

ANALISIS MANAJEMEN APLIKASI JENDELAKU DI PEMERINTAH KABUPATEN KULON PROGO

Husna Latifah¹

Ardieansyah²NPP.

31.0496

Asdaf Kabupaten Kulon Progo, Provinsi Daerah Istimewa
Yogyakarta¹ Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus
Sumatera Barat, Indonesia²Email:

husnaifa33@gmail.com¹ ardieansyah@ipdn.ac.id² -

Pembimbing Skripsi: Ardieansyah, S.STP., M. Soc. Sc

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The reason this research is feasible and necessary is because first, based on the results of the literature review, there is no research that examines the management of the JendelaKU application. Second, the lack of infrastructure in the form of facilities and servers. Third, the lack of human resources from both managers and users. Fourth, budget management coincides with e-government management. And fifth, information dissemination because socialization is only carried out at the launch stage. Purpose: This research aims to find out how the management of the JendelaKU application in the Kulon Progo Regency Government. Method: This research method uses qualitative research methods. The reason this research uses qualitative research is because the data produced is descriptive data from the findings in the form of explanations of views and data derived from documents at the research location. Researchers used data collection techniques with interviews, observation, and documentation. The data from this research comes from primary data and secondary data. Researchers used data analysis techniques with interactive analysis models and drawing conclusions. Result: : The results showed that the program for making the JendelaKU application had been implemented well in accordance with the strategy in action and the strategy support program. The JendelaKU application budget is still incorporated in e-government development so application development is limited. Procedures in this application have been implemented according to the details of the activity and members have used this application in providing public services. In this study, researchers provide suggestions for the program to be realized in accordance with advanced activities in public services. For the budget, budgeting should be done separately in order to improve the quality of the application. And, for procedures, continuous socialization should be carried out at all levels of society. Conclusions: Budget affects programs and procedures in making JendelaKU applications.*

Keywords: *Management, JendelaKU Application, Kulon Progo*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Alasan penelitian ini layak dan perlu dilakukan adalah karena pertama, berdasarkan hasil tinjauan pustaka, belum ada penelitian yang meneliti tentang pengelolaan aplikasi JendelaKU. Kedua, kurangnya infrastruktur berupa fasilitas dan server. Ketiga, kurangnya sumber daya manusia baik dari pihak pengelola maupun pengguna. Keempat, pengelolaan anggaran yang bersamaan dengan pengelolaan e-government. Dan kelima, sosialisasi karena sosialisasi hanya dilakukan pada tahap peluncuran saja. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan aplikasi JendelaKU di Pemerintah Kabupaten Kulon

Progo. **Metode:** penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Alasan penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif karena data yang dihasilkan merupakan data deskriptif dari hasil temuan berupa penjelasan pandangan dan data-data yang berasal dari dokumen-dokumen yang ada di lokasi penelitian. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dari penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. Peneliti menggunakan teknik analisis data dengan model analisis interaktif dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Anggaran aplikasi JendelaKU masih tergabung dalam pengembangan e-government sehingga pengembangan aplikasi menjadi terbatas. Prosedur dalam aplikasi ini telah dilaksanakan sesuai dengan rincian kegiatan dan anggota telah menggunakan aplikasi ini dalam memberikan pelayanan publik. Dalam penelitian ini, peneliti memberikan saran agar program dapat direalisasikan sesuai dengan kegiatan lanjutan dalam pelayanan publik. Untuk anggaran, sebaiknya penganggaran dilakukan secara terpisah agar dapat meningkatkan kualitas aplikasi. Dan, untuk prosedur, sebaiknya dilakukan sosialisasi secara terus menerus pada seluruh lapisan masyarakat. **Kesimpulan:** Anggaran mempengaruhi program dan prosedur dalam pembuatan aplikasi JendelaKU. **Kata kunci:** Pengelolaan, Aplikasi JendelaKU, Kulon Progo

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintahan daerah di Indonesia dilakukan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Otoritas publik yang tidak memenuhi kewajibannya dalam memberikan informasi publik akan dikenakan sanksi administratif berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Proyek ini menawarkan layanan yang transparan dan terintegrasi kepada masyarakat, sehingga memungkinkan mereka untuk menerima informasi dengan mudah dan cepat. Saat ini, penggunaan teknologi informasi sedang dikembangkan untuk menciptakan pemerintahan yang efektif dan efisien, cepat, jelas, dan mudah diakses.

Penerapan *Smart governance* melalui penggunaan teknologi informasi yang dikenal sebagai *e-Government* telah digunakan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Kulon Progo di Provinsi Yogyakarta untuk menciptakan layanan publik yang interaktif, akuntabel, dan dapat dipahami oleh masyarakat. Untuk mewujudkan konsep kota pintar (*smart city*), Kabupaten Kulon Progo telah menyusun masterplan *smart city* berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 100 Tahun 2018. Layanan *E-Government* disediakan melalui aplikasi JendelaKU, yang mengintegrasikan seluruh pelayanan di Pemkab Kulon Progo (2018).

