

# IMPLEMENTASI APLIKASI JENDELA PONTIANAK INTEGRASI (JEPIN) DALAM RANGKA PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI KOTA PONTIANAK

Muhammad Azhar Zaen

NPP. 29.1033

*Asdaf Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: azhrzn@gmail.com

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** Technological developments affect the implementation of governance, especially in the field of public information services, this must be supported by adequate resources and use of technology. The President issued Presidential Instruction No. 3 of 2003 as a guideline for the Management and development of E-Government. Based on this, the Pontianak City Government carried out a program to implement the JEPIN Application as an innovation in public information services. **Purpose:** The purpose of this study is to identify and describe the implementation of the JEPIN application in the context of providing and providing information services to the people of Pontianak City. **Methods:** This study used a qualitative design, descriptive method with an inductive approach. Data collection techniques were carried out by interview, observation, and documentation. The data analysis technique uses a data reduction model, data presentation, and conclusion drawing. Barriers or obstacles as well as efforts to overcome obstacles to the implementation of the JEPIN Application in the context of public information services for the people of Pontianak City were examined by researchers using the Policy Implementation theory from Charles O. Jones. **Results:** The results show that the implementation of the JEPIN application for public information services to the public in Pontianak City is going well, although there are still obstacles in three dimensions, namely organization, interpretation, and application. **Conclusion:** The Pontianak City Communication and Information Office has made efforts to overcome these obstacles by mapping based on the competence of civil servants and routinely conducting socialization to the public with content that is always updated.

**Keywords:** Implementation, JEPIN Application, Information Services

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Perkembangan teknologi mempengaruhi Penyelenggaraan tata pemerintahan terutama pada bidang pelayanan informasi publik hal tersebut harus di dukung dengan sumber daya dan penggunaan teknologi yang memadai. Presiden mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 sebagai pedoman untuk Pengelolaan dan pengembangan E-Government. Berdasarkan hal tersebut, Pemerintah Kota Pontianak melakukan program pelaksanaan Aplikasi JEPIN sebagai inovasi pelayanan informasi publik. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi aplikasi JEPIN dalam rangka penyediaan dan pelayanan informasi kepada masyarakat Kota Pontianak. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain kualitatif, metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Hambatan atau kendala serta upaya mengatasi hambatan pelaksanaan implementasi Aplikasi JEPIN dalam rangka pelayanan

informasi publik bagi masyarakat Kota Pontianak diteliti oleh peneliti menggunakan teori Implementasi Kebijakan dari Charles O. Jones. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan Implementasi Aplikasi JEPIN untuk pelayanan informasi publik kepada masyarakat di Kota Pontianak berjalan dengan baik walaupun masih terdapat hambatan pada tiga dimensi yaitu organisasi, interpretasi, dan penerapan. **Kesimpulan:** Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak telah melakukan upaya mengatasi hambatan tersebut dengan melakukan pemetaan berdasarkan kompetensi PNS serta rutin melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan konten yang selalu di perbaharui.

**Kata Kunci:** Implementasi, Aplikasi JEPIN, Pelayanan Informasi

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien, pemerintah dalam memberikan pelayanan publik berupaya untuk terus memenuhi hak warga negara tersebut. Pemerintah kota Pontianak dalam upaya pelayanan publik terus mengembangkan pelayanan publik berbasis elektronik yaitu E-Government.

