

superapp.pekanbaru.go.id

Super App Pekanbaru

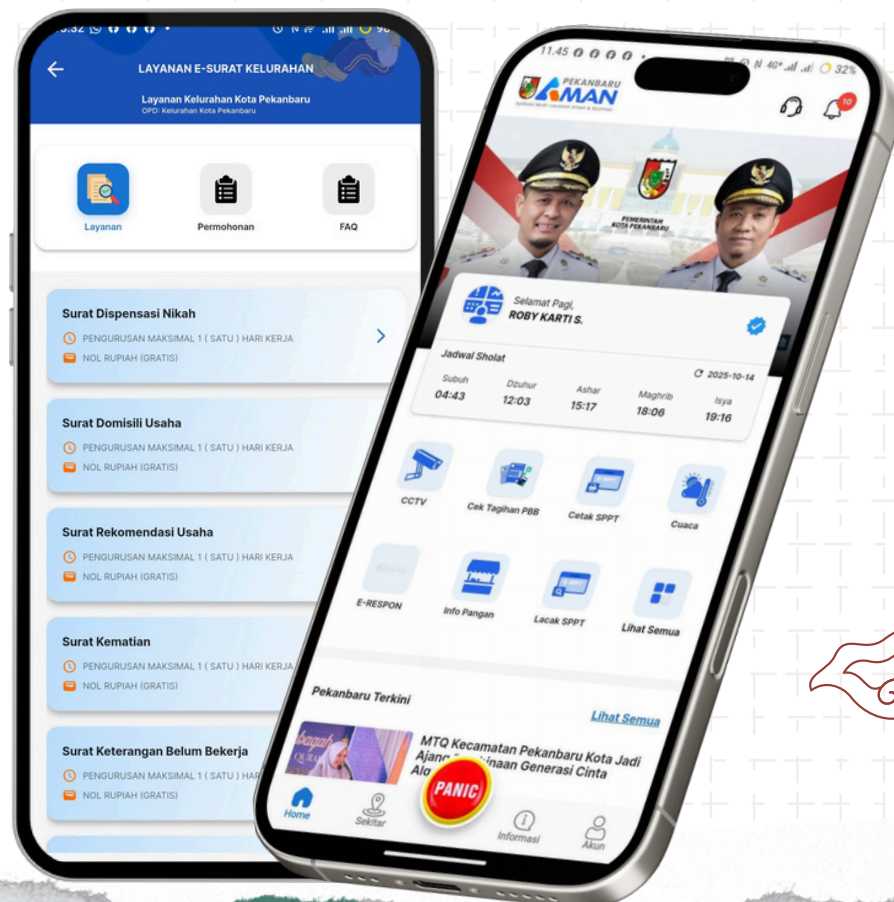
Akses berbagai layanan informasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga Pekanbaru dalam satu aplikasi.

GET IT ON
Google Play

Download on the
App Store



PANDUAN TEKNIS PENGUNAAN APLIKASI SUPERAPP PEKANBARU AMAN



DAFTAR ISI

01

I. Pendahuluan

A. Deskripsi Umum Aplikasi

B. Perangkat Keras dan Perangkat Lunak

C. Sumber Daya Manusia

D. Akses Aplikasi

II. Petunjuk Teknis

A. Login Pengguna

1. Halaman Pendaftaran Akun

2. Halaman Login

B. Fitur Menu Home (Halaman Beranda)

1. Fitur Jadwal Sholat

2. Fitur Menu Layanan

2.1. Layanan E-Respon

2.2. Layanan E-surat

2.2.1 Surat Domisili Usaha

2.2.2 Surat Rekomendasi Usaha

2.2.3 Surat Kematian

2.2.4 Surat Keterangan Belum Bekerja

2.2.5 Surat Domisili Tempat Tinggal

2.2.6 Surat Nikah N1

2.2.7 Surat Dispensasi Nikah

DAFTAR ISI

2.4 Layanan Cek Tagihan PBB

2.5 Layanan Kependudukan (Disdukcapil)

2.5.1 Pencatatan Kematian di Wilayah NKRI

2.5.2 Pencatatan Kelahiran WNI

2.5.3 Penerbitan KK Baru

2.5.4 Penerbitan KK Karena Hilang/Rusak

2.5.5 Pengajuan E-KTP

2.7 Fitur Info Pangan

2.8 Fitur Smart Tourism

2.9 Fitur CCTV

2.10 Fitur Cuaca

3. Fitur Berita Terkini

C. Fitur Menu Sekitar

D. Fitur Tombol Panic

E. Fitur Menu Informasi

F. Fitur Menu Akun



PENDAHULUAN

03

DESKRIPSI UMUM APLIKASI



Superapp Pekanbaru Aman merupakan sebuah aplikasi multi-layanan digital yang dirancang untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan bagi seluruh Pengguna Kota Pekanbaru dalam mengakses berbagai bentuk pelayanan publik secara daring. Aplikasi ini bertindak sebagai platform terintegrasi yang menyatukan seluruh layanan publik online yang sebelumnya tersebar di berbagai sistem dan aplikasi milik masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Dengan hadirnya Superapp ini, Pengguna tidak perlu lagi mengunduh atau mengakses berbagai aplikasi yang berbeda untuk setiap jenis layanan, karena seluruh pelayanan publik tersebut telah dikonsolidasikan ke dalam satu aplikasi yang komprehensif dan user-friendly.

Tujuan utama dari integrasi ini adalah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses terhadap layanan pemerintah, sekaligus mengurangi kebingungan serta beban administratif yang kerap dirasakan Pengguna akibat banyaknya platform yang berbeda. Pengguna kini cukup menggunakan satu akun dan satu aplikasi untuk mengurus berbagai keperluan, seperti administrasi kependudukan, perizinan, pengaduan, informasi publik, dan layanan darurat, kapan saja dan di mana saja.

Salah satu fitur unggulan dari Superapp Pekanbaru Aman adalah fitur "panic button", yaitu sebuah tombol darurat yang memungkinkan warga Pekanbaru untuk segera meminta bantuan dalam situasi genting, seperti kecelakaan, tindak kriminal, kebakaran, atau kondisi darurat lainnya. Fitur ini dapat diakses dengan sangat mudah melalui smartphone, hanya dengan satu kali tekan. Saat tombol darurat ini diaktifkan, sistem akan secara otomatis mengirimkan lokasi pengguna dan permintaan bantuan ke pihak berwenang atau instansi terkait agar tindakan cepat dapat segera dilakukan.





PENDAHULUAN

04

PERANGKAT

Superapp dapat diakses melalui browser atau menginstall aplikasinya. Adapun perangkat keras dan perangkat lunak yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

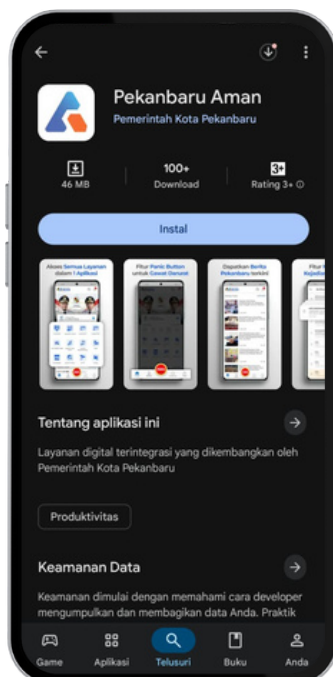
- a) Perangkat Seluler/Smartphone dengan Sistem Operasi Android
- b) Minimal Android versi 8 (Oreo)
- c) Koneksi Internet yang stabil (Wifi atau data seluler)
- d) Memori penyimpanan yang cukup untuk menginstall aplikasi

SUMBER DAYA MANUSIA

Pengguna aplikasi ini adalah seluruh masyarakat kota Pekanbaru yang ingin mengakses layanan publik secara digital

CARA AKSES APLIKASI

Pengguna dapat mengakses aplikasi SuperApp Pekanbaru Aman ini dengan cara mendownload aplikasi melalui playstore.





AKSES APLIKASI

DAFTAR AKUN BARU

Untuk menggunakan aplikasi SuperApp Pekanbaru Aman, pengguna harus Login terlebih dahulu menggunakan e-mail dan password yang sudah didaftarkan. Jika belum terdaftar, pengguna wajib daftar terlebih dahulu dengan menekan tulisan **"Daftar Akun"** yang berwarna biru di paling bawah.

← Verifikasi KTP

Nama Lengkap (sesuai KTP)

Nomor Induk Kependudukan (NIK) 0/16

Nomor Kartu Keluarga (No KK) 0/16

Tanggal Lahir

Jenis Kelamin

Agama

Tempat Lahir

VERIFIKASI

PEKANBARU
AMAN
Aplikasi Multi-Layanan Aman & Nyaman

Login Form.

Email

Password

LOGIN

Lupa Password

Belum punya akun? [Daftar Akun](#)

VERIFIKASI KTP

Sebelum daftar, pengguna diminta untuk verifikasi KTP terlebih dahulu, agar admin dapat mengecek apakah pengguna adalah warga masyarakat kota Pekanbaru atau bukan. Di halaman ini pengguna diminta untuk mengisi data data pribadi sesuai KTP. Setelah data selesai diisi semua, tombol verifikasi akan berubah menjadi warna biru . Tekan tombol verifikasi tersebut

VERIFIKASI DATA



Halaman Verifikasi Data digunakan untuk memastikan kesesuaian dan keabsahan identitas pengguna dengan data kependudukan yang tercatat pada sistem Dukcapil. Proses ini bertujuan agar akun pengguna dapat terverifikasi secara resmi dan aman digunakan dalam seluruh layanan Super App Pekanbaru Aman.

Pada halaman ini, pengguna akan melihat pemberitahuan **"NIK Butuh Verifikasi"** di bagian atas layar. Pemberitahuan ini menandakan bahwa data NIK, nama, dan nomor Kartu Keluarga pengguna perlu dilakukan proses validasi.

Di bawah pemberitahuan tersebut, tersedia tiga kolom unggahan yang harus diisi oleh pengguna, yaitu:

1. Foto Wajah

Kolom ini digunakan untuk mengunggah foto wajah pengguna secara jelas dan terbaru.

- Ketuk area bertanda "Upload Foto Wajah" untuk membuka kamera atau memilih foto dari galeri.
- Pastikan wajah terlihat jelas, tidak buram, tidak menggunakan masker, dan latar belakang cukup terang.

2. Foto KTP

Kolom ini digunakan untuk mengunggah foto Kartu Tanda Penduduk (KTP) milik pengguna.

- Tekan tombol "Upload KTP" untuk mengambil foto langsung atau memilih dari galeri.
- Pastikan foto KTP tampak penuh, tidak terpotong, dan teks dapat dibaca dengan jelas.
- Foto KTP diperlukan untuk mencocokkan NIK serta nama dengan data Dukcapil.

3. Foto Kartu Keluarga (KK)

Kolom ini digunakan untuk mengunggah foto Kartu Keluarga (KK).

- Tekan area "Upload Kartu Keluarga" untuk menambahkan file foto KK.
- Pastikan seluruh bagian dokumen terlihat jelas, terutama kolom nama dan NIK kepala keluarga.
- Data KK akan digunakan untuk memverifikasi hubungan keluarga dan memastikan keabsahan data kependudukan.

4. Tombol "Submit"

Setelah ketiga foto berhasil diunggah, pengguna dapat menekan tombol "Submit" di bagian bawah halaman untuk mengirimkan data verifikasi.

- Sistem akan memproses unggahan dalam beberapa saat.
- Jika data berhasil diverifikasi, status akun pengguna akan berubah menjadi "Terverifikasi" dan seluruh layanan aplikasi dapat digunakan tanpa batasan.

Catatan Tambahan

- Pastikan koneksi internet stabil saat melakukan proses unggah.
- Jika verifikasi gagal, pengguna dapat mencoba ulang dengan foto yang lebih jelas atau menghubungi pusat bantuan aplikasi.



INFORMASI PROFIL



Informasi Profil

1. Data Alamat

Pilih Kecamatan ▼

Pilih Kelurahan ▼

RT 0/2 RW 0/2

Alamat Lengkap

2. Data Akun

Email

No Handphone

Username

Password

Halaman Informasi Profil berfungsi untuk melengkapi data pribadi pengguna, agar informasi yang tercatat pada sistem sesuai dengan data kependudukan serta dapat digunakan untuk mengakses seluruh fitur layanan publik yang tersedia di aplikasi Super App Pekanbaru Aman.

Pada halaman ini, pengguna diminta untuk mengisi dua kelompok data utama, yaitu Data Alamat dan Data Akun.

1. Data Alamat

Bagian ini digunakan untuk mengisi informasi domisili pengguna secara lengkap sesuai dengan dokumen kependudukan (KTP/KK).

Kolom yang harus diisi meliputi:

- **Pilih Kecamatan.** Pengguna dapat memilih nama kecamatan domisili dengan menekan menu dropdown (Tanda panah kebawah). Daftar kecamatan yang muncul disesuaikan dengan wilayah administratif Kota Pekanbaru.
- **Pilih Kelurahan.** Setelah memilih kecamatan, sistem akan menampilkan daftar kelurahan yang berada di kecamatan tersebut. Pilih salah satu kelurahan sesuai alamat pengguna.
- **RT dan RW.** Isikan nomor RT dan RW tempat tinggal sesuai dengan yang tertera di KTP atau KK. Kolom ini hanya dapat diisi dengan dua digit angka.
- **Alamat Lengkap.** Masukkan alamat lengkap pengguna, mencakup nama jalan, nomor rumah, blok, atau keterangan tambahan lain yang memudahkan sistem dalam mendeteksi lokasi domisili secara akurat.





INFORMASI PROFIL

← Informasi Profil

RT RW

0/2 0/2

Alamat Lengkap

2. Data Akun

Email

No Handphone

Username

Password

Konfirmasi Password

DAFTAR

2. Data Akun

Bagian ini berisi informasi yang digunakan untuk keperluan login dan autentikasi akun di aplikasi.