Penerapan *Smart governance* melalui aplikasi JendelaKU telah diatur dalam Rencana Strategis Pelayanan Komunikasi dan Informasi 2017-2022. Namun, masih diperlukan penyiapan dan pembuatan permintaan layanan yang menjadi tantangan bagi sektor informasi dan komunikasi. Selain itu, pengembangan infrastruktur juga perlu dilakukan agar aplikasi JendelaKU dapat digunakan oleh masyarakat dengan baik. Meskipun Kabupaten Kulon Progo memiliki beberapa menara telekomunikasi, masih ada kecamatan yang tidak memenuhi persyaratan jaringan listrik.

Berdasarkan evaluasi *smart city* tahun 2022, Kabupaten Kulon Progo menduduki peringkat ke-29 dengan nilai 3,22. Kabupaten ini menjadi yang terakhir dalam penerapan *smart city* di Daerah Istimewa Yogyakarta. Implementasi *smart city* melalui aplikasi JENDELAKU dapat berhasil jika memenuhi kriteria ukuran proyek, alokasi anggaran, dan budaya yang tepat.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Namun, masih ada tantangan dalam penggunaan aplikasi ini. Pertama, berdasarkan hasil kajian literatur belum ada riset yang mengkaji terkait manajemen aplikasi JendelaKU. Kedua, kurangnya infrastruktur berupa fasilitas dan server. Ketiga, kurangnya sumber daya manusia baik dari pengelola maupun pengguna. Keempat, pengelolaan anggaran bersamaan dengan pengelolaan e-government. Dan yang kelima, diseminasi informasi karena sosialisasi yang hanya dilakukan pada tahap peluncuran.

Kurangnya infrastruktur berupa fasilitas interior, kabel fiber optik, dan jaringan, server yang masih terganggu, kurang *raised floor*, sistem pemadam, pengamanan ruangan, dan pendingin ruangan. Keberadaan infrastruktur sangat berpengaruh terhadap penyediaan layanan pengintegrasian aplikasi JendelaKU. Penyediaan infrastruktur dilakukan secara bertahap. Infrastruktur Diskominfo memainkan peran krusial dalam penyediaan aplikasi pengintegrasian dengan memfasilitasi pertukaran informasi yang cepat, aman, dan efisien antara pemerintah dan masyarakat.

Kurangnya sumber daya manusia baik dari pengelola dan pengguna. Saat ini pegawai sejumlah 52 orang dari total kebutuhan 127 orang. Pengguna memiliki daya akses rendah dibuktikan dengan jumlah partisipasi yang mengunduh aplikasi hanya 100 orang dan transaksi bisnis yang belum terintegrasikan. Tanpa pengelolaan aplikasi yang baik dan rendahnya daya akses, kualitas layanan yang disediakan melalui aplikasi *smart governance* dapat menjadi buruk atau tidak konsisten.

Pengelolaan anggaran bersamaan dengan e-government. Aplikasi JendelaKU dibuat pada bulan April-Juli 2020, sehingga anggaran yang digunakan menggunakan anggaran yang belum terencana pada tahun 2020. Penganggaran yang tergabung dalam penyelenggaraan e-government menjadikan aplikasi JendelaKU memiliki keterbatasan dalam pengembangan karena anggaran harus terbagi dengan pengembangan aplikasi lainnya (Wahyuni et al., 2021).

Sosialisasi melalui website hanya diakses oleh 2570 orang sejak 22 Juli 2020. Sosialisasi aplikasi JendelaKU hanya dilakukan pada tahap peluncuran saja. Sosialisasi yang telah dilakukan berupa sosialisasi melalui website, media sosial, media massa, dan sosialisasi langsung ke perangkat daerah dan sekolah. Rendahnya daya akses masyarakat menyebabkan terciptanya kualitas layanan yang buruk.

1.3. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian tentang analisis perkembangan *smart governance* dalam pemanfaatan teknologi digital pada era revolusi industri 4.0 di kota tanjungpinang (Studi Kasus DISKOMINFO) dengan hasil adanya keterbatasan anggaran, pegawai pengelola, dan sarana. Namun, birokrat dan juga Masyarakat sudah bisa menggunakan produk digital yang dihasilkan oleh birokrasi (Diskominfo Kabupaten Sukoharjo, 2022). Penelitian tentang analisis penerapan *Smart governance* Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara, Institut Pemerintahan Dalam Negeri dengan teori Teori Giffinger menggunakan metode kualitatif deskriptif memiliki hasil Dinas Komunikasi dan Informatika telah berupaya untuk mewujudkan *Smart governance* dengan cara menyediakan pelayanan berbasis digital, sosialisasi pemanfaatan pelayanan digital, dan peningkatan Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik (Fachrurrozy, 2023). Penelitian tentang strategi implementasi *smart governance* Di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil) dengan teori Administrasi Publik Fredericson menemukan hasil bahwa penegakan hukum belum dilakukan dengan baik karena faktor masyarakat yang belum mengetahui aplikasi ini (Wahyuni et al., 2021). Penelitian tentang implementasi *smart governance* dalam mewujudkan layanan publik yang terintegrasikan Di Kota Banda Aceh dengan teori implementasi kebijakan Edward III menghasilkan sistem informasi terintegrasikan belum terlaksana dengan maksimal, aplikasi layanan belum *uptodate*. SOP belum jelas, keterbatasan anggaran, dan kurangnya komitmen dari aparat

