

**IMPLEMENTASI APLIKASI *BALIKPAPAN SINGLE WINDOW*
SEBAGAI MEDIA LAYANAN INFORMASI PUBLIK
DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA BALIKPAPAN**

Nida Halimahtussa'diyah

NPP. 31.0657

*Asdaf Kota Balikpapan, Provinsi Kalimantan Timur
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: 31.0782@ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dedhy Guntoro, SE., MM

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *This application is part of the government's efforts to support the Balikpapan Smart City program in accordance with the Mayor's Regulation Number 14 of 2022 concerning Electronic-Based Government Systems (SPBE) during its implementation there are problems in the form of there are still many people in Balikpapan city who do not know about this application due to lack of socialization. **Purpose:** To analyze whether the implementation of Balikpapan Single Window Application as a public information service media at the Communication and Informatics Office of Balikpapan City is running well **Method:** By using descriptive qualitative approach, this research identifies factors that hinder the implementation process of Balikpapan single window application. Information technology is very important to improve the efficiency of public information services to the public. This research uses observation, interview, and documentation methods for data collection. **Result:** The implementation of Balikpapan Single Window application has not been optimal. The main obstacle is the lack of socialization to the public so that only 100 out of 703,611 residents have downloaded this application. In addition, although the number of employees at Diskominfo is sufficient, the quality of the workforce, especially those with programmer backgrounds, is still inadequate for application development. The budget allocation of 70% for this application shows a high commitment, but still requires better management. **Conclusion:** A more effective strategy is needed to increase the use of Balikpapan Single Window application and ensure that public information services become more practical and accessible to all Balikpapan people. Recommendations include conducting socialization evenly in the city of Balikpapan and recruiting employees according to the required fields and conducting comparative studies to cities that have better integrated applications.*

Keywords: *Balikpapan Single Window; Public Information; Implementation; Public Service*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Aplikasi ini merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam mendukung program Balikpapan Smart City sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 14 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang dalam implementasinya terdapat permasalahan berupa masih banyaknya masyarakat kota Balikpapan yang belum mengetahui tentang aplikasi ini karena kurangnya sosialisasi. **Tujuan:** Untuk menganalisis apakah implementasi Aplikasi Balikpapan Single Window sebagai media pelayanan informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan sudah berjalan dengan baik. **Metode:** Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat proses implementasi aplikasi Balikpapan Single Window. Teknologi informasi sangat penting untuk meningkatkan efisiensi pelayanan informasi publik kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk pengumpulan data. **Hasil/Temuan:** Implementasi aplikasi Balikpapan Single Window belum optimal. Kendala utamanya adalah kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga hanya 100 dari 703.611 penduduk yang telah mengunduh aplikasi ini. Selain itu, meskipun jumlah pegawai di Diskominfo sudah mencukupi, namun kualitas tenaga kerja terutama yang berlatar belakang programmer masih belum memadai untuk pengembangan aplikasi. Alokasi anggaran sebesar 70% untuk aplikasi ini menunjukkan komitmen yang tinggi, namun masih memerlukan pengelolaan yang lebih baik lagi. **Kesimpulan:** Aplikasi Balikpapan single window dikatakan belum optimal penggunaannya, Diperlukan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan penggunaan aplikasi Balikpapan Single Window dan memastikan layanan informasi publik menjadi lebih praktis dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat Balikpapan. Rekomendasi yang diberikan antara lain melakukan sosialisasi secara merata di kota Balikpapan dan merekrut pegawai sesuai dengan bidang yang dibutuhkan serta melakukan studi banding ke kota-kota yang memiliki aplikasi yang lebih baik dan terintegrasi.

Kata kunci: Kata kunci; Balikpapan Single Window; Informasi Publik; Implementasi; Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Informasi publik memiliki peran yang penting dalam menjaga keterbukaan pemerintahan, memperkuat keterlibatan masyarakat, memudahkan pengambilan keputusan yang lebih baik, mendukung inovasi, dan meningkatkan kualitas layanan publik, hal ini sudah diatur dalam Undang-Undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik yang termasuk dalam Penyelenggaraan pemerintahan daerah di Indonesia dengan berdasar kepada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Peraturan ini menjadi fondasi hukum yang memberikan dasar bagi hak setiap individu untuk memperoleh informasi melalui fasilitas dan inovasi yang diperbaharui secara teratur setiap harinya. Di era kontemporer yang ditandai oleh evolusi terus-menerus Industri 4.0 membuat lanskap digital mengalami transformasi signifikan dalam ranah tata kelola pemerintahan. Dampak besar dari perkembangan era transformasi digital telah mempengaruhi birokrasi di Indonesia. Penggunaan teknologi canggih memerlukan dukungan optimal dari sumber daya yang tersedia untuk mendukung implementasi teknologi di era transformasi digital. Teknologi informasi dan sumber daya manusia memegang peran krusial dalam usaha meningkatkan layanan publik sebagai bagian dari implementasi e-government yaitu Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *E-Government* ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelaksanaan operasional pemerintah, dan memberikan manfaat tambahan termasuk transparansi dalam pemenuhan

