

**PERAN DISKOMINFO DALAM PENERAPAN *MASTERPLAN SMART CITY* MELALUI APLIKASI JENDELA PONTIANAK INTEGRASI (JEPIN) DI KOTA PONTIANAK KALIMANTAN BARAT**

Sarah

NPP. 32.0706

*Asdaf Kota Pontianak, Provinsi Kalimantan Barat*

Program Studi Studi Kebijakan Publik

Email: [32.0706@praja.ipdn.ac.id](mailto:32.0706@praja.ipdn.ac.id)

Pembimbing Skripsi: Dr. Ir Dyah Poespita E, MP

**ABSTRACT**

**Problem/Background (GAP):** *The low level of utilization of the Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) application by the community is one of the main challenges in efforts to realize technology-based public services in Pontianak City. In fact, this application is a form of implementation of the Smart City Masterplan initiated by the government to improve efficiency, transparency, and accessibility of public services. Facts on the ground show that the number of downloads of the JEPIN application does not reach 1% of the population, indicating the less than optimal role of the Communication and Information Service (Diskominfo) in encouraging the adoption of this technology. Objective: This study aims to analyze the strategic role of Diskominfo in implementing the Smart City Masterplan through the JEPIN application. Method: This research approach uses a descriptive qualitative concept. Data collection techniques are carried out through Observation, Documentation, and Interview implementation. The informants involved in this study were 12 people. The theoretical basis used as an analytical tool is the Role theory by Soerjono Soekanto in 2012. Data analysis was carried out by data reduction, data display, and drawing conclusions and verification. Results/Findings: The results of the research that has been conducted show that Diskominfo plays a role in the development of digital infrastructure, service integration, and application socialization, although it still faces various obstacles such as limited human resources, lack of coordination between OPDs, and minimal digital literacy in the community. Conclusion: This study concludes that optimizing the role of Diskominfo and cross-sector collaboration are the keys to the successful implementation of the Smart City concept in an inclusive and sustainable manner in Pontianak City.*

**Keywords:** *Role of Diskominfo, JEPIN, Implementation of Smart City, Increasing the efficiency of public services*

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Rendahnya tingkat pemanfaatan aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) oleh masyarakat menjadi salah satu tantangan utama dalam upaya mewujudkan pelayanan publik berbasis teknologi di Kota Pontianak. Padahal, aplikasi ini merupakan bentuk implementasi *Masterplan Smart City* yang dicanangkan pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa jumlah unduhan aplikasi JEPIN tidak mencapai 1% dari jumlah penduduk, menandakan kurang optimalnya peran Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dalam mendorong adopsi teknologi ini. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran strategis Diskominfo dalam penerapan *Masterplan Smart City* melalui aplikasi JEPIN. **Metode:** Pendekatan penelitian ini menggunakan konsep kualitatif deskriptif. Teknik pengambilan data dilakukan melalui Observasi, Dokumentasi, dan pelaksanaan Wawancara. Informan yang

terlibat dalam penelitian ini sejumlah 18 orang. Landasan teori yang digunakan sebagai pisau analisis adalah teori Peran oleh Soerjono Soekanto tahun 2012. Analisis data dilakukan dengan reduksi data, data *display*, dan penarikan Kesimpulan serta verifikasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Diskominfo berperan dalam pengembangan infrastruktur digital, integrasi layanan, serta sosialisasi aplikasi, meskipun masih menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan SDM, kurangnya koordinasi antar-OPD, dan minimnya literasi digital masyarakat. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi peran Diskominfo serta kolaborasi lintas sektor menjadi kunci keberhasilan penerapan konsep *Smart City* secara inklusif dan berkelanjutan di Kota Pontianak.

