah Kota Yogyakarta meliputi Dinas Komunikasi dan Informatika dan beberapa warga yang telah menggunakan aplikasi *Jogja Smart City*.

## **c. Teknik Pemilihan Informan**

Pada penelitian kualitatif menggunakan istilah informan yang diwawancarai secara mendalam yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti dan dibahas dalam penelitian ini. Informan pada penelitian kualitatif ini dipilih dan ditentukan dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu yang telah ditentukan. Informan dalam penelitian kualitatif menggunakan metode *puposive*, yaitu penentuan informan yang ditetapkan secara sengaja atas dasar kriteria atau pertimbangan tertentu.

## **d. Deskripsi informan**

Sebelum melakukan tahap analisis data akan diuraikan terlebih dahulu deskripsi tentang informan yaitu sumber data penelitian khususnya dalam teknik pengumpulan data dengan metode wawancara. Pada penelitian ini terdiri dari Kepala Bidang Sistem Informasi dan Statistik, subbidang Sistem Informasi dan Statistik, Subbidang Sistem Informasi dan Statistik, dan masyarakat.

*Tabel 1 Data Informan*

No.	Nama	Pekerjaan	Jenis kelamin	Umur
1.	Joko Marwiyanto	ASN/Kominfo	Laki-laki	42 tahun
2.	Daru	ASN/Kominfo	Laki-laki	30 tahun
3.	Candra Aji	ASN/Kominfo	Laki-laki	28 tahun
4.	Oktavia Fany	Mahasiswa UIN	Perempuan	21 tahun
5.	Rido	Ojek online/Grab	Laki-laki	27 tahun
6.	Dandi	Masyarakat	Laki-laki	28 tahun

*Sumber data primer*

Deskripsi umum atau deskripsi karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, pekerjaan, dan usia. Penjelasan lebih rinci tentang profil masing-masing responden dapat dilihat dari tabel yang telah disediakan di atas. Terdiri dari 6 informan yang telah di tentukan. Informan dipilih berdasarkan kriteria dan sesuai dengan memiliki kapasitas untuk memberikan informasi berupa data yang berhubungan dengan objek penelitian kepada peneliti.

1. Joko Marwiyato merupakan pegawai ASN di Kominfo kepala bidang Sistem Informasi dan Statistik memiliki kapasitas dalam pelaksanaan kebijakan tentang JSS, pengoordinasian, pembinaan, pengawasan, pengendalian, evaluasi dan fasilitasi penyelenggaraan sistem informasi dan statistik, sehingga dapat memberikan data dan informasi terkait kebutuhan peneliti.
2. Daru merupakan ASN di Kominfo kepala bidang Sistem Informasi dan Statistik memiliki kapasitas dalam pelaksanaan kebijakan tentang JSS, pengoordinasian, pembinaan, pengawasan, pengendalian, evaluasi dan fasilitasi penyelenggaraan sistem informasi dan statistic sehingga dapat memberikan data dan informasi terkait kebutuhan peneliti.



3. Candra Aji ASN di Kominfo kepala bidang Sistem Informasi dan Statistik memiliki kapasitas dalam pelaksanaan kebijakan tentang JSS, pengoordinasian, pembinaan, pengawasan, pengendalian, evaluasi dan fasilitasi penyelenggaraan sistem informasi dan statistic, sehingga dapat memberikan data dan informasi terkait kebutuhan peneliti.
4. Oktavia Fany Mahasiswa dan masyarakat kota yoga yang menggunakan aplikasi JSS sehingga dapat memberikan informasi sebagai pengguna aplikasi JSS kepada peneliti.
5. Rido Ojek Online dan selaku masyarakat yang menggunakan aplikasi JSS sehingga dapat memberikan informasi sebagai pengguna aplikasi JSS kepada peneliti.
6. Dandi Masyarakat menggunakan aplikasi JSS sehingga dapat memberikan informasi sebagai pengguna aplikasi JSS kepada peneliti.

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Teknik Wawancara**

Teknik wawancara atau interview yaitu teknik pengumpulan data menggunakan cara tanya jawab kepada narasumber yang memiliki informasi terkait topik yang ingin diteliti. Data ini dapat berupa pendapat, tanggapan, keyakinan, pengetahuan ataupun hasil dari pemikiran individu tentang segala hal yang dipertanyakan yang berhubungan dengan topik/masalah terkait penelitian. Menurut (Hadari,1995) ada tiga fungsi wawancara/interview sebagai teknik untuk pengumpulan data yaitu:

- a. Alat pengumpulan data utama.

- b. Alat pengumpulan data lengkap.
- c. Alat pengumpulan data perbandingan atau alat ukur kebenaran data utama.

Wawancara atau interview ini dapat dilakukan dalam bentuk wawancara terstruktur, semi terstruktur dan tak berstruktur. Adapun dalam penelitian ini, wawancara yang dilakukan ialah dengan menggabungkan beberapa jenis wawancara, yaitu penelitian yang telah memiliki pertanyaan secara sistematis dan terperinci agar mendapatkan data yang dibutuhkan.

#### **b. Teknik Dokumentasi**

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumentasi, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2018:476). Metode ini bertujuan untuk mengumpulkan data penerapan *Jogja Smart Service* dalam mendukung peningkatan konsep *Smart City* khususnya di Kota Yogyakarta.

#### **c. Teknik Observasi**

Observasi merupakan bentuk kegiatan dengan cara mengamati secara akurat dengan mencatat atau melihat fenomena yang terjadi, sehingga dapat mempertimbangkan hubungan antara fenomena dan aspek yang ada. Menurut Nawawi dan Martini (Afifuddin dan Saebani, 2009: 134), observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala dalam objek penelitian. Metode ini juga dilakukan untuk mengamati secara langsung bagaimana proses penerapan *Jogja Smart Service*. Observasi juga digunakan untuk mengukur sejauh apa penerapan

*Jogja Smart Service* dalam mendukung peningkatan konsep *Smart City* khususnya di Kota Yogyakarta.

#### **4. Teknik Analisa Data**

Analisis data kualitatif dilakukan apabila data *empiris* yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori-kategori/struktur klasifikasi. Data bisa saja dikumpulkan dalam aneka macam cara (observasi, wawancara, intisari dokumen, pita rekaman) dan biasanya diproses terlebih dahulu sebelum siap digunakan (melalui pencatatan, pengetikan, penyutungan, atau alih-tulis), tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas, dan tidak menggunakan perhitungan matematis atau statistika sebagai alat bantu analisis. Oleh karena penelitian tersebut bersifat kualitatif, maka dilakukan analisis data.

Pertama, data dikumpulkan hingga penelitian itu berakhir secara simulan dan terus-menerus. Selanjutnya, interpretasi dan penafsiran data dilakukan dengan mengacu pada rujukan teoritis yang berhubungan atau yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Adapun analisis data meliputi: 1) reduksi data, 2) display/penyajian data, serta 3) penarikan kesimpulan dan verifikasi.

##### **1. Reduksi data**

Reduksi data merupakan tahap dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data merupakan penyederhanaan, penggolongan, dan membuang yang tidak perlu data sedemikian rupa sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan. Banyaknya

jumlah data dan kompleksnya data, diperlukan analisis data melalui tahap reduksi. Tahap reduksi ini dilakukan untuk pemilihan relevan atau tidaknya data dengan tujuan akhir.