untuk menjalankan aplikasi pengintegrasian (Shabrinawati & Yuliasuti, 2020).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini, yakni: pada penelitian pertama menggunakan teori tiga elemen kesuksesan *Smart governance* Harvard JFK school of governance dengan menjelaskan dukungan, kapasitas pemberdayaan, dan hasil. Penelitian kedua menggunakan Teori Giffinger dengan indikator *smart government, people, environment, living, mobility* dan *economy*. Penelitian ketiga menggunakan teori administrasi publik Fredericson dengan indikator birokrasi klasik, neobirokrasi, kelembagaan, hubungan kemanusiaan, dan pilihan publik. Penelitian keempat dengan teori konsep smart villege. Penelitian kelima menggunakan Teori Implementasi Kebijakan Edward III dengan faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi. Seangkan, pada penelitian ini, menggunakan teori Implementasi Strategi dengan indikator program, anggaran, dan prosedur (Wheelen & Hunger, 2012).

1.5. Tujuan.

Tujuan ini untuk mengetahui manajemen aplikasi JendelaKU di Pemerintah Kabupaten Kulon Progo.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori implementasi strategi oleh Wheelen & Hunger (2012) dengan dimensi program, anggaran, dan prosedur. Data dari penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. Informan dalam penelitian ini terdiri atas kepala dinas, sekretaris dinas, kepala bidang aplikasi dan informatika, kepala bidang informasi komunikasi publik dan statistik, pembuat aplikasi, masyarakat, dan pebisnis. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan teknik analisis data dengan menggunakan model analisis interaktif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses manajemen strategis meliputi empat tahap. Tahap pertama pengamatan lingkungan, tahap kedua perumusan strategi, tahap ketiga implementasi strategi, dan terakhir evaluasi dan pengendalian. Pada tahap implementasi strategi, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kulon Progo membuat program pembuatan aplikasi sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo nomor 12 tahun 2020 tentang Penyelenggaraan SPBE. Sistem penganggaran pembuatan aplikasi tergabung dengan pengembangan *e-government*. Dalam praktiknya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kulon Progo membuat aplikasi Pengintegrasian JendelaKU.

3.1. Program

Keberadaan konsep *smart city* di Indonesia adalah sistem terintegrasi antara sistem fisik, sosial, dan media siber. Pengembangan *smart city* didukung oleh pemerintah untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang efisien dan birokrasi yang baik. Pembuatan aplikasi adalah bagian dari infrastruktur SPBE yang digunakan untuk menjalankan sistem. Keberadaan aplikasi JendelaKU merupakan perwujudan RPJMN 2020-2024. Aplikasi ini mengintegrasikan semua layanan yang ada dan mendukung misi Kabupaten Kulon Progo dalam memberikan pelayanan yang akuntabel, partisipatif, dan transparan sesuai dengan rencana pembangunan nasional. Dalam mewujudkan misi tersebut, pemerintah membuat aplikasi JendelaKU yang mengintegrasikan layanan berdasarkan kelompok layanan.

Tabel 3. 1 Integrasi Layanan

NO	Nama Layanan	Hubungan Integrasi Aplikasi
1.	Pemerintahan	Simasneg dengan KantorKU (Surat, Agenda, Informasi), AnjabKU, JDIH, WBS
2.	Publik berbasis NIK	SIAK dengan SID, BumiKU, TaniKU, LaporKU, LokerKU
3.	Perencanaan Penganggaran	SIMDA, RencanaKU, MonevKU, SAKIPKU
4.	Pengadaan	SIMDA, SPSE, SIMUL
5.	Pemerintah Desa	SIAK, SID, SIAPDES, JDIH
6.	Kesehatan	SIMPUS, SIMO
6.	PKB	SIM PKB Pusat

Sumber: Observasi Peneliti di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kulon Progo

3.1.1 Strategi Dalam Tindakan

Program pengintegrasian layanan publik berbasis digital di Kabupaten Kulon Progo dimulai sebagai tanggapan terhadap Gerakan Menuju 100 *Smart city* di Indonesia. Dengan mengembangkan berbagai aplikasi seperti Suratku, Izinku, dan Sibelaku, pemerintah daerah telah membantu masyarakat dalam mempermudah proses layanan. Untuk menyederhanakan layanan, pemerintah telah meluncurkan aplikasi terintegrasi bernama JendelaKU, yang memberikan akses ke semua layanan tersebut. Aplikasi ini mulai diperkenalkan pada tahun 2020 melalui media sosial dan *website*.