Kolom yang harus diisi antara lain:

- **Email** : Masukkan alamat email aktif yang akan digunakan untuk menerima notifikasi, verifikasi, dan informasi terkait akun.
- **Nomor Handphone** : Isikan nomor handphone yang valid dan aktif. Nomor ini akan digunakan untuk keperluan verifikasi OTP dan komunikasi pengguna dengan layanan.
- **Username** : Buat nama pengguna (username) yang unik dan mudah diingat. Username digunakan saat login ke aplikasi.
- **Password** : Tentukan kata sandi (password) dengan kombinasi huruf, angka, dan simbol untuk meningkatkan keamanan akun. Pengguna dapat melihat atau menyembunyikan isi password dengan menekan ikon mata di sisi kanan kolom.
- **Konfirmasi Password** : Ulangi penulisan password yang sama untuk memastikan tidak ada kesalahan ketik.

3. Tombol "Daftar"

Setelah seluruh kolom diisi dengan benar, tekan tombol "**DAFTAR**" di bagian bawah halaman untuk menyimpan dan mengirim data profil pengguna.

Catatan Tambahan

- Pastikan semua data yang diisi sesuai dengan dokumen resmi kependudukan.
- Gunakan email dan nomor handphone yang aktif untuk keperluan verifikasi akun.
- Demi keamanan, jangan membagikan password kepada pihak lain.
- Jika terjadi kendala pada saat pendaftaran, pengguna dapat menghubungi helpdesk melalui menu Pusat Bantuan di aplikasi.



VERIFIKASI OTP

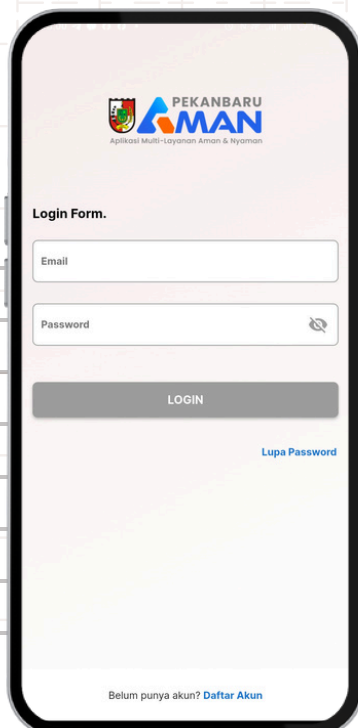
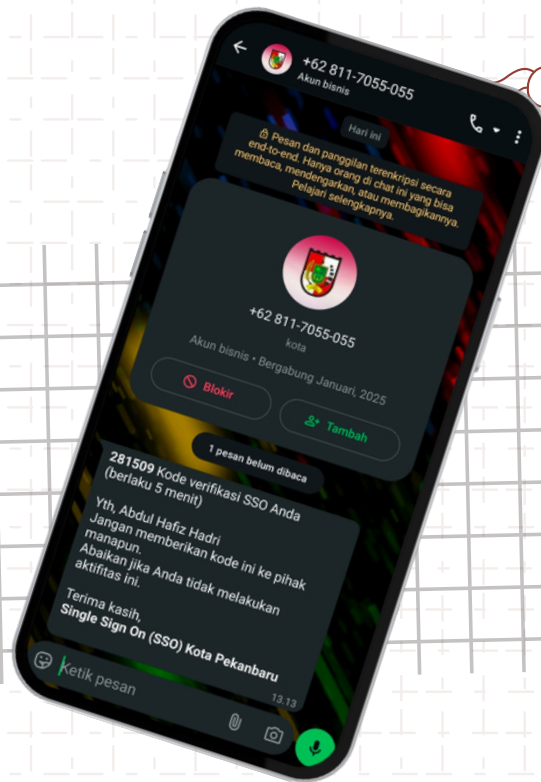


OTP WHATSAPP

Setelah pengguna menekan tombol “Daftar” pada halaman Informasi Profil, sistem akan secara otomatis mengirimkan kode OTP ke nomor WhatsApp yang telah terdaftar sebelumnya. Jika kode tidak diterima dalam waktu lebih dari 1 menit, pastikan koneksi internet stabil atau coba ulang pengiriman OTP. Jangan pernah membagikan kode OTP kepada siapapun, termasuk pihak yang mengatasnamakan instansi pemerintah.

LANGKAH VERIFIKASI OTP

- Buka pesan WhatsApp dari SSO Kota Pekanbaru.
- Catat atau salin 6 digit kode OTP yang tertera.
- Kembali ke halaman aplikasi Super App Pekanbaru Aman.
- Masukkan kode OTP ke dalam kolom yang tersedia.
- Tunggu hingga sistem melakukan verifikasi otomatis.



MENU LOGIN

Setelah berhasil verifikasi OTP, pengguna akan diarahkan untuk login menggunakan email dan password yang sudah didaftarkan sebelumnya. Tekan tombol “LOGIN” untuk masuk ke aplikasi, atau “Lupa Password” jika pengguna lupa password yang telah didaftarkan sebelumnya.



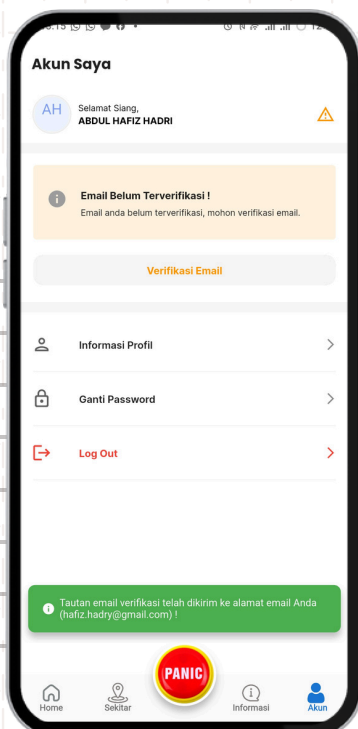
LOGIN PERTAMA

Setelah berhasil login, pertama sekali pengguna akan diarahkan untuk menetapkan lokasi domisilinya sesuai alamat yang telah didaftarkan pada informasi profil. Jika lokasi sudah sesuai, tekan tombol "Simpan Lokasi" dibagian bawah halaman. Jika data sudah tersimpan maka sistem akan memunculkan notifikasi seperti ini :

✓ Berhasil mengubah lokasi rumah !

Setelah berhasil menetapkan lokasi rumah, pengguna langsung memasuki halaman utama, yaitu halaman Home (beranda). Akan tetapi, ada tanda warning di sebelah kanan nama pengguna. ini merupakan tanda bahwa ada data yang belum dilengkapi.

Pengguna bisa langsung saja ke halaman akun dengan mengetuk icon akun di sudut kanan bawah. kemudian akan tampil seperti gambar dibawah ini :

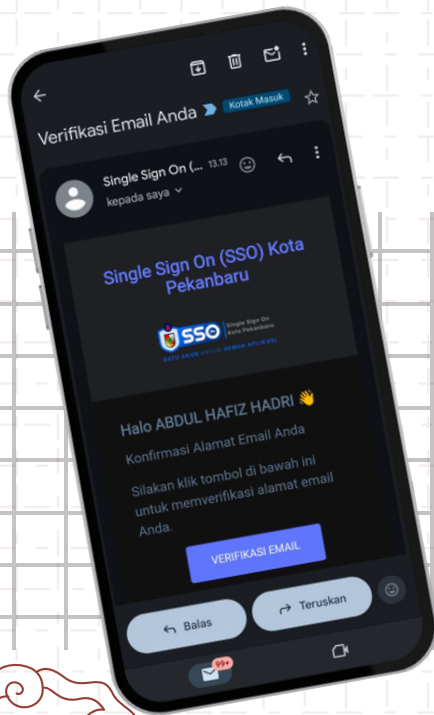


VERIFIKASI EMAIL

Pada Halaman akun, pengguna diminta untuk memverifikasi email terlebih dahulu agar akunnya dapat digunakan untuk mengakses seluruh fitur layanan publik yang tersedia di aplikasi Super App Pekanbaru Aman. Pada halaman ini, sistem akan menampilkan status bahwa email pengguna belum terverifikasi, dengan pesan peringatan "Email Belum Terverifikasi! Mohon verifikasi email Anda."

- Tekan Tombol Verifikasi Email berwarna oranye untuk mengirim tautan verifikasi ke alamat email yang telah didaftarkan.
- Setelah tombol ditekan, akan muncul pesan konfirmasi bahwa tautan verifikasi telah dikirim

i Tautan email verifikasi telah dikirim ke alamat email Anda (hafiz.hadry@gmail.com) !



LANGKAH LANGKAH VERIFIKASI EMAIL

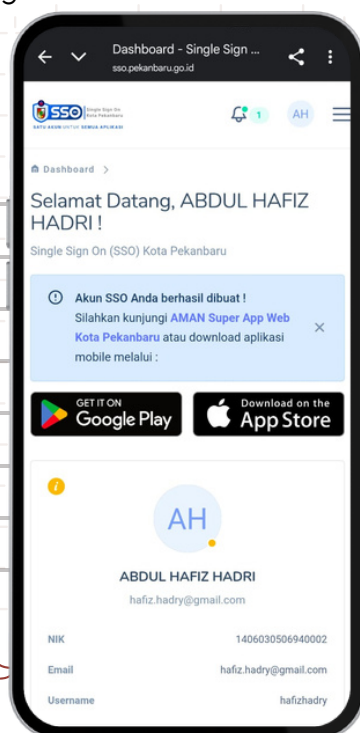
- Buka aplikasi Super App Pekanbaru Aman dan tekan tombol Verifikasi Email.
- Periksa kotak masuk email yang digunakan saat pendaftaran.
- Temukan pesan dari Single Sign On (SSO) Kota Pekanbaru) dengan subjek "Verifikasi Email Anda."
- Buka email tersebut dan klik tombol VERIFIKASI EMAIL.
- Setelah tautan berhasil dibuka, sistem akan menampilkan notifikasi bahwa email Anda telah berhasil diverifikasi.
- Kembali ke aplikasi, lalu refresh halaman "Akun Saya." Status akan berubah menjadi Email Terverifikasi ✓.
- Kemudian pengguna

CATATAN PENTING

- Pastikan alamat email yang digunakan aktif dan dapat menerima pesan.
- Jika email tidak ditemukan di Inbox, periksa folder Spam atau Promosi.
- Tautan verifikasi hanya berlaku dalam waktu tertentu (biasanya 5-10 menit).
- Jika tautan kadaluarsa, pengguna dapat menekan ulang tombol Verifikasi Email di aplikasi untuk meminta tautan baru.
- Email resmi hanya dikirim oleh sistem SSO Kota Pekanbaru; hindari membuka tautan dari pengirim yang mencurigakan.



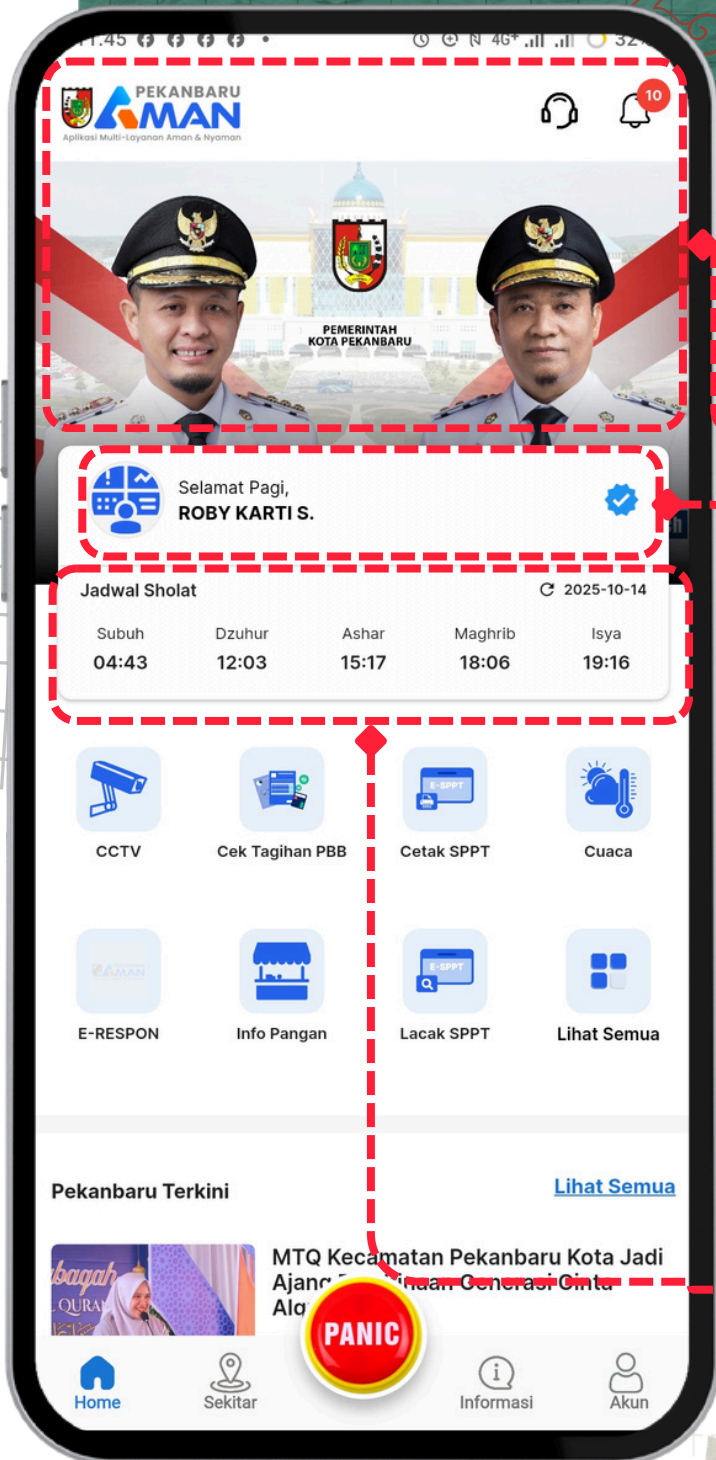
Kemudian pengguna juga akan menerima Email konfirmasi SELAMAT DATANG yang berarti Akunnya sudah siap digunakan





MENU HOME (BERANDA)

12



Halaman Home (Beranda) merupakan tampilan utama setelah pengguna berhasil melakukan proses verifikasi dan login ke aplikasi Super App Pekanbaru Aman.

Halaman ini menampilkan berbagai informasi penting dan akses cepat (shortcut) ke layanan publik Pemerintah Kota Pekanbaru secara digital, terpadu, dan aman.

1. HEADER APLIKASI

Pada bagian atas layar, terdapat logo Pekanbaru Aman dengan tagline “Aplikasi Multi-Layanan Aman & Nyaman”, disertai foto Wali Kota dan Wakil Wali Kota Pekanbaru sebagai simbol identitas resmi Pemerintah Kota Pekanbaru.

