

## **APPENDIX**

### **INTERVIEW GUIDE**

#### **A. INFORMANT**

In this undergraduate thesis for collecting data researcher choose informant related to the research:

List of Government of Yogyakarta, are:

1. Department of Communication and Information
2. Department of Cooperative and Small-Medium Enterprise
3. Department of Education
4. Department of Tourism, Art and Culture
5. Department of Public Works
6. Department of Social
7. Department of Library and Achieves
8. Department of Fire
9. Department of Agriculture
10. Development Planning Agencies at Sub-National Level
11. Department of Environmental

List of Non - Government Organization and State Apparatus

1. *Ibu-Ibu PKK (Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga)*
2. Public Figure of Yogyakarta
3. Police of Yogyakarta City

List of Name Informant (Society)

1. Ibu Andi , istri ketua RT kasihan Bantul

2. Pak yadi, Masyarakat daerah kasihan

## **B. DRAFT QUESTION**

### **PERTANYAAN KHUSUS**

- **Badan Perencanaan Pembangunan Daerah**

1. Menurut Bapak atau Ibu alasan pemerintah DIY khusus Bappeda apa alasan pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta membuat terobosan aplikasi baru yaitu “Jogja Smart Services” Padahal di jogja sudah banyak aplikasi untuk memudahkan hal- hal yang berhubungan dengan pemerintahan?
2. Menurut perspektif Bappeda terhadap perbedaan aplikasi ini dengan yang lain? Padahal JSS sendiri merupakan aplikasi yang mengusung konsep *one window system*?
3. Harapan dengan aplikasi sebagai akses untuk memudahkan pemerintah dalam proses kinerja berhubungan dengan pemerintah? Dan apa langkah selanjutnya yang diambil oleh pemerintah untuk sebagai bahan evaluasi jika ternyata aplikasi ini tidak efektif?
4. Apakah ada agenda khusus terkait evaluasi oleh instansi pemerintah dengan stake holder yang terlibat dalam aplikasi ini?
5. Menurut bappeda adakah rancangan kedepannya aplikasi khusus untuk kaum disabilitas di DIY?

- **Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Transmigrasi**

1. Apakah didalam Layanan aplikasi JSS, Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Transmigrasi terlibat didalam langsung dalam pembuatan *features* ?
2. Bagaimana koordinasi antara pihak dinas mengenai produk-produk yang tergabung di dalam *features* dodolan?
3. Apa kendala yang dihadapi oleh dinas koperasi dan usaha kecil dan menengah itu sendiri?
4. Apa saran dan kritik dari dinas untuk masyarakat ?

- **Dinas Sosial**

1. Apa tanggapan dinas sosial terkait dengan layanan JSS yang sudah berjalan beberapa bulan ini ? dan apakah dinas sosial terlibat langsung dalam pelaksanaan aplikasi JSS saat ini?
2. Apa dampak negative dan positive bagi dinas sosial setelah ada layanan JSS ?
3. Apa langkah selanjutnya yang akan dilakukan untuk mendukung dan berpartisipasi dalam konten JSS?
4. Apa kendala yang dihadapi dinas sosial?
5. Bagaimana pendapat dinas sosial terhadap perkembangan digital teknologi, sementara masyarakat awam belum semua paham dan mengerti penggunaan teknologi yang semakin hari semakin maju?
6. Apakah penggunaan aplikasi sudah efektif untuk diterapkan?

- **Dinas Lingkungan Hidup**

1. Apakah manfaat tersendiri bagi dinas lingkungan terhadap layanan JSS terhadap perkembangan kinerja karyawan ?
2. Apa dampak positif bagi dinas lingkungan hidup ?
3. Apakah Langkah dinas untuk mendukung program smart city?
4. Apa hal yang diterapkan dinas lingkungan untuk mendukung program smart city?
5. Bagaimana tanggapan dinas lingkungan terhadap masyarakat yang gagal teknologi?
6. Sebarapa efektif penerapan aplikasi JSS yang sudah ada saat ini ?