## 2. Display atau penyajian data

Display data atau penyajian data juga merupakan tahap dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data merupakan kegiatan saat sekumpulan data disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga memberikan kemungkinan menghasilkan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif bisa berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan ataupun bagan. Melalui penyajian data tersebut, maka nantinya data akan terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

## 3. Kesimpulan atau verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi data merupakan tahap akhir dalam teknik analisis data kualitatif yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengacu pada tujuan analisis hendak dicapai. Tahap ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan memungkinkan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid, maka kesimpulan yang dihasilkan merupakan kesimpulan yang kredibel. Verifikasi

dimaksudkan agar penilaian tentang kesesuaian data dengan maksud yang terkandung dalam konsep dasar analisis tersebut lebih tepat dan obyektif.

**BAB II**  
**GAMBARAN UMUM DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA**  
**DAN PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA**

**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 Wali Kota 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 penatalaksana 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 DiskominfoSandi 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.

## **B. Visi Misi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta**

### **1. Visi**

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

*Smart City* merupakan tujuan dari pelayanan public yang dicita-citakan oleh Kominfo, selaras dengan visi tersebut maka dibuatlah sebuah trobosan baru dengan menerapkan sebuah aplikasi JJS untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan sehingga tidak perlu mengantri dan menunggu lama. Visi tersebut pun diturunkan melalui misi-misi sebagai berikut.

## 2. Misi

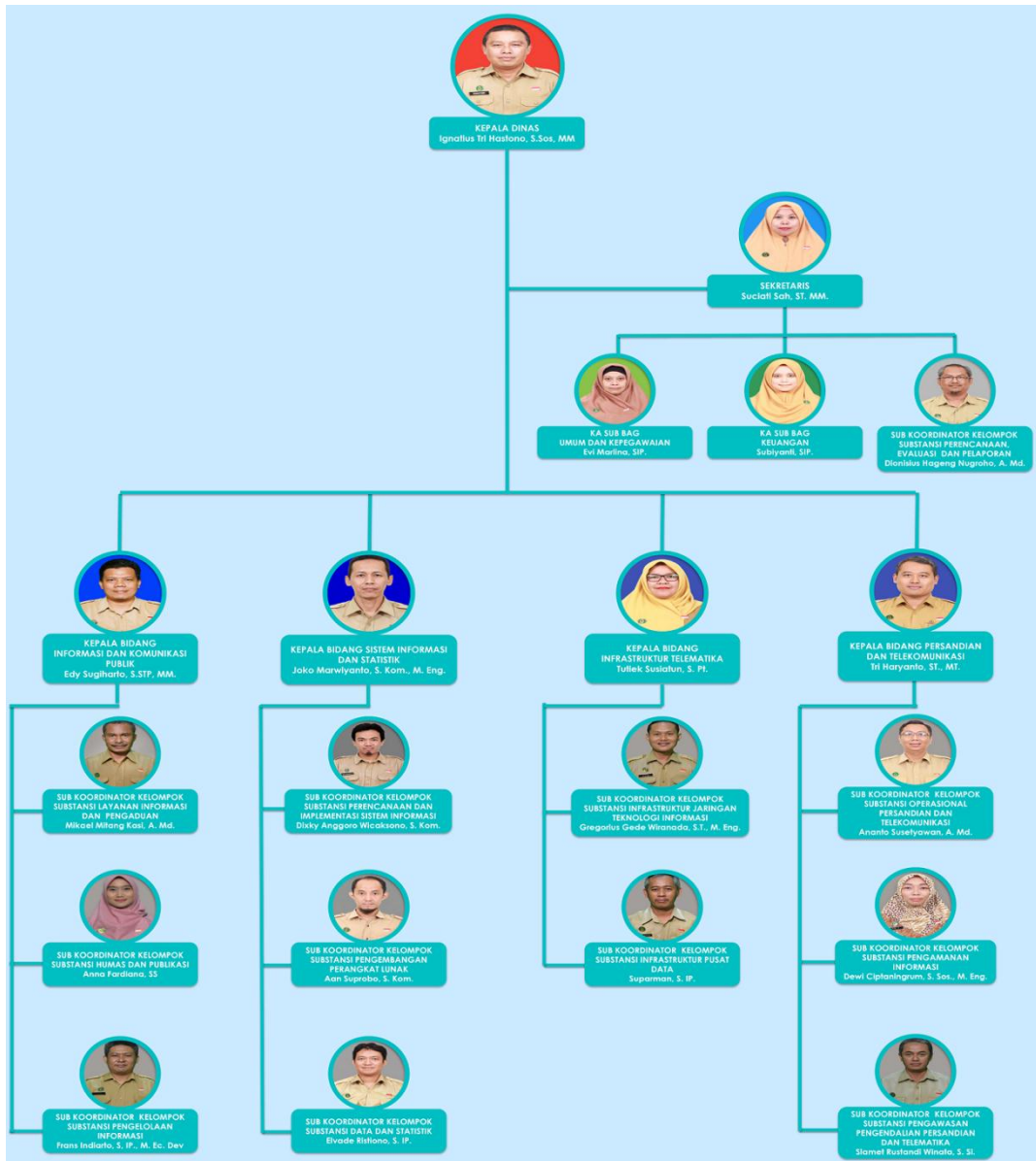
1. meningkatkan kualitas dan sebaran layanan diseminasi informasi melalui kemitraan informasi melalui kemitraan dengan penyelenggara media dan mengikuti perkembangan teknologi informasi,
2. memberdayakan potensi komunikasi di masyarakat dan peningkatan kerjasama dengan lembaga komunikasi dan informatika,
3. mendukung proses kerja internal pemerintah Kota Yogyakarta dengan pengembangan aplikasi dan sistem informasi manajemen yang handal, update, dan bisa menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat,
4. membangun kualitas jaringan teknologi informasi yang mandiri, terintegrasi, dan mampu bersinergi dengan pihak-pihak yang memiliki komitmen terhadap penerapan aplikasi *smart city* di Kota Yogyakarta,
5. menciptakan sistem kerja berbasis teknologi informasi yang handal dan terjamin keamanannya,
6. meningkatkan kualitas sumber daya manusia di bidang teknologi informasi dan komunikasi.

Terlihat dari visi dan misi tersebut yaitu terciptanya pelayanan publik yang baik dengan menerapkan teknologi dan informatika. Hal tersebut diwujudkan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian, yang kemudian didukung oleh misi-misi dari dinas terkait untuk mengembangkan kualitas jaringan yang merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam elemen pelaksanaan *jogja smart city*.



### C. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Informasi Persandian Kota Yogyakarta

Gambar 2 Struktur Organisasi Dinas KOMINFO Kota Yogyakarta



Gambar di atas merupakan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika DIY yang merupakan unsur pelaksana penyelenggaraan pemerintahan daerah dengan susunan organisasi sebagai berikut secara lebih rinci:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat, terdiri dari:
  - a. Subbagian Program
  - b. Subbagian Keuangan
  - c. Subbagian Umum
3. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, terdiri dari:
  - a. Seksi Penyelenggaraan Komunikasi Publik
  - b. Seksi Layanan Penyediaan Informasi Publik
4. Bidang Aplikasi Informatika, terdiri dari:
  - a. Seksi Aplikasi Layanan Internal Pemerintah
  - b. Seksi Aplikasi Layanan Publik
5. Bidang Layanan Teknologi Informatika, terdiri dari:
  - a. Seksi Pengelolaan dan Pengembangan Infrastruktur dan Jaringan
  - b. Seksi Pengelolaan Saluran Informasi Digital
6. Bidang Keamanan Informasi dan Persandian, terdiri dari:
  - a. Seksi Keamanan Informasi
  - b. Seksi Persandian.
7. Kelompok Jabatan Fungsional