kebutuhan masyarakat yang pada gilirannya mendukung pencapaian tujuan *good governance* (Widodo, 2016 : 227).

Peningkatan e-Government secara nasional berpedoman pada Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang berkaitan dengan layanan publik dan integrasi data pemerintah ke dalam sistem informasi. Dalam mendukung keberhasilan penerapan e-government, pemerintah juga telah mengeluarkan instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government sebagai manifestasi dari keseriusan pemerintah dalam melaksanakan fungsi pemerintahan yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi (TI).

Tabel 1.

Peringkat *E-Government* Indonesia di *United Nation (UN)*

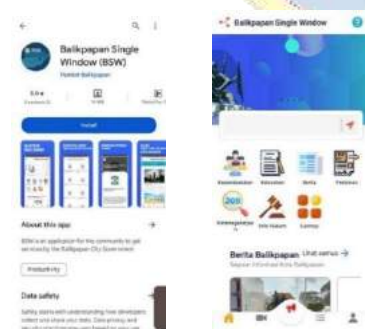
No	Tahun	Peringkat
1.	2016	116
2.	2018	107
3.	2020	88
4.	2022	77

Sumber: *United Nation E-Government survey (2022)*

Melihat informasi diatas, dalam konteks pengembangan Smart City, integrasi antara Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan E-Government menjadi kunci penting. Indonesia, yang menempati peringkat ke-77 dalam pelaksanaan SPBE menurut Kajian E-Government Assembly Countries (PBB) tahun 2022, memiliki potensi besar dalam pemanfaatan teknologi untuk mencapai tujuan Smart City. Adapaun enam parameter utama dalam kota cerdas atau Smart city, yaitu: Smart Environment, Smart Living , Smart People, Smart Governance, Smart Mobility dan Smart Economy (Widodo, 2016:228). Dalam rangka mewujudkan smart city, pemerintahn Kota Balikpapan mengeluarkan Peraturan Walikota Nomor 14 tahun 2022 tentang penyelenggaraan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai usaha pemerintah kota Balikpapan dalam membuat peraturan serta kebijakan tentang penggunaan teknologi yang memberikan manfaat dalam pelayanan kepada masyarakat. Salah satu inovasi yang dibuat dalam rangka mewujudkan e-government adalah Aplikasi *Balickpapan Single Window* yang merupakan hasil dari pengembangan perangkat lunak berbasis android untuk melaksanakan pelayanan publik secara efisien oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan.

Gambar 1.

Aplikasi *Balickpapan Single Window*



Sumber: *Google playstore (Aplikasi Balikpapan Single Window)*

Aplikasi Balikpapan Single Window tersebut digunakan untuk menyediakan informasi yang berkaitan dengan pengurusan perizinan, pencatatan sipil dan kepentingan publik serta memberikan informasi berupa kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan Pemerintah Daerah Kota Balikpapan kepada masyarakat agar tercapainya keterbukaan penyelenggaraan pemerintahan serta masyarakat juga dapat memperoleh informasi dengan mudah, cepat, dan lengkap. Pada aplikasi ini terdapat tiga jenis layanan yaitu yang pertama layanan dari ketenagakerjaan kemudian layanan kelurahan dan yang terakhir layanan Catatan sipil, informasi yang disediakan pada aplikasi tersebut cukup banyak dan selalu diperbaharui.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Aplikasi Balikpapan Single Window harusnya dapat digunakan Masyarakat untuk mengakses informasi publik yang ada di kota Balikpapan, namun kenyataannya Masyarakat kota Balikpapan masih banyak yang belum mengetahui keberadaan aplikasi Balikpapan Single Window ini. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah penduduk kota Balikpapan pada Badan Pusat Statistik Kota Balikpapan sebanyak 703.611 orang, tetapi data unduhan dari Google Play Store hanya sekitar 100 unduhan yang mana 99% Masyarakat Balikpapan belum menggunakan aplikasi ini. Berdasarkan data tersebut peneliti menduga kemungkinan kurangnya sosialisasi aplikasi Balikpapan Single Window kepada masyarakat.

