

# KUALITAS WEBSITE JENDELA PONTIANAK INTEGRASI (JEPIN) SEBAGAI MEDIA INFORMASI PUBLIK DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PONTIANAK PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Binar Bintari Athala

NPP. 30.0875

*Asdaf Kota Pontianak, Provinsi Kalimantan Barat*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi pemerintahan*

Email: bibinathala@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Ruth Roseline Erniwaty Nainggolan, S.P, M.Si

## ABSTRACT

*In the era of globalization, there have been many paradigm shifts and the use of technology can already be felt by all people from various circles. The technology that is currently being shaded by many people is website-based technology. This has encouraged the Government to use technology in droves to carry out their duties in the service sector, including the Pontianak City Government which has implemented technology-based public information services with media website. **Purpose:** This study aims to describe and evaluate the quality of the Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) Website as media of information in Pontianak City. **Method:** this research uses qualitative data collection methods with descriptive evaluation, collecting data using interviews, observation, and documentation with using the theory of Alvaro Rocha (2012) with the presentation of Data Reduction **Result:** In this study, the quality of the Pontianak Integrity Window Website can be said to be good, but there are still a number of things that need to be optimized again, such as simplifying the display, optimizing the services contained on the website because there are still several menus that cannot be used, and updating the required database device. by several regional organizations. **Conclusion:** regarding the implementation of the JEPIN website, the Pontianak City Communication and Information Service has carried out its best where most of the problems in implementing the JEPIN website have been resolved and are in accordance with the provisions contained in Pontianak Mayor Regulation Number 67 of 2019 concerning the Implementation of Electronic-Based Government Systems in Pontianak City Government Environment.*

**Keywords:** Website Quality, Publik Service, JEPIN

## Abstrak

Era globalisasi banyak terjadi perubahan paradigma dan penggunaan Teknologi sudah dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat dari berbagai kalangan, Teknologi yang saat ini banyak dinaungi oleh masyarakat adalah teknologi berbasis website. Hal ini mendorong Pemerintah untuk berbondong-bondong menggunakan teknologi untuk menjalankan tugas mereka dalam bidang pelayanan, tidak terkecuali Pemerintahan Kota Pontianak yang telah menerapkan pelayanan informasi publik berbasis teknologi dengan media website. **Tujuan:** penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengevaluasi kualitas pada Website Jendela Pontianak

Integrasi sebagai sarana media informasi di Kota Pontianak. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data kualitatif dengan evaluasi deskriptif, mengambil data dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan menggunakan teori Alvaro Rocha (2012) dengan penyajian Reduksi Data. **Hasil:** pada penelitian ini kualitas pada Website Jendela Pontianak Integritas dapat dikatakan baik namun masih terdapat beberapa hal yang perlu di optimalkan kembali, seperti menyederhanakan kembali tampilan, mengoptimalkan pelayanan yang terdapat pada website dikarenakan masih ada beberapa menu yang tidak dapat digunakan, dan pembaruan perangkat database yang dibutuhkan oleh beberapa organisasi perangkat daerah. **Kesimpulan:** pada penerapan website JEPIN, pihak dinas komunikasi dan informatika kota Pontianak telah menjalankan dengan sebaik-baiknya dimana sebagian besar permasalahan dalam penerapan website JEPIN telah di atasi dan sesuai dengan ketentuan yang terdapat pada Peraturan Walikota Pontianak Nomor 67 Tahun 2019 Tentang penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintahan Kota Pontianak.