Pengembangan sistem informasi berbasis teknologi informasi dengan menciptakan aplikasi perangkat lunak merupakan rencana dari program Pontianak Smart City. Tertulis pada Masterplan Pontianak Smart City Tahun 2019-2028, pengembangan aplikasi dan perangkat lunak merupakan tuntutan yang harus dipenuhi oleh organisasi perangkat daerah sebagai bentuk penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik untuk mendukung program Pontianak Smart City Tahun 2019-2028. Pemerintah Kota Pontianak menciptakan kanal digital yang berfungsi sebagai media penyampaian informasi serta lapran kepada pemerintah dengan konsep single portal yang terintegrasi dengan berbagai OPD, kanal digita tersebut adalah Aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) . Peraturan Walikota Pontianak Nomor 67 tahun 2019 memiliki tujuan untuk fokus pada penyelenggaraan pemerintahan menggunakan teknologi, peraturan tersebut menjadi pedoman Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak untuk mengurus urusan komunikasi dan informatika yang tertulis di dalam dokumen Rencana Jangka Menengah (RJM). Dalam hal ini aplikasi Jepin memiliki sejarah dengan aplikasi Gencil yang merupakan bentuk awal Aplikasi Jepin. Aplikasi Jepin dahulunya merupakan Aplikasi Bernama Gencil yang dikembangkan oleh pihak ketiga melalui kontrak dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak, pada saat masa kontrak habis aplikasi Gencil menjadi tidak bisa digunakan. Hal tersebut membuat Diskominfo Kota Pontianak mengadaptasi sistem operasi yang digunakan pada aplikasi Gencil dengan membuat Aplikasi yang bernama Jepin. Berdasarkan tuturan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak, Jendela Pontianak Integrasi (Jepin) memiliki makna dan filosofi sebagai jendela yang menghubungkan masyarakat Kota Pontianak untuk melihat segala hal di luar ruangan yaitu seluruh Kota Pontianak melalui aplikasi, hal tersebut merupakan cita-cita dan nama Jepin merupakan pemenang pada saat sayombara pemberian nama untuk membuat aplikasi pemerintahan Kota Pontianak. Tujuan utama aplikasi Jepin adalah untuk meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi yang ada di Kota Pontianak serta meningkatkan produktivitas pemerintah untuk memberikan pelayanan publik. Aplikasi Jepin dalam pelayanan publik miliki fitur untuk akses layanan informasi ke seluruh organisasi perangkat daerah Kota Pontianak yang berupa, informasi publik, layanan pengadaan, dokumentasi, dan perizinan. Aplikasi Jepin yang menggunakan satu gerbang dapat memberikan akses informasi yang lebih efektif sehingga dapat mempersingkat waktu pengguna dalam mengakses pelayanan, hal tersebut merupakan kelebihan dari Aplikasi Jepin.

Informasi yang terdapat pada Aplikasi Jepin berbentuk infografis yang diisi dengan berbagai konten, sehingga masyarakat dapat menerima aplikasi dengan memberikan kesan interaktif. Komunikasi yang digunakan Aplikasi Jepin untuk menjangkau masyarakat adalah melalui

gambar, gerakan, serta tulisan. Inovasi pelayanan publik tersebut merupakan tujuan Dinas Komunikasi dan Informatika untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Pemerintah Kota Pontianak dalam upayanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih efektif dan efisien harus dibarengi dengan usaha dan kerja sama antar organisasi perangkat daerah. Dalam implementasi aplikasi Jepin masih terdapat instansi maupun dinas di Kota Pontianak yang belum terintegrasi dengan baik. Peneliti pada saat mengumpulkan data awal penelitian menemukan dimana informasi terkait harga pangan mengalami keterlambatan pembaharuan secara harian pada aplikasi tersebut. Aparatur bidang Pengembangan Kebijakan dan Aplikasi, menuturkan bahwa keterlambatan tersebut tidak sepenuhnya berasal dari Dinas Komunikasi dan Informatika, tetapi juga berkaitan dengan Organisasi Perangkat Daerah yang berkaitan mengurus tentang harga pangan di Kota Pontianak. Selain keterlambatan informasi harian, masyarakat Kota Pontianak mayoritas belum mengetahui apa itu aplikasi Jepin. Hal tersebut berdasarkan pertanyaan spontan yang dilakukan peneliti kepada kerabat dan teman-teman yang bertempat tinggal di Kota Pontianak.

Latar belakang masyarakat Kota Pontianak yang tidak sama serta keadaan tempat tinggal masyarakat yang tersebar di berbagai wilayah Kota Pontianak berdasarkan Masterplan Pontianak Smart City Tahun 2019 - 2028, membuat pentingnya strategi Aparatur Pemerintah dalam mengimplementasikan Aplikasi Jepin kepada masyarakat serta harus mampu mengidentifikasi hambatan implementasi aplikasi Jepin dan melakukan upaya untuk mengatasi hambatan tersebut