Gambar 3. 1 Gambar Layanan



Umum

Sumber: Tampilan Website JendelaKU (2024)

Penggunaan Aplikasi JendelaKU dalam pemerintahan merupakan bentuk implementasi dari Rencana Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika tahun 2017-2022. Pegawai pemerintah diwajibkan menggunakan JendelaKU dalam kegiatan pelayanan publik. Dinas Komunikasi dan Informatika melakukan pemantauan terhadap statistik kunjungan setiap 3-6 bulan sekali. Aplikasi yang potensial untuk memberikan layanan di lingkungan pemerintah Kabupaten Kulon Progo akan diinput dan aplikasi yang tidak aktif akan dihapus.

3.1.2 Program Pendukung Strategi

Program pendukung strategi diperlukan untuk mempercepat aplikasi JendelaKU menjadi smart city. Dua program pendukung dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kulon Progo adalah pendampingan pelayanan digital dan rencana input proses transaksi. Dinas tersebut bekerja samadengan G2G *Know-How* dari New Zealand untuk pendampingan pelayanan digital. New Zealand memiliki *Smart Start* yang mengintegrasikan layanan dan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Program ini menjadi motivasi bagi pemerintah Kabupaten KulonProgo dalam mengembangkan aplikasi JendelaKU. Dalam pembuatan aplikasi JendelaKU juga didampingi dan bekerja sama dengan Dewan *Smart City*.

Gambar 3. 2 Catatan Masukan dari Coach



Sumber: Laporan Aksi Perubahan Aplikasi JendelaKU (2024)

Selain itu, Dinas Komunikasi dan Informatika juga membuat *website* transaksi bernama BelabeliKU untuk kegiatan perniagaan. Saat ini, sudah ada 400 UMKM yang menggunakan *website* ini, dan nantinya akan digabungkan dalam aplikasi JendelaKU. *Website* BelabeliKU belum dapat diintegrasikan karena belum memiliki server yang cukup dan dikhawatirkan membuat layanan lainnya terhambat.

Gambar 3. 3 Tampilan Website BelaBeliKU



Sumber: Tampilan Website BelabeliKu (2024)

3.2 Anggaran

Kebutuhan anggaran dalam proses pembuatan aplikasi ini dibuat secara mandiri menggunakan infrastruktur yang telah dianggarkan di kegiatan sebelumnya. Kebutuhan anggaran hanya pada kegiatan koordinasi, pelatihan, dan, desk sesuai dengan tabel kebutuhan anggaran

aplikasi pengintegrasian JendelaKU dalam Laporan Aksi Perubahan Aplikasi JendelaKU.

3.2.1 Perencanaan Anggaran

Aplikasi JendelaKU tidak memiliki anggaran khusus dari APBD atau sumber dana lainnya. Namun, dana terbesar digunakan untuk mengintegrasikan aplikasi dalam satu layanan antarmuka. Selain itu, ada pengeluaran untuk sosialisasi melalui *website*, media sosial, dan media massa secara bertahap. Koordinasi dengan pelaksana layanan publik yang dilakukan sebanyak empat kali. Selama pembuatan aplikasi, anggaran digunakan bersama dengan pengembangan *e-government* dalam APBD. Selain itu, ada pengeluaran untuk desain aplikasi, pemrograman, dan pemetaan jenis layanan dengan sumber dana bersama dengan pengembangan *e-government*.

Tabel 3. 2

Kebutuhan Anggaran Aplikasi JendelaKU 2020

NO	DESKRIPSI	JUMLAH (Rp.)	INDIKATOR KELUARAN (kali)
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Pemetaan layanan publik berbasis TI	250.000	2
2.	Pengelompokan jenis layanan OPD	500.000	1
3.	Koordinasi dengan pelaksana	300.000	4

NO	DESKRIPSI	JUMLAH (Rp.)	INDIKATOR KELUARAN (kali)
	layanan publik Kabupaten Kulon Progo		
4.	Pelatihan bagi penyelenggara layanan publik berbasis elektronik	200.000	2
5.	Menyusun platform aplikasi integrasi layanan dalam satu <i>interface</i>	30.000.000	1
6.	Migrasi <i>interface</i> layanan perangkat daerah	1.000.000	4
7.	Sosialisasi kepada media massa, media social, dan website.	2.000.000	3

Sumber: Laporan Aksi Perubahan Aplikasi JendelaKU (2024)

Tidak ada anggaran khusus yang dicantumkan dalam Anggaran Pembelanjaan Belanja Daerah (APBD). Namun dalam pengembangannya menggunakan dana pengembangan *e-government*. Pada tahun 2024, penganggaran dalam peningkatan kualitas layanan publik pengintegrasian berbasis elektronik terdapat tambahan anggaran yang berasal dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) tahun 2024 sejumlah Rp. 194.143.100,00. Penganggaran tersebut secara umum tidak untuk pengembangan aplikasi JendelaKU secara khusus.