**Kata Kunci:** Kualiatas Website, Pelayanan Publik, JEPIN

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Era globalisasi banyak terjadi perubahan paradigma dalam menjalankan kewenangan Pemerintahan, Pemerintah mulai menerapkan teknologi dalam pelaksanaan Pemerintahan baik itu dalam memberi kebijakan maupun dalam memberi pelayanan publik, Teknologi yang digunakan oleh banyak orang merupakan teknologi yang berbasis Internet. Kehadiran Internet di Masyarakat sanggup penuhi kebutuhan informasi data dengan cepat, tepat, dan akurat. Pekerjaan yang dikerjakan secara manual serta memerlukan waktu yang lama, saat ini dengan dorongan teknologi internet serta komputerisasi yang mutakhir menjadikan pekerjaan-pekerjaan tersebut bisa dituntaskan dalam waktu yang singkat. Pemerintah pun telah menerapkan teknologi dalam menyelenggarakan Pemerintahan dan dapat kita kenal dengan Electronic Government. penerapan E-Government bergerak dalam meningkatkan mutu pelayanan publik serta memacu proses tercapainya informasi secara lebih efisien terhadap Masyarakat. sesuai amanat UUD 1945 Pasal 18 Ayat (2) dan Pasal 34 ayat (3). Oleh sebab itu pelayanan publik harus menjadi perhatian utama oleh Pemerintah, sebab pelayanan publik adalah hak-hak sosial dasar oleh Masyarakat. Salah satu bentuk nyata pelaksanaan E-Government adalah dengan terciptanya program Smart City di Indonesia, Pemerintah dalam merespon perkembangan teknologi informasi yang terjadi membuat sebuah gerakan yang dimanakan “Gerakan Menuju 100 Smart City” yang dimulai sejak tahun 2017 dan beberapa daerah di Indonesia telah menerapkan Smart City dalam pelaksanaan E-Government termasuk Pemerintah Kota Pontianak juga sudah menjalankan Smart City dengan berpedoman oleh Masterplan Pontianak Smart City Tahun 2019 – 2028 yang menjelaskan bahwa Smart City (Kota Cerdas) adalah Kota yang teknologi informasi dalam pengembangan sumber daya nya untuk mencapai pelayanan publik yang optimal dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Salah satu penerapan Smart City di Kota Pontianak dengan terbentuknya website Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) yang merupakan website yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak. Website JEPIN sebagai Portal layanan publik yang menyajikan seputar informasi umum dan juga gabungan seluruh layanan publik terkait

Pemerintahan dari berbagai organisasi perangkat daerah Kota Pontianak. Dalam Penerapan Strategi Pemerintah Kota Pontianak dalam pengembangan konsep Pontianak Smart City membangun bidang-bidang yang dibagi menjadi 6 (enam) bidang. yaitu, Smart Governance, Smart Branding, Smart Living, Smart Society, Smart Environment, dan Smart Economy. Berdasarkan keenam bidang yang telah ditetapkan, Diskominfo Kota Pontianak menginput keenam konsep tersebut kedalam website portal Kota Pontianak dan tiap-tiap bidang memiliki menu yang dapat digunakan Masyarakat untuk mengakses keperluannya.

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

Dalam penerapan e-government memiliki beberapa kendala dan keuntungan dalam penerapannya, website Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) merupakan wujud nyata dari penerapan e-government di Kota Pontianak dan sebagai media pelayanan publik berbasis website evaluasi terhadap kualitas pada website itu sendiri berguna untuk mengukur dan mengetahui apa-apa saja kelebihan dan kekurangan serta faktor internal dan eksternal pada pengolahan website agar dapat memberi pelayanan yang prima kepada Masyarakat luas. Kualitas Website tidak hanya diukur dari sistem yang terdapat pada website itu sendiri, namun juga dari segi koordinasi dari sumber daya manusia dan teknis dilapangan. Hal ini sangat berpengaruh dalam menentukan apa saja kelebihan dan kekurangan kualitas website secara internal maupun eksternal. Sehingga permasalahan kualitas website dapat diidentifikasi secara keseluruhan.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Peneliti terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu permasalahan yang menyerupai dengan penelitian yaitu, Santy Nurina Aprilia, Andy Fefta Wijaya, dan Suryadi (2014) yang berjudul “Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang)”, dengan hasil penelitian bahwa Website Pemerintah Kabupaten Jombang telah efektif sebagai media penyampaian informasi, namun sebagai media layanan elektronik (e-service) belum efektif. Kemudian pada penelitian kedua yaitu, Widodo & Saputro (2018) yang berjudul “Evaluasi Efektivitas Web Portal Dengan Pendekatan Utility System (Studi Kasus: Universitas Muhammadiyah Purworejo)” dengan hasil penelitian yaitu aspek penilaian pada utility system, setiap pengguna memiliki persepsi yang berbeda-beda, hal ini sangat bergantung pada peranan (role) dan ekspektasi pengguna terhadap sistem. Untuk melihat aspek yang menjadi prioritas ekspektasi untuk perbaikan, perlu dilakukan pengamatan yang lebih terinci, misalnya dengan menambah keragaman responden agar hasil evaluasi data menjadi lebih akurat, atau dengan merincikan kembali instrument pengukuran. Dan penelitian ketiga yaitu, Irmayanti, Rahmat Hidayar, dan Endah Rahmawati (2021) yang berjudul “Evaluasi Kualitas Website Kabupaten Lamandau Menggunakan Webqual 4.0” dengan hasil penelitian yaitu, Dari hasil penilaian menggunakan webqual 4.0, uji validasi kemudian dibandingkan terhadap nilai kategori indikator responden didapatkan hasil website Kabupaten Lamandau dari segi dimensi usability dan information quality dinilai berkualitas, namun bernilai “cukup baik” pada dimensi Service interaction quality.

### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana penulis memiliki focus, lokus, dan teori yang berbeda dari penelitian sebelumnya, dimana pada penelitian pertama Santy Nurina Aprilia, Andy Fefta Wijaya, dan Suryadi (2014) yaitu Penelitian ini menjelaskan tentang efektifitas website Pemerintahan kabupaten jombang sebagai website informasi pelayanan publik dan terkadapat beberapa indikator yang berbeda sebagai tolak ukur penelitian untuk mendeskripsikan bagaimana kualitas website Pemerintahan kabupaten jombang. Kemudian pada penelitian kedua oleh Widodo & Saputro (2018) Perbedaan dalam metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan metode utility sistem dan setiap indikator di nilai dengan rumusan yang sudah di tetapkan. Terakhir pada penelitian ketiga oleh Irmayanti, Rahmat Hidayar, dan Endah Rahmawati (2021) Perbedaan penelitian terdapat pada teori dan metode penelitian yang digunakan dalam menilai kualitas website portal Pemerintahan.

### 1.5. Tujuan

penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengevaluasi kualitas pada Website Jendela Pontianak Integrasi sebagai sarana media informasi di Kota Pontianak.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data kualitatif dengan evaluasi deskriptif, mengambil data dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan menggunakan teori Alvaro Rocha (2012) dengan penyajian Reduksi Data.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada skripsi ini penulis menggunakan landasan teori Kualitas Layanan Berbasis Website dari Alvaro Rocha (2012) yang memiliki dimensi dalam menilai suatu kualitas website yang terdiri atas:

**TABEL 1**  
**TEORI ALVARO ROCHA**

Konsep	Dimensi	Indikator
<b>Kualitas layanan website menurut Alvaro, 2012</b>	Kualitas isi	1. Akurasi informasi 2. Relevansi Informasi 3. Kelengkapan informasi 4. Pembaharuan Informasi
	Kualitas Layanan	1. Keandalan 2. Daya tanggap
	Kualitas teknis	1. Kegunaan 2. aksesibilitas

Sumber: Alvaro Rocha (2012)

## A. Informan

penulis dalam penelitian ini menggunakan teknik penentuan informan secara Snowball Sampling dan purposive dalam teknik wawancara. Sehingga penulis dapat mempertimbangkan informan mana yang tepat untuk menambah data fenomena yang akan diteliti. Wawancara sendiri merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis secara bertatap muka kepada informan untuk bertujuan mendapat informasi dari permasalahan yang akan diteliti. Berikut beberapa informan yang akan diwawancarai oleh penulis adalah sebagai berikut

**TABLE 1**  
**Enam daftar Informan Wawancara**

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak	1
2	Kepala Koordinator Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Telematika	1
3	Koordinator Substansi Bagian Sarana dan Prasarana Teknologi Informasi dan Komunikasi	1
4	Sub Koordinator Substansi Bagian Sarana dan Prasarana Teknologi Informasi dan Komunikasi	1
5	Pegawai bagian Admin Pengelola Website (JEPIN)	2
6	Pengguna Website Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN)	3

Sumber: diolah penulis 2022

## B. Pembahasan

### 1. Kualitas isi

#### 1.1 Akurasi Informasi

Menurut Kandari, (2010). Yang dikutip dari Strong et (1997) akurasi informasi atau akurasi data mengacu pada informasi yang telah ada dan sesuai sehingga informasi tersebut dapat digunakan secara bergantian. Berdasarkan data di lapangan keakuratan informasi yang terdapat pada JEPIN telah sesuai antara informasi dan fakta yang ada di lapangan ataupun

informasi terkait Organisasi Perangkat Daerah Kota Pontianak sehingga informasi tersebut merupakan informasi yang relevan dan tidak dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika karena Dinas komunikasi dan informatika hanya berperan sebagai pengelola informasi yang diintegrasikan kedalam Wadah berupa Website Jendela Pontianak Integrasi yang dimana bahannya sudah tersedia oleh organisasi perangkat daerah lain.

