

ABSTRACT

This final paper aims to describe the profile of Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian and Jogja Smart Service application that is implemented by Pemerintah Kota Yogyakarta as an electronic government application. The method of collecting data is field study and library study method through internship program from January, 7th until March, 15th, 2019 in Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian and interviewing the staff of Public Communication Division, The Head of Statistic Division, and The Head of Software Sub Division, and reading several online journals, books, articles, Mayor Regulation and Law Regulation. The data obtained are grouped based on the objective and presented in details using English supported with figures. Based on the result of the observation and literature studies conducted by the writer, the results shows that Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian is an institution that has a role in the field of communication, information and technology which is directly related to public service access and complaint. To meet the public expectations regarding to the accessible service, Pemerintah Kota Yogyakarta through Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian implement electronic government as one of online service and complaint system. After completing the system, Pemerintah Kota Yogyakarta launched an android application as the transformation of electronic government. The function of this application is providing the convenience to Jogja residents, non Jogja residents, and the employees, so they can access the online service and file complaint through one link. In addition, this application can reduce unnecessary mobility in requesting the service.

**Keywords: Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian, Electronic Government
Jogja Smart Service, Online Service**

INTISARI

Tugas akhir ini bertujuan untuk membahas profil Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta dan aplikasi Jogja Smart Service yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta sebagai aplikasi *electronic government*. Metode pengumpulan data yang penulis lakukan adalah dengan observasi dan studi pustaka melalui program magang dari 7 Januari 2019 hingga 15 Maret 2019 di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian dan melakukan wawancara dengan staff bagian Komunikasi Publik, kepala Bagian Statistik, kepala Seksi Perangkat Lunak, dan membaca beberapa jurnal online, buku, artikel, dan Peraturan Walikota dan peraturan Undang-undang. Data yang didapatkan dikelompokkan sesuai tujuan penelitian dan disajikan secara detail dalam deskripsi menggunakan Bahasa Inggris dengan dukungan gambar. Berdasarkan hasil observasi dan studi pustaka yang dilakukan oleh penulis, hasil penelitian menunjukkan apabila Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian adalah instansi yang berperan dalam bidang komunikasi, informasi dan teknologi yang berkaitan langsung dengan akses layanan dan keluhan publik. Untuk memenuhi ekspektasi masyarakat mengenai akses layanan yang mudah dijangkau, Pemerintah Kota Yogyakarta melalui Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian menerapkan *electronic government* sebagai salah satu cara untuk sistem layanan dan keluhan secara online. Setelah dilakukan penyempurnaan terhadap sistem tersebut, Pemerintah Kota Yogyakarta meluncurkan sebuah aplikasi android dari transformasi *electronic government*, yaitu aplikasi android Jogja Smart Service. Fungsi dari aplikasi ini yaitu memberikan kemudahan kepada masyarakat Jogja, masyarakat luar Jogja dan pegawai agar dapat mengakses layanan dan keluhan secara online menggunakan menggunakan satu pintu. Selain itu, dengan beberapa menu yang tersedia, aplikasi ini mengurangi mobilitas dalam mengajukan permohonan.

Kata kunci: Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian, *Electronic Government*, Jogja Smart Service, Layanan Online