Di sisi kanan atas terdapat ikon:

- Notifikasi – untuk melihat pemberitahuan sistem atau pengumuman layanan.
- Pusat Bantuan / Layanan Pengguna – untuk mengakses fitur bantuan pengguna.

2. PROFIL PENGGUNA

Menampilkan salam pribadi dan identitas pengguna yang telah login:

- Nama Pengguna: ditampilkan dengan huruf kapital (contoh: ABDUL HAFIZ HADRI).
- Status Verifikasi: ditandai dengan ikon centang biru (✓) sebagai tanda bahwa akun telah diverifikasi.

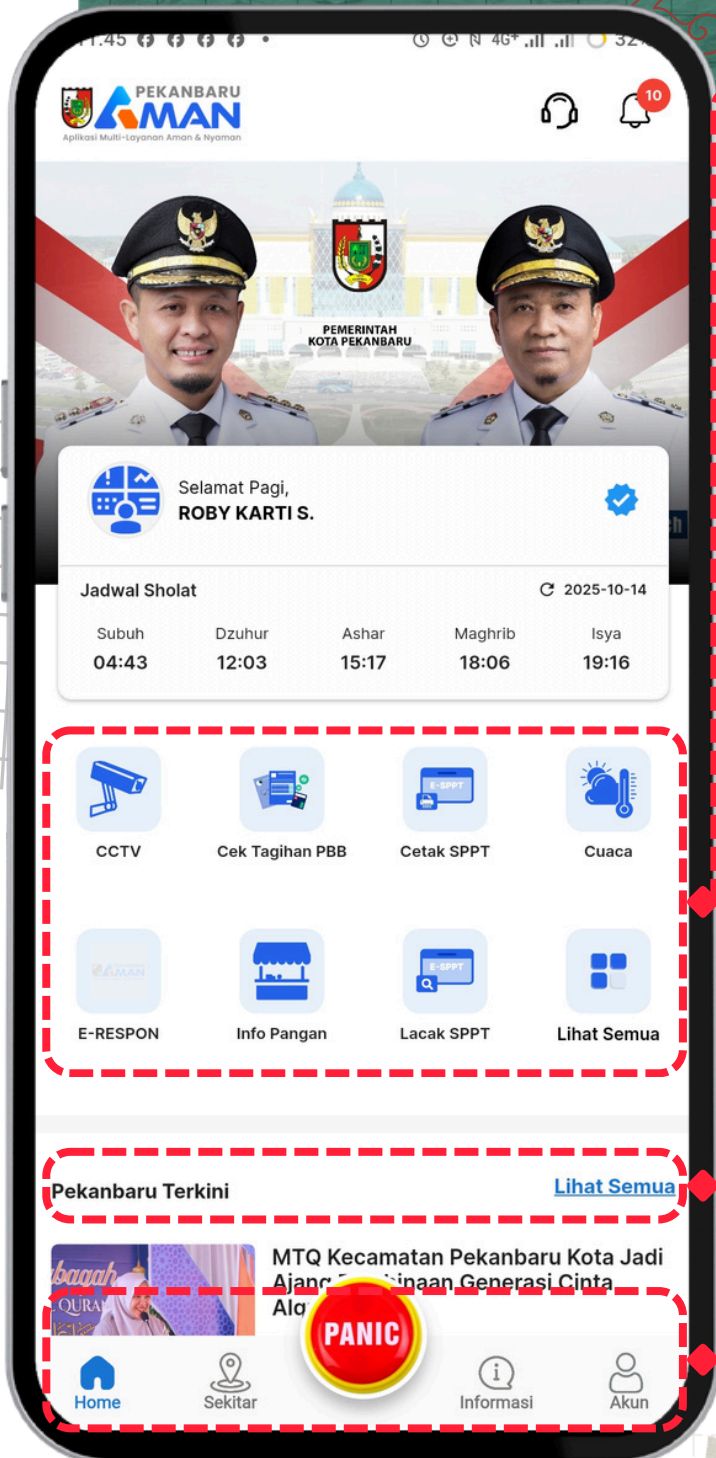
3. JADWAL SHOLAT

Di bagian ini pengguna dapat melihat jadwal Sholat ter-update di area Kota Pekanbaru. Tanggal di sisi kanan menunjukkan waktu terkini berdasarkan sinkronisasi sistem



MENU HOME (BERANDA)

13



4. FITUR LAYANAN

pada bagian ini terdapat berbagai macam menu layanan yang bisa diakses oleh pengguna aplikasi SuperApp Pekanbaru Aman. diantaranya menu CCTV, Cek Tagihan PBB, Cetak SPPT, Lacak SPPT, Cuaca, E-Respon, Info Pangan, Layanan E-Surat, Layanan Kependudukan, dan Layanan Satu Pintu. Pengguna dapat mengetuk tombol Lihat Semua untuk melihat semua Layanan yang ada pada aplikasi SuperApp Pekanbaru Aman. Pengguna bisa langsung memilih layanan yang ingin diakses.

5. PEKANBARU TERKINI

Dibagian bawah, terdapat fitur Pekanbaru Terkini yang merupakan berita ter-update yang sedang terjadi di Kota Pekanbaru. Pengguna bisa langsung mengetuk pada foto atau judul berita untuk membaca berita yang diinginkan. tampilannya dapat dilihat pada gambar dibawah.

6. MENU NAVIGASI BAWAH

Navigasi utama aplikasi ditampilkan dalam bentuk tab bar di bagian bawah layar yang terdiri dari lima ikon utama, yaitu :

Home : Mengarahkan pengguna ke beranda utama aplikasi.

Sekitar : Menampilkan informasi layanan publik, fasilitas umum, dan titik penting di sekitar lokasi pengguna.

Tombol Panic berfungsi sebagai fitur darurat (Emergency Button). Ketika tombol ini ditekan, sistem akan menghubungkan pengguna dengan layanan darurat terdekat.

Informasi : Berisi pengumuman, dan informasi terkini dari Pemerintah Kota Pekanbaru.

Akun : Menampilkan profil pengguna, status verifikasi, dan pengaturan akun pribadi.



FITUR LAYANAN E-RESPON

14



CCTV



Cek Tagihan PBB



Cetak SPPT



Cuaca



E-RESPON



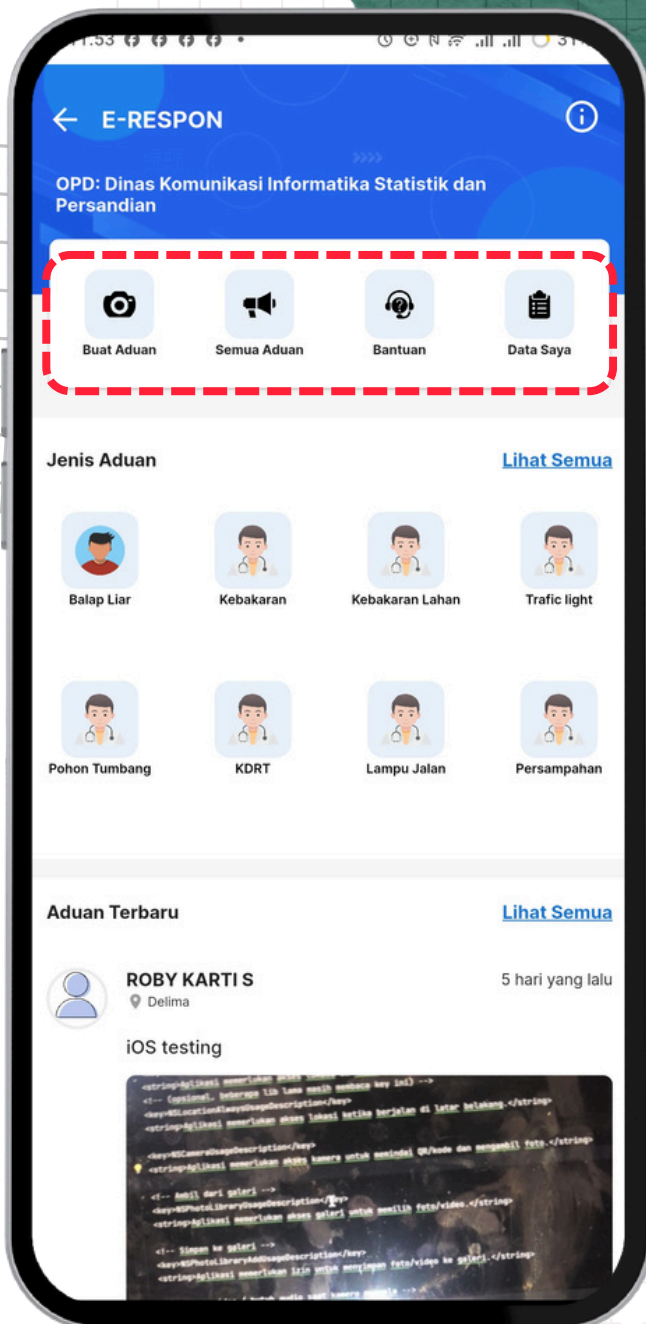
Info Pangan



Lacak SPPT



Lihat Semua



Menu E-Respon merupakan layanan pengaduan masyarakat berbasis digital yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru.

Melalui fitur ini, warga dapat melaporkan berbagai kejadian atau permasalahan publik secara cepat dan terintegrasi, tanpa perlu datang langsung ke kantor pemerintahan.

Fitur ini mendukung implementasi SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan publik responsif.

FUNGSI TOMBOL FITUR E-RESPON

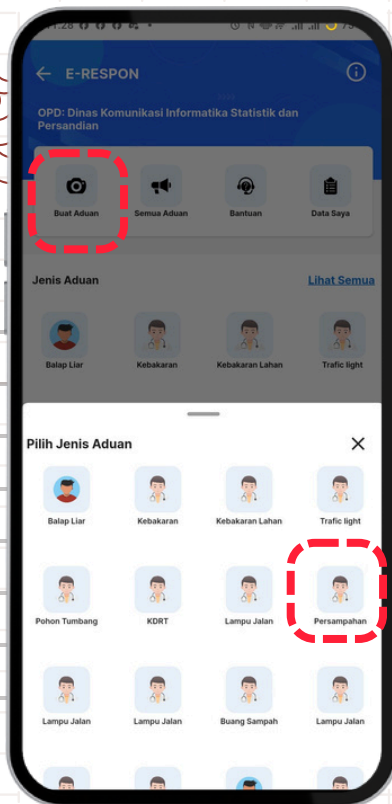
 **Buat Aduan** Untuk membuat laporan baru dengan mengisi jenis aduan, deskripsi kejadian, dan melampirkan foto pendukung.

 **Semua Aduan** Menampilkan daftar seluruh aduan masyarakat yang telah dikirim dan status tindak lanjutnya.

 **Bantuan** Berisi panduan cara menggunakan fitur pengaduan, termasuk jenis laporan yang dapat diterima oleh sistem.

 **Data Saya** Menampilkan daftar aduan yang telah dikirim oleh pengguna beserta status penyelesaiannya (misalnya: Diproses, Selesai, atau Ditolak).

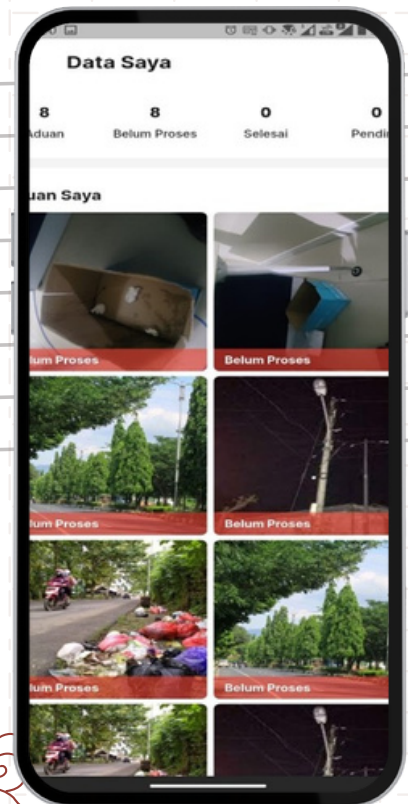
FITUR LAYANAN E-RESPON



1



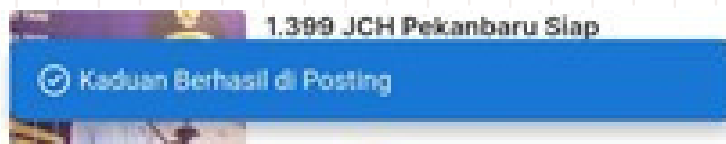
2



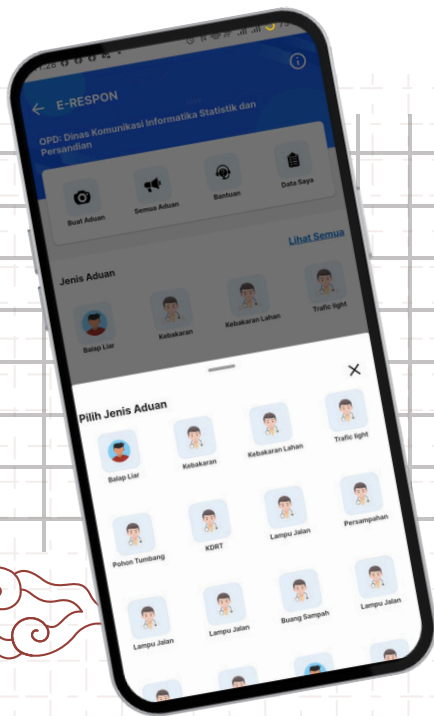
3

LANGKAH-LANGKAH MEMBUAT ADUAN

- Pilih menu E-Respon dari halaman utama aplikasi.
- Tekan tombol Buat Aduan.(Lihat gambar 1)
- Pilih kategori aduan sesuai jenis kejadian (misalnya Persampahan). (Lihat gambar 1)
- Isi deskripsi singkat mengenai kejadian yang dilaporkan.(Lihat gambar 2)
- Lampirkan foto atau video bukti bila memungkinkan.(Lihat gambar 2)
- Tekan tombol Kirim Aduan. Jika aduan telah terposting, maka akan muncul notifikasi sebagai berikut :



- Laporan akan diteruskan secara otomatis ke OPD terkait sesuai kategori aduan.
- Pengguna dapat memantau status penanganan melalui menu Data Saya, tampilannya dapat dilihat pada gambar ke 3



MENU SEMUA ADUAN

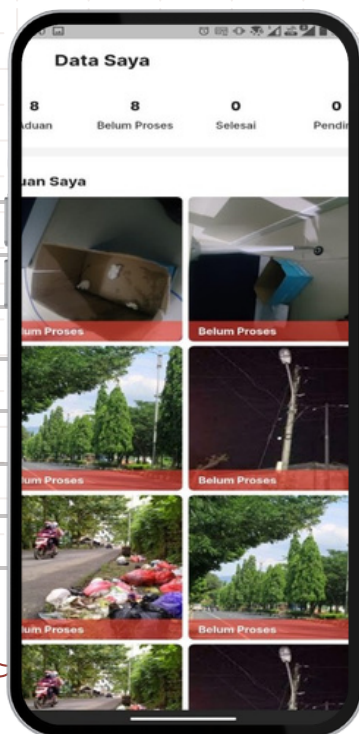
- Pilih menu E-Respon dari halaman utama aplikasi.
- Tekan tombol Buat Aduan.
- Pilih kategori aduan sesuai jenis kejadian (misalnya Kebakaran).
- Isi deskripsi singkat mengenai kejadian yang dilaporkan.
- Lampirkan foto atau video bukti bila memungkinkan.
- Tekan tombol Kirim Aduan.
- Laporan akan diteruskan secara otomatis ke OPD terkait sesuai kategori aduan.
- Pengguna dapat memantau status penanganan melalui menu Data Saya.