Gambar 2.

Jumlah Unduhan di Playstore



Sumber : Google Playstore

Penelitian ini dapat mengidentifikasi hambatan yang terjadi pada saat proses implementasi aplikasi *Balikpapan Single Window*.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pendekatan yang digunakan maupun konteks jenis aplikasi yang sama yaitu aplikasi pelayanan publik. Penelitian Indriyani Febriyanti dengan hasil terkait aplikasi sibeji yang belum memiliki landasan resmi (Febriyanti, 2022). Penelitian Nevan Alsya Kalihva, Teguh Yuwono dan D.Ghulam Manar dengan hasil sosialisasi yang belum sesuai dengan target (Kalihva et al., 2023). Penelitian Hardiansyah Wisnu Widodo dan Muhammad fadil dengan hasil aplikasi yang belum optimal dikarenakan kurangnya sosialisasi dan Sumber daya manusianya (H. W. Widodo & Fadil, 2022). Penelitian Rahman Amdar dengan hasil implementasi e-government (sentuh tanahku) dalam meningkatkan kualitas informasi pelayanan sertifikat tanah pada Kantor Pertanahan Kota Kendari belum cukup efektif karena pengguna sedikit (Amdar, 2023). Penelitian Aditama Azmy Musaddad, W.K. Faizin Ahzani, Mei Susilowati dan Lukman Arif dengan hasil 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 (Aditama Azmy Musaddad, W.K. Faizin Ahzani, 2020). Selanjutnya, penelitian Sri Fitri Mulyadi dengan hasil implementasi aplikasi SAMBARA di Kabupaten Karawang berjalan dengan cukup baik hal tersebut dibuktikan dengan jelas oleh data kenaikan pembayaran pajak dari tahun 2018 hingga saat ini. (Mulyadi et al., 2021). Berdasarkan hasil penelitian Erick Febriyanto dkk, pemanfaatan tawaktopada iDuHelp! telah sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan yang ingin ditampilkan seperti memberi informasi yang akurat dan cepat (Febriyanto et al., 2019). Penelitian R.S Budi Satrio dkk dengan hasil kemampuan masyarakat dalam menggunakan IT yang masih kurang, sarana prasarana, sumberdaya manusia, pendidikan dan kemampuan serta kemampuan RT dan RW yang belum semuanya sesuai dengan ketentuan membuat implementasi aplikasi ini berjalan belum cukup baik (Budi Satrio et al., 2021). Penelitian Aulia Salsabili dengan hasil partisipasi masyarakat yang rendah dalam pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi dan kurangnya kemampuan pegawai dalam mengoperasikan pelayanan online berbasis aplikasi ini membuat implementasi aplikasi ini belum optimal (Salsabila, 2022).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana penelitian terdahulu milik Indriyani Febrianti menggunakan teori penerapan milik Richardus Eko Indrajit tentang elemen sukses penerapan e – government dan lokus penelitiannya yang berbeda sedangkan penulis menggunakan teori Implementasi milik Charles O Jones. Penelitian milik Nevan Alsya Kalihva menggunakan Teori implementasi kebijakan Van Horn dan Van Meter tentang indikator-indikator keberhasilan di dalam implementasi suatu kebijakan, dll. Penelitian ini memberikan kontribusi kebaruan ilmiah dengan menerapkan teori Implementasi Charles O Jones. Pendekatan ini memberikan inovasi dalam memahami kebutuhan pengguna aplikasi dan menciptakan solusi yang lebih efektif dan berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya sekedar memberi edukasi tetapi juga memberikan solusi yang inovatif dalam mengatasi permasalahan pengelolaan aplikasi. Kebaruan ilmiah dari penelitian ini terletak pada penerapan metode deskriptif kualitatif dalam menyelidiki penerapan aplikasi Balikpapan Single Window yang belum pernah diteliti sebelumnya. Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian dapat menggali informasi yang mendalam tentang situasi dan kondisi yang menjadi latar belakang permasalahan penerapan aplikasi. Hal ini memberikan landasan yang kuat dalam penerapan dan pengelolaan aplikasi yang lebih efektif dan inovatif. Dengan melibatkan informan yang memiliki pemahaman yang kuat terkait fokus penelitian, penelitian ini memastikan validitas data yang diperoleh dan sesuai dengan konteks penelitian. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoritis tetapi juga praktis dalam upaya meningkatkan implementasi aplikasi yang berkelanjutan.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami implementasi aplikasi Balikpapan Single Window sebagai media layanan informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan. Selain itu, penelitian ini mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penerapan aplikasi tersebut dan mengevaluasi upaya-upaya yang dilakukan untuk memaksimalkan penggunaannya bagi masyarakat.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara rinci serta mendalam mengenai