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Keterseediaan Sumber Daya Manusia yang memiliki keahlian untuk memenuhi unsur pemerintahan yang bertanggung jawab dalam mengelola dan mengimplementasikan Aplikasi JEPIN kepada masyarakat merupakan hasil kerja nyata dari Aparatur yang bertugas di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak. Diskominfo Kota Pontianak pada bidang Pelayanan Elektronik dan Telematika. Jumlah Aparatur yang bertugas keseluruhannya terdiri dari 8 orang yaitu 6 laki-laki dan 2 perempuan. Sebanyak 5 orang merupakan PNS golongan III, hal tersebut dibarengi dengan latar belakang pendidikan dari D3 sampai dengan S2 yang menunjukkan kualitas Sumber Daya Aparatur telah memiliki pengalaman dan pendidikan yang memadai untuk mengelola dan melaksanakan suatu program. Dalam menjalankan implementasi Aplikasi JEPIN, sebanyak tiga puluh orang aparatur Diskominfo melalui Program Penguasaan Serta Pengembangan Aplikasi dan Teknologi Informasi dan Komunikasi telah mendapatkan berbagai pelatihan dan sosialisasi mengenai aplikasi dengan kategori sangat berhasil (LAKIP Diskominfo TH 2020). Berbekal pelatihan yang telah dijalankan, aparatur Diskominfo Kota Pontianak telah berusaha mengintegrasikan pihak-pihak OPD untuk terus memperbaharui data di lapangan dengan tenggat waktu yang tepat sehingga tidak terjadi keterlambatan pembaharuan informasi di Aplikasi JEPIN. Pentingnya tenaga bantuan untuk mengejar ketepatan waktu bagi OPD yang terintegrasi dengan Aplikasi JEPIN untuk memperbaharui informasi menjadi pondasi penting untuk mendukung pelayanan informasi. Salah satu upaya Diskominfo untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat adalah dengan melakukan sosialisasi. Sosialisasi dapat dilakukan di fasilitas umum maupun dinas atau instansi yang terintegrasi dengan Aplikasi JEPIN.

### 1.3 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Model Penelitian	Hasil Penelitian	Perbandingan dengan Penelitian Saat Ini
1.	Implementasi Penerapan Aplikasi SAMBARA Dalam Administrasi Wajib Pajak Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Kabupaten Karawang Sri Fitri Mulyadi (2021)	Penelitian Aplikasi SAMBARA menggunakan metode Deskriptif Kualitatif  Teknik Pengumpulan Data : a. Studi Literature b Dokumentasi	Berdasarkan penelitian dan analisis dari penulis terkait penelitian Implementasi Penerapan Aplikasi Sambara Dalam Administrasi Wajib Pajak Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Karawang dianalisis menggunakan teori implementasi Charles O. Jones (1996) dengan 3 indikator yaitu penataan sistem organisasi Samsat Kabupaten Karawang yang sudah cukup baik. Masyarakat dapat memahami tata cara pembayaran pajak melalui aplikasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persamaan penelitian Sri Fitri dan penulis saat ini adalah menggunakan teori implementasi kebijakan Charles O. Jones</li> <li>• Perbedaannya adalah Aplikasi SAMBARA digunakan untuk administrasi pembayaran pajak</li> </ul>
2.	Implementasi Aplikasi Sapa Warga di Masa Pandemi COVID-19 Ditinjau Berdasarkan Pelayanan Publik Yayang Nuraini Zulfiani (2020)	Penelitian Aplikasi Sapa Warga menggunakan metode Deskriptif Kualitatif a. Teknik	Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa dalam proses implementasi Aplikasi SAPA WARGA ,saat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persamaan penelitian Yayasan Nuraini Zulfiani dan penulis saat ini adalah model dan teknik pengumpulan data yang sama.</li> </ul>

		<p>Observasi</p> <p>b. Dokumentasi</p> <p>c. Wawancara</p>	<p>peneliti melakukan pengumpulan data di lapangan masyarakat hanya menggunakan aplikasi untuk sistem informasi. Peran Diskominfo Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Diskominfotik Jawa Barat perlu ditingkatkan, selanjutnya DPMD Kabupaten Bandung Barat perlu melengkapi kembali sarana prasarana penunjang Sapa Warga atau bahkan DPMD Pemerintah Provinsi Jawa Barat perlu turun tangan menggalakkan sosialisasi dan pengadaan internet di beberapa Blank Spot Kabupaten Bandung Barat</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perbedaannya adalah Aplikasi Sapa Warga digunakan untuk sistem informasi</li> </ul>
--	--	--	---	--

