



WALIKOTA YOGYAKARTA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

KEPUTUSAN WALIKOTA YOGYAKARTA

NOMOR 431 TAHUN 2018

TENTANG

PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
JOGJA *SMART SERVICE* DI PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

WALIKOTA YOGYAKARTA,

- Menimbang : a bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan berbasis elektronik kepada masyarakat serta mendukung pelaksanaan proses penyelenggaraan administrasi dan koordinasi penerapan *Jogja Smart Service* di Pemerintah Kota Yogyakarta, maka perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur *Jogja Smart Service*;
- b bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a di atas, perlu menetapkan Keputusan Walikota Yogyakarta tentang Standar Operasional Prosedur *Jogja Smart Service* di Pemerintah Kota Yogyakarta;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Yogyakarta;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
5. Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
6. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 15 Tahun 2015 tentang *e-Government*;

8. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN WALIKOTA TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENERAPAN JOGJA *SMART SERVICE* DI PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
- KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur Jogja *Smart Service* di Pemerintah Kota Yogyakarta yang terdiri dari :
1. SOP penanganan kedaruratan;
  2. SOP penanganan pengaduan;
  3. SOP pelayanan umum; dan
  4. SOP permohonan/permintaan data dan informasi.
- KEDUA : Mekanisme sebagaimana dimaksud Diktum KESATU sebagaimana tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran IV yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Walikota ini.
- KETIGA : Mekanisme ini merupakan tahapan pekerjaan dalam proses penyelenggaraan administrasi dan koordinasi pelaksanaan Jogja *Smart Service* di Pemerintah Kota Yogyakarta
- KEEMPAT : Setiap perangkat daerah/unit kerja wajib menindaklanjuti setiap permohonan layanan dari masyarakat sesuai dengan bidang tugasnya dengan berpedoman pada Standar Operasional Prosedur teknis masing-masing.
- KELIMA : Apabila dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU terdapat hal yang tidak sesuai, maka Kepala Daerah dapat melakukan intervensi.
- KEENAM : Keputusan Walikota ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.


Ditetapkan di Yogyakarta  
pada tanggal 15 Agustus 2018

WALIKOTA YOGYAKARTA,

ttd

HARYADI SUYUTI

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN WALIKOTA YOGYAKARTA  
 NOMOR : 431 TAHUN 2018  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
 JOGJA *SMART SERVICE* DI PEMERINTAH KOTA  
 YOGYAKARTA

 PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA	Nomor	:
	Tanggal Ditetapkan	:
Standar Operasional Prosedur : <b>PENANGANAN KEDARURATAN</b>	<b>Waktu Pelaksanaan :</b> 1. Petugas operator komunikasi menerima informasi/kejadian dan meneruskan ke petugas lapangan : 5 Menit 2. Petugas lapangan melaksanakan penanganan awal Maksimal 120 Menit	<b>Kualifikasi Pelaksana :</b> 1. Operator Komunikasi : Minimal DIII di Bidang Telekomunikasi 2. Pranata Pemadam Kebakaran : Minimal Diploma III di Bidangny Telah mengikuti pelatihan gada pratama/madya/utama (Bersertifikat) 3. Satpol PP : SLTA atau setingkat
Dasar Hukum : 1. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 15 Tahun 2015 tentang E-Government 2. Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 373 Tahun 2018 tentang Penerapan Jogja Smart Service		

Prosedur :

1. Masyarakat melapor melalui aplikasi Jogja Smart Service (JSS)

**A. Kegawatdaruratan :**

- 1) Petugas menerima laporan kegawatdaruratan.
- 2) Melakukan verifikasi laporan kegawatdaruratan.
- 3) Petugas melakukan konfirmasi pengambilan tugas setelah melakukan verifikasi.
- 4) Petugas menangani laporan kedaruratan.

**B. Penyelamatan :**

- 1) Petugas menerima laporan penyelamatan jiwa.
- 2) Melakukan verifikasi laporan penyelamatan jiwa.
- 3) Petugas melakukan konfirmasi pengambilan tugas setelah melakukan verifikasi.
- 4) Petugas menangani laporan penyelamatan jiwa.

**C. Kebakaran :**

- 1) Petugas terkait menerima laporan kejadian kebakaran.
- 2) Melakukan verifikasi laporan kejadian kebakaran.
- 3) Petugas melakukan konfirmasi pengambilan tugas setelah melakukan verifikasi.

4) Petugas menangani laporan kebakaran.

2. Laporan masuk ke Pejabat Struktural dan Petugas Lapangan

3. Perangkat Daerah/Unit Kerja melaksanakan penanganan kedaruratan sesuai dengan SOP teknis dan kewenangan masing-masing

4. Admin Perangkat Daerah/Unit Kerja memberikan progress report kepada admin pusat terkait pelaksanaan penanganan kedaruratan.