implementasi sebuah aplikasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan sebagai media informasi publik dalam rangka peningkatan layanan informasi publik bagi orang yang berkepentingan serta masyarakat luas. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang situasi yang sedang diteliti, serta memungkinkan analisis yang lebih rinci terhadap temuan yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan maksud untuk mengamati, menganalisis, dan mengelola suatu peristiwa yang sedang terjadi di lapangan dengan memahami interaksi sosial. Teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode Triangulasi yaitu penggabungan berbagai metode dan teknik pengumpulan data dari sumber data yang sama dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menganalisis dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai Implementasi Aplikasi *Balickpapan Single Window* sebagai layanan informasi publik di kota Balikpapan dengan menggunakan teori Implementasi Charles O Jones dengan 3 dimensi yaitu Organisasi, Interpretasi dan penerapan.

3.1. Implementasi Aplikasi *Balickpapan Single Window* pada Masyarakat di Lingkungan Kota Balikpapan

3.1.1. Organisasi

Sebuah Organisasi dapat berjalan dengan baik untuk mencapai tujuannya jika mendapatkan dukungan sumber daya, begitu pula dukungan sumber daya yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan baik melalui sumber daya manusia yang berkompeten maupun Finansial organisasi untuk merealisasikan Aplikasi Balikpapan Single Window serta metode dalam penerapannya. 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. Jumlah Aparatur yang bertugas keseluruhannya terdiri dari 48 orang, yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil sebanyak 25 orang dan Non Pegawai Negeri Sipil / Tenaga Bantuan sebanyak 23 orang. Berdasarkan eselon, jumlah pegawai diskominfo 2023 eselon II sebanyak 1 orang, eselon III sebanyak 3 orang dan eselon IV sebanyak 8 orang, sementara pada Bidang e-government sendiri hanya terdapat 8 orang pegawai. Adapun pelaksana yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan berjumlah 13 orang 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.

Tabel 2.

Sumber Daya Aparatur DISKOMINFO Kota Balikpapan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Golongan	SMP	SMA	D3	S1	S2	Jumlah
1	Golongan IV	-	-	-	-	1	1
2	Golongan III	-	1	3	11	1	16
3	Golongan II		5	3			8
4	Golongan I	-	-	-	-	-	0
5	Naban	2	9	5	7	-	23
Jumlah							48

Sumber : Renstra DISKOMINFO 2021-2026

Secara kuantitas jumlah Sumber Daya Manusia di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan sudah mencukupi, namun berdasarkan kualitas berupa latar belakang pendidikan masih belum memenuhi kebutuhan dalam pembuatan dan pengembangan aplikasi. Sementara itu dari segi Finansial, untuk membuat Aplikasi Balikpapan Single Window pada awalnya dibutuhkan dana lima puluh juta rupiah dan kontrak dua tahun dengan pihak ketiga. Namun, saat kontrak habis, pembiayaan untuk pengembangan dan pengelolaan Aplikasi Balikpapan Single Window ini telah menghabiskan 70% anggaran DISKOMINFO untuk pengembangan e-goverbment, yang tentunya akan berdampak pada dua bidang lainnya, sehingga diperlukan pengelolaan keuangan dan administrasi yang baik. Berdasarkan observasi lapangan, pelaksanaan Implementasi Aplikasi *Balikkpapan Single Window* oleh aparatur DISKOMINFO Kota Balikpapan sebagian besar pegawai sudah memahami cara penggunaannya untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan sebagai metode dalam merealisasikannya, karena sebelum aplikasi diterapkan kepada masyarakat, aparatur sudah harus terbiasa dengan aplikasi ini sehingga dapat memberikan contoh kepada masyarakat tentang cara menggunakan Aplikasi *Balikkpapan Single Window* untuk mendapatkan layanan informasi, selain itu metode lain yang digunakan dalam proses implementasi dengan mendukung komunitas *start-up* yang bergerak di bidang TI.