MENU BANTUAN

Setelah konfigurasi selesai, aplikasi akan:

- Menjalankan panggilan ke nomor darurat 112.
- Menampilkan status: Calling... dengan indikator sinyal hijau.

Call Center 112 akan menerima laporan pengguna dan meneruskan ke instansi terkait (Dinas Damkar, Dinkes, BPBD, Satpol PP, dll).



MENU DATA SAYA

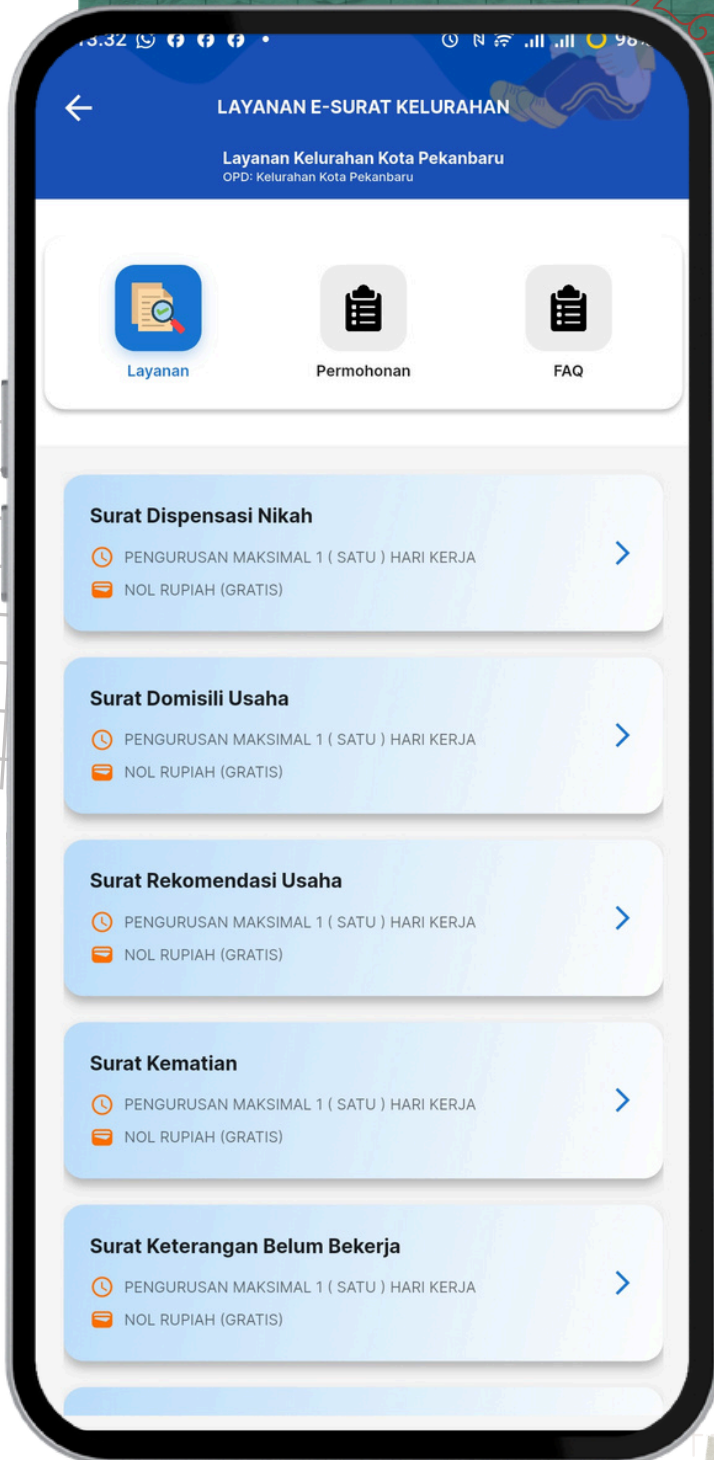
Saat panggilan berlangsung, pengguna dapat berbicara langsung dengan operator.

Setelah selesai, sistem menampilkan pesan: "Panggilan Berakhir - Panggilan dan koneksi Anda telah berakhir."

Tombol "END CALL" berwarna merah digunakan untuk mengakhiri panggilan secara manual.



LAYANAN E-SURAT



Halaman Layanan E-Surat Kelurahan ini menampilkan daftar jenis surat yang dapat diajukan secara digital oleh masyarakat melalui aplikasi Super App Pekanbaru Aman.

Fitur ini memudahkan masyarakat untuk mengurus berbagai administrasi kelurahan tanpa perlu datang langsung ke kantor, cukup melalui ponsel dengan sistem yang cepat, transparan, dan gratis. Ada 3 Tab Menu yang bisa diakses pengguna pada halaman ini, yaitu :

1. Menu Layanan
2. Menu Permohonan
3. FAQ

Tab Menu akan tampak berwarna biru sebagai tanda sedang aktif.

1. TOMBOL MENU LAYANAN

Pada halaman ini, pengguna dapat melihat daftar layanan surat yang dapat diajukan melalui aplikasi SuperApp Pekanbaru Aman. Diantaranya yaitu :

1. Surat Dispensasi Nikah
2. Surat Domisili Usaha
3. Surat Rekomendasi Usaha
4. Surat Kematian
5. Surat Keterangan Belum Bekerja
6. Surat Domisili Tempat Tinggal
7. Surat Nikah N1

Cara Mengajukan Surat

1. Buka menu E-Surat Kelurahan pada aplikasi.
2. Pilih tab Layanan.
3. Pilih jenis surat yang ingin diajukan (misalnya: Surat Domisili Tempat Tinggal).
4. Klik ikon > di sisi kanan untuk membuka persyaratan dan formulir pengajuan.
5. Lengkapi semua kolom data dan unggah dokumen pendukung sesuai ketentuan.
6. Tekan tombol Kirim Permohonan untuk mengajukan.
7. Proses permohonan dapat dipantau melalui tab Permohonan.

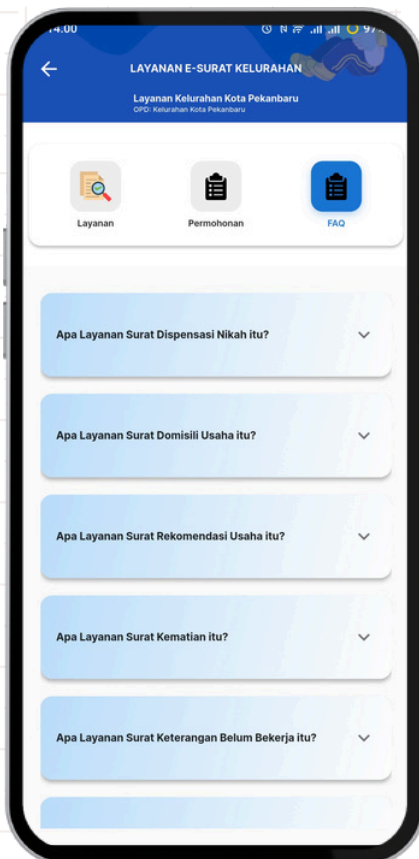
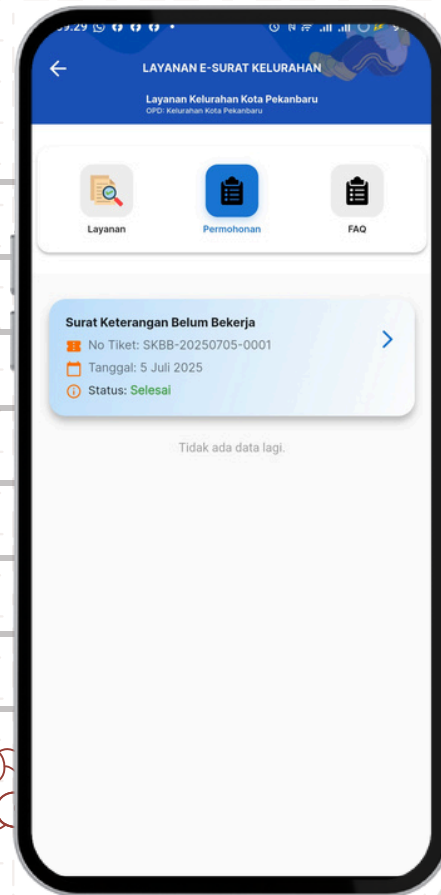


LAYANAN E-SURAT

MENU PERMOHONAN

Halaman Permohonan E-Surat Kelurahan berfungsi untuk menampilkan daftar seluruh surat yang telah diajukan oleh pengguna melalui fitur layanan E-Surat pada aplikasi Super App Pekanbaru Aman.

Melalui halaman ini, pengguna dapat memantau status pengajuan surat secara real-time, mulai dari proses pengajuan hingga surat diterbitkan oleh pihak kelurahan.



MENU FAQ

Halaman FAQ (Frequently Asked Questions) atau Daftar Pertanyaan yang Sering Diajukan berfungsi sebagai panduan bagi masyarakat untuk memahami berbagai layanan yang tersedia di menu E-Surat Kelurahan.

Melalui halaman ini, pengguna dapat memperoleh penjelasan ringkas mengenai jenis-jenis surat yang dapat diajukan melalui aplikasi tanpa perlu datang langsung ke kantor kelurahan.



LAYANAN E-SURAT

Surat resmi yang diajukan ke kelurahan untuk keperluan pernikahan yang dilakukan sebelum usia minimal sesuai peraturan atau karena alasan tertentu.

SURAT DISPENSASI NIKAH

SURAT DOMISILI USAHA

Surat keterangan yang menyatakan lokasi usaha seseorang berada di wilayah kelurahan tertentu. Biasanya digunakan untuk pengajuan izin usaha, NPWP, atau administrasi lainnya.

Dokumen yang memberikan rekomendasi resmi dari kelurahan bagi pelaku usaha yang membutuhkan dukungan administratif dalam kegiatan usahanya.

SURAT REKOMENDASI USAHA

SURAT KEMATIAN

Surat keterangan yang diterbitkan untuk melaporkan adanya warga yang meninggal dunia di wilayah kelurahan, digunakan untuk keperluan administrasi kependudukan dan hak waris.

Surat yang menerangkan bahwa seseorang belum memiliki pekerjaan tetap, biasanya digunakan sebagai syarat administratif untuk keperluan bantuan sosial atau lamaran kerja.

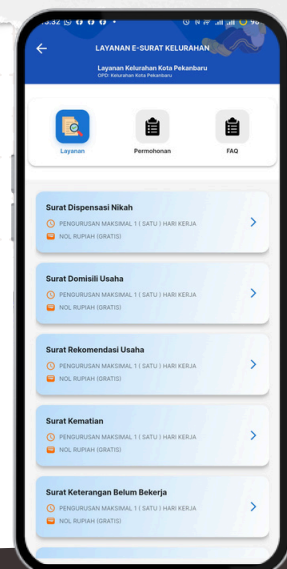
SURAT KETERANGAN BELUM BEKERJA

SURAT DOMISILI TEMPAT TINGGAL

Surat keterangan yang menyatakan tempat tinggal seseorang sesuai domisili saat ini di wilayah kelurahan tertentu.

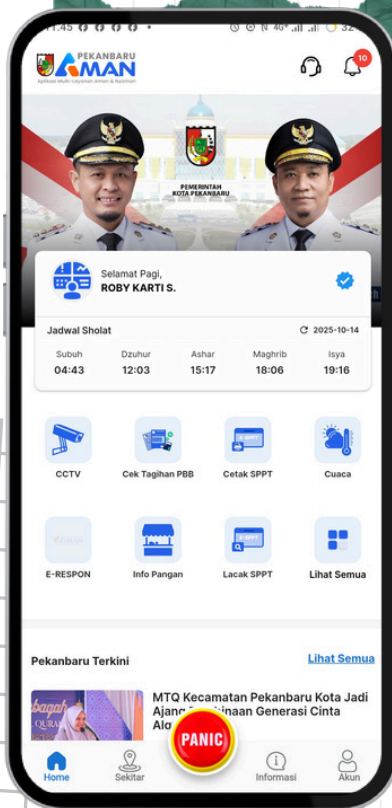
Surat keterangan untuk keperluan pencatatan pernikahan, berisi data calon pengantin yang diterbitkan oleh kelurahan. Formulir N1 ini menjadi syarat wajib yang dilampirkan dalam berkas pernikahan di KUA.