3.2.2 Kelayakan Strategi

Keberhasilan penggunaan aplikasi JendelaKU dalam *smart governance* dapat dilihat dari tiga aspek: *Government to Government* (G2G), *Government to Citizen* (G2C), dan *Government to Business* (G2B). Dalam G2G, aplikasi tersebut digunakan oleh pemerintah kabupaten dalam pelayanan kepada masyarakat. Fitur Suratku digunakan untuk persuratan antar pemerintah

kabupaten dan desa. Dalam G2C, media sosial seperti Facebook dan Instagram digunakan untuk sosialisasi, tetapi respon dari masyarakat masih kurang. Dinas Komunikasi dan Informatika juga mensosialisasikan melalui *website*, namun minimnya minat membuat masyarakat tidak menggunakan aplikasi JendelaKU.

Gambar 3. 4 Respons Masyarakat di Akun Instagram



Sumber: Tampilan Respons Masyarakat dalam Instagram Dinaskominfo (2024)

Tampilan yang masih sederhana juga menjadikan minat masyarakat dalam penggunaan aplikasi ini menjadi kurang. Namun, masyarakat yang menggunakan aplikasi ini merasakan manfaatnya dalam mendapatkan informasi pemerintahan dan kondisi wilayah. Selain itu, aplikasi ini juga membantu dalam penyebaran informasi perkembangan kasus Covid-19. Dalam G2B, penggunaan aplikasi ini masih terbatas pada pemameran produk UMKM tanpa tempat untuk bertransaksi. Padahal, bisnis online memiliki potensi besar di Kabupaten Kulon Progo.

3.2.3 Implementasi Program Khusus

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, program khusus yang akan diintegrasikan dalam Aplikasi JendelaKU yakni *website* belabeliKU.com. Pada *website* tersebut, sudah terintegrasi 400 UMKM yang siap untuk mempromosikan produknya. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kulon Progo mengajak para pelaku UMKM untuk menjual produknya melalui *website* belabeliKU.com. Setiap pegawai pemerintah daerah diwajibkan belanja melalui *website* tersebut sejumlah minimal Rp. 100.000,00 setiap bulannya. Dengan langkah ini, maka pelaku usaha mendapat pelanggan tetap dan akan berlanjut ke lapisan atau kelompok masyarakat lainnya. Apabila langkah tersebut sudah terlaksana, maka *website* dapat berjalan dan dapat diintegrasikan dalam aplikasi JendelaKU.

3.3 Prosedur

Prosedur merupakan suatu langkah atau cara-cara secara berurut secara rinci untuk mencapai sesuatu. Prosedur berisi langkah mendetail untuk memecahkan suatu permasalahan. Prosedur dibutuhkan dalam pembuatan dan penyelenggaraan aplikasi JendelaKU dengan langkah-

langkah yang ditepati agar selesai sesuai target yang diharapkan untuk menyelenggarakan pelayanan public yang transparan, akuntabel, dan profesional.

3.3.1 Standard Operational Procedure (SOP)

Standard Operational Procedure (SOP) dalam pembuatan aplikasi JendelaKU dan *manual guide book* sampai saat ini sudah ada. Pembuatan aplikasi dilaksanakan berdasarkan Rencana Aksi Perubahan (RAP) *single apps* integrasi layanan public JendelaKU. Pembuatan Rencana Aksi Perubahan (RAP) berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo nomor 12 tahun 2020 tentang penyelenggaraan SPBE.

Standard Operational Procedure (SOP) dalam penggunaan aplikasi JendelaKU disosialisasikan kepada pejabat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kulon Progo, pegawai, pelajar, pebisnis, dan lain sebagainya. Langkah-langkah mengunduh hingga menggunakan aplikasi JendelaKU sudah diunggah dalam youtube Kulonprogo TV, sehingga masyarakat dari luar dapat menggunakan aplikasi JendelaKU dengan mengikuti langkah-langkah yang ditampilkan.

Gambar 3. 5 Sosialisasi Menggunakan Youtube



Sumber: Tampilan Publikasi Layanan JendelaKU

3.3.2 Rincian aktivitas

Untuk menjalankan kegiatan, ditetapkan target-target agar kegiatan selesai tepat waktu. Pada penggunaan aplikasi JendelaKU, terdapat tiga pembagian waktu yaitu kegiatan jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. Pada kegiatan jangka pendek, terdapat tujuh milestone (target capaian) seperti persiapan, pemetaan layanan public, koordinasi dengan pelaksana layanan public, penyusunan platform aplikasi integrasi layanan, pelatihan penyelenggara layanan, proses migrasi aplikasi, dan

monitoring dan evaluasi. Pada kegiatan jangka menengah, terdapat tiga target yakni implementasi, sosialisasi intensif, dan melanjutkan integrasi serta migrasi aplikasi. Pada kegiatan jangka panjang, terdapat tiga target yaitu integrasi seluruh layanan, jual beli local, dan transaksi virtual. Namun, integrasi seluruh layanan dan transaksi virtual belum dapat terealisasi sepenuhnya karena beberapa kendala infrastruktur dan keamanan data.