**Kata Kunci:** Peran Diskominfo, JEPIN, Penerapan *Smart City*, Peningkatan efisiensi layanan publik

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam menjalankan pemerintahan yang bertanggung jawab dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks Indonesia, peningkatan mutu pelayanan publik telah menjadi fokus utama pemerintah sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar, efisien, dan akuntabel. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemerintah mendorong transformasi digital di sektor publik melalui konsep *E-Government*, sebagai upaya modernisasi sistem pelayanan untuk mendukung transparansi, efektivitas, serta partisipasi masyarakat (Zaen, 2022). Penerapan *e-government* dalam pemerintahan daerah di Indonesia menjadi instrumen penting untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, transparansi, serta pelayanan publik berbasis digital (Kurnia, Rauta, & Siswanto, 2018). Layanan kesehatan digital merupakan terobosan inovatif dari perkembangan teknologi sebagai salah satu dampak dari penerapan Kota Cerdas di Indonesia (Rohmah et al., 2023).

Salah satu inisiatif nasional yang lahir dari semangat digitalisasi tersebut adalah Gerakan Menuju 100 *Smart City* yang dimulai pada tahun 2017. Penerapan konsep *Smart City* di Indonesia dimulai pada 2017 dengan inisiatif 100 kota cerdas, dan keterlibatan warga melalui jejaring sosial daring menjadi dimensi penting dalam implementasinya (Kusumastuti & Rouli, 2021). Program ini merupakan kolaborasi antara berbagai kementerian seperti Kominfo, Bappenas, Kementerian Dalam Negeri, dan Kementerian PUPR, yang bertujuan mengintegrasikan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah (Nugroho, 2017). Program ini kemudian berkembang pesat, mencakup lebih dari 240 kabupaten/kota hingga tahun 2024 (Kominfo, 2024). Kota Pontianak termasuk dalam daerah yang berkomitmen menerapkan konsep *Smart City* melalui penyusunan Masterplan *Smart City* 2019–2028 yang dituangkan dalam Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 25 Tahun 2019 (Diskominfo, 2019).

Sebagai bentuk konkret implementasi *Smart City*, Kota Pontianak meluncurkan aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) yang dikembangkan oleh Diskominfo Kota Pontianak sebagai portal layanan publik digital. Aplikasi ini bertujuan menyatukan berbagai layanan dari OPD seperti layanan kependudukan, perizinan, pengaduan, pembayaran pajak, hingga informasi wisata dalam satu platform yang mudah diakses. Aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) dimanfaatkan secara optimal untuk meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat selama masa pandemi Covid-19 di Kota Pontianak (Agustiansyah, 2022). Fitur-fitur utama aplikasi JEPIN, seperti *Smart Governance* dan *Smart Environment*, dirancang untuk meningkatkan keterlibatan warga dan transparansi kebijakan publik (Izzuddin, 2022).

Namun dalam pelaksanaannya, aplikasi JEPIN menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya partisipasi masyarakat (kurang dari 1% pengguna dari jumlah penduduk), fitur yang sering mengalami error, kurangnya pembaruan informasi, serta terbatasnya literasi digital di masyarakat (Diskominfo Kota Pontianak, 2024).

Faktor internal pemerintahan juga menjadi penghambat, seperti komunikasi birokrasi yang masih bersifat top-down, keterlibatan pegawai level staf yang minim, serta belum optimalnya sinergi antarinstansi dalam pengelolaan data dan informasi (Oktriastra, 2020). Digitalisasi bukan hanya tentang penggunaan teknologi, tetapi juga perubahan budaya kerja birokrasi agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Puspasari, R., 2024). Meskipun pemerintah telah mengalokasikan anggaran yang signifikan—di mana 60% anggaran Diskominfo digunakan untuk mendukung aplikasi JEPIN (Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak, 2020). Manfaat yang dirasakan masyarakat masih belum sebanding dengan biaya yang dikeluarkan. Digitalisasi administrasi dan layanan publik menjadi fondasi implementasi konsep Smart City secara nyata di Indonesia. Pemerintah Jakarta telah menerapkan enam elemen kota cerdas melalui pemanfaatan infrastruktur digital, yaitu platform daring dan aplikasi perangkat lunak (Syalianda, 2021).