3.1.2. Interpretasi

Aparatur yang terlibat langsung dalam penggunaan aplikasi tersebut harus memahami secara menyeluruh bagaimana cara mengoperasikan dan memanfaatkan aplikasi *Balikkpapan Single Window* secara efektif. Aplikasi ini adalah sebuah sistem yang dirancang untuk memfasilitasi proses pengurusan perizinan dan layanan publik lainnya secara terintegrasi di Kota Balikpapan. Berdasarkan hasil observasi, beberapa aparatur DISKOMINFO melalui Program Penguasaan Serta Pengembangan Aplikasi dan Teknologi Informasi dan Komunikas telah mendapatkan berbagai pelatihan dan sosialisasi mengenai aplikasi dengan kategori sangat berhasil (LKJIP DISKOMINFO TH 2023). Berbekal pelatihan yang telah dijalankan, aparatur DISKOMINFO Kota Balikpapan telah berusaha mengintegrasikan pihak-pihak OPD untuk terus memperbaharui data di lapangan dengan tenggat waktu yang tepat sehingga tidak terjadi keterlambatan pembaharuan informasi dan penerimaan permohonan pada Aplikasi Balikpapan Single Window. Pentingnya tenaga bantuan untuk mengejar ketepatan waktu bagi OPD yang terintegrasi dengan Aplikasi BSW untuk memperbaharui informasi menjadi pondasi penting untuk mendukung pelayanan informasi yang ada di Kota Balikpapan.

Selain itu Sosialisasi merupakan salah satu upaya DISKOMINFO untuk meningkatkan pemahaman masyarakat. Sosialisasi ini dapat dilakukan di fasilitas umum maupun di dinas atau instansi yang terintegrasi dengan Aplikasi *Balikkpapan Single Window* .

Gambar 2.

Sosialisasi Aplikasi Balikpapan Single Window



Sumber : Diskominfo Kota Balikpapan

Sosialisasi di laksanakan di Kecamatan Balikpapan Tengah bertempat di Kelurahan Sumber Rejo yang dihadiri oleh seluruh Lurah dan Pejabat Pelayanan pada 6 Kelurahan dan perwakilan 2 orang LPM Kelurahan yang dilaksanakan pada hari Rabu tanggal 28 September 2022 serta di Kecamatan Balikpapan Kota yang bertempat di Kelurahan Prapatan dan dihadiri oleh seluruh Lurah dan Pejabat Pelayanan pada 5 Kelurahan dan sudah dilakukan publikasi melalui berbagai saluran media massa yang mencakup berbagai platform, mulai dari cetak hingga online, serta melalui sosialisasi yang aktif, sayangnya, aplikasi tersebut masih belum mendapatkan respons yang memadai dari masyarakat. Meskipun informasi tentang aplikasi tersebut telah tersebar luas, namun tampaknya masih ada kurangnya minat atau kesadaran dari masyarakat untuk mengadopsinya dalam kegiatan sehari-hari mereka.

3.1.3. Penerapan

Aplikasi Balikpapan Single Window (BSW) telah terbukti efektif dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat Kota Balikpapan. Pemerintah dapat memantau data dari OPD yang terintegrasi seperti DINKES dan DUKCAPIL, serta memberikan akses langsung kepada masyarakat. Ini merupakan kemajuan dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Teknologi, sesuai dengan Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 14 tahun 2022 tentang Masterplan Smart City 2019-2028. Pengembangan aplikasi ini membutuhkan layanan informasi yang konsisten untuk keberlanjutannya. Awalnya, BSW bersifat terlalu formal karena hanya memuat informasi seputar pemerintahan. Oleh karena itu, ditambahkanlah konten lowongan pekerjaan untuk memudahkan masyarakat mencari informasi mengenai pekerjaan yang tersedia di Balikpapan. Fitur ini diharapkan membantu pencari kerja dan mempermudah perusahaan atau instansi dalam proses rekrutmen dengan menjangkau lebih banyak calon karyawan potensial. Fitur lowongan pekerjaan dalam BSW sangat penting untuk mempertemukan pencari kerja dengan perusahaan yang membuka lowongan kerja. Dengan meningkatkan kualitas layanan informasi publik menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, seperti layanan berbasis internet, Pemerintah diharapkan dapat menghemat waktu aparatur dengan mengganti proses manual dengan yang berbasis elektronik. Sebelum ini, masyarakat hanya dapat mengakses informasi tentang pemerintahan Kota Balikpapan dan program-programnya melalui media seperti koran.

Gambar 3.