3.3.3 Prosedur Operasional Yang Ditaati Anggota

Dalam rangka mempertanggungjawabkan kegiatan yang sesuai dengan SOP, dibuat

penjadwalan sesuai target yang diharapkan. Kegiatan operasional melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarah, dan pengawasan. Perencanaan dilaksanakan selama tiga bulan mulai April hingga Juni 2020 dengan mengacu pada tabel penetapan utama dan penjadwalan jangka pendek dan menengah RAP JendelaKU. Pengorganisasian dilakukan melalui rapat koordinasi kepala dinas dan FORKOPIMDA untuk menentukan urutan prioritas layanan. Dalam penggunaannya, Dinas Komunikasi dan Informatika memastikan semua kegiatan menggunakan aplikasi JendelaKU. Aplikasi yang tidak aktif dapat dilaporkan dan dihapus.

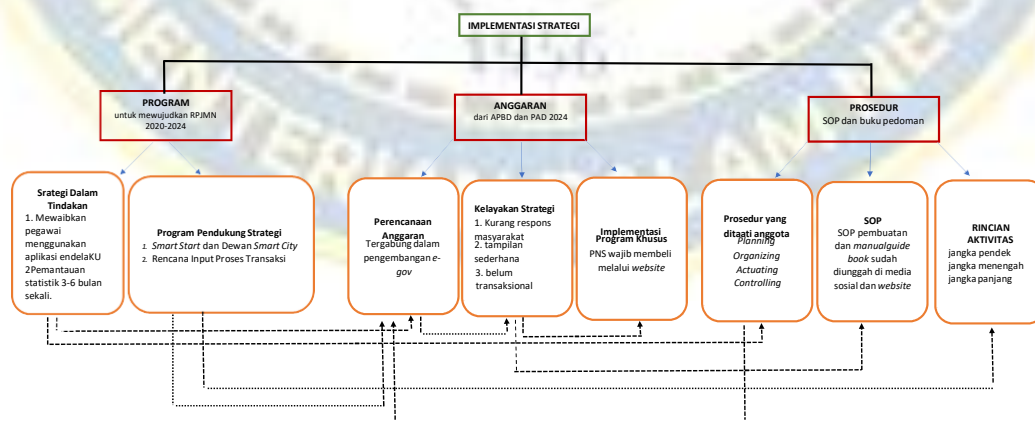
Pengontrolan aplikasi dilakukan setiap tiga sampai enam bulan sekali untuk melihat statistik penggunaan dan perbaikan tampilan. Penelitian ini menggunakan teori Implementasi Strategi Wheelen & Hunger (2012) dengan membandingkan hasil penelitian sebelumnya. Terdapat perbedaan dengan penelitian sebelumnya, di mana kendala pada penelitian ini terletak pada anggaran dan standar operasional. Teori implementasi strategi dipilih oleh penulis karena di Dinas Komunikasi dan Informatika sudah memiliki strategi yang tertuang dalam Rencana Strategi 2017-2022. SDM di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kulon Progo memenuhi kebutuhan.

Penyelenggaraan *smart governance* di Kota Kendari melakukan sosialisasi secara berkala sementara di Kulon Progo hanya dilakukan pada tahap peluncuran. Strategi implementasi *smart governance* di Kota Makassar belum ditegakkan secara hukum, sedangkan di Kulon Progo didasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 12 Tahun 2020. Implementasi *smart governance* dengan smart village terkendala pada anggaran, sedangkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kulon Progo terkendala pada anggaran yang tergabung dengan pengembangan egovernment lainnya. Implementasi *smart governance* di Kota Banda Aceh belum memiliki anggaran yang jelas, SOP, dan komitmen aparatur, sedangkan di Kulon Progo telah menggunakan aplikasi JendelaKU dan memiliki komitmen dari bupati. Meskipun program JendelaKU sudah tepat, sosialisasi masih dibutuhkan, anggaran pengembangan aplikasi belum spesifik, dan SOP belum dibuat sesuai prosedur.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Smart city adalah sistem terintegrasi di Indonesia yang menggabungkan sistem fisik, sosial, dan media siber. Tujuan dari pengembangan *Smart city* adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan efisiensi birokrasi. Aplikasi JendelaKU merupakan bagian dari infrastruktur *Smart city* yang digunakan untuk menyediakan layanan yang akuntabel, partisipatif, dan transparan sesuai dengan rencana pembangunan nasional.

Gambar 3.6 Korelasi antar Indikator



Sumber: Peneliti

Implementasi strategi di Kabupaten Kulon Progo dilaksanakan berdasarkan Peraturan Bupati Kab. Kulon Progo Nomor 38 Tahun 2021 tentang Rencana Induk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pemerintah Kabupaten Kulon Progo Tahun 2021-2025. Dengan

adanya peraturan tersebut, pemerintah menyelenggarakan SPBE dengan membuat aplikasi JendelaKU yang mengintegrasikan seluruh layanan publik berbasis digital. Keberadaan aplikasi JendelaKU merupakan implementasi peraturan tersebut pada pasal 2 ayat 2 huruf b. Namun, aplikasi ini masih memiliki kekurangan seperti yang telah diamanatkan pada pasal 2 ayat 2 huruf d, Dimana penyelenggaraan SPBE untuk mengoptimalkan peran masyarakat, usaha, dan lembaga lainnya.