Dalam hal ini, Diskominfo memegang peran strategis, mulai dari pengembangan infrastruktur digital, penyusunan kebijakan regulatif, koordinasi lintas OPD, hingga sosialisasi dan edukasi masyarakat (Satrio & Rochani, 2019). Monitoring dan evaluasi berkelanjutan menjadi penting agar aplikasi JEPIN dapat berkembang sesuai kebutuhan warga kota dan benar-benar menjadi tulang punggung pelayanan publik digital. Upaya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) sangat penting dalam mencegah praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, karena prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dapat memperkuat integritas lembaga pemerintahan (Purba & Huda, 2022). Optimalisasi konsep *smart city* di Indonesia dapat menjadi media komunikasi pembangunan yang efektif, karena mampu memperkuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat melalui teknologi digital (Imran & Armawan, 2019).

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana peran Diskominfo dalam penerapan Masterplan Smart City melalui aplikasi JEPIN di Kota Pontianak, serta menelaah tantangan-tantangan yang dihadapi dalam upaya transformasi digital layanan publik. Evaluasi terhadap efektivitas strategi, sinergi lintas sektor, serta partisipasi publik diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang aplikatif dalam mewujudkan Kota Pontianak sebagai smart city yang inklusif dan berkelanjutan.

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

Dalam konteks pengembangan Smart City di Indonesia, telah banyak dilakukan studi terkait pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Beberapa penelitian sebelumnya menyoroti kualitas aplikasi, strategi implementasi, atau efektivitas fitur-fitur dalam sistem layanan digital. Misalnya, penelitian oleh Athala (2023) menekankan evaluasi kualitas website JEPIN sebagai media informasi publik, sementara Oktriastra (2020) membahas strategi implementasi Smart City secara umum. Selain itu, penelitian Adiansyah (2021) dan Nugraha (2023) membahas peran lembaga lain seperti Diskominfo dan Disnaker dalam pelayanan publik berbasis aplikasi di daerah lain.

Namun, dari berbagai penelitian yang telah ada, belum ditemukan kajian yang secara khusus dan mendalam menganalisis peran strategis Diskominfo Kota Pontianak dalam menerapkan Masterplan Smart City melalui aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN). Padahal, JEPIN merupakan wujud nyata komitmen pemerintah daerah dalam mengintegrasikan berbagai layanan publik berbasis digital (Muliarto, 2015). Fakta di lapangan menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan aplikasi JEPIN masih rendah, dengan jumlah unduhan yang tidak

mencapai 1% dari total penduduk Kota Pontianak. Ini mengindikasikan adanya ketimpangan antara potensi teknologi yang disediakan dengan pemanfaatan aktual oleh masyarakat.

Kesenjangan ini diperkuat oleh minimnya keterlibatan pegawai level staf dalam pengembangan aplikasi, kurangnya literasi digital masyarakat, keterlambatan pembaruan konten, serta belum optimalnya koordinasi antar-Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Meskipun anggaran yang dialokasikan untuk aplikasi JEPIN sangat besar (sekitar 60% dari total anggaran Diskominfo), manfaatnya belum sepadan dengan investasi yang dikeluarkan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang fokus pada peran Diskominfo sebagai motor penggerak transformasi digital di daerah, guna mengetahui sejauh mana peran itu sudah dijalankan, apa saja hambatannya, serta bagaimana strategi peningkatannya ke depan. Dalam konteks penerapan program *Smart City*, keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada efektivitas komunikasi antarinstansi, ketersediaan sumber daya teknologi dan manusia, sikap pelaksana terhadap inovasi digital, serta struktur birokrasi yang adaptif terhadap perubahan (Edwards III, 1980).