#### **D. Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian**

Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan urusan Pemerintahan dan penugasan urusan Keistimewaan bidang komunikasi dan informatika, bidang persandian, dan bidang statistik.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta mempunyai fungsi:

- pengoorganisasian perencanaan penyelenggaraan urusan di bidang komunikasi dan informatika, bidang persandian, dan statistik,
- pengoordinasian dan perumusan kebijakan teknis di bidang komunikasi, informatika, persandian, dan statistik,
- pengoordinasian tugas dan fungsi unsur organisasi Dinas,
- pengoordinasian penyelenggaraan pengelolaan informasi dan komunikasi publik,
- pengoordinasian penyelenggaraan pengelolaan sistem informasi dan statistik,
- pemberian rekomendasi teknis di bidang pembangunan dan pembangunan sistem informasi pada perangkat daerah/unit kerja,
- pengoordinasian penyelenggaraan pengelolaan infrastruktur telematika,
- Pengoordinasian penyelenggaraan pengelolaan persandian dan telekomunikasi,
- pengoordinasian penyelenggaraan pengamanan informasi,
- pengoordinasian penyelenggaraan pengawasan dan pengendalian telematika,
- pengoordinasian penyelenggaraan monitoring dan evaluasi konten reklame,
- pengoordinasian penyelenggaraan pelayanan perizinan dan/atau nonperizinan di bidang komunikasi informatika, persandian, dan statistik,
- pengoordinasian pelaksanaan kegiatan kesekretariatan Dinas,

- pembinaan dan pengoorganisasian penyelenggaraan tugas dan fungsi kelompok jabatan fungsional pada Dinas,
- pengoordinasian pengelolaan data dan informasi Dinas,
- pengoordinasian penyelenggaraan pengelolaan kearsipan dan perpustakaan Dinas,
- pengoordinasian pelaksanaan reformasi birokrasi, sistem pengendalian internal pemerintahan dan zona integritas, ketatalaksanaan dan budaya pemerintahan Dinas,
- pengoordinasian pelaksanaan pemantauan, pengendalian, evaluasi, dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas Dinas dan,
- pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan bidang tugas Dinas.

### **Sekretariat**

Sekretariat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Sekretariat sebagaimana dimaksud, dipimpin oleh Sekretaris. Sekretariat mempunyai tugas menyelenggarakan kesekretariatan Dinas. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Sekretariat mempunyai fungsi :

- pengoordinasian perencanaan program kerja pada Sekretariat;
- pengoordinasian dan perumusan kebijakan teknis kesekretariatan Dinas;
- pengoordinasian pelaksanaan program kerja Sekretariat;
- membantu Kepala Dinas dalam pengoordinasian program kerja pada bidang dan seksi;

- pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan administrasi umum dan kepegawaian Dinas;
- pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pengelolaan keuangan dan aset Dinas;
- pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan perencanaan, evaluasi dan pelaporan Dinas;
- pengoordinasian fasilitasi pengelolaan data dan informasi Dinas;
- pengoordinasian pengelolaan kearsipan dan perpustakaan Dinas;
- pengoordinasian fasilitasi kelompok jabatan fungsional Dinas;
- pengoordinasian fasilitasi pelaksanaan kegiatan reformasi birokrasi, sistem pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan dan budaya pemerintahan Dinas;
- pengoordinasian pelaksanaan reformasi birokrasi, sistem pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan dan budaya pemerintahan pada Sekretariat;
- pengoordinasian fasilitasi tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan;
- pengoordinasian pelaksanaan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan pada Sekretariat;
- pengoordinasian penyiapan bahan dan penyusunan pelaporan Dinas;
- pengoordinasian pelaksanaan pemantauan, pengendalian, evaluasi dan penyusunan laporan program kerja pada Sekretariat; dan
- pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas Dinas.

## **Subbagian Umum dan Kepegawaian**

Subbagian Umum dan Kepegawaian berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris. Subbagian Umum dan Kepegawaian dipimpin oleh Kepala Subbagian. Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian dan evaluasi kegiatan fungsi penunjang di bidang administrasi umum dan kepegawaian Dinas.

Untuk melaksanakan tugasnya, Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi:

- penyusunan perencanaan kegiatan pada Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis terkait administrasi umum dan kepegawaian;
- pengelolaan administrasi perkantoran dan persuratan Dinas;
- penyelenggaraan kerumahtanggaan dan pengelolaan aset Dinas;
- pelaksanaan fasilitasi kelompok jabatan fungsional Dinas;
- pengelolaan administrasi kepegawaian Dinas;
- penyiapan bahan pengembangan kapasitas Aparatur Sipil Negara di lingkungan Dinas;
- pengelolaan kearsipan dan perpustakaan Dinas;
- pelaksanaan pengelolaan kearsipan pada Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- fasilitasi pelaksanaan kehumasan, keprotokolan, publikasi dan dokumentasi Dinas;
- fasilitasi penyusunan dan pelaporan ketatalaksanaan;

- pelaksanaan reformasi birokrasi, sistem pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan dan budaya pemerintahan pada Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- pelaksanaan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan pada Subbagian Keuangan;
- pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan pada Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas Dinas.

### **Subbagian Keuangan**

Subbagian Keuangan berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris. Subbagian Keuangan dipimpin oleh Kepala Subbagian. Subbagian Keuangan mempunyai tugas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian dan evaluasi kegiatan fungsi penunjang di bidang pengelolaan keuangan Dinas. Untuk melaksanakan tugasnya, Subbagian Keuangan mempunyai fungsi:

- penyusunan perencanaan kegiatan pada Subbagian Keuangan;
- penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis terkait pengelolaan keuangan dan aset Dinas;
- penatausahaan keuangan Dinas;
- pengelolaan perbendaharaan Dinas;
- pelaksanaan akuntansi keuangan dan aset Dinas;
- pelaksanaan verifikasi pertanggungjawaban keuangan Dinas;
- penyusunan pertanggungjawaban keuangan Dinas;

- pengelolaan kearsipan Subbagian Keuangan;
- pelaksanaan reformasi birokrasi, sistem pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan dan budaya pemerintahan Subbagian Keuangan;
- pelaksanaan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan pada Subbagian Keuangan;
- pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan penyusunan laporan kegiatan pada Subbagian Keuangan;
- pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas Dinas.

### **Subbagian Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan**

Subbagian Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris. Subbagian Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan dipimpin oleh Kepala Subbagian. Subbagian Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan mempunyai tugas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian dan evaluasi kegiatan fungsi penunjang di bidang perencanaan, evaluasi dan pelaporan Dinas. Untuk melaksanakan tugasnya Subbagian Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan mempunyai fungsi:

- penyusunan perencanaan kegiatan pada Subbagian Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan;
- penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis terkait perencanaan, evaluasi dan pelaporan Dinas;
- fasilitasi, koordinasi dan sinkronisasi pengelolaan data dan informasi Dinas;
- pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi penyusunan perencanaan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan Dinas;



- fasilitasi dan koordinasi pelaksanaan reformasi birokrasi, sistem pengendalian internal pemerintah, zona integritas dan budaya pemerintahan Dinas;
- pelaksanaan reformasi birokrasi, sistem pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan dan budaya pemerintahan pada Subbagian Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan;
- fasilitasi dan koordinasi tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan; h. pelaksanaan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan pada Subbagian Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan;
- pengelolaan kearsipan pada Subbagian Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan;
- pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan pada Subbagian Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan;
- pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas Dinas.