	Disahkan oleh : Walikota Yogyakarta  HARYADI SUYUTI	Revisi Tanggal
--	--	----------------

---

WALIKOTA YOGYAKARTA,

ttd

HARYADI SUYUTI

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN WALIKOTA YOGYAKARTA  
 NOMOR : 431 TAHUN 2018  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
 JOGJA *SMART SERVICE* DI PEMERINTAH KOTA  
 YOGYAKARTA



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

Standar Operasional Prosedur :  
**PENANGANAN PENGADUAN**

Nomor	:	
Tanggal Ditetapkan	:	
Waktu Pelaksanaan :		Kualifikasi Pelaksana :
1. Petugas menerima informasi pengaduan dan meneruskan ke admin Perangkat Daerah/Unit Kerja : 5 Menit		Pengelola Pengaduan : DIII di bidang Teknik Informasi/Teknik Komputer/Administrasi Perkantoran
2. Admin Perangkat Daerah/Unit Kerja melaksanakan verifikasi pengaduan Maksimal 120 Menit		

Dasar Hukum :

1. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 15 Tahun 2015 tentang E-Government
2. Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 373 Tahun 2018 tentang Penerapan Jogja Smart Service

Prosedur :

**1. Mekanisme pengaduan :**

A. Masyarakat melapor melalui JSS

B. Admin Perangkat Daerah/Unit Kerja menerima laporan masyarakat :

**1) Laporan diterima oleh Admin Perangkat Daerah/Unit Kerja :**

a. Laporan masuk ke Pejabat Struktural dan Petugas Teknis

b. Laporan ditindaklanjuti sesuai dengan Standar Operasional yang ada pada masing-masing Perangkat Daerah/Unit Kerja.

**2) Laporan ditolak oleh Admin Perangkat Daerah/Unit Kerja :**

a. Laporan masuk ke Admin Pusat

b. Admin Pusat menjawab laporan

c. Admin Pusat meneruskan laporan/aduan ke Admin Perangkat Daerah/Unit Kerja yang lebih tepat

C. Admin Perangkat Daerah/Unit Kerja memberikan progress report kepada admin pusat atas tindaklanjut penanganan pengaduan.

**2. Statistik :**

Petugas pada masing-masing Perangkat Daerah/Unit Kerja melakukan *up date* data berkaitan dengan laporan yang masuk.

**3. Pertanyaan :**

a. Admin Perangkat Daerah/Unit Kerja menerima pertanyaan dan saran

b. Admin Perangkat Daerah/Unit Kerja melakukan verifikasi pertanyaan dan saran, jika pertanyaan sesuai dengan tugas Perangkat

Daerah/Unit Kerja maka diterima, jika tidak maka ditolak

- c. Petugas terkait menjawab pertanyaan dan atau menerima saran
- d. Petugas membuat laporan atas pertanyaan dan saran yang diterima

Disahkan oleh :  
Walikota Yogyakarta

HARYADI SUYUTI

Revisi Tanggal

WALIKOTA YOGYAKARTA,

ttd

HARYADI SUYUTI



LAMPIRAN III : KEPUTUSAN WALIKOTA YOGYAKARTA  
 NOMOR : 431 TAHUN 2018  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
 JOGJA *SMART SERVICE* DI PEMERINTAH KOTA  
 YOGYAKARTA



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

	Nomor	:
	Tanggal Ditetapkan	:
Standar Operasional Prosedur : <b>PELAYANAN UMUM</b>	Waktu Pelaksanaan : 1. Petugas menerima permintaan layanan dan meneruskan ke admin Perangkat Daerah/Unit Kerja : 5 Menit  2. Admin Perangkat Daerah /Unit Kerja melaksanakan verifikasi pengaduan Maksimal 120 Menit	Kualifikasi Pelaksana : -
Dasar Hukum : 1. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 15 Tahun 2015 tentang E-Government  2. Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 373 Tahun 2018 tentang Penerapan Jogja Smart Service		
Prosedur : 1. Pengguna layanan masuk ke dalam aplikasi JSS		

2. Pengguna layanan memilih layanan yang disediakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta

**3. Permohonan masuk ke Petugas Perangkat Daerah/Unit Kerja :**

a. Permohonan diproses :

- Permohonan ditindaklanjuti oleh Pejabat berwenang

b. Permohonan ditolak

4. Admin Perangkat Daerah/Unit Kerja memberikan progres report tindaklanjut hasil pelayanan umum kepada masyarakat.

	Disahkan oleh : Walikota Yogyakarta  HARYADI SUYUTI	Revisi Tanggal
--	--	----------------

---

WALIKOTA YOGYAKARTA,

ttd

HARYADI SUYUTI

LAMPIRAN IV : KEPUTUSAN WALIKOTA YOGYAKARTA  
NOMOR : 431 TAHUN 2018  
TENTANG : PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
JOGJA *SMART SERVICE* DI PEMERINTAH KOTA  
YOGYAKARTA

---



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

	Nomor	:
	Tanggal Ditetapkan	:
Standar Operasional Prosedur : <b>PERMOHONAN/PERMINTAAN DATA DAN INFORMASI</b>	Waktu Pelaksanaan : Maksimal 120 Menit	Kualifikasi Pelaksana : -
Dasar Hukum : <ol style="list-style-type: none"><li>Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 15 Tahun 2015 tentang E-Government</li><li>Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 373 Tahun 2018 tentang Penerapan Jogja Smart Service</li></ol>		
Prosedur : <ol style="list-style-type: none"><li>Pengguna layanan masuk ke dalam aplikasi JSS</li></ol>		

2. Pengguna layanan memilih informasi/data yang dibutuhkan
3. Perangkat Daerah/Unit Kerja sesuai dengan tugas dan kewenangannya melakukan pembaharuan data minimal 1 (satu) minggu sekali.
4. Apabila Perangkat Daerah/Unit Kerja tidak melakukan pembaharuan data, maka Kepala Daerah dapat melakukan intervensi.
5. Admin Perangkat Daerah/Unit Kerja memberikan progres report hasil pembaharuan data.

Disahkan oleh :  
Walikota Yogyakarta

HARYADI SUYUTI

Revisi Tanggal

WALIKOTA YOGYAKARTA,

ttd

HARYADI SUYUTI