Penegakan hukum yang tidak sesuai akan menyebabkan masyarakat tidak mengetahui aplikasi. Ketidaktahuan tersebut menjadikan implementasi strategi *smart governance* menjadi terhambat (Wahyuni et al., 2021). Intinya, dengan adanya landasan hukum yang tepat dan dilaksanakan oleh pemerintah menjadikan tegaknya landasan hukum tersebut.

Program pembuatan aplikasi JendelaKU dibuat untuk meningkatkan Pembangunan melalui RPJMD 2017-2022. Namun, dalam implementasinya pembuatan aplikasi tidak dimasukkan dalam perencanaan anggaran karena aplikasi dibuat pada April-Juli 2020. Artinya, program ini merupakan program yang bersifat mendadak dan tidak terencana. Penganggaran di tengah tahun menjadikan program ini tidak termasuk dalam penganggaran APBD 2020.

Dalam program pendukung strategi ditemukan bahwa akan dilaksanakan pengintegrasian prosestransaksi dalam promosi produk UMKM. Namun, ditemukan adanya permasalahan berupa keterbatasan server yang berpengaruh pada seluruh layanan publik. Hal tersebut dipengaruhi karena adanya keterbatasan anggaran pengembangan aplikasi JendelaKU yang tergabung dalam anggaran pengembangan e-government. Jika penganggaran tetap dilaksanakan secara tergabung, maka akan berdampak pada pengelolaan, sarana, layanan, dan proses update yang mengganggu proses pelayanan public. Proses pelayanan publik menjadi terhambat yang akan mengganggu keberlangsungan *smart governance* (Soraya et al., 2023; Shabrinawati & Yuliasuti, 2020; Seftyana & Idami, 2022). Demikian juga yang terjadi apabila penganggaran dilakukan secara terpisah, maka pengelolaan, sarana, layanan, dan proses update dapat terlaksana, sehingga dapat mewujudkan *smart governance*.

Pada program pendukung strategi, ditemukan bahwa mentor dan motivator pembuatan aplikasi JendelaKU berasal dari aplikasi Smart Start dan Dewan Smart City. Pendampingan ini yang nantinya akan memberikan arahan pembuatan aplikasi dalam pembuatan rincian aktivitas jangka pendek, jangka menengah, dan jangka Panjang. Perencanaan anggaran pembuatan aplikasi JendelaKU berasal dari APBD 2020-sekarang dan PAD pada tahun ini. Berdasarkan hasil penelitian lapangan, ditemukan adanya permasalahan berupa kurangnya respon masyarakat, tampilan sederhana, dan belum adanya layanan transaksional. Hal tersebut merupakan dampak dari anggaran aplikasi JendelaKU hanya pada saat pembuatan saja, sehingga pada tahap pengembangan aplikasi tidak secara khusus teranggarkan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi, pemerintah telah membuat layanan transaksi pembelian melalui *website* belabeliku.com. Namun, Dinas Komunikasi dan Informatika belum mengintegrasikan layanan transaksional tersebut karena masih terbatas pada pengadaan server. Kurangnya respon yang diberikan masyarakat berasal dari kurangnya sosialisasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika. Padahal Dinas Komunikasi dan informatika telah memiliki SOP dalam pembuatan aplikasi dan pedoman penggunaan aplikasi.

Perbedaan dengan penelitian sebelumnya, yakni pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori Implementasi Strategi Wheelen & Hunger (2012) Teori implementasi strategi dipilih oleh penulis karena di Dinas Komunikasi dan Informatika sudah memiliki strategi yang tertuang dalam Rencana Strategi 2017-2022. Pada penelitian Soraya et al. (2023), Shabrinawati & Yuliasuti (2020) dan Seftyana & Idami (2022) tentang implementasi *smart governance* menggunakan aplikasi ditemukan keterbatasan anggaran, pegawai, sarana, birokrat dan masyarakat dapat menggunakan aplikasi ini. Perbedaannya, pada penelitian ini, pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika sudah mencukupi dan birokrat sudah mampu menggunakan. Namun terdapat persamaan, dalam permasalahan anggaran dan pengguna (masyarakat) masih terbatas. Pada penelitian Wahyuni et al. (2021) tentang strategi implementasi *smart governance* ditemukan

penegakan hukum belum dapat dilakukan karena masyarakat belum mengetahui aplikasi ini. Pada penelitian ini ditemukan bahwa peraturan mengenai penggunaan aplikasi JendelaKU sudah ditegakkan berupa mewajibkan pegawai menggunakan aplikasi ini dan pembuatan *manual book* penggunaan aplikasi JendelaKU.