### **Bidang Informasi dan Komunikasi Publik**

Bidang Informasi dan Komunikasi Publik berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik dipimpin oleh Kepala Bidang. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan perumusan kebijakan, pengoordinasian, pembinaan, pengawasan, pengendalian, evaluasi dan fasilitasi penyelenggaraan pengelolaan informasi dan komunikasi publik. Untuk melaksanakan tugasnya, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik mempunyai fungsi:

- pengoordinasian perencanaan program kerja pada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik;
- pengoordinasian dan perumusan kebijakan teknis terkait pengelolaan informasi dan komunikasi publik;
- pengoordinasian pelaksanaan program kerja pada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik;
- pengoordinasian penyelenggaraan pengelolaan layanan informasi dan pengaduan;
- pengoordinasian penyelenggaraan pelayanan hubungan masyarakat dan publikasi;
- pengoordinasian penyelenggaraan pengelolaan informasi;
- pengoordinasian pelaksanaan monitoring dan evaluasi konten reklame;
- pengoordinasian pengelolaan data dan informasi pada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik;
- pengoordinasian pengelolaan kearsipan pada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik;
- pengoordinasian pelaksanaan reformasi birokrasi, sistem, pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan dan budaya pemerintahan pada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik;
- pengoordinasian pelaksanaan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan pada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik;

- pengoordinasian pelaksanaan pemantauan, pengendalian, evaluasi dan penyusunan laporan program kerja pada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik; dan
- pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas Dinas.

### **Seksi Layanan Informasi dan Pengaduan**

Seksi Layanan Informasi dan Pengaduan berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik. Seksi Layanan Informasi dan Pengaduan dipimpin oleh Kepala Seksi. Seksi Layanan Informasi dan Pengaduan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pemberian bimbingan kegiatan pengelolaan layanan informasi publik dan pengaduan. Untuk melaksanakan tugasnya, Seksi Layanan Informasi dan Pengaduan mempunyai fungsi:

- penyusunan perencanaan kegiatan pada Seksi Layanan Informasi dan Pengaduan;
- penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis terkait pengelolaan layanan informasi publik dan pengaduan;
- pelaksanaan pengelolaan layanan informasi publik dan pengaduan;
- pelaksanaan penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik;
- pelaksanaan penguatan tata kelola keterbukaan informasi;
- pelaksanaan pengelolaan data dan informasi pada Seksi Layanan Informasi dan Pengaduan;

- pelaksanaan pengelolaan kearsipan pada Seksi Layanan Informasi dan Pengaduan;
- pelaksanaan reformasi birokrasi, sistem, pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan dan budaya pemerintahan pada Seksi Layanan Informasi dan Pengaduan;
- pelaksanaan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan pada Seksi Layanan Informasi dan Pengaduan;
- pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan pada Seksi Layanan Informasi dan Pengaduan;
- pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas Dinas.

### **Seksi Humas dan Publikasi**

Seksi Humas dan Publikasi berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik. Seksi Humas dan Publikasi dipimpin oleh Kepala Seksi. Seksi Humas dan Publikasi mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pemberian bimbingan kegiatan hubungan masyarakat dan publikasi. Untuk melaksanakan tugasnya Seksi Humas dan Publikasi mempunyai fungsi:

- penyusunan perencanaan kegiatan pada Seksi Humas dan Publikasi;
- penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis terkait hubungan masyarakat dan publikasi;
- pelaksanaan hubungan masyarakat, media dan kemitraan komunikasi publik;

- pelaksanaan pengelolaan media komunikasi publik;
- pelaksanaan fasilitasi publikasi melalui media komunikasi publik;
- penyiapan bahan dan penginformasian jadwal dan kegiatan Pemerintah Daerah;
- pelaksanaan pengelolaan data dan informasi Seksi Humas dan Publikasi;
- pelaksanaan pengelolaan kearsipan pada Seksi Humas dan Publikasi;
- pelaksanaan reformasi birokrasi, sistem, pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan dan budaya pemerintahan pada Seksi Humas dan Publikasi;
- pelaksanaan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan pada Seksi Humas dan Publikasi;
- pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan pada Seksi Humas dan Publikasi;
- pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas Dinas.

### **Seksi Pengelolaan Informasi**

Seksi Pengelolaan Informasi berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik. Seksi Pengelolaan Informasi dipimpin oleh Kepala Seksi. Seksi Pengelolaan Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pemberian bimbingan kegiatan pengelolaan informasi dan komunikasi.

Untuk melaksanakan tugasnya, Seksi Pengelolaan Informasi mempunyai fungsi:

- penyusunan perencanaan kegiatan pada Seksi Pengelolaan Informasi;
- penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi dan komunikasi;
- pelaksanaan analisis informasi dan komunikasi publik;
- pelaksanaan analisis dan penilaian opini dan aspirasi publik;
- pelaksanaan analisis dan penyiapan bahan penetapan agenda prioritas komunikasi Pemerintah Daerah;
- penyusunan naskah sambutan dan pidato Walikota;
- pelaksanaan monitoring dan evaluasi konten reklame;
- pelaksanaan pengelolaan data dan informasi Seksi Pengelolaan Informasi;
- pelaksanaan pengelolaan kearsipan pada Seksi Pengelolaan Informasi;
- pelaksanaan reformasi birokrasi, sistem, pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan dan budaya pemerintahan pada Seksi Pengelolaan Informasi;
- pelaksanaan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan pada Seksi Pengelolaan Informasi;
- pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan pada Seksi Pengelolaan Informasi; dan
- pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas Dinas.

### **Bidang Sistem Informasi dan Statistik**

Bidang Sistem Informasi dan Statistik berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Sistem Informasi dan Statistik. Bidang Sistem

Informasi dan Statistik dipimpin oleh Kepala Bidang. Bidang Sistem Informasi dan Statistik mempunyai tugas tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan perumusan kebijakan, pengoordinasian, pembinaan, pengawasan, pengendalian, evaluasi dan fasilitasi penyelenggaraan pengelolaan sistem informasi dan statistik. Untuk melaksanakan tugasnya, Bidang Sistem Informasi dan Statistik mempunyai fungsi:

- pengoordinasian perencanaan program kerja pada Bidang Sistem Informasi dan Statistik;
- pengoordinasian dan perumusan kebijakan teknis terkait pengelolaan sistem informasi dan statistik;
- pengoordinasian pelaksanaan program kerja pada Bidang Sistem Informasi dan Statistik;
- pengoordinasian penyelenggaraan perencanaan dan implementasi Sistem Informasi Manajemen Pemerintah Daerah;
- pengoordinasian penyelenggaraan pengembangan perangkat lunak;
- pengoordinasian penyelenggaraan pengelolaan data dan statistik sektoral Daerah;
- pengoordinasian penyiapan bahan pemberian rekomendasi teknis di bidang pengembangan dan pembangunan sistem informasi pada Perangkat Daerah/Unit Kerja;
- pengoordinasian pengelolaan data dan informasi pada Bidang Sistem Informasi dan Statistik;

- pengoordinasian pengelolaan kearsipan pada Bidang Sistem Informasi dan Statistik;
- pengoordinasian pelaksanaan reformasi birokrasi, sistem, pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan dan budaya pemerintahan pada Bidang Sistem Informasi dan Statistik;
- pengoordinasian pelaksanaan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan pada Bidang Sistem Informasi dan Statistik;
- pengoordinasian pelaksanaan pemantauan, pengendalian, evaluasi dan penyusunan laporan program Bidang Sistem Informasi dan Statistik; dan
- pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas Dinas.