Fitur-Fitur dalam aplikasi *Balikipapan Single Window*



Sumber : Aplikasi *Balikipapan Single Window*

Dalam pelayanan informasi Aplikasi BSW memiliki beberapa fitur utama yaitu berita, kependudukan yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi berupa persyaratan yang harus dilengkapi pada saat membuat kartu keluarga, KTP, akta kelahiran, akta kematian dan layanan kependudukan lainnya, fitur kelurahan yang memudahkan masyarakat dalam mengurus surat keterangan kematian untuk keperluan administrasi, seperti urusan waris, klaim asuransi, dan lain sebagainya, fitur perizinan membantu dalam proses pengurusan izin usaha dan izin bangunan secara digital, sehingga mempercepat proses administratif dan mengurangi potensi kesalahan manusia, info hukum dan Traffic management center atau cctv yang dapat membantu masyarakat dalam pemantauan keamanan kota Balikpapan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, Adapun beberapa fitur yang belum bisa diakses oleh masyarakat dalam aplikasi Balikpapan Single Window seperti PPDB, Cuaca, Open Data, dan lain sebagainya dikarenakan aplikasi ini masih dalam tahap pengembangan ulang untuk menambah fitur baru dan memaksimalkan penggunaannya

Gambar 2.

Fitur aplikasi *Balikipapan single window* yang belum bisa di upload



Sumber : Aplikasi *Balikipapan Single Window*

Aplikasi Balikpapan Single Window telah dievaluasi untuk memenuhi tujuan dan prosedurnya sesuai dengan peraturan yang ada dan mampu memenuhi kebutuhan pelayanan informasi publik Kota Balikpapan. Secara keseluruhan penggunaan aplikasi Balikpapan Single Window belum optimal dikarenakan masih banyak fitur yang belum dapat diakses oleh masyarakat. Hal ini disebabkan oleh tahap pengembangan ulang aplikasi yang sedang berlangsung, dimana beberapa fitur masih dalam proses penyempurnaan. Selain itu, kehadiran super apps dari pusat juga mempengaruhi penggunaan aplikasi ini, dimana nantinya aplikasi Balikpapan Single Window mungkin tidak akan digunakan lagi oleh masyarakat.

3.2. Hambatan dalam pelaksanaan

Implementasi aplikasi Balikpapan Single Window sebagai media layanan informasi publik di Kota Balikpapan menghadapi beberapa hambatan:

1. Meskipun jumlah sumber daya manusia di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan mencukupi, kualitasnya masih menjadi hambatan. Latar belakang pendidikan SDM belum memenuhi kebutuhan dalam pembuatan dan pengembangan aplikasi.
2. Aparatur memiliki pemahaman yang memadai tentang aplikasi dan sosialisasi telah dilakukan, namun antusiasme masyarakat rendah. Hal ini disebabkan oleh kurangnya promosi atau sosialisasi yang menarik dan preferensi masyarakat terhadap pelayanan manual. Kurang maksimalnya sosialisasi dari unit pelaksana yang berkontribusi pada pemahaman masyarakat.
3. Selama dua tahun penerapan, aplikasi belum optimal karena banyak fitur yang belum dapat diakses. Hal ini disebabkan oleh proses pengembangan aplikasi yang masih berlangsung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.

3.3. Upaya Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mengatasi Hambatan

Aplikasi Balikpapan Single Window masih menghadapi hambatan yang membuatnya belum efektif atau optimal. Untuk mengatasi kendala tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan perlu mengambil langkah-langkah intensif. Langkah-langkah ini termasuk mempercepat pengembangan aplikasi agar semua fitur dapat diakses secara optimal oleh masyarakat sebelum aplikasi ini tergantikan oleh super apps dari pusat. Dinas Komunikasi dan Informatika harus meningkatkan kualitas SDM melalui pelatihan internal dan eksternal serta merekrut pegawai dengan keahlian yang sesuai. Pelatihan ini melibatkan narasumber ahli di bidang teknologi informasi dan komunitas pengembang aplikasi untuk memudahkan pengelolaan aplikasi Balikpapan Single Window. Dengan demikian, diharapkan aplikasi Balikpapan Single Window dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat dan memenuhi kebutuhan informasi serta layanan publik. Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan sosialisasi, edukasi, dan kemudahan penggunaan aplikasi agar dapat dimanfaatkan secara luas oleh masyarakat Kota Balikpapan.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Balikpapan Single Window adalah suatu portal layanan publik yang menggabungkan dan / atau mengintegrasikan layanan elektronik dari berbagai aplikasi yang ada di Perangkat Daerah Pemerintah Kota Balikpapan dimana pengguna cukup memiliki satu account (user dan password) yang terdaftar di aplikasi ini, Balikpapan Single Window merupakan implementasi dari Peraturan Walikota Nomor 14 tahun 2022 tentang penyelenggaraan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai usaha pemerintah kota Balikpapan dalam membuat peraturan serta kebijakan tentang penggunaan teknologi yang memberikan manfaat dalam pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan pembangunan secara efisien yang didukung dengan teknologi terbaru, peraturan ini menjelaskan tujuan dari pemerintah dalam mencapai tata kelola pemerintahan yang akuntabel, efisien, dan transparan, sambil menyediakan layanan publik untuk masyarakat yang berkualitas dan dapat dipercaya.