Pada aplikasi JendelaKU yang dikelola Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kulon Progo program yang diselenggarakan disesuaikan dengan perencanaan penganggaran secara terkhusus. Meskipun telah dibuat SOP dan manual guide book kenyataannya masyarakat belum seluruhnya mengerti.

Permasalahan sosialisasi juga berasal dari kurangnya komitmen pegawai dan pengguna layanan aplikasi terintegrasi. Akibatnya, banyak masyarakat yang tidak mengetahui aplikasi (Wahyuni et al., 2021; Seftyana & Idami, 2022). Permasalahan sosialisasi dapat dilakukan secara berkala dan ditaati oleh aparatur yang menyelenggarakan pelayanan publik menggunakan aplikasi terintegrasi.

IV. KESIMPULAN

Hasil penulisan menunjukkan bahwa program pembuatan aplikasi JendelaKU sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan strategi dalam tindakan dan program pendukung strategi. Namun, dalam penganggaran aplikasi JendelaKU masih tergabung dalam pengembangan *e-Government* sehingga pengembangan aplikasi menjadi terbatas. Prosedur dalam aplikasi ini sudah dilaksanakan sesuai rincian aktivitas dan anggota telah menggunakan aplikasi ini dalam memberikan pelayanan publik, dan aplikasi telah memiliki Standard Operational Procedure (SOP).

Keterbatasan Penulisan. Penulis menyadari bahwa penulisan ini memiliki keterbatasan berupa keterbatasan biaya dalam penulisan dan keterbatasan waktu penulisan yang singkat.

Arah Masa Depan Penulisan (*future work*). Penulis menemukan adanya permasalahan dalam perencanaan anggaran, sehingga penulis berharap agar ada penulisan lanjutan terkait aplikasi JendelaKU maupun aplikasi lainnya yang berkaitan dengan pengembangan *smart governance* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kulon Progo.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Institut Pemerintahan Dalam Negeri yang telah memberikan kesempatan penulis mengembangkan keterampilan penulisan karya ilmiah, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kulon Progo yang telah memberikan kesempatan penulis melakukan penelitian aplikasi JendelaKU, dan seluruh pihak yang telah mendukung dan membantu sehingga penelitian ini selesai tepat waktu. Dan terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah berusaha sampai saat ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- BelabeliKu. (2024). *BelabeliKu*. BelabeliKu.
<https://belabeliku.kulonprogokab.go.id/?page=1&cari=&orderBy=&filterPriceFrom=0&filterPriceTo=&idToko=0>
- Dinaskominfo. (2024). *Instagram*. *dinaskominfo*. Instagram.
<https://www.instagram.com/dinaskominfo/>
- Diskominfo Kabupaten Sukoharjo. (2022). *Nilai Evaluasi Smart City Kabupaten Sukoharjo Tahun 2022*. Diskominfo Kabupaten Sukoharjo.
<https://diskominfo.sukoharjokab.go.id/berita/nilai-evaluasi-smart-city-kabupaten-sukoharjo-tahun-2022>
- Fachrurozy, M. R. (2023). *Analisis Penerapan Smart Governance di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara*. Skripsi. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

- JendelaKU. (2024). *jendelaKU*. <https://jendelaku.kulonprogokab.go.id/>
- Pemkab Kulon Progo. (2018). *Master Plan Smart City Kabupaten Kulon Progo Tahun 2018-2028*. Pemerintah Daerah.
- Peraturan Bupati Kab. Kulon Progo Nomor 38. (2021). *Tentang Rencana Induk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kabupaten Kulon Progo Tahun 2021-2025*. Pemerintah Daerah.
- Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 12. (2020). *Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Pemerintah Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 71. (2019). *Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*. Pemerintah Pusat.
- Seftyana, S., & Idami, Z. (2022). Implementasi Smart Governance dalam Mewujudkan Layanan Publik yang Terintegrasi di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 7(4), 1–12.
- Shabrinawati, A., & Yuliasuti, N. (2020). Implementasi Smart Governance Berdasarkan Konsep Smart Village. *Jurnal Pikom*, 21(2), 145–160.
- Soraya, D., Subiyakto, R., & Setiawan, R. (2023). Analisis Perkembangan Smart Government dalam Pemanfaatan Teknologi Digital pada Era Revolusi Industry 4.0 di Kota Tanjungpinang (Studi Kasus DISKOMINFO). *Jurnal Administrasi Negara*, 15(1), 1–10. <https://doi.org/10.24198/jane.v15i1.39543>
- Undang-Undang Nomor 14. (2008). *Tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Pemerintah Pusat.
- Undang-Undang Nomor 23. (2014). *Tentang Pemerintahan Daerah*. Pemerintah Pusat.
- Wahyuni, S., Alwi, A., & Indar, N. I. N. (2021). Strategi Implementasi Smart Governance di Kota Makassar (Studi Kasus pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil). *KOLABORASI: Jurnal Administrasi Publik*, 7(3), 376–398. <https://doi.org/10.26618/kjap.v7i3.6175>
- Wheelen, T. L., & Hunger, J. D. (2012). *Strategic Management and Business Policy*. Pearson.