### **Seksi Perencanaan dan Implementasi Sistem Informasi**

Seksi Perencanaan dan Implementasi Sistem Informasi berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Sistem Informasi dan Statistik. Seksi Perencanaan dan Implementasi Sistem Informasi dipimpin oleh Kepala Seksi. Seksi Perencanaan dan Implementasi Sistem Informasi mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pemberian bimbingan kegiatan perencanaan dan implementasi sistem informasi.

- Untuk melaksanakan tugasnya, Seksi Perencanaan dan Implementasi Sistem Informasi mempunyai fungsi:
- penyusunan perencanaan kegiatan pada Seksi Perencanaan dan Implementasi Sistem Informasi;



- penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis terkait perencanaan dan implementasi sistem informasi;
- penyusunan perencanaan analisa kebutuhan dan penilaian kelayakan kerjasama bidang sistem informasi;
- pelaksanaan pengawasan dan evaluasi implementasi sistem informasi;
- pelaksanaan pembinaan peran serta masyarakat dalam pengembangan dan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi;
- pelaksanaan fasilitasi koordinasi dan sinkronisasi implementasi dan pengelolaan teknologi informasi;
- pelaksanaan pengelolaan data dan informasi pada Seksi Perencanaan dan Implementasi Sistem Informasi;
- pelaksanaan pengelolaan kearsipan pada Seksi Perencanaan dan Implementasi Sistem Informasi;
- pelaksanaan reformasi birokrasi, sistem, pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan dan budaya pemerintahan pada Seksi Perencanaan dan Implementasi Sistem Informasi;
- pelaksanaan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan pada Seksi Perencanaan dan Implementasi Sistem Informasi;
- pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan pada Seksi Perencanaan dan Implementasi Sistem Informasi; dan
- pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas Dinas

## **Seksi Pengembangan Perangkat Lunak**

Seksi Pengembangan Perangkat Lunak berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Sistem Informasi dan Statistik. Seksi Pengembangan Perangkat Lunak dipimpin oleh Kepala Seksi. Seksi Pengembangan Perangkat Lunak mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pemberian bimbingan kegiatan pengembangan aplikasi perangkat lunak. Untuk melaksanakan tugasnya, Seksi Pengembangan Perangkat Lunak mempunyai fungsi:

- penyusunan perencanaan kegiatan pada Seksi Pengembangan Perangkat Lunak;
- penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis terkait pengembangan aplikasi perangkat lunak Sistem Informasi Manajemen Pemerintah Daerah;
- pelaksanaan analisis desain sistem dan pengembangan aplikasi perangkat lunak Sistem Informasi Manajemen Pemerintah Daerah;
- pelaksanaan pelatihan kepada instansi pengampu aplikasi perangkat lunak Sistem Informasi Manajemen Pemerintah Daerah;
- pelaksanaan penyiapan bahan pemberian rekomendasi teknis di bidang pengembangan dan pembangunan sistem informasi pada Perangkat Daerah/Unit Kerja;
- pelaksanaan pengelolaan data dan informasi pada Seksi Pengembangan Perangkat Lunak;
- pelaksanaan pengelolaan kearsipan pada Seksi Pengembangan Perangkat Lunak;

- pelaksanaan reformasi birokrasi, sistem, pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan dan budaya pemerintahan pada Seksi Pengembangan Perangkat Lunak;
- pelaksanaan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan pada Seksi Pengembangan Perangkat Lunak;
- pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan pada Seksi Pengembangan Perangkat Lunak; dan
- pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas Dinas.

#### **Seksi Data dan Statistik**

Seksi Data dan Statistik berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Sistem Informasi dan Statistik. Seksi Pengembangan Perangkat Lunak dipimpin oleh Kepala Seksi. Seksi Pengembangan Perangkat Lunak dipimpin oleh Kepala Seksi. Seksi Data dan Statistik mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pemberian bimbingan kegiatan pengelolaan data dan statistik. Untuk melaksanakan tugasnya, Seksi Data dan Statistik mempunyai fungsi:

- penyusunan perencanaan kegiatan pada Seksi Data dan Statistik;
- penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis terkait pengelolaan data dan statistik;
- penyusunan standar data dan metadata sektoral;
- pelaksanaan survey data tematik;

- pelaksanaan koordinasi, sinkronisasi, pengumpulan, pengolahan, analisis dan diseminasi data;
- pelaksanaan pengelolaan data;
- pelaksanaan koordinasi, sinkronisasi, pengumpulan, pengolahan, analisis dan diseminasi data;
- pelaksanaan metadata statistik sektoral;
- pelaksanaan integrasi data dan informasi spasial dan non spasial;
- pelaksanaan pengelolaan data dan informasi pada Seksi Data dan Statistik;
- pelaksanaan pengelolaan kearsipan pada Seksi Data dan Statistik;
- pelaksanaan reformasi birokrasi, sistem, pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan dan budaya pemerintahan pada Seksi Data dan Statistik;
- pelaksanaan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan pada Seksi Data dan Statistik;
- pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan pada Seksi Data dan Statistik; dan
- pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas Dinas.

### **Bidang Infrastruktur Telematika**

Bidang Infrastruktur Telematika berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Infrastruktur Telematika dipimpin oleh Kepala Bidang. Bidang Infrastruktur Telematika mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan perumusan kebijakan, pengoordinasian, pembinaan,

pengawasan, pengendalian, evaluasi dan fasilitasi penyelenggaraan pengelolaan infrastruktur telematika. Untuk melaksanakan tugasnya, Bidang Infrastruktur Telematika mempunyai fungsi:

- pengoordinasian perencanaan program kerja pada Bidang Infrastruktur Telematika;
- pengoordinasian dan perumusan kebijakan teknis terkait pengelolaan infrastruktur telematika;
- pengoordinasian pelaksanaan program kerja pada Bidang Infrastruktur Telematika;
- pengoordinasian penyelenggaraan pengelolaan infrastruktur jaringan teknologi informasi;
- pengoordinasian penyelenggaraan pengelolaan infrastruktur pusat data;
- pengoordinasian pengelolaan kearsipan pada Bidang Infrastruktur Telematika;
- pengoordinasian pelaksanaan reformasi birokrasi, sistem, pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan dan budaya pemerintahan pada Bidang Infrastruktur Telematika;
- pengoordinasian pelaksanaan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan pada Bidang Infrastruktur Telematika;
- pengoordinasian pelaksanaan pemantauan, pengendalian, evaluasi dan penyusunan laporan program Bidang Infrastruktur Telematika; dan
- pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas Dinas.

## **Seksi Infrastruktur Jaringan Teknologi Informasi**

Seksi Infrastruktur Jaringan Teknologi Informasi berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Infrastruktur Telematika. Seksi Infrastruktur Jaringan Teknologi Informasi dipimpin oleh Kepala Seksi. Seksi Infrastruktur Jaringan Teknologi Informasi mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pemberian bimbingan kegiatan pengelolaan infrastruktur jaringan teknologi informasi. Untuk melaksanakan tugasnya, Seksi Infrastruktur Jaringan Teknologi Informasi mempunyai fungsi:

- penyusunan perencanaan kegiatan pada Seksi Infrastruktur Jaringan Teknologi Informasi;
- penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis terkait pengelolaan infrastruktur jaringan teknologi informasi;
- pelaksanaan manajemen infrastruktur jaringan internet/intranet Pemerintah Daerah;
- penyusunan standarisasi dan rekomendasi perangkat keras teknologi informasi Pemerintah Daerah;
- pelaksanaan kerjasama dan kemitraan pengembangan dan penguatan infrastruktur teknologi informasi;
- pelaksanaan pengelolaan data dan informasi pada Seksi Infrastruktur Jaringan Teknologi Informasi;
- pelaksanaan pengelolaan kearsipan pada Seksi Infrastruktur Jaringan Teknologi Informasi;

- pelaksanaan reformasi birokrasi, sistem, pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan dan budaya pemerintahan pada Seksi Infrastruktur Jaringan Teknologi Informasi;
- pelaksanaan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan pada Seksi Infrastruktur Jaringan Teknologi Informasi;
- pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan pada Seksi Infrastruktur Jaringan Teknologi Informasi; dan
- pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas Dinas.