Penelitian ini menjadi penting karena mengisi celah yang belum dijelaskan dalam studi terdahulu, dengan mengambil sudut pandang peran kelembagaan Diskominfo sebagai pelaksana kebijakan digital daerah. Penelitian ini tidak hanya bermanfaat secara akademik dalam mengembangkan kajian kebijakan publik digital, tetapi juga memiliki nilai praktis dalam memberikan masukan konkret kepada pemerintah Kota Pontianak untuk meningkatkan efektivitas aplikasi JEPIN sebagai instrumen utama layanan publik digital berbasis *Smart City*

### **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu telah banyak membahas mengenai implementasi teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan pembangunan daerah berbasis konsep *Smart City*. Alasan ini menjadi salah satu landasan utama penelitian ini dilakukan, khususnya untuk menyoroti peran strategis instansi pemerintah dalam mendorong transformasi digital. Adapun penelitian terdahulu yang memiliki kemiripan dapat diuraikan sebagai berikut. Penelitian karya Binar Bintari Athala tahun 2023 berjudul Kualitas Website Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) Sebagai Media Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dengan hasil bahwa kualitas informasi yang disajikan melalui website JEPIN cukup baik dari sisi aksesibilitas dan struktur tampilan, namun masih terdapat kekurangan dalam hal kelengkapan konten dan pembaruan informasi secara berkala (Athala, 2023). Penelitian karya Karina Oktriastra tahun 2020 berjudul Strategi Pengembangan dan Implementasi *Smart City* Pemerintah Kota Pontianak dengan hasil bahwa strategi smart city sudah diterapkan dalam perencanaan pemerintah, namun masih terdapat hambatan dalam integrasi antar sistem dan sinergi antar instansi yang belum optimal. Implementasi memerlukan pembenahan koordinasi dan pemetaan digitalisasi lintas sektor (Oktriastra, 2020). Penelitian karya Julian Adiansyah tahun 2021 berjudul Peran Diskominfo dalam Melakukan Pelayanan Informasi Publik Melalui Aplikasi Kondite di Kota Pangkalpinang dengan hasil bahwa Diskominfo Kota Pangkalpinang menjalankan peran penting dalam penyebaran informasi publik melalui aplikasi Kondite, namun tantangan masih ditemukan pada kurangnya partisipasi publik dan rendahnya literasi digital masyarakat (Adiansyah, 2021). Penelitian karya Chesaria Chandra Budi Nugraha tahun 2023 berjudul Peran Disnaker Dalam Mengatasi Pengangguran di Kota Madiun melalui Aplikasi Si Caker dengan hasil bahwa peran Disnaker cukup strategis dalam mendukung penyerapan tenaga kerja melalui platform digital, namun pemanfaatan aplikasi masih belum merata dan diperlukan peningkatan pada fitur pencocokan kerja serta pelatihan digital bagi masyarakat (Nugraha, 2023).

### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penelitian ini menyajikan kontribusi orisinal dalam studi penerapan Smart City melalui aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN), dengan fokus khusus pada peran Diskominfo Kota Pontianak yang belum pernah diteliti secara mendalam dalam konteks ini sebelumnya. Kebaruan studi terletak pada analisis mendalam terhadap peran strategis Diskominfo sebagai penggerak utama dalam implementasi Masterplan Smart City Kota Pontianak, khususnya dalam mengintegrasikan berbagai layanan publik melalui aplikasi JEPIN. Melalui eksplorasi kondisi lapangan terkini, penelitian mengungkap tantangan dan faktor pendukung yang dihadapi Diskominfo dalam mewujudkan konsep Smart City yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Temuan ini tidak hanya memperkaya literatur terkait pengelolaan Smart City di kota menengah Indonesia, tetapi juga memberikan wawasan baru tentang optimalisasi peran lembaga pemerintah daerah dalam pengembangan teknologi informasi sebagai sarana pelayanan publik yang berkelanjutan dan inklusif, membuka jalan bagi pendekatan yang lebih holistik dan kontekstual dalam perencanaan serta pelaksanaan program Smart City di tingkat daerah.

## **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan melihat peran Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Pontianak dalam penerapan Masterplan Smart City melalui Aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN).