- **Dinas Kebakaran**

1. Menurut Bapak/Ibu apa alasan pemerintah Kota Yogyakarta khususnya Dinas Kebakaran, apa alasan membuat terobosan aplikasi baru yaitu “Jogja Smart Services” padahal di Jogja sudah banyak aplikasi untuk memudahkan hal-hal yang berhubungan dengan pemerintah?
2. Berapa banyak aduan masyarakat mengenai kedaruratan baik, terutama tindakan “Gawat Darurat” , “Penyelamatan Jiwa” dan “Kebakaran”?.
3. Apakah Kendala yang dihadapi dalam penanganan aduan dari masyarakat? Apakah Proses tindakannya berlangsung cepat ?
4. Berapa persen menurut data yang ada penggunaan aplikasi ini yang masuk di dalam aduan Dinas Kebakaran?
5. Apakah Dinas Kebakaran bekerja sama dengan dinas lainnya dalam penggunaan aplikasi, misalkan dengan rumah sakit dalam fitur “Gawat Darurat”?
6. Kritik dan Saran untuk masyarakat dalam penggunaan aplikasi “Jogja Smart Services” ?
7. Rancangan dan Evaluasi kedepannya untuk dinas kebakaran dalam memperbaiki kinerja agar lebih baik lagi?

- **Dinas Komunikasi dan Informasi**

1. Apakah alasan Dinas Komunikasi dan Informasi dalam pembuatan aplikasi ini ? apakah memang berpacu ide dinas keminfo dan akhirnya mengajak kerjasama semua dinas dan stakeholder disana atau keputusan bersama dari semua dinas di kota Yogyakarta ?
2. Apakah tujuan utama dari aplikasi ini dan berapa rancangan sebelum di uji coba?
3. Bagaimana sistem yang di terapkan aplikasi ini? Apakah langsung berhubungan langsung dengan dinas yang bersangkutan atau ditampung dalam 1 forum keminfo?
4. bagaimana pembagian tim yang memegang perangkat aplikasi ini?
5. Apakah ada rancangan tersendiri untuk kaum difabel ?

6. Bagaimana sosialisasi yang dilakukan oleh dinas keminfo untuk mengenalkan aplikasi ini untuk kaum berumur?
7. Apa beda nya mobile apps dengan website yang digunakan pemerintah sebagai *government platform*?
8. Apakah dinas keminfo menerima semua aduan dari masyarakat?
9. Siapa target utama dari dinas keminfo terhadap aplikasi ini ?
10. Berapa proses dan respon pemerintah terhadap aduan yang masuk?