Berdasarkan teori Implementasi menurut Charles O. Jones (1984), penelitian ini menemukan bahwa aplikasi Balikpapan Single Window (BSW) masih menghadapi beberapa hambatan yang signifikan dalam pelaksanaannya. Hambatan-hambatan ini berdampak pada efektivitas dan optimalisasi penggunaan aplikasi oleh masyarakat.

Hambatan yang Ditemukan

1. Dimensi Organisasi:

- Kualitas SDM: Meskipun kuantitas SDM di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan mencukupi, kualitasnya masih menjadi masalah. Latar belakang pendidikan SDM tidak sepenuhnya memenuhi kebutuhan teknis dalam pengembangan dan pengelolaan aplikasi.
2. Dimensi Interpretasi:
- Kurangnya Antusiasme Masyarakat: Meskipun aparatur telah mendapatkan pemahaman yang memadai tentang aplikasi dan sosialisasi telah dilakukan, antusiasme masyarakat dalam mengadopsi aplikasi masih rendah. Hal ini disebabkan oleh kurangnya promosi yang menarik dan preferensi masyarakat terhadap pelayanan manual.
 - kurangnya kesadaran dan sosialisasi yang efektif dari unit pelaksana turut berkontribusi pada pemahaman masyarakat yang rendah tentang penggunaan aplikasi.
3. Dimensi Penerapan:
- Fitur yang Belum Optimal: Dalam tiga tahun penerapan, banyak fitur aplikasi yang masih belum dapat diakses karena pengembangan yang sedang berlangsung. Hal ini menghambat masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi secara penuh.

Implikasi dan Manfaat

Jika hambatan-hambatan ini dapat diatasi, aplikasi Balikpapan Single Window diharapkan dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat Kota Balikpapan. Aplikasi ini akan mampu memenuhi kebutuhan informasi dan layanan publik secara lebih efektif dan efisien. Selain itu, peningkatan sosialisasi, edukasi, dan kemudahan penggunaan aplikasi akan meningkatkan adopsi oleh masyarakat, menjadikan aplikasi ini sebagai alat yang benar-benar bermanfaat dalam pelayanan publik. Temuan ini menekankan pentingnya komitmen dan upaya berkelanjutan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan untuk memastikan bahwa aplikasi BSW dapat berfungsi sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dalam Masterplan Smart City 2019-2028.

Perbedaan dengan penelitian sebelumnya, yakni pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori Implementasi Charles O Jones (1984) penulis mengambil teori implementasi ini karena teori menawarkan kerangka kerja yang komprehensif untuk menganalisis proses implementasi. Teori ini berfokus pada tiga dimensi utama: organisasi, interpretasi, dan penerapan. Ketiga dimensi ini memungkinkan peneliti untuk secara holistik mengevaluasi bagaimana sebuah program diterapkan dalam praktek. Pada penelitian Nevan Alsya Kalihva et al (2021), Aulia Salsabali (2023), Aditama Azmy Musaddad et al (2020) menggunakan teori implementasi dari George C. Edward III yang mana implementasi dipengaruhi 6 variable. Perbedaan Penelitian Indriyani Febriyanti (2022) dengan hasil terkait implementasi aplikasi yang belum memiliki landasan resmi sedangkan aplikasi penulis sudah memiliki landasan resmi yaitu Peraturan Walikota Nomor 14 tahun 2022 tentang penyelenggaraan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE).

IV. KESIMPULAN

Implementasi aplikasi *Balikpapan Single Window* masih belum optimal. Meskipun telah dilakukan sosialisasi, antusiasme masyarakat dalam menggunakan aplikasi masih rendah, dengan hanya sekitar 100 pengguna dari total 703.611 penduduk Kota Balikpapan. Banyak masyarakat yang masih lebih memilih mengurus langsung ke Kantor Unit Pelayanan Teknis. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang penggunaan aplikasi akibat minimnya sosialisasi dari pegawai menjadi salah satu penyebab utama. Selain itu, meskipun jumlah pegawai sudah mencukupi, kualitasnya terutama dalam hal latar belakang pendidikan sebagai programmer masih belum memadai untuk mendukung pengembangan aplikasi. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan harus melakukan berbagai upaya, seperti sosialisasi berkala, peningkatan kualitas melalui pelatihan, dan rekrutmen

pegawai dengan keahlian yang sesuai, untuk meningkatkan efektivitas aplikasi Balikpapan Single Window.