## **1.2 Relevansi Informasi**

Berdasarkan Zunaidi et al. (2011) Relevansi informasi didefinisikan sejauh mana data yang diolah atau diproses menjadi suatu informasi yang bernilai dan menghasilkan keakuratan, ketepatan waktu dan relevansi sehingga memberikan manfaat bagi penggunanya. Berdasarkan pernyataan narasumber dapat dikatakan kesinambungan informasi sudah terjadi pada website Jendela Pontianak Integrasi dan tidak terdapat kritikan dari pihak lain terkait informasi yang telah tercantum pada website tersebut

## **1.3 Kelengkapan Informasi**

Berdasarkan Sá et al.,(2016) kelengkapan informasi merupakan penyediaan kebutuhan informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Pada website JEPIN yang merupakan portal pelayanan publik Pemerintah Kota Pontianak sudah tercantum secara lengkap mencakup seluruh Pemerintah Kota Pontianak.

## **1.4 Pembaharuan Informasi**

Menurut (Loiacono & Hall, n.d.) pembaruan informasi merupakan salah satu bagian penting dalam kualitas informasi, pada indikator pembaharuan informasi dikatakan bahwa semakin sering pembaruan dilakukan maka semakin baik websitenya. Pada wawancara yang telah dilakukan narasumber mengatakan bahwa pembaharuan dilakukan secara rutin setiap minggu dan menonaktifkan website yang dirasa tidak melakukan pembaharuan sehingga tidak ada informasi yang tertinggal ataupun lama dapat diakses oleh pengguna. Sehingga pada bidang pembaruan informasi pada website JEPIN dapat dikatakan baik karena dilakukan secara rutin yaitu setiap minggu.

## **2. Pembahasan Kualitas Layanan**

### **2.1. Keandalan**

Menurut Zeithaml et al dalam Yoga Saputra, dan Retno Setyorini, ST., MM. (2015), Keandalan, yaitu berupa kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dapat dipercaya dan akurat. Dikutip dalam *From the quality of traditional services to the quality of local E-Government online services: A literature review* oleh Filipe Sá Manuel, and alvaro., (2016) *The physical appearance of equipment and staff involved in the provision of services* (Penampilan Peralatan Fisik dan Staff yang terlibat dalam pelayanan) dalam artian dalam pelayanan terdapat alat-alat fisik yang membantu peran staff pelayanan dalam mengelola suatu website. Menurut Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak sarana dan prasarana merupakan sebagai salah satu faktor pendukung dalam melaksanakan program dan kegiatan dalam mewujudkan visi dan misi. Sumber daya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak sebanyak 882 buah/unit/set, sumber daya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Diskominfo, jika dilihat Sebagian besar kondisi

baik dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan guna mendukung proses pelayanan kepada Masyarakat Kota Pontianak, serta telah mengikuti sesuai aturan dalam Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 pada Pasal 1 ayat 15. Infrastruktur baik jaringan yang terdapat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak telah diselenggarakan sesuai Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 Pasal 27 Ayat 3 yang menjelaskan tentang ketentuan Instansi Pusat dan Pemerintahan Daerah Infrastruktur SPBE yang mengharuskan Pemerintah daerah dalam penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menggunakan Jaringan Intra Pemerintahan (JIS) dan pada pelaksanaannya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak telah melaksanakan Sistem Pemerintahan Berbasis Teknologi dengan menggunakan Jaringan Intra Pemerintahan. Walau jangkauannya masih terdapat pada sekitaran Lokasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.