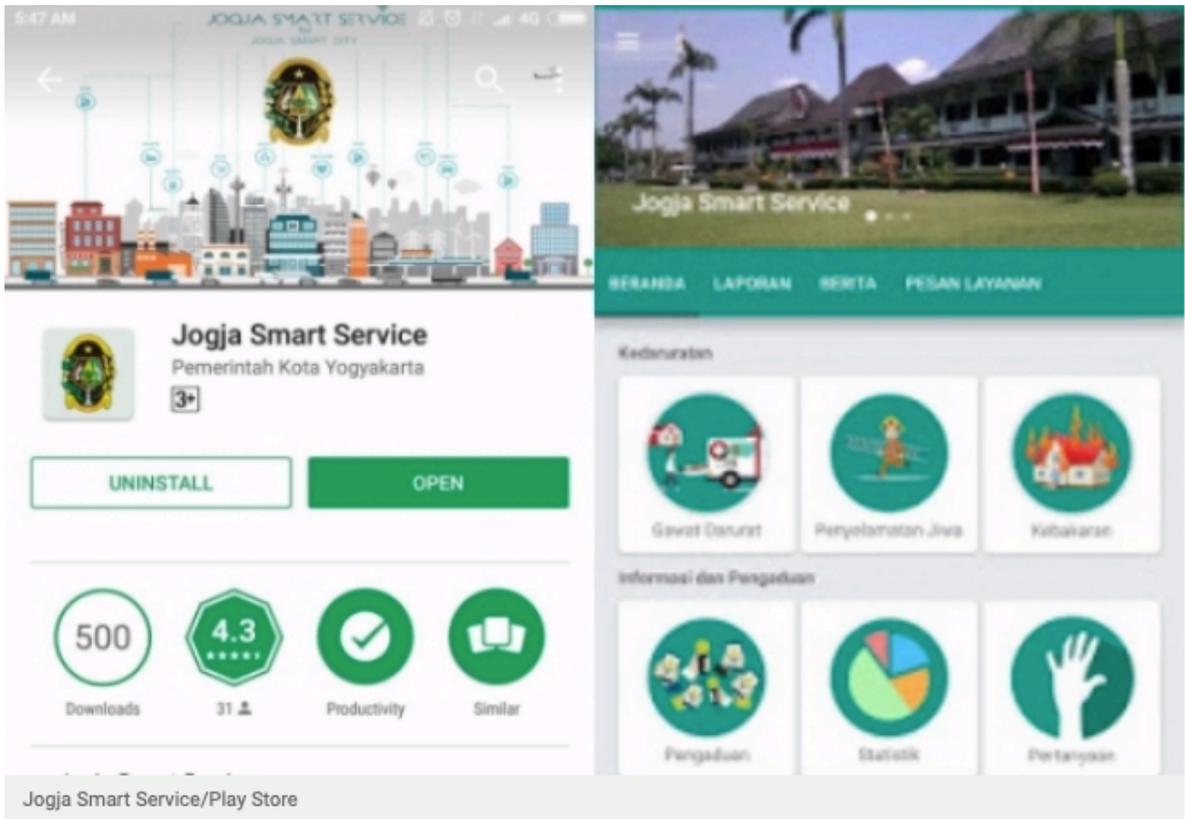
#### **PERTANYAAN UMUM**

#### **LEMBAGA SWADAYA MASYARAT, MASYARAKAT DAN APARATUR NEGARA**

1. Apa tanggapan bapak ibu terkait dengan program smart city yang di usung oleh pemerintah, dan menjadikan Jogja Smart Services sebagai suatu aplikasi yang berhubungan dengan pelayanan public?
2. Apakah aplikasi ini dirasakan langsung oleh bapak/ibu tentang aplikasi ini?
3. Apakah ada kendala tersendiri dalam penggunaan aplikasi ini ?
4. Apakah bapak ibu merasa *features* yang diberikan pemerintah sudah lengkap dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat?
5. Apa saran kritik untuk pemerintah untuk terus mengembangkan program smart city ?

# GOVERNMENT PLATFORM

## 1. JOGJA SMART SERVICES



## PANDUAN INSTALASI



## REGISTRASI



## AKTIVASI ULANG

**PANDUAN AKTIVASI ULANG | JOGJA SMART SERVICE ( JSS )**

**MULAI** → **SELESAI**

1. Buka Aplikasi JSS
2. Klik "Aktivasi ulang di sini"
3. Masukkan no.KTP yang akan diaktivasi ulang dan klik "Aktivasi"
4. Cek Email masuk, judul "Aktivasi Ulang akun layanan UPIK" klik "Aktivasi akun"
5. Akun sudah teraktivasi dan bisa digunakan login
6. isikan username dan password, klik "LOGIN"

@pemkotyogya @pemkotjogja Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta

## LUPA PASSWORD

**PANDUAN LUPA PASSWORD | JOGJA SMART SERVICE ( JSS )**

**MULAI** → **SELESAI**

1. Buka Aplikasi JSS
2. Klik "Lupa Password"
3. Masukkan email, klik "Kirim"
4. Cek Email masuk, judul "Lupa Password", klik "berikut ini"
5. Masukkan Password baru dan konfirmasi-nya
6. Password sudah terganti
7. Password baru sudah bisa digunakan login

@pemkotyogya @pemkotjogja Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta

## FITUR APLIKASI JOGJA SMART SERVICES

**MENU LAYANAN | JOGJA SMART SERVICE ( JSS )**

### KEDARURATAN

- GAWAT DARURAT**  
Untuk pelaporan kedaruratan yang memerlukan penanganan medis
- PENYELAMATAN JIWA**  
Untuk pelaporan penyelamatan jiwa manusia maupun hewan
- KEBAKARAN**  
Untuk pelaporan kejadian kedaruratan kebakaran

### INFORMASI DAN PENGADUAN

- PENGADUAN**  
Fasilitas pelaporan dan pengaduan terkait Kota Yogyakarta
- STATISTIK**  
Statistik laporan yang terdokumentasi JSS
- PERTANYAAN**  
Saran dan Pertanyaan terkait layanan di Kota Yogyakarta

### MITRA PEMERINTAH KOTA

- Info Tagihan PDAM Informasi Tagihan PDAM Triwulanan
- PENYUSUNAN PERAKA Informasi dan cara Pengalihan Hegeri Kota Yogyakarta
- BAZNAS Layanan BAZNAS Kota Yogyakarta