## **II. METODE**

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan narasi deskriptif untuk menjabarkan dan menganalisis informasi mendalam mengenai peran Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dalam penerapan Masterplan Smart City melalui Aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) di Kota Pontianak. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi langsung dan tidak langsung, studi dokumen, serta wawancara semi-terstruktur. Adapun informan yang diambil sejumlah 18 orang, dengan informan kunci yaitu Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak, Kepala Bidang e-Government, dan staf teknis pengelola aplikasi JEPIN. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap penggunaan aplikasi serta dokumentasi berbagai arsip dan data pendukung dari Diskominfo Kota Pontianak. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Penelitian ini dilaksanakan selama 18 hari, terhitung sejak tanggal 3–20 Maret 2025, berlokasi di Kota Pontianak secara lingkup umum.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Fokus penelitian yang telah penulis tetapkan adalah bagaimana peran Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Pontianak dalam penerapan Masterplan Smart City melalui Aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN). Penulis menggunakan teori Peran dari Soekanto (2012), yang terdiri dari tiga dimensi utama: peran sebagai norma, peran sebagai tindakan organisasi, dan peran sebagai perilaku individu atau lembaga. Ketiga dimensi tersebut dijabarkan sebagai berikut:

### **3.1 Peran sebagai Norma**

Dimensi ini menekankan pada bagaimana peran yang dijalankan Diskominfo merujuk pada aturan dan regulasi yang mengikat dalam struktur organisasi pemerintahan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kominfo Kota Pontianak, diketahui bahwa pelaksanaan aplikasi JEPIN merujuk pada Masterplan Smart City Kota Pontianak dan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 25 Tahun 2019. Dokumen ini menjadi dasar normatif bagi seluruh kebijakan dan implementasi program smart city, termasuk pengelolaan aplikasi JEPIN. Observasi penulis terhadap struktur kebijakan menunjukkan bahwa aplikasi JEPIN memang telah terintegrasi dalam perencanaan pembangunan daerah berbasis digital. Namun demikian, masih ditemukan celah dalam penerapan norma, khususnya dalam hal sosialisasi regulasi ke seluruh unit kerja yang terlibat, mengakibatkan pelaksanaan aplikasi belum optimal. Ini menunjukkan bahwa secara normatif, peran Diskominfo telah berjalan, tetapi belum sepenuhnya efektif dalam menjangkau seluruh aspek implementasi.

### **3.2 Peran sebagai Tindakan Organisasi**

Dimensi ini menjelaskan peran Diskominfo sebagai entitas yang memiliki otoritas untuk mengembangkan kebijakan, infrastruktur, dan sistem aplikasi digital. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan tim teknis dan pengelola aplikasi, Diskominfo telah melaksanakan berbagai program strategis seperti pengembangan fitur layanan publik dalam JEPIN, penguatan infrastruktur server, serta integrasi data dengan OPD lainnya.

Namun, penulis menemukan bahwa masih terdapat kendala teknis yang sering muncul, seperti lambatnya pembaruan data dari OPD, fitur yang tidak dapat diakses secara optimal, serta rendahnya literasi digital pengguna. Selain itu, keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia menjadi hambatan signifikan yang menghambat pengembangan aplikasi secara berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa peran organisasi Diskominfo telah dijalankan, namun perlu diperkuat dengan dukungan antar-instansi dan manajemen teknologi yang lebih terstruktur.

### **3.3 Peran sebagai Perilaku Individu atau Lembaga**

Peran ini berkaitan dengan bagaimana perilaku aktor-aktor kunci dalam institusi Diskominfo, termasuk staf, teknisi, dan pimpinan, dalam mewujudkan kebijakan dan pengoperasian aplikasi JEPIN. Berdasarkan wawancara dengan beberapa staf pelaksana, diketahui bahwa tingkat pemahaman mereka terhadap aplikasi masih bervariasi, serta belum semua pegawai dilibatkan secara aktif dalam pengambilan keputusan teknis terkait pengembangan aplikasi.

Selain itu, penulis juga menemukan bahwa aplikasi JEPIN belum banyak dikenal oleh masyarakat, yang menunjukkan bahwa perilaku proaktif dari pihak Diskominfo dalam melakukan edukasi dan sosialisasi masih perlu ditingkatkan. Kurangnya pendekatan partisipatif terhadap pengguna menyebabkan aplikasi belum dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat luas.