## 2.2. Daya Tanggap

Dikutip dalam Parasuraman et al. (2005), Daya Tangkap merupakan Penanganan masalah dan umpan balik atau pemecahan masalah yang efektif dilakukan. Hal ini dapat dibuktikan Berdasarkan hasil dari seluruh wawancara yang telah dilakukan terdapat beberapa kendala dalam penerapan website namun sebagian besar kendala telah teratasi, beberapa kendala dalam penerapan website JEPIN yaitu:

1. Beberapa Fitur yang tidak dapat digunakan seperti fitur CCTV dikarenakan data yang begitu besar sehingga tidak mampu untuk disimpan dan di upload kedalam website
2. Anggaran yang belum pulih dikarenakan pemulihan ekonomi pasca pandemic covid-19, anggaran tersebut belum mumpuni untuk membenahi operator server yang sehingga server hanya berorientasi pada perbaikan jika server mengalami *server down*.
3. Data Server yang belum sepenuhnya dapat di Cover di data nasional karena di khawatirkan akibat server down atau kendala lainnya seperti konslet dan sebagainya dapat menghapus informasi yang terdapat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak data ini salah satunya adalah data yang terdapat pada Website JEPIN itu sendiri.
4. Mendeteksi *Serverdown* secara manual dengan mengetahui dari laporan pengguna lain.
5. Pengamanan Yang belum Maksimal dikarenakan pernah diretas oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
6. Terdapat beberapa fitur yang di *takedown* dikarenakan terdapat beberapa server di Organisasi Perangkat Daerah di Kota Pontianak mengalami kerusakan website atau website tidak ada pembaharuan informasi.

Kendala-Kendala tersebut tentu segera di Upayakan dalam proses perbaikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak berupa:

1. Beberapa Aparatur Sipil Negara diberangkatkan ke Yogyakarta untuk melakukan Training atau mengambil ilmu terkait pengelolaan data CCTV agar dapat diupload ke website dan digunakan oleh Masyarakat.
2. Berfokus pada pemulihan ekonomi sehingga kedepannya Dinas Komunikasi dan Informatika dapat memperbaharui operator server dan unit perangkat lainnya.
3. Menggunakan Recovery listrik ketika listrik utama mati dengan dibantu Genset agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti *server down*

4. Menerapkan Robot AI atau Bot yaitu *Uptime Robot* yang digunakan untuk meninjau atau mengukur durasi website sehingga ketahuan jika ada website yang mengalami down dan notifikasinya akan muncul pada via Telegram
5. Melakukan *takedown* pada menu atau fitur website yang mengalami gangguan atau perbaikan dalam jangka panjang

### **3. Pembahasan Kualitas Teknis**

#### **3.1. Kegunaan**

Usefull atau kegunaan berdasarkan penelitian Rezaeean et al. (2012) menyatakan bahwa kepuasan atau manfaat merupakan salah satu faktor yang menjadikan faktor keberhasilan suatu website. Berdasarkan Hasil wawancara dari karyawan diskominfo selaku pengelola website JEPIN, bahwa Pengintegrasian pelayanan Pemerintah Pontianak dalam satu wadah yaitu website JEPIN sangat membantu dan mempermudah Aparatur dalam melaksanakan tugasnya serta Masyarakat diharapkan dapat merasa dimudahkan namun pada kenyataannya terlalu banyak menu yang di anggap kurang dimengerti untuk Masyarakat umum.

#### **3.2. Aksesibilitas**

Salah satu kemudahan akses dalam penggunaan Website JEPIN, Website ini tidak memerlukan Identitas khusus untuk mengakses seperti NIK, KK, ID ataupun Password dan bebas di akses oleh semua kalangan. bahkan Masyarakat diluar Kota Pontianak sendiri dapat mengakses Website JEPIN, selain kemudahan dalam mengakses Website ini juga memiliki Menu yang dapat membantu Masyarakat Kota Pontianak dalam kehidupan sehari-hari. Pada penelitian yang dilakukan oleh Perwitasari, (2016) terdapat indikator pada penelitian menggunakan metode WebQual, yaitu Easy to used (Kemudahan penggunaan: Kemudahan tingkat penggunaan Websites. Setiap Website harus ramah bagi penggunaanya (*user friendly*), untuk menjamin kepuasannya) salah satunya adalah kemudahan akses, website JEPIN sendiri merupakan portal yang dapat di akses oleh semua orang

## **IV. KESIMPULAN**

### **1. Kualitas Isi**

Dalam sebuah website isi atau konten dalam suatu website merupakan hal utama yang harus dimiliki oleh sebuah website terkhusus pada website Pemerintah yang diperuntukan untuk informasi pelayanan publik. Pada dimensi ini penulis menyimpulkan isi atau konten pada website JEPIN sudah dapat dikatakan baik dikarenakan informasi yang terdapat didalam website JEPIN sendiri merupakan gabungan dari semua informasi yang terdapat pada Pemerintah Kota Pontianak dan website JEPIN sendiri telah dihubungkan kepada website resmi milik Pemerintah Kota Pontianak dan sering dilakukan pemantau perkembangannya informasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak, namun sayangnya masih terdapat beberapa website Pemerintahan atau menu yang berada di dalam website JEPIN telah di nonaktifkan ataupun halaman eror.