3.	Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Aditama Azmy Musaddad (2020)	Penelitian Aplikasi SIPRAJA menggunakan metode Deskriptif Kualitatif  Teknik: a. Wawancara b. Observasi c. Studi kepustakaan	Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dijabarkan dan diolah maka kesimpulannya aplikasi Sipraja bisa digunakan. Dalam penggunaannya terdapat faktor yang dapat mempengaruhi pelaksanaan. Hambatan utamanya terdapat pada dimensi komunikasi, Pemerintah Sidoarjo telah banyak melakukan sosialisasi untuk menggunakan Aplikasi SIPRAJA, namun tindak lanjut dari Ketua RW dan RT dirasa kurang sehingga hal tersebut menyebabkan terhambatnya implementasi Aplikasi SIPRAJA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persamaan penelitian Aditama Azmy Musaddad dan penulis saat ini adalah topik yang akan diteliti yaitu inovasi pelayanan publik</li> <li>• Perbedaannya adalah Aplikasi SIPRAJA digunakan untuk pelayanan administrasi dan sistem informasi</li> </ul>
----	---	---	---	--

*Sumber : diolah oleh penulis, 2021*

#### 1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni penerapan aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) dari dinas komunikasi dan informatika Kota Pontianak untuk mengelola informasi berbasis android secara terintegrasi. Penelitian ini dilakukan di Kota Pontianak dan belum ada penelitian terdahulu yang membahas tentang aplikasi Implementasi aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) ini. Perbedaan objek penelitian inilah yang akan menyebabkan hasil penelitian berbeda dengan penelitian terdahulu.

## 1.5 Tujuan

Tujuan penelitian ini yaitu mendeskripsikan implementasi aplikasi Jendela Pontianak Integrasi dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat di Kota Pontianak dan mendeskripsikan kendala pada implementasi aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala yang dihadapi.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan sumber data primer dan sekunder dengan pemilihan informan dengan metode *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Informan terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak, Kepala Bidang Bidang Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Telematika, Persandian, dan Statistik, Kepala Seksi Pengelolaan Manajemen Data, Kepala Seksi Pengembangan Kebijakan Dan Aplikasi Informatika, pengguna aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) . Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pengolahan data menggunakan metode reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Organisasi

#### 3.1.1 Sumber Daya Organisasi Untuk Mendukung Aplikasi Jepin

Sebuah organisasi dapat berjalan dengan baik untuk mencapai tujuannya jika mendapatkan dukungan sumber daya, begitu pula dukungan sumber daya yang diberikan oleh DISKOMINFO untuk merealisasikan Aplikasi JEPIN yang dibagi menjadi dua sumber daya yaitu:

a) Sumber Daya Manusia yang berkompeten

Keterseediaan Sumber Daya Manusia yang memiliki keahlian untuk memenuhi unsur pemerintahan yang bertanggung jawab dalam mengelola dan mengimplementasikan Aplikasi JEPIN kepada masyarakat merupakan hasil kerja nyata dari Aparatur yang bertugas di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.

Sumber Daya Manusia yang berkompeten merupakan modal awal yang bermanfaat untuk memudahkan pelaksanaan suatu program dan kegiatan karena sudah memiliki keahlian yang sesuai pada bidang tersebut. Hal tersebut untuk mewujudkan visi dan misi DISKOMINFO Kota Pontianak pada bidang Pelayanan Elektronik dan Telematika. Jumlah Aparatur yang bertugas keseluruhannya terdiri dari 8 orang yaitu 6 laki-laki dan 2 perempuan. Sebanyak 5 orang merupakan PNS golongan III, hal tersebut dibarengi dengan latar belakang pendidikan dari D3 sampai dengan S2 yang menunjukkan kualitas Sumber Daya Aparatur telah memiliki pengalaman dan pendidikan yang memadai untuk mengelola dan melaksanakan suatu program.

#### Sumber Daya Manusia Aparatur pada Bidang Pelayanan Elektronik dan Telematika DISKOMINFO Kota Pontianak Berdasarkan Tingkatan Pendidikan

Unit Kerja	Tingkat Pendidikan						Jumlah
	S2	S1	D3	SLTA	SLTP	SD	
Bidang Pelayanan Elektronik dan Telematika	2	3	1	2	-	-	8

Sumber: (RENSTRA DISKOMINFO Kota Pontianak 2020-2024

#### b) Sumber Daya Finansial

Sumber Daya Finansial adalah salah satu komponen penting untuk mendukung implementasi Aplikasi JEPIN. Finansial digunakan untuk membiayai berbagai pelatihan, pengelolaan aplikasi, serta pengadaan sarana dan prasarana.