Keterbatasan Penelitian. Keterbatasan penelitian ini mungkin terletak pada cakupan geografis yang terbatas hanya di Kota Balikpapan, sehingga generalisasi temuan untuk daerah lain mungkin perlu dilakukan dengan hati-hati. Selain itu, keterbatasan waktu dan sumber daya juga dapat mempengaruhi kedalaman analisis dan implementasi solusi yang diusulkan. Dalam hal ini, penelitian ini dapat dibahas dengan melibatkan lebih banyak pemangku kepentingan dan melakukan penelitian lintas daerah untuk mendapatkan perspektif yang lebih luas.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menemukan adanya permasalahan dalam antusias masyarakat, sehingga penulis berharap agar ada penulisan lanjutan terkait aplikasi Balikpapan Single Window maupun aplikasi lainnya yang berkaitan dengan pengembangan smart governance di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan. Arah masa depan penelitian dapat melibatkan lebih banyak kerjasama lintas sektor, seperti pemerintah, industri, dan sipil masyarakat, untuk menciptakan solusi yang lebih holistik dan berkelanjutan

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 Kota Balikpapan yang telah memberikan kesempatan penulis melakukan penelitian aplikasi *Balikkapan Single Window*, 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

- Jones, C. O. (1994). *An Introduction to the Study of Public Policy*. London: Brooks.
- Peraturan Walikota Nomor 14 (2022). Penyelenggaraan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik Sebagai Usaha Pemerintah Kota Balikpapan. Balikpapan: Pemerintah Daerah., 2022
- Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang *Pemerintah Daerah*
- Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang *Keterbukaan Informasi Publik*
- Aditama Azmy Musaddad, W.K. Faizin Ahzani, M. S. dan L. A. (2020). *330010-Implementasi-Sistem-Pelayanan-Rakyat-Sid-2304Fd4a*. 1(6), 206–213.
- Amdar, R. (2023). Implementasi E- Government (Aplikasi Sentuh Tanahku) dalam Meningkatkan Kualitas Informasi Pelayanan Sertifikat Tanah Pada Kantor Pertanahan Kota Kendari. *PAMARENDA: Public Administration and Government Journal*, 2(3), 285. <https://doi.org/10.52423/pamarenda.v2i3.31260>
- Budi Satriyo, S., Bambang Kurniawan, & R. Asti Aulia. (2021). Implementasi Aplikasi PANGKAS (Gampang Ngurus Berkas) Pada Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. *Jurnal Inovasi Dan Kreativitas (JIKa)*, 1(2), 126–139. <https://doi.org/10.30656/jika.v1i2.4246>
- Febriyanti, I. (2022). *Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Berbasis Jari (Sibeji) Sebagai Media Informasi Berbasis Android Di Kabupaten Sintang Provinsi* <http://eprints.ipdn.ac.id/11080/>
- Febriyanto, E., Rais, N. S. R., & Syafaah, F. (2019). Penerapan Aplikasi Tawk To IduHelp! Sebagai

- Sarana Pelayanan Informasi di Perguruan Tinggi. *Technomedia Journal*, 3(2), 246–259. <https://doi.org/10.33050/tmj.v3i2.850>
- Kalihva, N. A., Yuwono, T., & Ghulam Manar, D. (2023). *Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di DKI Jakarta*.
- Mulyadi, S. F., Kurniansyah, D., & Santoso, M. P. T. (2021). Implementasi Penerapan Aplikasi Sambara Dalam Administrasi Wajib Pajak Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 6(2), 184–193. <https://doi.org/10.33701/jipsk.v6i2.1887>
- Salsabila, A. (2022). *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online Melalui Aplikasi Gudang Layanan Masyarakat Terpadu Di Kota Tegal Provinsi Jawa Tengah*. 01, 1–7. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/22663>
- Widodo, H. W., & Fadil, M. (2022). Implementasi Aplikasi Bebunge Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Di Kabupaten Bekasi. *Governance*, 10(2), 18–33. <https://doi.org/10.33558/governance.v10i2.5637>
- Widodo, N. (2016). Pengembangan e-Government di Pemerintahan Daerah dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(4), 227–235. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2016.002.04.15>
- United Nations. (2022). UN E-Government Survey 2022. Diakses pada 15 Oktober 2023, <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022>