### LAYANAN UMUM

- PELAYANAN KELURAHAN & KECAMATAN**  
Untuk pengurusan pelayanan yang dampku Kelurahan dan Kecamatan di Kota Yogyakarta
- MOBIL JENAZAH**  
Pelayanan pemesanan mobil jenazah gratis di Kota Yogyakarta
- KONSOLIDASI**  
Konsolidasi data kependudukan daerah dengan database pusat
- KONSULTASI BELAJAR SISWA**  
Wadah konsultasi pelajaran bagi siswa
- INFORMASI PBB**  
Informasi tagihan PBB di wilayah Kota Yogyakarta
- E-STPD**  
Untuk pelaporan pajak daerah ( Hotel, Restoran, Parkir, Hiburan )
- PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU**  
Layanan Penerimaan Peserta Didik Baru SD dan SMP di Kota Yogyakarta
- E-RETRIBUSI PASAR**  
Informasi perolehan retribusi pasar ( real time ) di Kota Yogyakarta
- Monitoring Siswa**  
Layanan untuk mengkomunikasikan Perkembangan anak didik ke orang tua
- DODOLAN**  
Pasar Online/Marketplace dengan Pengguna yang terpercaya

### DATA DAN INFORMASI

- TEMPAT PENTING**  
Spot lokasi penting di Kota Yogyakarta
- PRODUK HUKUM**  
Produk huk di Kota Yogyakarta
- INFORMASI KEPENDUDUKAN**  
Informasi data kependudukan Kota Yogyakarta
- REALISASI ANGGARAN**  
Realisasi anggaran Organisasi Perangkat Daerah
- LOWONGAN PEKERJAAN**  
Informasi lowongan pekerjaan resmi dari Disnakertrans Kota Yogyakarta
- HARGA BAHAN POKOK**  
Informasi harga sembako terkini di Kota Yogyakarta
- KUALITAS LINGKUNGAN HIDUP**  
Informasi kualitas lingkungan hidup
- PENDAPATAN DAERAH**  
Informasi pendapatan daerah Kota Yogyakarta
- EVENT WISATA**  
Info acara wisata di Kota Yogyakarta
- LELANG**  
Informasi lelang pekerjaan oleh BLP Kota Yogyakarta

### LAYANAN PEGAWAI :

- E-KINERJA**  
Penilaian Kinerja Pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta
- E-OFFICE**  
Layanan E-Office bagi pegawai
- PRESENSI**  
Sistem Informasi Presensi
- SIMPEG**  
Layanan Informasi Kepegawaian
- E-SAKIP**  
Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah
- EMAIL**  
Layanan surat elektronik mail.jogjakota.go.id

Twitter @pemkotyogya
Instagram @pemkotjogja
Facebook Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta

## MENU UTAMA

**MENU UTAMA | JOGJA SMART SERVICE ( JSS )**

[jss.jogjakota.go.id](http://jss.jogjakota.go.id)

## E-Government

**LAYANAN UPIK**

Sistem Informasi Manajemen Pengelolaan Keluhan, Pertanyaan, Informasi, maupun Usul atau Saran dari Masyarakat

**EMAIL JOGIKOTA**

Layanan email untuk Pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta

**LAYANAN MOBIL JENAZAH**

Aplikasi untuk mengelola permohonan pelayanan Mobil jenazah

**SIWARGA**

Aplikasi pelayanan masyarakat di kecamatan dan kelurahan

**SIMPELAPORAN**

Sistem Informasi Pelaporan Capaian Fisik dan Keuangan

**SIM PEMBERDAYAAN MASYARAKAT**

Sistem Informasi data pemberdayaan masyarakat Kota Yogyakarta

**SIRAPAT**

Sistem Informasi Peminjaman dan Pemakaian Ruang Rapat

## Pelayanan Publik

**AGENDA RAPAT**

Informasi agenda rapat seluruh OPD di Pemerintah Kota Yogyakarta

**DATA WAREHOUSE**

Dashboard Sistem Informasi untuk melihat perkembangan data keuangan, kependudukan, kepegawaian dsb

**LAYANAN UPIK**

UPIK merupakan fasilitas bagi masyarakat Untuk menyampaikan Keluhan Pertanyaan, Informasi, maupun Usul atau Saran.

**PEMESANAN MOBIL JENAZAH**

Pengajuan permohonan layanan mobil jenazah. (Khusus orang yang sudah meninggal)

**PENERIMAAN TAMU**

Informasi penerimaan kunjungan tamu, persyaratan kunjungan, jadwal kunjungan, serta lokasi penerimaan kunjungan kerja

Scan untuk install Aplikasi JSS