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

Hasil penelitian tentang peran Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dalam penerapan Masterplan Smart City melalui Aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) di Kota Pontianak secara umum telah menunjukkan adanya pelaksanaan yang cukup signifikan. Aspek utama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah bagaimana Diskominfo menjalankan peran strategisnya dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik berbasis digital, yang berkaitan erat dengan dimensi *governance* dan *efficiency* dari konsep Smart City.

Diketahui bahwa temuan penelitian mengungkapkan bahwa Diskominfo telah berhasil menyediakan infrastruktur digital dasar, mengembangkan fitur aplikasi JEPIN yang mencakup berbagai layanan, serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Meskipun capaian tersebut belum merata dan masih terbatas dari sisi adopsi pengguna, keberadaan aplikasi ini sudah menjadi tonggak awal digitalisasi layanan publik di Kota Pontianak. Hasil ini menguatkan temuan dalam penelitian sebelumnya tentang pentingnya peran pemerintah daerah dalam membangun sistem e-government yang terintegrasi (Oktriastra, 2020).

Temuan lain berkaitan dengan dimensi partisipasi masyarakat, yang dalam konteks Smart City sangat penting untuk memastikan keberlanjutan dan inklusivitas. Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan aplikasi JEPIN oleh masyarakat masih rendah, terutama akibat minimnya literasi digital, kurangnya pemahaman atas fungsi aplikasi, dan rendahnya publikasi lintas media. Sistem informasi merupakan suatu kesatuan yang terorganisir antara manusia, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, dan prosedur yang dirancang untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi guna mendukung pengambilan keputusan dalam suatu organisasi (Sutabri, 2012). Keberhasilan implementasi *Smart City* di Indonesia sangat bergantung pada partisipasi aktif warga negara dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan berbasis teknologi (Kusumastuti & Rouli, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun dari sisi kelembagaan sudah tersedia, dukungan partisipatif masyarakat belum optimal (Hardi & Gohwong, 2020). Temuan ini sejalan dengan penelitian Adiansyah (2021), yang menyatakan bahwa pelibatan masyarakat menjadi tantangan utama dalam implementasi aplikasi pelayanan publik. Partisipasi masyarakat menjadi elemen penting dalam membentuk sistem tanggap darurat yang efektif dan efisien (Ismail & Azizah, 2021).

Pada dimensi kolaborasi, hasil penelitian mengindikasikan bahwa koordinasi antar-OPD masih berjalan secara sektoral dan belum sepenuhnya terintegrasi. Padahal, keberhasilan Smart City menuntut adanya kerja sama lintas sektor yang kuat dan terpadu (Yanti, 2022). Upaya Diskominfo dalam menyatukan berbagai layanan ke dalam aplikasi JEPIN masih terhambat oleh kurangnya respon cepat dari instansi terkait serta keterbatasan sumber daya manusia. Hasil ini berbeda dengan beberapa studi sebelumnya yang menunjukkan keberhasilan koordinasi antar-perangkat daerah dalam implementasi aplikasi sejenis di kota lain (Nugraha, 2023).

### 3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Disamping fokus utama yang diteliti, pada hasil penelitian ini juga diungkapkan beberapa temuan terkait hambatan yang terjadi selama proses penerapan aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) oleh Diskominfo Kota Pontianak. Hambatan tersebut antara lain keterbatasan literasi digital masyarakat yang menyebabkan rendahnya partisipasi pengguna, keterbatasan anggaran yang menghambat optimalisasi fitur dan pemeliharaan sistem, kurangnya koordinasi dan sinergi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD), serta rendahnya pembaruan data dan informasi yang berdampak pada kepercayaan pengguna terhadap aplikasi. Selain itu, keterlibatan masyarakat dan sektor swasta masih belum maksimal, sehingga potensi kolaboratif dalam pengembangan Smart City belum sepenuhnya dimanfaatkan.