Dalam Sumber Daya Finansial, anggaran untuk mengembangkan Aplikasi JEPIN telah menggunakan 60% anggaran DISKOMINFO Kota Pontianak, biaya tersebut termasuk besar karena kebutuhan anggaran diperlukan juga untuk pengembangan di bidang lain sehingga memerlukan ketelitian dalam manajemen dan proses administrasi yang baik agar semua bidang berjalan dengan lancar.

Berdasarkan LAKIP tahun 2020 DISKOMINFO Kota Pontianak telah berhasil merealisasikan Rp. 2.508.500.318,- atau 83,34% dari anggaran sebesar Rp. 3.009.846.830,- untuk meningkatkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dengan nilai efisiensi sebesar 83,34%. Hal tersebut menunjukkan pembiayaan serta langkah serius pemerintah untuk mendukung terrealisasinya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang sesuai dengan visi dan misi DISKOMINFO Kota Pontianak. Sumber daya finansial yang digunakan dapat ditingkatkan efisiensinya dengan melakukan kerja sama dengan LPJP sehingga Sumber Daya Manusia dan Finansial dapat tercukupi untuk pengembangan dan pengelolaan Aplikasi JEPIN.

#### **3.1.2 Metode Untuk Meralisasikan Aplikasi JEPIN.**

Pelaksanaan Aplikasi JEPIN ini berdasarkan observasi lapangan, para aparatur DISKOMINFO hampir seluruhnya sudah memahami cara menggunakan Aplikasi JEPIN untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, karena sebelum aplikasi diterapkan kepada masyarakat, aparatur sudah harus terbiasa dengan aplikasi sehingga dapat memberikan contoh kepada masyarakat tentang cara menggunakan Aplikasi JEPIN untuk mendapatkan informasi. Metode lain yang digunakan adalah dengan mendorong partisipasi komunitas *start-up* yang bergerak di bidang Teknologi Informasi. Kegiatan tersebut mendapatkan anggaran dari Program Penguasaan serta Pengembangan Aplikasi dan Teknologi Informasi dan Komunikasi sebesar Rp. 512.572.000 dengan realisasi anggaran sebesar Rp. 476.029.194 atau sebesar 96,67% dan capaian kinerja 97,86% (LAKIP DISKOMINFO TH 2020). Dalam hal ini DISKOMINFO telah melakukan diskusi, pelatihan, serta presentasi untuk mengetahui apa saja yang masih dibutuhkan untuk pelaksanaan aplikasi. Metode-metode tersebut digunakan untuk meningkatkan keberhasilan implementasi aplikasi di masyarakat dapat tercapai.

### **3.2 Interpretasi**

#### **3.2.1 Pemahaman Pelaku Pelaksana untuk Operasionalisasi Aplikasi Jepin**

Dalam menjalankan implementasi Aplikasi JEPIN, sebanyak tiga puluh orang aparatur DISKOMINFO melalui Program Penguasaan Serta Pengembangan Aplikasi dan Teknologi Informasi dan Komunika telah mendapatkan berbagai pelatihan dan sosialisasi mengenai aplikasi dengan kategori sangat berhasil (LAKIP DISKOMINFO TH 2020). Berbekal pelatihan yang telah dijalankan, aparatur DISKOMINFO Kota Pontianak telah berusaha mengintegrasikan pihak-pihak OPD untuk terus memperbaharui data di lapangan dengan tenggat waktu yang tepat sehingga tidak terjadi keterlambatan pembaharuan informasi di Aplikasi JEPIN. Pentingnya tenaga bantuan untuk mengejar ketepatan waktu bagi OPD yang terintegrasi dengan Aplikasi JEPIN untuk memperbaharui informasi menjadi pondasi penting untuk mendukung pelayanan informasi.

### **3.2.2 Pemahaman Masyarakat untuk Menerima Aplikasi Jepin**

Salah satu upaya DISKOMINFO untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat adalah dengan melakukan sosialisasi. Sosialisasi dapat dilakukan di fasilitas umum maupun dinas atau instansi yang terintegrasi dengan Aplikasi JEPIN. Penyampain informasi serta demonstrasi tentang cara menggunakan Aplikasi JEPIN oleh Dinas Komunikasi dan Informatika kepada masyarakat Kota Pontianak memegang peranan penting agar masyarakat dapat menggunakan aplikasi dengan mudah.