SURAT NIKAH N1





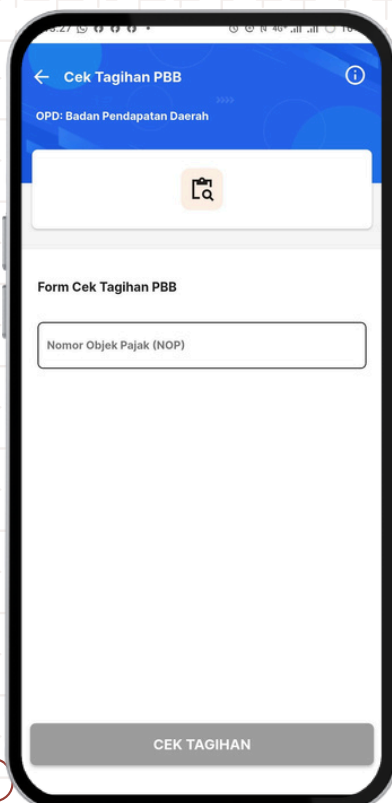
FITUR CEK TAGIHAN PBB



Tombol bulat berwarna merah dengan tulisan PANIC yang ada di tengah bawah pada aplikasi SuperApp Pekanbaru Aman ini berfungsi sebagai panggilan darurat cepat. dimana pengguna dapat menekan tombol tersebut pada saat keadaan darurat seperti kebakaran, kecelakaan, maupun pada saat membutuhkan Ambulance sesegera mungkin.

CARA MENGAkses FITUR MCEK TAGIHAN PBB

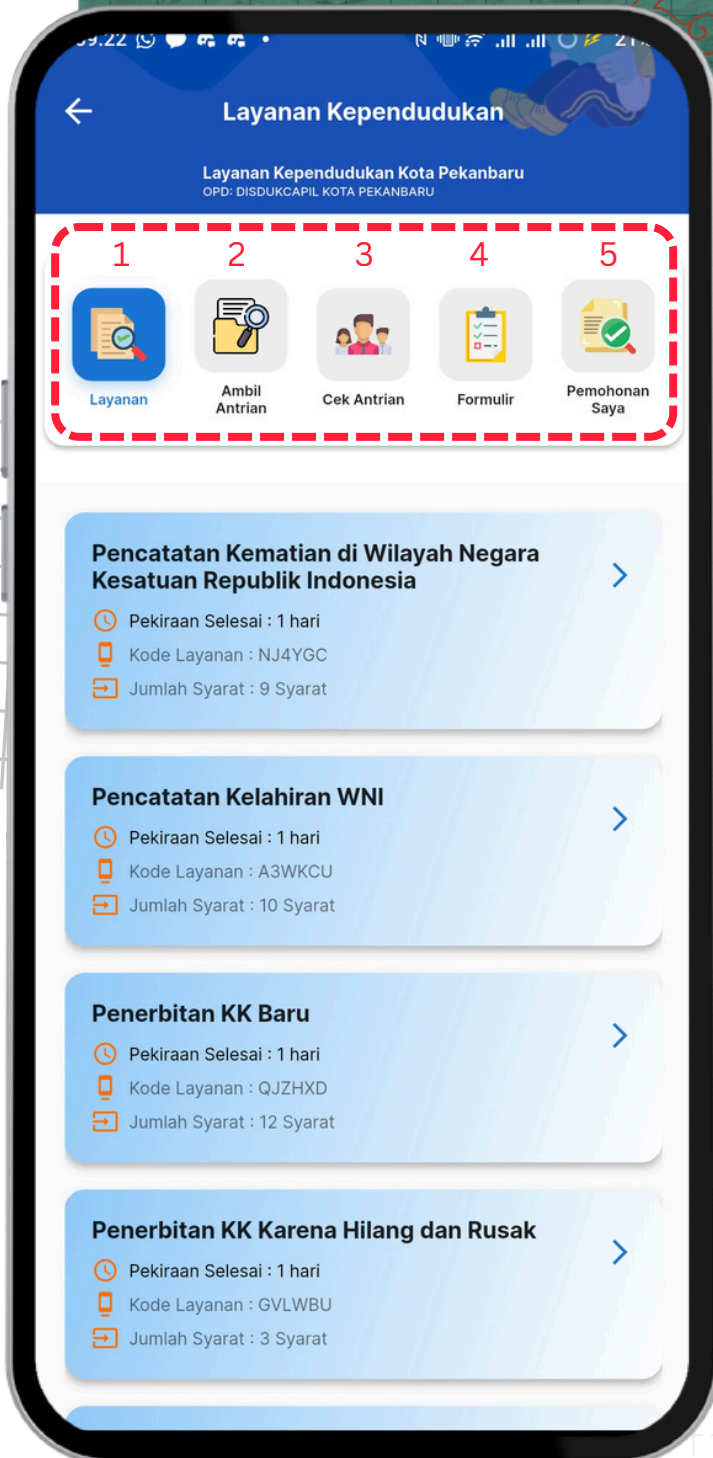
1. Silahkan login terlebih dahulu ke aplikasi Pekanbaru Aman
2. Pada halaman beranda, Tekan ikon atau tombol Panic yang menonjol berwarna merah di bagian bawah.
3. Pilih jenis bantuan darurat yang diperlukan (Polisi, Pemadam Kebakaran, Ambulance, dll)
4. Sistem akan otomatis menghubungi instansi terkait sesuai yang telah dipilih sebelumnya.
5. Jika Pengguna menekan tombol panic yang besar ditengah, maka akan langsung terhubung ke Call Center 112 Layanan Darurat di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian.





MENU LAYANAN KEPENDUDUKAN

21



Pada Halaman ini, ada 5 menu yang dapat **diakses** oleh pengguna, yaitu :

1. Menu Layanan Kependudukan.

Ada 5 Layanan Kependudukan yang dapat diakses dan diajukan oleh pengguna kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Diantaranya yaitu:

- Pencatatan Kematian di Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia
- Pencatatan Kelahiran WNI
- Penerbitan KK Baru
- Penerbitan KK Karena Hilang dan Rusak
- Pengajuan E-KTP

2. Menu Ambil Antrian

Pada menu ini, pengguna dapat mengambil nomor antrian sebelum datang ke kantor disdukcapil untuk mengambil surat permohonan yang telah selesai diproses.

3. Menu Cek Antrian

Pada menu ini, pengguna dapat melihat nomor antrian yang telah diambil oleh pengguna pada Menu Ambil Antrian.

4. Menu Formulir

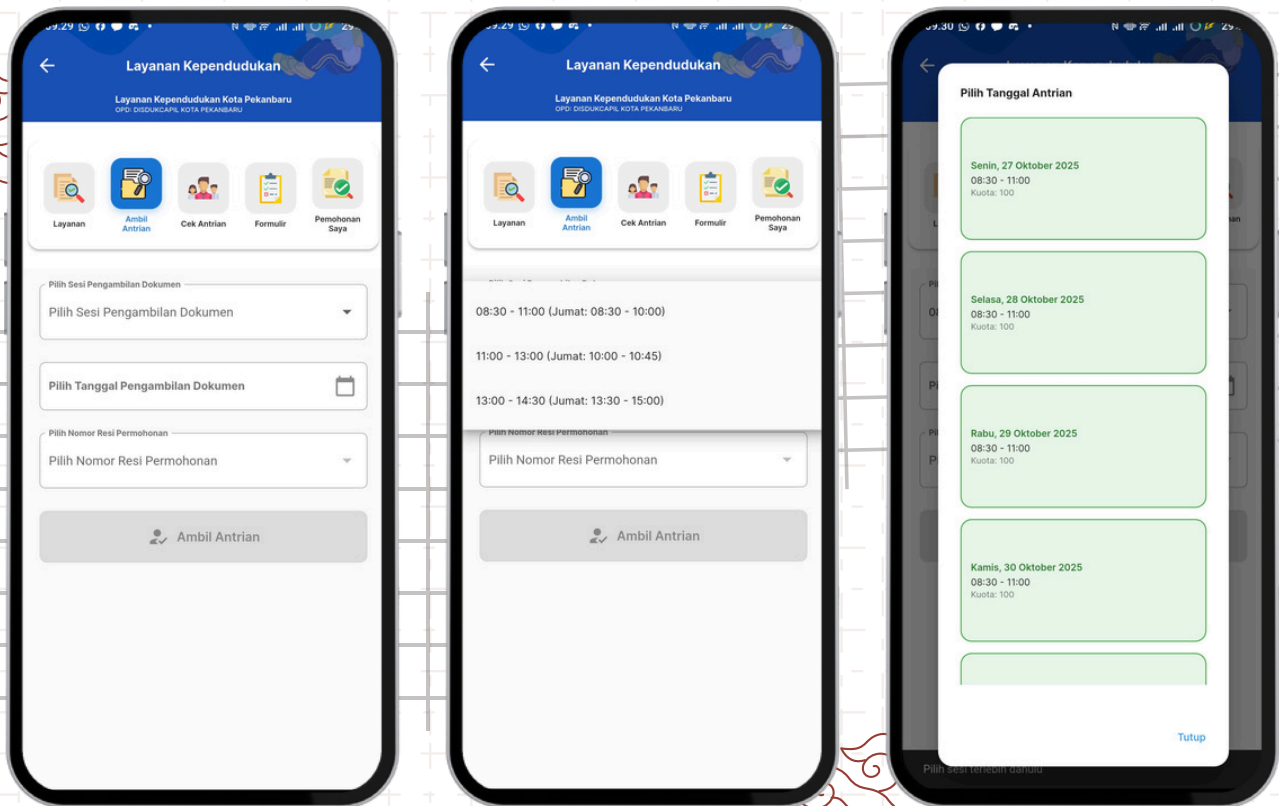
Pada menu ini, pengguna dapat mengunduh formulir yang dibutuhkan untuk persyaratan dalam pengajuan permohonan

5. Menu Permohonan Saya

Pada menu ini, pengguna dapat melihat progress surat permohonan yang sudah diajukan sebelumnya.

MENU LAYANAN KEPENDUDUKAN

22

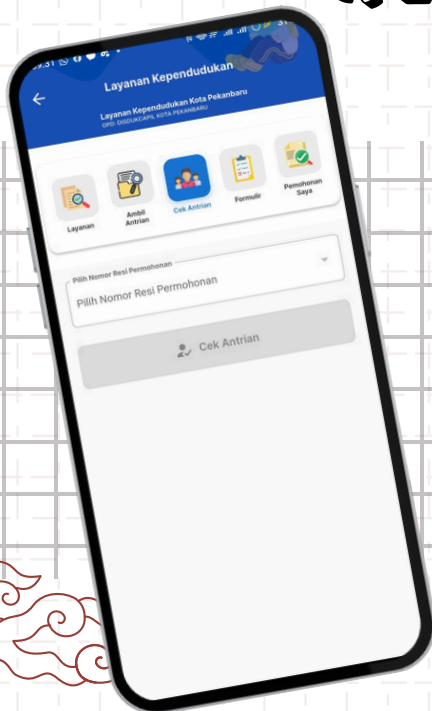


LANGKAH-LANGKAH MENGAMBIL NOMOR ANTRIAN

1. Buka Menu "Ambil Antrian"
2. Pilih Sesi Pengambilan Dokumen
 - Sistem menampilkan daftar sesi waktu yang telah ditentukan, yaitu :
 - Sesi Pagi (08.00-11.00)
 - Sesi Siang (11.00-13.00)
 - Sesi Siang (13.00-14.30)
 - Pengguna memilih waktu sesuai kenyamanan.
3. Pilih Tanggal Pengambilan Dokumen
 - Gunakan ikon kalender untuk menentukan tanggal kunjungan ke kantor Disdukcapil.
 - Sistem akan menampilkan hanya tanggal yang masih tersedia.
4. Pilih Nomor Resi Permohonan
 - Daftar nomor resi yang muncul berasal dari permohonan dokumen yang telah disetujui sebelumnya (contoh: pembuatan KTP-el, KK, atau Akta).
 - Pengguna memilih nomor resi yang sesuai dokumen yang ingin diambil.
5. Klik Tombol "**Ambil Antrian**"
 - Setelah semua kolom diisi, tombol ini akan aktif dan berubah menjadi warna biru.
 - Sistem akan menghasilkan kode antrian digital beserta waktu kedatangan yang disarankan.
 - Pengguna bisa melihat nomor antrian yang telah dibuat pada tab menu "Cek Antrian"

MENU LAYANAN KEPENDUDUKAN

23



CEK ANTRIAN

Fitur Cek Antrian berfungsi untuk memantau status dan jadwal antrian pengambilan dokumen kependudukan yang sudah dipesan melalui sistem antrian digital Disdukcapil Kota Pekanbaru.

Fitur ini menjadi bagian penting dalam pelayanan publik digital karena membantu masyarakat mengecek waktu kedatangan, nomor antrian, dan status dokumen secara real-time, tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

FORMULIR

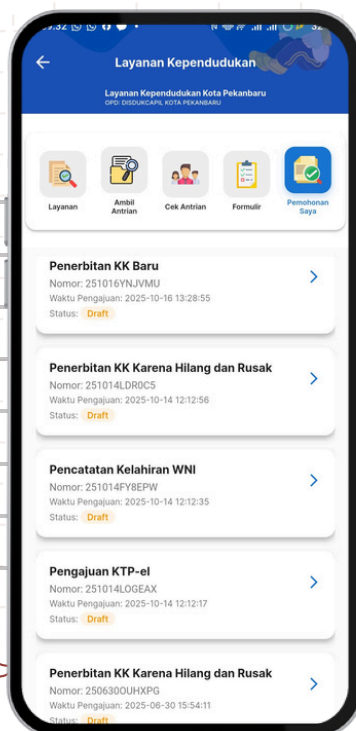
Fitur Formulir disediakan untuk memudahkan masyarakat dalam mengunduh dokumen administrasi kependudukan yang diperlukan dalam proses pengajuan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru.

Dengan fitur ini, pengguna tidak perlu datang langsung untuk mengambil form, karena seluruh berkas dapat diunduh langsung dari aplikasi dengan cara menekan tombol unduh (panah kebawah) maka dokumen akan langsung tersimpan di smartphone pengguna.