## IV. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian berkenaan dengan peran Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dalam penerapan Masterplan Smart City melalui Aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) di Kota Pontianak menunjukkan bahwa Diskominfo telah menjalankan peran strategis dalam hal pengembangan infrastruktur digital, sosialisasi, serta integrasi layanan publik. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai tantangan seperti rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya koordinasi antar-OPD, dan keterbatasan sumber daya manusia, sehingga efektivitas penerapan konsep Smart City masih perlu ditingkatkan secara lebih sistematis dan kolaboratif.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini menghadapi beberapa keterbatasan yang perlu diakui. Keterbatasan waktu dan biaya membatasi ruang lingkup pengumpulan data serta kedalaman analisis, sehingga tidak seluruh aspek pelaksanaan Smart City dapat dijangkau secara menyeluruh. Selain itu, keterbatasan pada jumlah informan dan area penelitian yang hanya berfokus di Kota Pontianak membatasi generalisasi hasil penelitian ke wilayah lain dengan

karakteristik berbeda. Meski demikian, hasil penelitian ini tetap memberikan kontribusi berarti dalam memahami dinamika penerapan Smart City di level daerah.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari bahwa kolaborasi antara Diskominfo, masyarakat, dan sektor swasta dalam penerapan aplikasi JEPIN belum tergambarkan secara optimal dalam penelitian ini. Oleh karena itu, studi lanjutan diharapkan dapat difokuskan pada pengembangan tata kelola pemerintahan kolaboratif yang lebih inklusif, guna memperkuat efektivitas integrasi layanan publik dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam mendukung pembangunan berbasis teknologi di Kota Pontianak.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan ilmu dan kemudahan dalam menyusun karya ini. Terima kasih saya sampaikan kepada kedua orang tua atas doa dan dukungan yang tiada henti. Terima kasih juga untuk Almamater tercinta IPDN, dosen pembimbing Ibu Dr. Ir. Dyah Poespita E, MP atas bimbingan dan arahan selama proses penyusunan skripsi ini, serta seluruh rekan Kontingen Kalimantan Barat dan teman-teman sejawat atas semangat dan motivasinya.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Adiansyah, J. (2021). Peran Diskominfo Kota Pangkalpinang dalam pengelolaan aplikasi Kondite sebagai sarana informasi publik (Tesis tidak dipublikasikan). Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <https://eprints.ipdn.ac.id/6055/>
- Agustiansyah, I. (2022). *Pemanfaatan aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) dalam peningkatan pelayanan informasi pada masa pandemi Covid-19 di Kota Pontianak, Provinsi Kalimantan Barat* (Tesis tidak dipublikasikan). Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <https://eprints.ipdn.ac.id/7021/>
- Athala, B. B. (2023). *Kualitas website Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) sebagai media informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak* (Tesis tidak dipublikasikan). Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <https://eprints.ipdn.ac.id/8055/>
- Diskominfo. (2019). Masterplan Pontianak Smart City Tahun 2019-2029, (6), 97.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak. (2020). *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Tahun 2020*. Pontianak: Diskominfo.
- Diskominfo Kota Pontianak. (2024). *Data aplikasi JEPIN: Statistik pengguna dan kendala teknis internal*. Pontianak: Dinas Komunikasi dan Informatika.
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Jakarta: Congressional Quarterly Press.
- Hardi, R., & Gohwong, S. (2020). E-Government Based Urban Governance on the Smart City Program in Makassar, Indonesia. *Journal of Contemporary Governance and Public Policy*, 1(1), 12–17. <https://doi.org/10.46507/jcgpp.v1i1.10>
- Imran, M., & Armawan, I. (2019). Optimalisasi smart city sebagai media komunikasi pembangunan di Indonesia. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 17(1), 81–85. <https://doi.org/10.29244/jurnalkmp.17.1.81-85>
- Ismail, I., & Azizah, N. L. (2021). Kinerja Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Pontanok Dalam Pelayanan Informasi Berbasis Elektronik Jepin (Jendela Pontianak Integrasi). *Jurnal Media Birokrasi*, 5(1), 67–81. <https://doi.org/10.33701/jmb.v3i1.2473>
- Izzuddin, F. N. (2022). Konsep smart city dalam pembangunan berkelanjutan. *Citizen: Jurnal*

- Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(3), 376–382. <https://doi.org/10.53866/jimi.v2i3.96>
- Kominfo. (2024). 241 Kota/Kabupaten Ikuti Forum Evaluasi Smart City 2024. Retrieved from <https://aptika.kominfo.go.id/2024/07/241-kota-kabupaten-ikuti-forum-evaluasi-smart-city-2024/>
- Kurnia, T. S., Rauta, U., & Siswanto, A. (2018). E-Government in the Implementation of Regional Government in Indonesia. *Masalah-Masalah Hukum*, 46(2), 170. Retrieved from <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/mmh/article/view/14608>
- Kusumastuti, R. D., & Rouli, J. (2021). *Smart City implementation and citizen engagement in Indonesia*. IOP Conference Series: Earth and Environmental Science, 940(1), 012076. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/940/1/012076>
- Muliarto, H. (2015). *Konsep Smart City; Smart Mobility*. Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- Nugraha, C. C. B. (2023). *Jawa Timur melalui aplikasi Si Caker (Sistem Informasi Pencari Kerja)* [Artikel/kertas kerja]. Institut Pemerintahan Dalam Negeri / IPDN; Pemerintah Kota Madiun. Diakses dari <https://sicaker.madiunkota.go.id/>
- Nugroho, W. (Ed.). (2017). *Risalah penyusunan masterplan smart city di 24 kota/kabupaten peserta Gerakan Menuju 100 Smart City tahap pertama* (Cet. I, Des. 2017). Kementerian Komunikasi & Informatika RI, Direktorat E-Government. <https://id.scribd.com/document/436028203/Gerakan-Menuju-100-Smart-City>
- Oktriastra, K. (2020). *Strategi pengembangan dan implementasi smart city Pemerintah Kota Pontianak*. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 1(5), 425–447. <https://doi.org/10.36418/jiss.v1i5.74>
- Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 25 Tahun 2019 tentang Masterplan Pontianak Smart City Tahun 2019-2028 (2019).
- Puspasari, R. (2024). Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi di lingkungan pemerintah daerah. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik, IPDN*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <https://eprints.ipdn.ac.id/3025/>
- Purba, F. N. G., & Mun'am Syaiful Huda, M. (2022). *Upaya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (Good Governance) dalam pencegahan korupsi, kolusi dan nepotisme*. *Dewantara: Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora*, 1(3), 138–149. <https://doi.org/10.30640/dewantara.v1i3.466>
- Rohmah, A. A., Rachmawati, R., & Mei, E. T. W. (2023). *Smart City Achievement through Implementation of Digital Health Services in Handling COVID-19, Indonesia*. *Smart Cities*, 6(1), 639–651. <https://doi.org/10.3390/smartcities6010030>
- Satrio, E. M., & Rochani, A. (2019). Efektifitas Penerapan Konsep Smart City Ditinjau Dari Aspek Indeks Pembangunan Manusia Di Kota Semarang. *Pondasi*, 24(2), 134. <https://doi.org/10.30659/pondasi.v24i2.7642>
- Soekanto, S. (2012). *Sosiologi: suatu pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sutabri, T. (2012). *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Syalianda, S. I. (2021). *Implementation of smart city concept: A case of Jakarta Smart City, Indonesia*. IOP Conference Series: Earth and Environmental Science, 716, 012128. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/716/1/012128>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Yanti, N. R. (2022). Sinergitas pemerintah daerah dan masyarakat dalam penanggulangan bencana. *Jurnal Tata Kelola Pemerintahan, IPDN*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <https://eprints.ipdn.ac.id/5066/>

Zaen, M. A. (2022). *Implementasi Aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) dalam rangka pelayanan informasi publik di Kota Pontianak* (Tesis tidak dipublikasikan). Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <https://eprints.ipdn.ac.id/11855/>