## 2. Kualitas Layanan

Dalam suatu pengelolaan website tentu membutuhkan unsur-unsur internal yang mendukung, sama seperti halnya website JEPIN penulis menyimpulkan berdasarkan dua indikator yang terdapat pada dimensi kualitas layanan, masih terdapat beberapa masalah yang dihadapi seperti, maintenance pada unit infrastruktur, anggaran, pembaharuan data, ataupun server. Namun masalah-masalah itu sudah didapati solusi oleh dinas komunikasi dan informatika Kota Pontianak walaupun masih terdapat kendala yang belum bisa diselesaikan yaitu anggaran dan Pembaharuan perangkat keras dikarenakan pemulihan ekonomi setelah peristiwa covid-19 yang melanda Indonesia tidak terkecuali di Kalimantan barat itu sendiri terkhusus Kota Pontianak.

## 3. Kualitas Teknis

Kualitas teknis merupakan dimensi yang indikatornya mengukur manfaat dan kemudahan untuk mengakses website, penulis menyimpulkan website JEPIN sudah banyak memberi manfaat positif diantara lain memudahkan tugas Dinas Komunikasi dan Informatika beserta organisasi perangkat daerah Kota Pontianak itu sendiri, memberi manfaat terkait pelayanan informasi yang Masyarakat butuhkan dan kemudahan akses seperti dapat di akses bebas tanpa harus adanya identitas khusus. Namun kami masih menemukan ketidaksesuaian di kalangan pengguna dalam penggunaan website tersebut dikarenakan terlalu banyak menu yang di anggap membingungkan untuk Masyarakat umum.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Pontianak dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberi kesempatan sekaligus dukungan untuk peneliti dalam melaksanakan riset mengenai Kualitas Website Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) Sebagai Media Informasi Publik Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Alvaro, R. (2011). *Quality of Health Web Sites Dimensions title indo.pdf*. 13.
- Aprilia, S., Wijaya, A., & Suryadi, S. (2014). Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). *Wacana, Jurnal Sosial Dan Humaniora*,
- Irmayanti, A., Hidayat, R., & Rahmawati, E. (2021). Analisis Kualitas Website Kabupaten Lamandau Menggunakan Webqual 4.0. *Jurnal*.
- Kandari, J. (2010). Information quality on the World Wide Web: A user perspective. *International Journal of Information Quality*
- Loiacono, E. T., & Hall, W. (n.d.). *WebQual<sup>TM</sup> : A Measure of Web Site Quality WebQual<sup>TM</sup> : A Measure of Web Site Quality*.
- Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018. (2018).
- Peraturan Walikota Pontianak Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Masterplan Pontianak Smart City Tahun 2019 – 2028 (2019).
- Perwitasari, E. W. (2016). *Kualitas Pelayanan Paket Perizinan Online Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu ( Bppt ) Kabupaten Sidoarjo Ellanda Wahyu Perwitasari*.
- Rezaeean, A., Bairamzadeh, S., & Bolhari, A. (2012). The importance of website innovation on students' Satisfaction of University websites. *World Applied Sciences Journal*.

- Sá, F., Rocha, Á., & Pérez, M. (2016). From the quality of traditional services to the quality of local e-Government online services : A literature review From the quality of traditional services to the quality of local e-Government online services : A literature review. *Government Information Quarterly*, October 2017.
- Widodo, S. A., & Saputro, W. T. (2018). *Evaluasi Efektivitas Web Portal Dengan Pendekatan Utility System ( Studi Kasus : Universitas Muhammadiyah Purworejo )*. 1.
- Zunaidi, M., Waluyo, D. E., & Agustini, D. (2011). Analisis Pengaruh Akurasi, Ketepatan Waktu Dan Relevansi Informasi Terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Atemis On Web Di Pt.Telkom Msc Area Iv Jawa Tengah Dan Diy. *Seminar Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi Terapan, 2011*(Semantik).