PERMOHONAN SAYA

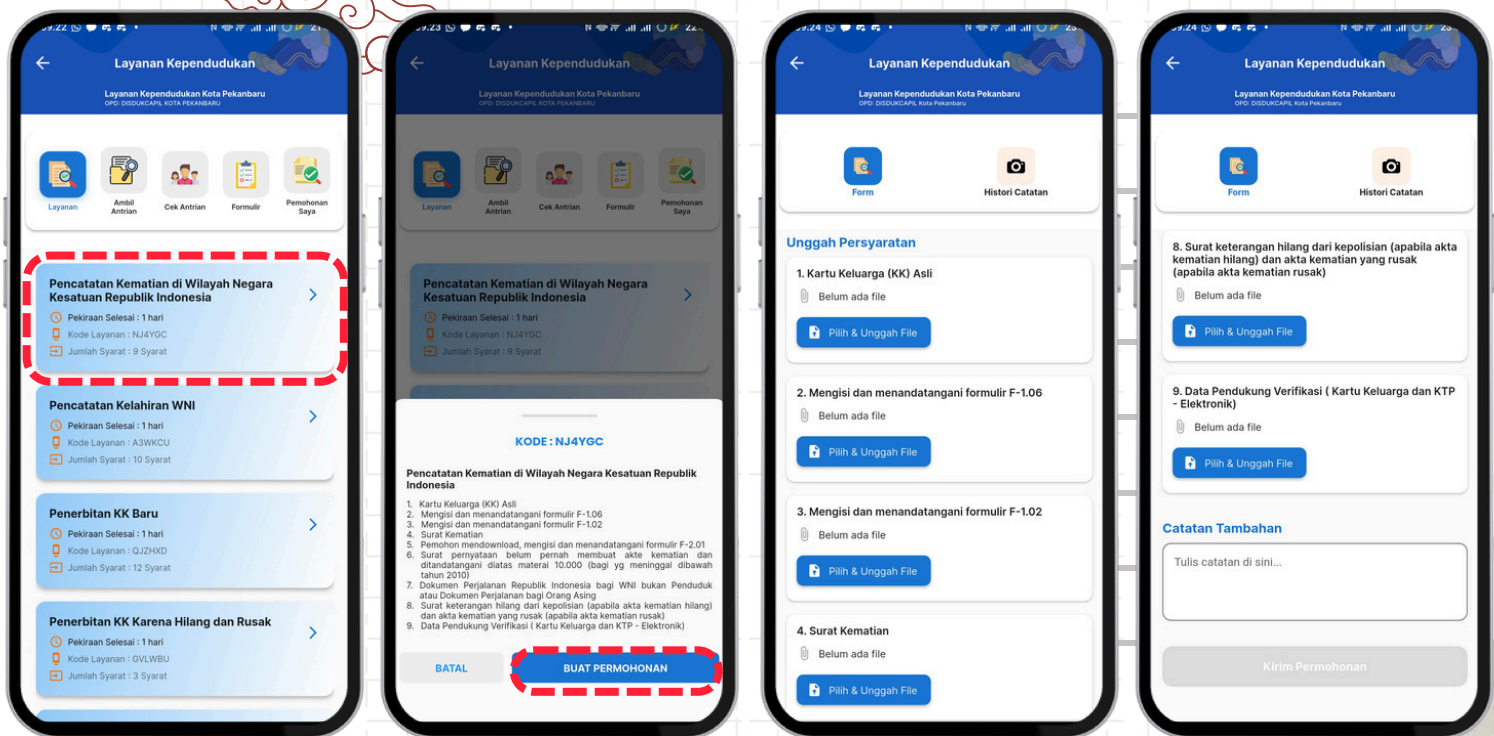
Fitur Permohonan Saya berfungsi sebagai dashboard riwayat layanan kependudukan milik pengguna. Melalui fitur ini, masyarakat dapat melihat seluruh status, tanggal, dan nomor pengajuan dokumen yang pernah diajukan, baik yang masih draft, sedang diproses, maupun sudah selesai.





MENU LAYANAN KEPENDUDUKAN

24



1

2

3

4

LANGKAH-LANGKAH MENGAJUKAN PERMOHONAN

- Pilih menu Layanan Kependudukan dari beranda aplikasi.
- Pilih salah satu jenis layanan yang diinginkan, misalnya **"Pencatatan Kematian di Wilayah NKRI"**. (Lihat gambar 1)
- Lihat daftar syarat dan pastikan semua dokumen telah disiapkan dalam format digital (PDF/JPEG). Pengguna dapat mengunduh dokumen yang dibutuhkan pada tab **"FORMULIR"**
- Unggah dokumen lengkapi formulir online yang telah disediakan. (Lihat gambar 3 dan 4)
- Ketuk tombol **"Kirim Permohonan"** yang telah berubah menjadi warna biru jika semua dokumen telah berhasil diunggah.
- Setelah pengajuan berhasil, sistem akan memberikan Nomor Resi Permohonan.
- Gunakan menu **Cek Antrian** untuk memantau status proses pengerjaan dokumen.
- Jika dokumen sudah siap, pengguna dapat mengambilnya langsung di kantor Disdukcapil dengan terlebih dahulu mengambil nomor antrian melalui fitur **Ambil Antrian**.





LAYANAN KEPENDUDUKAN

Layanan untuk melaporkan dan mencatat peristiwa kematian warga negara Indonesia agar diterbitkan akta kematian resmi dari Disdukcapil.

PENCATATAN KEMATIAN DIWILAYAH NKRI

PENCATATAN KELAHIRAN WNI

Layanan untuk mencatat kelahiran anak warga negara Indonesia dan menerbitkan akta kelahiran yang sah sesuai data kependudukan.

Layanan untuk pembuatan KK baru bagi keluarga yang baru menikah, pindah domisili, atau membentuk rumah tangga baru.

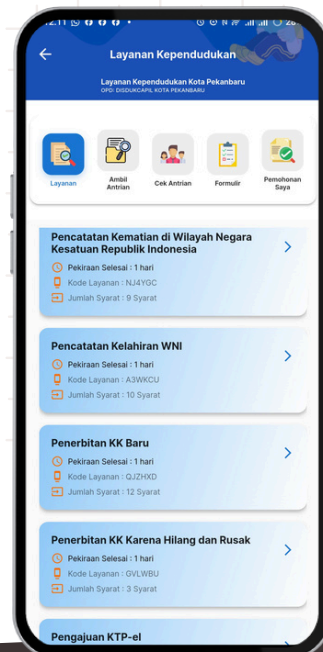
PENERBITAN KK BARU

PENERBITAN KK KARENA HILANG/RUSAK

Layanan untuk mendapatkan penggantian KK apabila dokumen sebelumnya hilang, rusak, atau tidak terbaca.

Layanan untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (E-KTP) bagi warga yang baru berusia 17 tahun, pindah domisili, atau mengalami perubahan data.

PENGAJUAN E-KTP

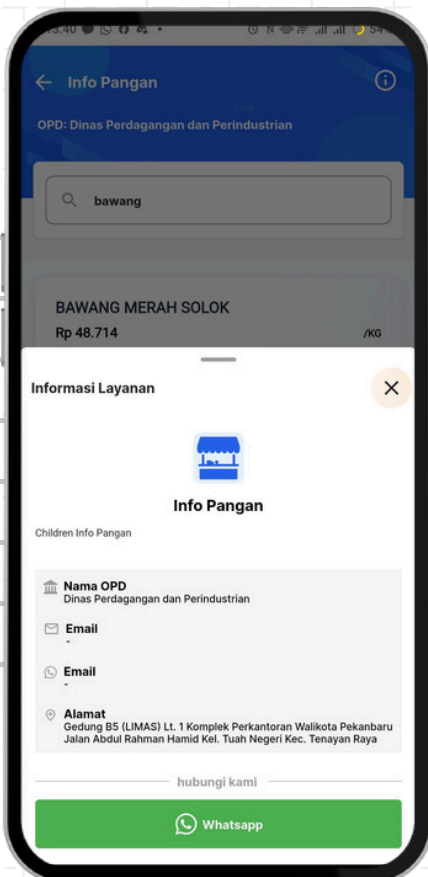
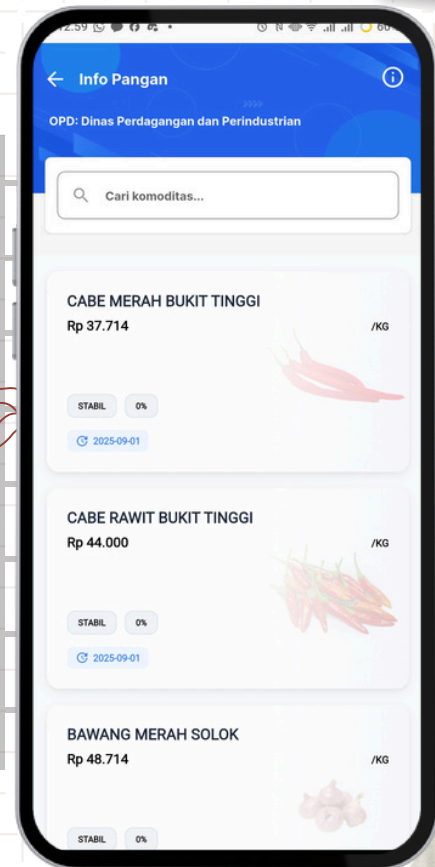




Menu Info Pangan berfungsi untuk menampilkan informasi harga bahan pangan pokok secara real-time di wilayah Kota Pekanbaru. Data ini bersumber dari Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Pekanbaru dan diperbarui secara berkala untuk memastikan keterbukaan informasi harga pasar kepada masyarakat.

Cara Menggunakan Menu Info Pangan

1. Buka aplikasi Super App Pekanbaru Aman.
2. Pilih menu Info Pangan di beranda.
3. Gunakan kolom pencarian untuk mencari komoditas tertentu (contoh: beras, daging sapi, minyak goreng).
4. Aplikasi akan menampilkan daftar harga terkini berdasarkan komoditas yang dicari.
5. Informasi dapat dijadikan acuan sebelum berbelanja atau untuk memantau kondisi harga bahan pokok di pasar.
6. Ketuk icon informasi disudut kanan atas untuk menghubungi kontak OPD jika diperlukan. tampilan halaman informasi pangan bisa dilihat pada gambar dibawah ini.



Fungsi Tombol "WhatsApp"

Pengguna dapat mengetuk tombol WhatsApp di bagian bawah untuk:

- Menyampaikan pertanyaan seputar data harga bahan pokok.
- Melaporkan ketidaksesuaian harga di lapangan dengan data aplikasi.
- Mengajukan saran atau kendala teknis terkait fitur Info Pangan.

Fitur ini terhubung langsung ke akun WhatsApp resmi Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Pekanbaru, sehingga proses komunikasi menjadi cepat, efisien, dan terdokumentasi.

Manfaat Fitur Info Pangan

- Menyediakan transparansi harga bahan pokok bagi masyarakat dan pelaku usaha.
- Membantu pemerintah daerah dalam monitoring inflasi dan stabilitas harga pangan.
- Memudahkan warga untuk membandingkan harga antar komoditas sebelum membeli.
- Mendukung prinsip Smart City Pekanbaru dengan keterbukaan data publik berbasis digital.



Fitur Smart Tourism ini berfungsi untuk menampilkan informasi lengkap mengenai destinasi wisata pilihan yang ada di Kota Pekanbaru.

Melalui tampilan ini, pengguna dapat melihat profil lokasi, foto dan video galeri, kategori wisata, kontak pengelola, hingga peta lokasi yang terintegrasi dengan navigasi digital (Google Maps).

Fitur ini mendukung konsep Smart Living & Smart Economy, dengan tujuan memberikan kemudahan bagi wisatawan lokal maupun luar daerah untuk mengakses informasi wisata secara digital.

FITUR-FITUR YANG TERSEDIA

- Kontak dan Alamat Lengkap lokasi

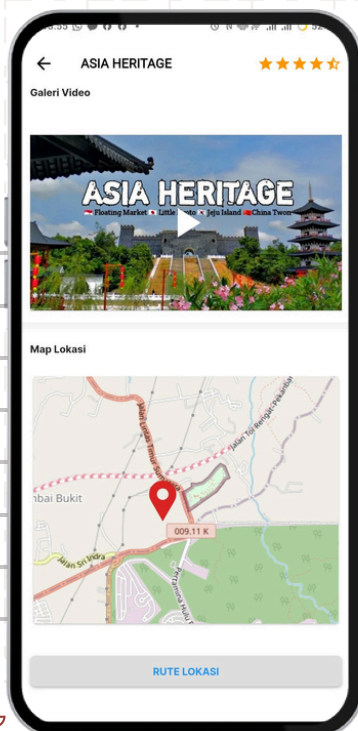
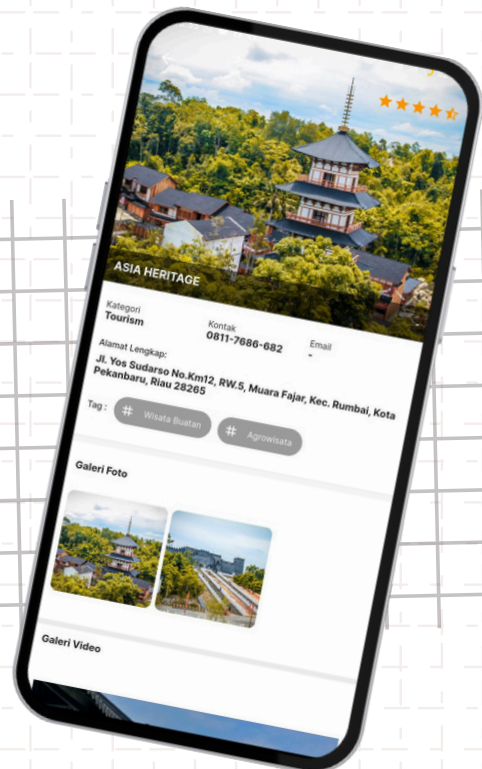
Fitur ini membantu pengunjung untuk mengetahui lokasi dan cara menghubungi pihak pengelola wisata secara langsung.

- Rating & Ulasan

Beberapa lokasi menampilkan sistem penilaian bintang berdasarkan ulasan pengunjung.

- Visual Interaktif (Galeri Foto dan Galeri Video)

Tampilan gambar dengan kualitas resolusi tinggi memberikan pengalaman visual yang menarik bagi pengguna.