### **3.3 Penerapan**

#### **3.3.1 Pelayanan Informasi Secara Rutin Diterapkan Melalui Aplikasi JEPIN.**

Dalam penyediaan pelayanan informasi oleh DISKOMINFO Kota Pontianak melalui Aplikasi JEPIN ini cukup efektif. Informasi dari OPD yang terintegrasi bisa langsung diakses oleh masyarakat dan dapat dipantau langsung oleh pemerintah. Hal tersebut merupakan kemajuan untuk pemerintah dalam menyelenggarakan Sistem Pemerintahan Berbasis Teknologi yang sesuai dengan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 25 tahun 2019 tentang Masterplan *Smart City* tahun 2019-2028. Pengembangan Aplikasi JEPIN harus dibarengi dengan pelayanan informasi yang bersifat rutin, hal tersebut ditandai dengan ketepatan waktu, sumber informasi yang terpercaya, serta konten yang dapat membuat pengguna tertarik untuk menggunakan aplikasi. Salah satu konten yang menjadi andalan untuk menarik minat masyarakat adalah Informasi Harga Pangan.

#### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Penelitian ini menemukan fakta dan relita bahwa Pemerintah Kota Pontianak telah memiliki aplikasi untuk menunjang kebutuhan informasi publik masyarakat Kota Pontianak, aplikasi tersebut bernama Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN). Pembuatan aplikasi JEPIN dinaungi oleh Dinas Komunikas dan Informatika Kota Pontianak. Dalam perkembangan dan implementasinya, aplikasi JEPIN memerlukan sumber daya manusia serta finansial. Diskominfo telah menyeleksi serta melakukan pemetaan Pegawai Negeri Sipil yang sesuai dengan kompetensinya untuk mengelola aplikasi JEPIN sehingga masalah-masalah teknis dapat diatasi dengan efektif. Permasalahan yang ada pada aplikasi JEPIN adalah terjadinya keterlambatan pembaharuan informasi. Hal lain yang menjadi permasalahan adalah konten pemerintahan yang bersifat kaku sehingga kurang diminati oleh pengguna terutama golongan muda.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak terkait Implementasi Aplikasi Jendela Pontianak Integrasi dalam Rangka Pelayanan Informasi Publik Di Kota Pontianak melalui wawancara serta data-data yang diperoleh selama penelitian, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

### **1) Dimensi Organisasi**

#### **a. Sumber Daya Organisasi Untuk Mendukung Aplikasi Jepin**

Sumber Daya Aparatur yaitu pegawai tetap (PNS) yang memenuhi kualifikasi untuk mengelola aplikasi masih terbilang belum memadai sehingga pemerintah memerlukan Lembaga Penyedia Jasa Perorangan (LPJP) untuk memenuhi kebutuhan tenaga ahli untuk mengelola Aplikasi JEPIN. Dalam Sumber Daya Finansial, anggaran untuk mengembangkan Aplikasi JEPIN telah menggunakan 60% anggaran DISKOMINFO Kota Pontianak, biaya tersebut termasuk besar karena kebutuhan anggaran diperlukan juga untuk pengembangan di bidang lain sehingga memerlukan ketelitian dalam

manajemen dan proses administrasi yang baik agar semua bidang berjalan dengan lancar.

b. Metode Untuk Meralisasikan Aplikasi JEPIN.

Pelaksanaan Aplikasi JEPIN di lapangan memerlukan peran aparatur sebagai contoh untuk mendemonstrasikan penggunaan aplikasi, sehingga mereka dituntut untuk menguasai penggunaan Aplikasi JEPIN sebelum di implementasikan kepada masyarakat.