#### **Seksi Infrastruktur Pusat Data**

Seksi Infrastruktur Pusat Data berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Infrastruktur Telematika. Seksi Infrastruktur Pusat Data dipimpin oleh Kepala Seksi. Seksi Infrastruktur Pusat Data mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pemberian bimbingan kegiatan pengelolaan infrastruktur pusat data. Untuk melaksanakan tugasnya, Seksi Infrastruktur Pusat Data mempunyai fungsi:

- penyusunan perencanaan kegiatan pada Seksi Infrastruktur Pusat Data Pemerintah Daerah;
- penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis terkait pengelolaan infrastruktur pusat data Pemerintah Daerah;
- pelaksanaan manajemen infrastruktur pusat data Pemerintah Daerah;
- pengelolaan perangkat keras pengakses pusat data;

- penyediaan infrastruktur pendukung pusat data Pemerintah Daerah;
- pelaksanaan pengelolaan data dan informasi pada Seksi Infrastruktur Pusat Data;
- pelaksanaan pengelolaan kearsipan pada Seksi Infrastruktur Pusat Data;
- pelaksanaan reformasi birokrasi, sistem, pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan dan budaya pemerintahan pada Seksi Infrastruktur Pusat Data;
- pelaksanaan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan pada Seksi Infrastruktur Pusat Data;
- pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan pada Seksi Infrastruktur Pusat Data; dan
- pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas Dinas.

### **Bidang Persandian dan Telekomunikasi**

Bidang Persandian dan Telekomunikasi berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Persandian dan Telekomunikasi dipimpin oleh Kepala Bidang. Bidang Persandian dan Telekomunikasi mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan perumusan kebijakan, pengoordinasian, pembinaan, pengawasan, pengendalian, evaluasi dan fasilitasi penyelenggaraan pengelolaan persandian dan telekomunikasi. Untuk melaksanakan tugasnya, Bidang Persandian dan Telekomunikasi mempunyai fungsi:

- pengoordinasian perencanaan program kerja pada Bidang Persandian dan Telekomunikasi;



- pengoordinasian dan perumusan kebijakan teknis terkait Persandian dan Telekomunikasi;
- pengoordinasian pelaksanaan program kerja pada Bidang Persandian dan Telekomunikasi;
- pengoordinasian penyelenggaraan operasional sarana prasarana persandian dan telekomunikasi;
- pengoordinasian penyelenggaraan persandian untuk pengamanan informasi Pemerintah Daerah;
- pengoordinasian penyelenggaraan pengawasan dan pengendalian persandian dan telekomunikasi;
- pengoordinasian pelaksanaan pelayanan perizinan dan/atau nonperizinan di bidang komunikasi persandian dan telekomunikasi;
- pengoordinasian pengelolaan data dan informasi pada Bidang Persandian dan Telekomunikasi;
- pengoordinasian pengelolaan kearsipan pada Bidang Persandian dan Telekomunikasi;
- pengoordinasian pelaksanaan reformasi birokrasi, sistem, pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan dan budaya pemerintahan pada Bidang Persandian dan Telekomunikasi;
- pengoordinasian pelaksanaan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan pada Bidang Persandian dan Telekomunikasi;

- pengoordinasian pelaksanaan pemantauan, pengendalian, evaluasi dan penyusunan laporan program kerja pada Bidang Persandian dan Telekomunikasi; dan
- pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas Dinas.

### **Seksi Operasional Persandian dan Telekomunikasi**

Seksi Operasional Persandian dan Telekomunikasi berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Persandian dan Telekomunikasi. Seksi Operasional Persandian dan Telekomunikasi dipimpin oleh Kepala Seksi. Seksi Operasional Persandian dan Telekomunikasi mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pemberian bimbingan kegiatan operasional persandian dan telekomunikasi.

- Untuk melaksanakan tugasnya, Seksi Operasional Persandian dan Telekomunikasi mempunyai fungsi:
- penyusunan perencanaan kegiatan pada Seksi Operasional Persandian dan Telekomunikasi;
- penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis terkait operasional persandian dan telekomunikasi;
- pelaksanaan operasional jaringan telekomunikasi dan persandian Pemerintah Daerah;
- pelaksanaan pengelolaan sistem komunikasi intra Pemerintah Daerah;

- penerapan Sertifikat Elektronik untuk melindungi Sistem Elektronik dan Dokumen Elektronik;
- pelaksanaan keamanan informasi Pemerintahan Daerah nonelektronik;
- pelaksanaan pengelolaan data dan informasi pada Seksi Operasional Persandian dan Telekomunikasi;
- pelaksanaan pengelolaan kearsipan pada Seksi Operasional Persandian dan Telekomunikasi;
- pelaksanaan reformasi birokrasi, sistem, pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan dan budaya pemerintahan pada Seksi Operasional Persandian dan Telekomunikasi;
- pelaksanaan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan pada Seksi Operasional Persandian dan Telekomunikasi;
- pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan pada Seksi Operasional Persandian dan Telekomunikasi; dan
- pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas Dinas.

### **Seksi Pengamanan Informasi**

Seksi Pengamanan Informasi berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Persandian dan Telekomunikasi. Seksi Pengamanan Informasi dipimpin oleh Kepala Seksi. Seksi Pengamanan Informasi mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pemberian bimbingan kegiatan pengamanan

informasi. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Pengamanan Informasi mempunyai fungsi:

- penyusunan perencanaan kegiatan pada Seksi Pengamanan Informasi;
- penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis terkait pengamanan informasi;
- pelaksanaan penyediaan layanan keamanan informasi pemerintah daerah;
- pelaksanaan keamanan informasi pemerintahan daerah berbasis elektronik;
- perencanaan dan pelaksanaan kegiatan penguatan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di sektor publik;
- pelaksanaan pengelolaan data dan informasi Seksi Pengamanan Informasi;
- pelaksanaan pengelolaan kearsipan pada Seksi Pengamanan Informasi;
- pelaksanaan reformasi birokrasi, sistem, pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan dan budaya pemerintahan pada Seksi Pengamanan Informasi;
- pelaksanaan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan pada Seksi Pengamanan Informasi;
- pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan pada Seksi Pengamanan Informasi; dan
- pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas Dinas.