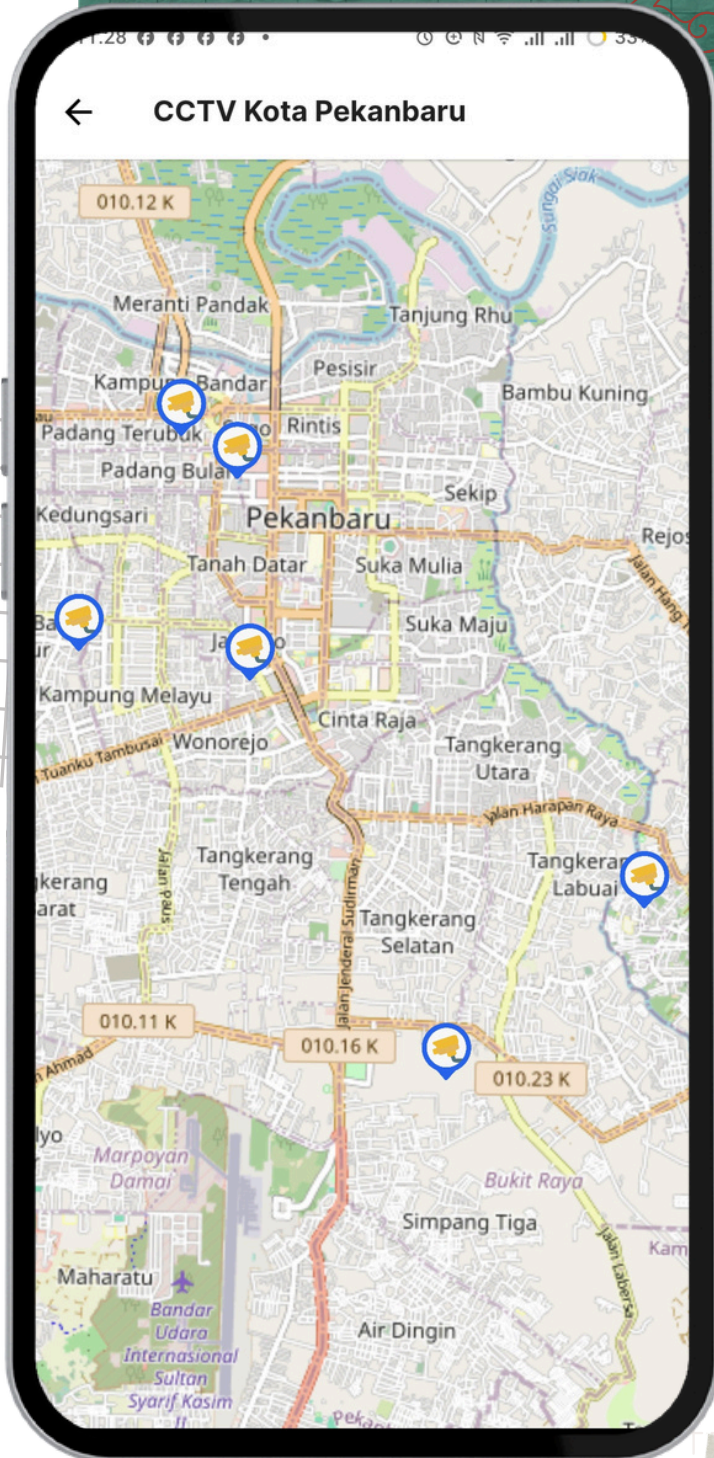


Peta Lokasi

Bagian ini menampilkan peta interaktif dengan penanda lokasi (📍) yang menunjukkan posisi destinasi wisata di Kota Pekanbaru. Pengguna dapat melihat jarak tempuh dan area sekitar lokasi. Di bawah peta tersedia tombol: **"RUTE LOKASI"** Tombol ini berfungsi untuk membuka aplikasi peta (Google Maps) sehingga pengguna dapat langsung mengikuti arah menuju destinasi wisata yang dipilih.



MENU LAYANAN CCTV

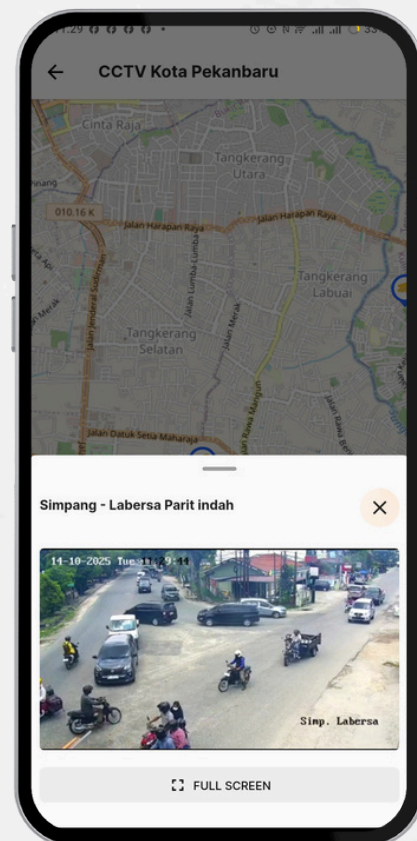


TITIK CCTV KOTA PEKANBARU

ada 6 titik CCTV yang dipasang di area Pekanbaru, yaitu:

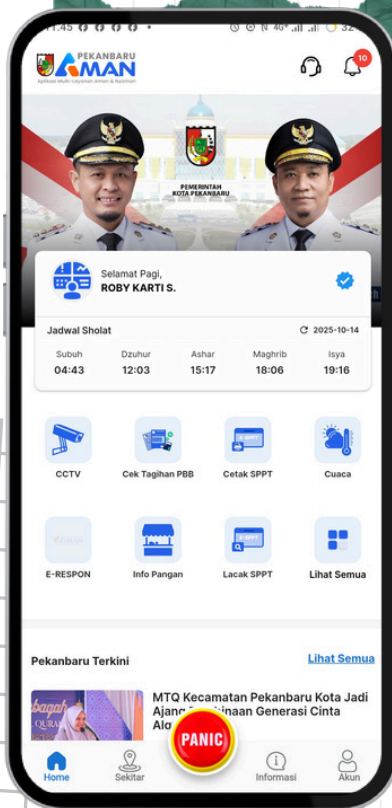
1. Durian - Ahmad Dahlan
2. Pasar Bawah - Bank Danamon
3. Mall Pekanbaru - Depan Bank Mandiri
4. RTH Kaca Mayang
5. Bukit Barisan - Harapan Raya
6. Simpang Labersa - Parit Indah

Pengguna dapat mengetuk salah satu titik CCTV untuk melihat area tersebut. Tampilan CCTV dapat dilihat pada gambar dibawah ini





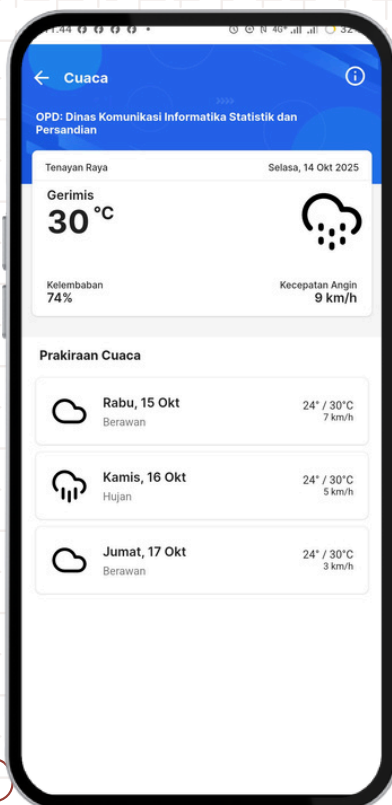
FITUR CUACA

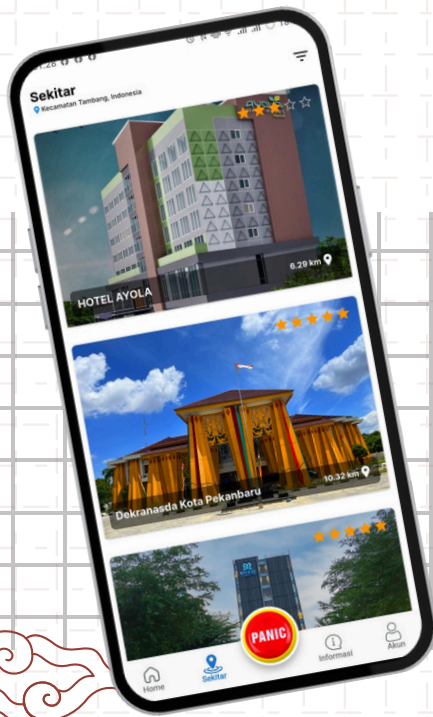


Tombol bulat berwarna merah dengan tulisan PANIC yang ada di tengah bawah pada aplikasi SuperApp Pekanbaru Aman ini berfungsi sebagai panggilan darurat cepat, dimana pengguna dapat menekan tombol tersebut pada saat keadaan darurat seperti kebakaran, kecelakaan, maupun pada saat membutuhkan Ambulance sesegera mungkin.

CARA MENGAkses FITUR MENU CUACA

1. Silahkan login terlebih dahulu ke aplikasi Pekanbaru Aman
2. Pada halaman beranda, Tekan ikon atau tombol Panic yang menonjol berwarna merah di bagian bawah.
3. Pilih jenis bantuan darurat yang diperlukan (Polisi, Pemadam Kebakaran, Ambulance, dll)
4. Sistem akan otomatis menghubungi instansi terkait sesuai yang telah dipilih sebelumnya.
5. Jika Pengguna menekan tombol panic yang besar ditengah, maka akan langsung terhubung ke Call Center 112 Layanan Darurat di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian.





Menu Sekitar merupakan layanan berbasis lokasi (location-based service) yang menampilkan berbagai fasilitas umum, destinasi wisata, dan titik layanan publik yang berada di sekitar pengguna.

Fitur ini memanfaatkan teknologi GPS dan peta digital interaktif, sehingga pengguna dapat mengetahui lokasi terdekat dari posisinya saat ini beserta jarak dan detail informasinya.

Layanan ini menjadi bagian dari konsep Smart Tourism & Smart City Pekanbaru, mendukung masyarakat dan wisatawan untuk menjelajahi berbagai tempat strategis di wilayah Kota Pekanbaru.

FITUR-FITUR YANG TERSEDIA

- Kontak dan Alamat Lengkap lokasi

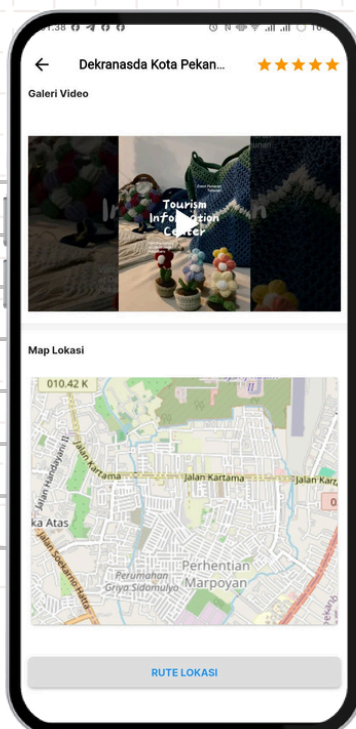
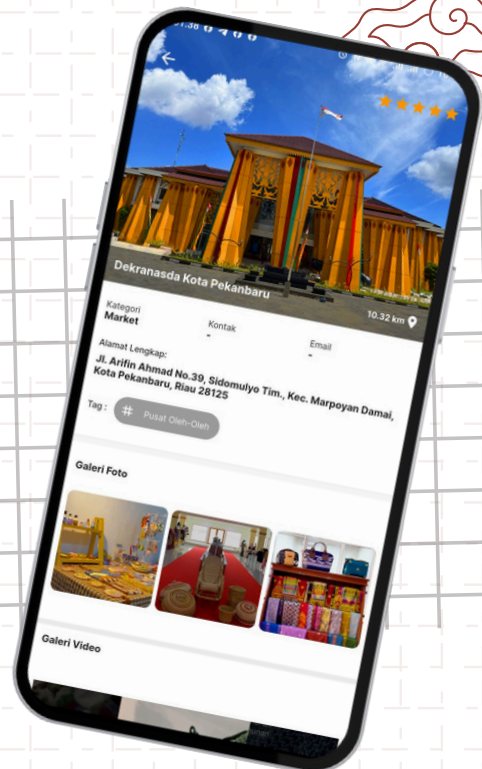
Fitur ini membantu pengunjung untuk mengetahui lokasi dan cara menghubungi pihak pengelola wisata secara langsung.

- Rating & Ulasan

Beberapa lokasi menampilkan sistem penilaian bintang berdasarkan ulasan pengunjung.

- Visual Interaktif (Galeri Foto dan Galeri Video)

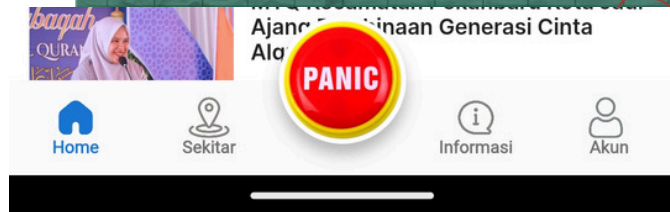
Tampilan gambar dengan kualitas resolusi tinggi memberikan pengalaman visual yang menarik bagi pengguna.



Peta Lokasi

Bagian ini menampilkan peta interaktif dengan penanda lokasi (📍) yang menunjukkan posisi destinasi wisata di Kota Pekanbaru. Pengguna dapat melihat jarak tempuh dan area sekitar lokasi. Di bawah peta tersedia tombol: **"ROUTE LOKASI"** Tombol ini berfungsi untuk membuka aplikasi peta (Google Maps) sehingga pengguna dapat langsung mengikuti arah menuju destinasi wisata yang dipilih.

FITUR TOMBOL PANIC



Fitur tombol Panic merupakan layanan panggilan darurat terintegrasi yang dikembangkan oleh

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru.

Fitur ini bertujuan agar masyarakat dapat melaporkan kondisi gawat darurat secara cepat hanya dengan menekan satu tombol, yaitu tombol "PANIC", untuk langsung terhubung ke Call Center 112 Pekanbaru.

Layanan ini beroperasi 24 jam setiap hari dan mencakup berbagai situasi darurat seperti:

- Kecelakaan lalu lintas
- Kebakaran
- Kriminalitas
- Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT)
- Bencana alam (pohon tumbang, kebakaran lahan)
- Serangan hewan buas
- Kondisi medis mendesak (permintaan ambulance)

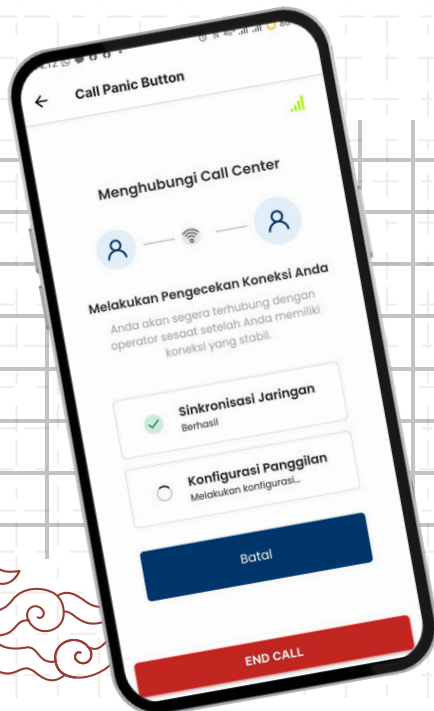
Fitur ini memerlukan koneksi internet dan izin akses panggilan telepon.