2) Dimensi Interpretasi

a. Pemahaman Pelaku Pelaksana untuk Operasionalisasi Aplikasi Jepin

Dalam menjalankan implemementasi Aplikasi JEPIN aparatur dari pihak DISKOMINFO telah memahami fungsi dan tugasnya di lapangan, namun hambatan yang terjadi adalah adanya keterlambatan penyampain data dari OPD yang terintegrasi dengan Aplikasi JEPIN, hal tersebut terjadi karena kurangnya kesadaran tentang ketepatan waktu agar informasi dapat diperbaharui dengan cepat

b. Pemahaman Masyarakat untuk Menerima Aplikasi Jepin

Pemahaman masyarakat mendapatkan hambatan berupa masyarakat belum mengetahui bahwa Kota Pontianak memiliki portal Aplikasi JEPIN yang berfungsi sebagai pelayanan informasi bagi masyarakat Kota Pontianak. Target DISKOMINFO penggunaan Aplikasi JEPIN adalah 25-35% dari penduduk Kota Pontianak (jumlah Kepala Keluarga). Perlunya pengelolaan konten yang baik untuk menjangkau berbagai golongan usia menjadi sangat penting untuk kemajuan Aplikasi JEPIN.

3) Dimensi Penerapan

a. Pelayanan Informasi Secara Rutin Diterapkan Melalui Aplikasi JEPIN.

Penyediaan pelayanan informasi oleh DISKOMINFO Kota Pontianak melalui Aplikasi JEPIN selama ini berjalansung dengan efektif. Informasi dari OPD yang terintegrasi bisa langsung diakses oleh masyarakat dan dapat dipantau langsung oleh pemerintah, hal yang menjadi hambatan utama adalah saat terjadi keterlambatan penyampaian informasi di lapangan oleh OPD yang terintegrasi dengan Aplikasi JEPIN.

b. Pemanfaatan Aplikasi JEPIN Dalam Rangka Pelayanan Informasi Publik

Pemanfaatan dari penerapan teknologi informasi dan komunikasi berupa layanan berbasis online untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik secara efektif dan efisien. Pemerintah diharapkan dapat mengubah proses pengerjaan manual menjadi proses yang berbasis elektronik untuk menghemat waktu aparatur dalam melakukan pekerjaannya. Aplikasi JEPIN dalam pengembangannya harus disesuaikan mengikuti perkembangan teknologi baik itu konten maupun fitur agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian ini juga hanya dilakukan pada satu organisasi perangkat daerah saja yakni Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai *leading sector* di bidang teknologi informasi.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan digitalisasi pemerintahan terkhusus inovasi aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) di Kota Pontianak untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif. Sukabumi:CV Jejak.
- Fauzi, D. & K. N. 2013. Sistem Informasi Manajemen. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mulyadi, D. 2016. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik.
- Poltak, Litjan, S. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jambi :Pt Bumi Aksara
- Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif.Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Tugiman, H. 1996. Pengantar Audit Sistem Informasi.Yogyakarta : Kanisius
- Wibawa, S. 2009. Administrasi Negara; Isu-Isu Kontemporer.Yogyakarta :Graha Ilmu
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: PT Alfabeta.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak. 2020. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Tahun 2020. Pontianak : DISKOMINFO
- Jones, Charles O. 1984. An Introduction to The Study of Public Policy. United States, Michigan. Ann Arbor : Brooks/Cole Publishing Company
- Edwards, Goerge C. Implementing Public Policy: Politics and Public Policy Series. United States, Michigan. Ann Arbor : Congressional Quarterly Press
- Developing Nations Advisory Board. The World Bank Group.
- Mulyadi, Sri Fitri. 2021. *Implementasi Aplikasi SAMBARA Dalam Administrasi Wajib Pajak Pada Masa Covid-19 Di Kabupaten Karawang.*
- Nuraini Zulfiani, Yayang. 2020. *Implementasi Aplikasi SAPA WARGA di masa pandemi COVID-19 ditinjau berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik.*
- Riska Sari, Desti. 2018. *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Smart Netizen Pada Kabupaten Lampung Tengah.*
- Azmy Musaddad, Aditama. 2020. *Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik.*
- Hasibuan, Abdurrozzaq dan Oris Krianto Sulaiman. 2019. *Smart City , Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten / Kota*
- Kurniawan, Robi Cahyadi. 2016. *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah.* Jurnal FIAT JUSTISIA
- Parsaorantua, Pasaribu Humisar. Pasoreh, Yuriewati dan Rondonuwu, Sintje A. 2017. *IMPLEMENTASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (STUDI TENTANG WEB E-GOVERNMENT DI KOMINFO KOTA MANADO)*
- Yusuf, Reyhan Maulidian Salahuddin dan Helni Mutiarsih Jumhur. 2018. *Penerapan E-Government Dalam Membangun Smart City Pada Kota Bandung Tahun 2018*