### **Seksi Pengawasan Pengendalian Persandian dan Telematika**

Seksi Pengawasan Pengendalian Persandian dan Telematika berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Persandian dan Telekomunikasi. Seksi Pengawasan Pengendalian Persandian dan Telematika

dipimpin oleh Kepala Seksi. Seksi Pengawasan Pengendalian Persandian dan Telematika mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pemberian bimbingan kegiatan pengawasan pengendalian persandian dan telematika. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Pengawasan

Pengendalian Persandian dan Telematika mempunyai fungsi: penyusunan perencanaan kegiatan pada Seksi Pengawasan Pengendalian Persandian dan Telematika;

- penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis terkait pengawasan pengendalian persandian dan telematika;
- pelaksanaan pengawasan pengendalian persandian dan telematika;
- pelaksanaan pengawasan pengendalian infrastruktur pasif telematika;
- pelaksanaan pelayanan perizinan dan/atau nonperizinan di bidang telematika;
- pelaksanaan pengawasan pengendalian akses Wireless Fidelity publik;
- pelaksanaan pembinaan peran serta pelaku usaha Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam rangka percepatan dan penguatan ketersediaan layanan, infrastruktur dan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- pelaksanaan pengelolaan data dan informasi Seksi Pengawasan Pengendalian Persandian dan Telematika;
- pelaksanaan pengelolaan kearsipan pada Seksi Pengawasan Pengendalian Persandian dan Telematika;

- pelaksanaan reformasi birokrasi, sistem, pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan dan budaya pemerintahan pada Seksi Pengawasan Pengendalian Persandian dan Telematika;
- pelaksanaan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan pada Seksi Pengawasan Pengendalian Persandian dan Telematika;
- pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan pada Seksi Pengawasan Pengendalian Persandian dan Telematika; dan
- pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas Dinas.

#### **E. Gambaran umum Jogja Smart Service**

Aplikasi Balaikota Virtual atau Portal maya Pemerintah Kota Yogyakarta dalam rangka memberikan layanan langsung kepada semua masyarakat di Kota Yogyakarta.

Adapun beberapa layanan dalam aplikasi jogja smart servive diantaranya:

1. Layanan Kegawatdaruratan;  
Gawat Darurat, Kebakaran, Penyelamatan Jiwa dan Kekerasan (SIKAP)
2. Layanan Kendudukan dan Catatan Sipil serta Layanan Kelurahan Kemantren;  
Permohonan Akta Kelahiran, Permohonan KIA (Kartu Identitas Anak, Permohonan KTP (Kartu Tanda Penduduk, Permohonan Akta Kematian, Konsolidasi Data Penduduk (JOGJA SOLID), NTCR (Nikah Talak Cerai Rujuk), Nikah/Rujuk, Cerai/Talak, Keterangan Kematian Suami/Istri, Keterangan Wali Nikah, Pendaftaran Pelayanan Pemakaman, Izin Pesan

Tempat, Izin Penggunaan Tanah, Izin Pemasangan Batu Nisan, izin Pemindahan Kerangka, Perizinan yang Dikeluarkan oleh Kemantren, Izin Reklame, Izin RTHP (Ruang Terbuka Hijau Pub), IZIN Pondokan, Izin Pengelolaan Parkir Tidak Tetap, Izin Penggunaan Aset.

3. Layanan Umum;

Persuratan Dinas, Free Hotspot Pemkot Yogyakarta, Informasi PBB, Pendaftaran Pelatihan, Pengaduan (UPIK), Pemesanan Mobil Jenazah, KBS Online, Kartu Pencari Kerja.

4. Layanan Kesehatan;

Antrian Puskesmas, Antrian RS Pratama, Info Kamar RSUD, stok Darah.

5. Layanan Surat Warga;

Surat Pengantar RT/RW, Permohonan Surat Pengantar, Verifikasi Surat Pengantar, Melihat Riwayat dan Mencetak Permohonan, Mengganti Data Pribadi, Laporan Warga Sementara, Warga Pelapor, Persetujuan Laporan, Broadcast RT/RW, Info Warga Kota, Menu Info Warga, Statistik Warga, Pengurus Lembaga Masyarakat, Website Kelurahan, Pemantauan dan Skrining Corona, Skrining Mandiri, Pelaporan Pendetektor/Pemudik Pemantauan Pendetektor/Pemudik.

6. Layanan Pariwisata dan Budaya serta Informasi Publik;

Kampung Wisata, Pendaftaran Nomor Kebudayaan, Permohonan NIK Baru, Perubahan Data NIK, Registrasi Ulang Nomor SKT, Informasi Publik, CCTV Harga Pangan, Produk Hukum, Open Data.

7. Informasi Mal Pelayanan Publik

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan sebagai berikut dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, dimana semua hal bisa dilakukan melalui sebuah perangkat teknologi yang terkoneksi secara *online* ke seluruh penjuru dunia tentunya memberikan kemudahan akses informasi yang tak terbatas dalam semua bidang. Hal tersebut jika diterapkan di lini kehidupan masyarakat tentunya juga akan memberikan kemudahan-kemudahan dalam menjalankan aktivitas kesehariannya.

Yogyakarta sebuah kota yang sangat erat dengan tradisi dan budaya kota ini dikenal dengan sebuah daerah tujuan wisata, kota pendidikan, sekaligus pusat kegiatan masyarakat Yogyakarta. Peran ini menciptakan berbagai peluang pertumbuhan ekonomi yang meningkatkan kualitas hidup warga namun yogyakarta juga menghadapi tantangan kawasan perkotaan seperti kemacetan, ketimpangan kesejahteraan, dan ekspektasi penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, responsif dan partisipatif.

1. Pelaksanaan aplikasi *jogja smart service* dalam mendukung peningkatan konsep *smart city* di Kota Yogyakarta.

*Jogja smart service* adalah layanan berbasis digital Pemerintah Kota Yogyakarta yang terpadu dan terintegrasi melalui aplikasi sistem informasi, juga untuk menjawab kebutuhan pelayanan Pemerintahan Kota Yogyakarta dalam melayani masyarakat (warga kota yogyakarta maupun luar kota yogyakarta) dan pegawai dengan proses yang sederhana, transparan, dapat dimonitor secara online dan realtime. Didasari dengan dasar hukum Keputusan Walikota No. 337 Tahun 2018, tentang *Penerapan jogja smart service*, dan Keputusan Walikota



No. 431 Tahun 2018 tentang *Penerapan Standar Operasional Prosedur Jogja Smart Service di Pemerintah Kota Yogyakarta*.

Konsep layanan aplikasi jogja smart service menggunakan konsep layanan *single id*, *single window*, dan *single sign on* untuk semua layanan jadi masyarakat kota yogyakarta tidak harus atau perlu turun langsung ke lapangan dalam mengurus suatu layanan misalnya dalam pembuatan surat warga hanya perlu mengaksesnya melalui aplikasi jogja smart service sudah tertera di dalam layanan apa yang di inginkan, warga hanya perlu melengkapi data-data yang diperlukan. Selanjutnya ke kantor untuk mengambil hasil akhir dalam proses layanan (surat warga, ktp, surat izin,dll).

2. Kendala-kendala yang dihadapi oleh pemerintah kota dalam penerapan *aplikasi jogja smart service* dalam mendukung peningkatan konsep *smart city*.

Pemerintah Kota Yogyakarta mengartikan *smart city* sebagai suatu kota yang terintegrasi sedangkan mengartikan *e-government* sebagai suatu sistem yang terkomputernisasi diantara semua pegawai dan jajaran satuan kerja perangkat daerah Kota Yogyakarta. Dengan adanya dua konsep yaitu smart city dengan e-government yang digabung menjadi satu diharapkan nantinya dalam penerapan aplikasi jogja smart service dapat menjadikan pelayanan publik lebih efisien serta ekonomis. Manfaat yang dirasakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta adalah pemberian informasi dua arah antara Pemerintah Kota dengan Masyarakat maupun sebaliknya. Dilihat dari sisi lain penerapan aplikasi *jogja smart service* juga memberikan suatu tantangan kepada Pemerintah Kota Yogyakarta agar nantinya pengelolaan dan penerapan aplikasi ini dapat maju.

Walaupun aplikasi *jogja smart service* dikelola dengan tepat dan menampilkan segala informasi dengan jelas dan akurat namun Pemerintahan Kota Yogyakarta merasa masih ada hambatan/kendala yang membuntuti penerapan aplikasi *jogja smart service*.