Disarankan mengaktifkan GPS dan izin lokasi agar petugas dapat mengetahui titik darurat dengan tepat.

Penyalahgunaan fitur (laporan palsu) dapat dikenai sanksi sesuai peraturan perundangan



LANGKAH PENGGUNAAN TOMBOL PANIC



CEK KONEKSI JARINGAN

Setelah tombol PANIC ditekan, sistem secara otomatis:

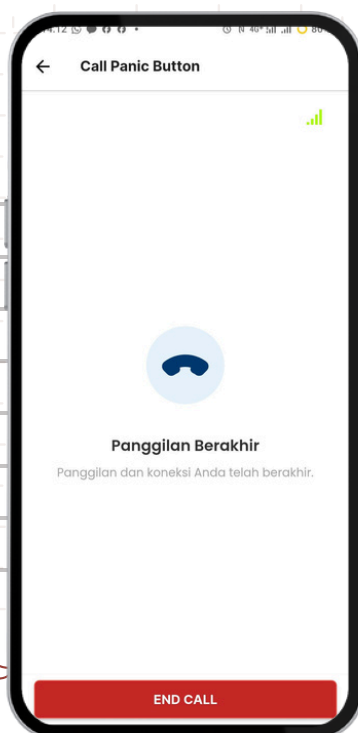
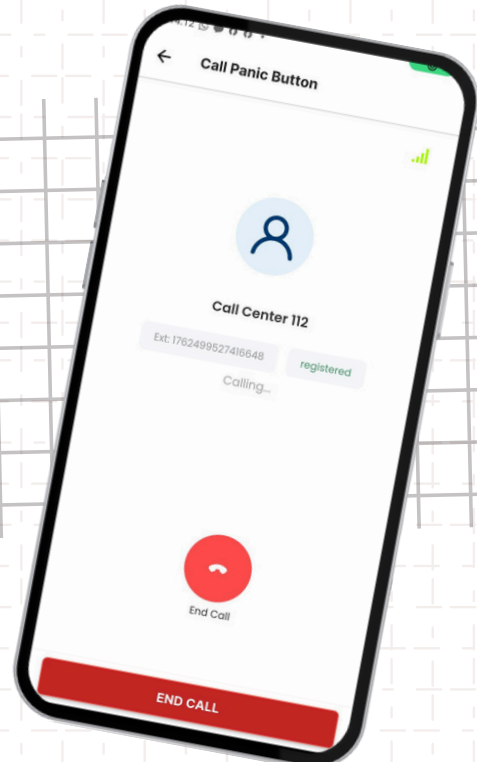
- Memeriksa kestabilan sinyal pengguna.
- Menyinkronkan jaringan dengan server Call Center 112.
- Menampilkan status seperti:
 - ✓ Sinkronisasi Jaringan: Berhasil
 - ⚙ Konfigurasi Panggilan: Sedang Dilakukan.

PROSES MENGHUBUNGI CALL CENTER

Setelah konfigurasi selesai, aplikasi akan:

- Menjalankan panggilan ke nomor darurat 112.
- Menampilkan status: Calling... dengan indikator sinyal hijau.

Call Center 112 akan menerima laporan pengguna dan meneruskan ke instansi terkait (Dinas Damkar, Dinkes, BPBD, Satpol PP, dll).



PANGGILAN AKTIF DAN BERAKHIR

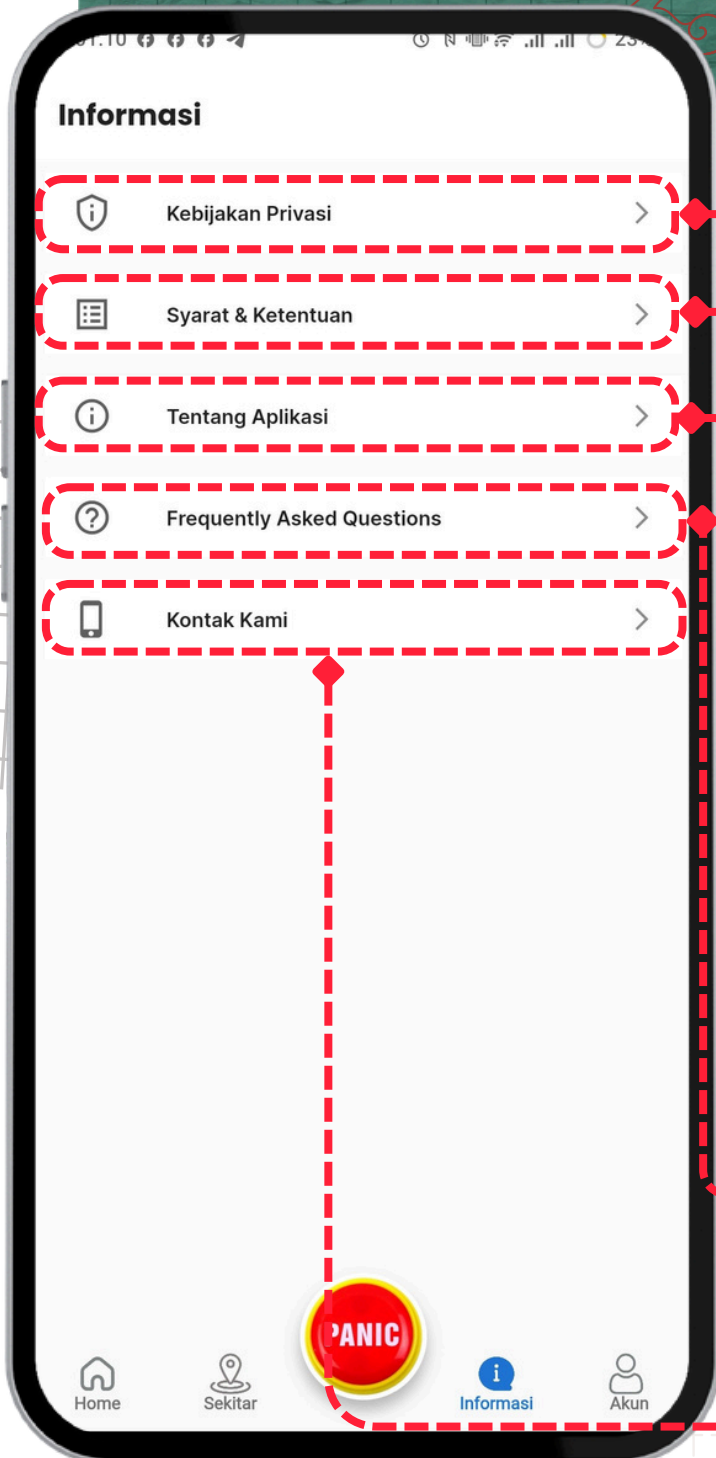
Saat panggilan berlangsung, pengguna dapat berbicara langsung dengan operator.

Setelah selesai, sistem menampilkan pesan: "Panggilan Berakhir - Panggilan dan koneksi Anda telah berakhir."

Tombol "END CALL" berwarna merah digunakan untuk mengakhiri panggilan secara manual.



MENU INFORMASI



Menu Informasi berfungsi sebagai pusat panduan, kebijakan, dan kontak resmi bagi pengguna aplikasi SuperApp Pekanbaru Aman.

Melalui menu ini, masyarakat dapat memahami hak dan kewajiban dalam penggunaan aplikasi, mengetahui ketentuan privasi, serta menghubungi pihak pengelola (Diskominfo Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru) apabila membutuhkan bantuan teknis atau informasi lebih lanjut.

KEBIJAKAN PRIVASI

Menjelaskan bagaimana data pribadi pengguna dikumpulkan, disimpan, dan digunakan oleh sistem. Hal ini termasuk keamanan data, izin akses, serta hak pengguna atas informasi pribadinya.

SYARAT & KETENTUAN

Berisi ketentuan hukum dan aturan penggunaan aplikasi, seperti batas tanggung jawab pengguna, hak kekayaan intelektual, serta larangan penyalahgunaan fitur layanan publik digital.

TENTANG APLIKASI

Memberikan informasi umum mengenai aplikasi SuperApp Pekanbaru Aman, termasuk tujuan pengembangan, instansi pengelola, serta versi aplikasi yang sedang digunakan.

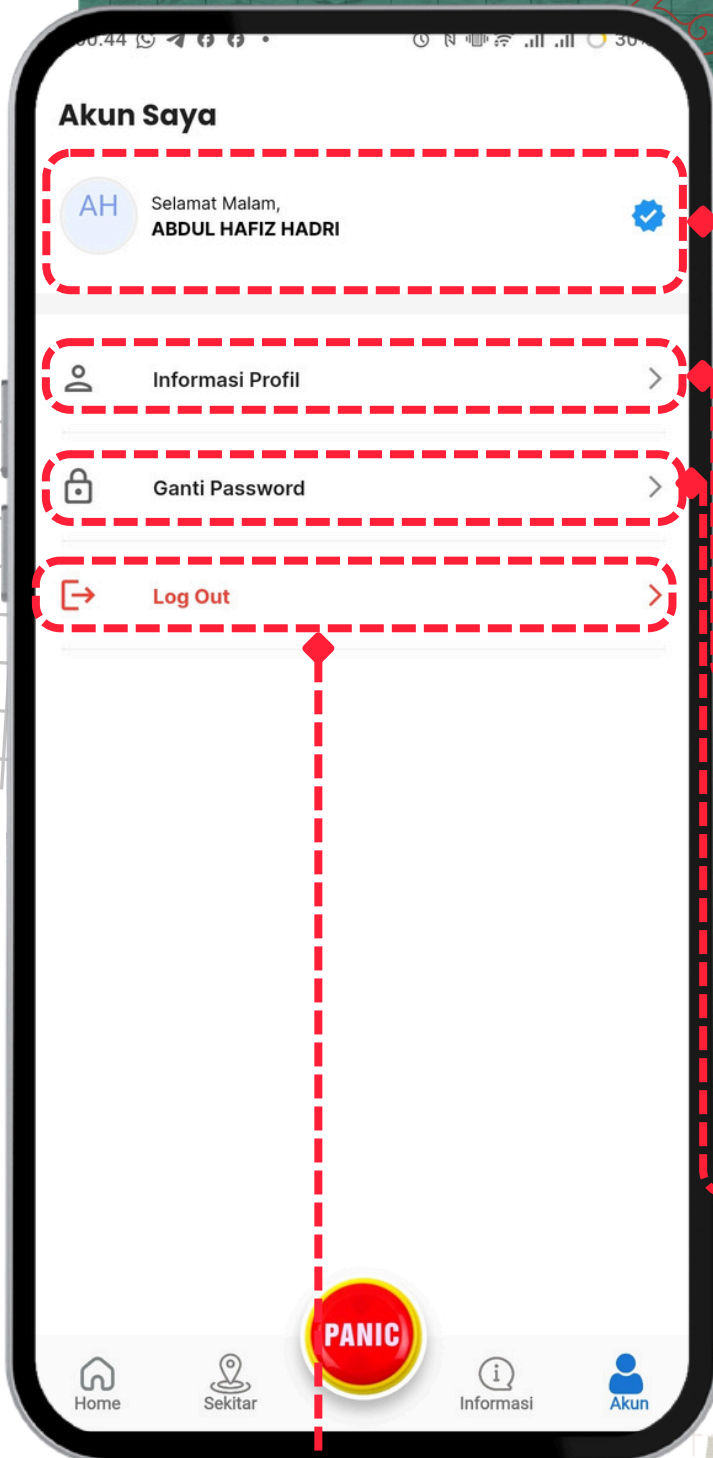
FREQUENTLY ASKED QUESTION

Menyediakan daftar pertanyaan yang sering diajukan beserta jawabannya untuk membantu pengguna memahami fitur, tata cara penggunaan, dan solusi atas kendala umum.

KONTAK KAMI

Menampilkan informasi resmi untuk menghubungi tim pengelola atau pusat bantuan (Helpdesk) melalui nomor telepon, email, atau kanal komunikasi lain (misalnya WhatsApp dan Call Center 112).

MENU AKUN



Menu Akun Saya merupakan pusat pengaturan identitas dan keamanan pengguna di dalam aplikasi SuperApp Pekanbaru Aman.

Melalui menu ini, pengguna dapat melihat profil pribadi, mengubah kata sandi, dan keluar (log out) dari aplikasi dengan mudah.

Menu ini juga berfungsi untuk memastikan bahwa setiap aktivitas pengguna dalam sistem layanan publik digital terhubung dengan identitas yang valid dan terverifikasi, guna menjaga keamanan data dan kredibilitas layanan.

Halaman Akun menampilkan nama pengguna yang terdaftar dalam sistem. Lencana Centang Biru () Menunjukkan bahwa akun telah terverifikasi secara resmi oleh sistem.

INFORMASI PROFIL

Berisi data pribadi pengguna seperti nama, NIK, email, nomor HP, dan alamat yang digunakan untuk mengakses layanan publik. Pengguna dapat memperbarui data dengan langkah sebagai berikut :

- Tekan menu Informasi Profil.
- Sistem akan menampilkan detail data pengguna.
- Jika terdapat data yang tidak sesuai, pengguna dapat memperbarui sesuai panduan atau menghubungi admin sistem.

GANTI PASSWORD

Memungkinkan pengguna untuk mengubah kata sandi demi keamanan akun, dengan langkah sebagai berikut :

- Pilih Ganti Password.
- Masukkan kata sandi lama dan buat kata sandi baru minimal 8 karakter.
- Klik Simpan Perubahan.
- Sistem akan memperbarui data dan meminta login ulang untuk memastikan keamanan

LOG OUT

Digunakan untuk keluar dari aplikasi dengan aman. Setelah log out, sistem akan menghapus sesi pengguna hingga login kembali.