*Smart city* adalah sebuah keniscayaan yang harus dilakukan diseluruh kota untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat, *smart city* akan menjadi cara untuk mempermudah proses pengumpulan dan pengolahan data sehingga pemerintahan lebih berjalan efisien, efektif, mempunyai kemampuan untuk, mengembangkan nilai lokal, dan *smart city* tidak meninggalkan nilai-nilai keistimewaan Kota Yogyakarta, dan diharapkan dapat menjadikan solusi atau penyelesaian masalah. Hal inilah yang mendorong kota-kota besar di dunia untuk berpikir dan mewujudkan sebuah kota pintar, kota cerdas yang akan memberikan kemudahan-kemudahan kepada warganya seiring dengan berkembang dan majunya teknologi. Konsep pengelolaan kota, kabupaten dan provinsi di Indonesia maupun di dunia saat ini diarahkan pada konsep *smart* seperti *smart city*, *smart regency/smart region*, dan *smart province*, serta *smart village*. *Smart city* menggambarkan kota dengan intensifitas atas teknologi yang menghubungkan masyarakat, informasi, dan elemen kota menggunakan teknologi terbaru untuk menciptakan kota yang berkelanjutan, kota hijau, ekonomi yang kompetitif dan inovatif, dan untuk peningkatan kualitas hidup.

Tujuan dari penelitian ini ialah ingin mengetahui seberapa baik penerapan aplikasi *Jogja Smart Service* dalam mendukung peningkatan konsep *smart city* di Kota Yogyakarta. sebagai fasilitas layanan publik dalam mengimplementasi

konsep *Smart City* di Kota Yogyakarta. Aplikasi ini bakal menjadi andalan masyarakat Kota Yogyakarta. melalui (JSS) masyarakat cukup mengakses satu aplikasi untuk bisa memperoleh berbagai layanan yang dibutuhkan. Pasalnya, seluruh sistem informasi dari tiap-tiap organisasi perangkat daerah disatukan dalam aplikasi tersebut. Mulai dari penyampaian pengaduan, permohonan perizinan, sampai layanan kegawatdaruratan. Berbasis Android, aplikasi mengintegrasikan berbagai layanan sistem informasi yang sudah ada ke dalam aplikasi *jogja smart service*.

*Smart City* menjadi salah satu penopang utama bagi penciptaan good governance karena *Smart City* dikenal dengan pelayanan perkotaan yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi karna konsep *Smart City* kini mulai diterapkan dan menjadi dambaan semua kota di Indonesia. Konsep *Smart City* di Kota Yogyakarta sendiri dalam pelaksanaannya tidak hanya melalui aplikasi karna konsep *Smart City* harus memberikan manfaat dan dirasakan dampaknya ke masyarakat. Pemerintah Kota Yogyakarta sudah memiliki layanan terpadu terkait publik, aduan, informasi berbasis website dan aplikasi android *Jogja Smart Service*.

Untuk mendorong dan mengevaluasi penerapan *Jogja Smart Service*, OPD (Organisasi Perangkat Daerah) Pemerintah Kota Yogyakarta melaksanakan penilaian dan evaluasi. Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta menyatakan bahwa lingkup pelaksanaan *Smart City* berdasarkan teknologi berada dibawah naungan Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta.

Aplikasi *Jogja Smart Service* sangat penting sebagai salah satu layanan publik yang digunakan Pemerintah untuk mewujudkan Kota Yogyakarta sebagai salah satu *Smart City* di Indonesia, dikarenakan seluruh layanan yang disediakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta diintegrasikan dalam satu aplikasi yaitu *Jogja Smart Service*.

## **B. Saran**

1. Masih kurangnya sosialisasi terkait penggunaan aplikasi *Jogja Smart City* yang diberikan Pemerintah terkait Aplikasi *Jogja Smart Service*. semestinya Pemerintah mampu Meningkatkan Pelayanan dalam Pelaksanaan aplikasi *jogja smart service* dalam mendukung peningkatan konsep *smart city* di Kota Yogyakarta secara sederhana dan disertai dengan sosialisasi mendalam kepada masyarakat.
2. Dalam menjalankan pelayanan berbasis online, masih ada beberapa kendala-kendala dan hambatan yaitu masih adanya masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi atau Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam urusan perizinan, permohonan, pelayanan dan sebagainya. Jadi semestinya Pemerintah kota mampu memberikan solusi yang baik secara sederhana sehingga menjadi sebuah terobosan baru untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi oleh pemerintah kota dalam penerapan *aplikasi jogja smart service* untuk mendukung peningkatan konsep *smart city* juga menjadi solusi untuk masyarakat yogyakarta dalam menggunakan *jogja smart city*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, A. T. (2020). *Analisis Penggunaan Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) (Ditinjau dari The unified model of e-government adoption)*. 251–262.
- Bakici, dkk. (2012). *Konsep Pengelolaan Kota*.
- Budiarti, novi yulia. (2020). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA TERHADAP APLIKASI JOGJA SMART SERVICE (JSS) LAYANAN PEMERINTAH DAERAH : STUDI KASUS KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2020. *Sustainability (Switzerland)*, 4(1), 1–9.
- Firmansyah, Y. (2019). Penerapan Konsep Jakarta Smart City Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta Periode 2014-2017. *Public Administration Journal*, 3(2), 125–144.
- Gumilar, M. G. (2019). Menciptakan Smart and Liveable City Di Kota Yogyakarta. *Gama Societa*, 3 No. 1(Mei), 19–27.
- Keputusan Walikota NO 431 Tahun 2018, tentang Penerapan Standar Operasional Prosedur Jogja Smart Service di Pemerintah Kota Yogyakarta.
- Keputusan Walikota NO 337 Tahun 2018, tentang Penerapan Jogja Smart Service.
- MARDHATILLAH, F. (2018). *UPAYA PEMERINTAH DAERAH DALAM APLIKASI SMART SERVICE TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KOTA YOGYAKARTA*.
- Murtaqi, P. W. (2020). *Implementasi E-Government dalam Aplikasi Jogja Smart Service di Kota Yogyakarta*. 2021.
- Musfekar, R., Mursyidin, M., & Ridwan, R. (2021). Pengaruh Faktor Environmental, Mobility Dan Politic Terhadap Kesuksesan Banda Aceh Smart City. *Jurnal Infomedia: Teknik Informatika, Multimedia & Jaringan*, 6(1), 16–21.
- Nanda Bhayu Pratama. (2018). PENGEMBANGAN KONSEP SMART CITY MELALUI APLIKASI JOGJA SMART SERVICE DI PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA. *Ilmu Pemerintahan*.
- Novriando, A., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). Efektivitas “ Jogja Smart Service ” Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta Department of Jusuf Kalla School of Government Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Department of Jusuf Kalla School of Government Universitas Muhammadiyah. *Government: Jurnal Ilmu Pemeritnaga*, 13(December).
- Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta.

Peraturan Walikota Nomor 81 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tatakerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta.

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 105 Tahun 2021 Tentang Susunan, Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tatakerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta.

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 15 Tahun 2015 Tentang *E-government*.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Utomo, C. E. W., & Hariadi, M. (2016). Strategi Pembangunan Smart City dan Tantangannya bagi Masyarakat Kota. *Jurnal Strategi Dan Bisnis*, 4(2), 159–176.

Wibisono, B., & Handoko, S. (2020). Implementasi Program Jogja Smart City Di Kota Yogyakarta Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Sosio-Kultural. *Jurnal Kewarganegaraan*, 4(1), 66–74.