

**PEMANFAATAN APLIKASI JENDELA PONTIANAK INTEGRASI (JEPIN) DALAM
PENINGKATAN PELAYANAN INFORMASI PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI KOTA PONTIANAK PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

Iqbal Agustiansyah
NPP. 29.1022

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

Email: iqbalagustiansyah8@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The Covid-19 pandemic has hampered all services to the community due to health protocol policies. The Department of Communication and Information has created an application called JEPIN to facilitate service to the community. But in fact many people have not used this application to obtain information services. **Purpose:** The purpose of this study was to determine the implementation of the use of JEPIN in improving information services during the Covid-19 pandemic in Pontianak City. **Method:** This research uses qualitative research methods, descriptive methods, and inductive approaches. The data collection techniques used in this study were observation, interviews, and documentation. To find out the use of JEPIN, this study uses the Technology Acceptance Model theory by Chin and Todd. **Result:** The findings obtained from this study are that JEPIN is quite good in its simplicity and operation, JEPIN is good in terms of time and service costs, the information conveyed in JEPIN is very good, JEPIN service quality is good and JEPIN publications are still not good. **Conclusion:** The use of JEPIN in information services has been well carried out by the Pontianak City Communication and Information Office but is still lacking in publication efforts so that there are still many people who have not used this application.

Keywords: Utilization, JEPIN, Information Services, Covid-19

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pandemi Covid-19 membuat semua pelayanan kepada masyarakat terhambat karena adanya kebijakan protokol kesehatan. Dinas Komunikasi dan Informatika membuat suatu aplikasi bernama JEPIN guna mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Tetapi pada kenyataan banyak masyarakat yang belum menggunakan aplikasi ini untuk memperoleh pelayanan informasi. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini mengetahui pelaksanaan pemanfaatan JEPIN dalam meningkatkan pelayanan informasi pada masa pandemi Covid-19 di Kota Pontianak. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode Penelitian kualitatif, metode deskriptif, dan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk mengetahui pemanfaatan JEPIN, penelitian ini menggunakan teori Technology Acceptance Model oleh Chin dan Todd. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh dari penelitian ini adalah JEPIN cukup baik dalam simple dan pengoperasiannya, JEPIN baik dalam segi waktu dan biaya pelayanan, informasi yang disampaikan dalam JEPIN sangat baik, kualitas pelayanan JEPIN baik dan publikasi JEPIN masih belum baik. **Kesimpulan:** Pemanfaatan JEPIN dalam pelayanan informasi sudah baik dilakukan oleh Diskominfo Kota Pontianak tetapi masih kurang dalam upaya publikasi sehingga masih banyak masyarakat yang belum menggunakan aplikasi ini.

Kata Kunci: Pemanfaatan, JEPIN, Pelayanan Informasi, Covid-19

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Akhir tahun 2019, dunia dilanda wabah yang terjadi di seluruh dunia. Wabah ini disebabkan oleh virus SARS-Cov-2 (Covid-19). Menanggapi semakin masifnya penyebaran Covid-19 yang terjadi di Indonesia pemerintah Indonesia mengeluarkan beberapa peraturan mulai Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sampai dengan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) empat level dalam rangka percepatan mengatasi Covid-19. Pandemi memang membawa dampak

negatif dalam kehidupan, tetapi tidak dapat kita pungkiri pandemi ini juga membawa dampak positif. yaitu mempercepat digitalisasi pada bidang pemerintah kota, dan memacu perkembangan kota pintar atau Smart City. Melalui konsep Smart City, pelayanan pemerintah dapat dilakukan menggunakan teknologi tanpa harus melayani secara langsung. Konsep ini sejalan dengan kebijakan PPKM berlevel yang dimana seluruh kegiatan masyarakat yang menimbulkan kerumunan harus dikurangi dan mematuhi protokol kesehatan.

Pemerintah Kota Pontianak dalam menjalankan Smart City berpedoman pada Masterplan Pontianak Smart City Tahun 2019 – 2028. Strategi Pemerintah Kota Pontianak dalam pengembangan konsep Pontianak Smart City adalah dengan memfokuskan pada dimensi-dimensi Smart City, yaitu Smart Governance, Smart Branding, Smart Living, Smart Society, Smart Environment, dan Smart Economy. Pemerintah Kota Pontianak pada tahun 2022 ini sedang mengembangkan infrastruktur, software, dan aplikasi. Kegiatan tersebut menunjukkan keseriusan dari Pemerintah Kota Pontianak dalam menciptakan konsep Smart City di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak. Pemerintah Kota Pontianak dalam mencapai Smart Governance pada bidang pelayanan publik salah satunya dengan pembuatan aplikasi perangkat lunak. Perangkat Daerah di pemerintah Kota Pontianak dituntut untuk terus mengembangkan aplikasi perangkat lunak guna mempercepat pengembangan dalam bidang Smart Governance guna mencapai Pontianak Smart City.

Smart Governance tidak hanya terjadi di Kota Pontianak saja. Beberapa wilayah di Indonesia juga sudah menerapkan konsep Smart Governance salah satunya dengan pengembangan aplikasi. Beberapa pemerintah daerah sudah merespon adanya hal ini dengan membuat beberapa aplikasi pelayanan seperti Jakarta Kini (JAKI) oleh pemerintah provinsi Jakarta, Jendela oleh pemerintah kabupaten Kulon Progo, Jogja Smart Service oleh pemerintah kota Yogyakarta dan ogan lopian oleh pemerintah kabupaten Purwakarta. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) sebagai wakil Pemerintah Kota Pontianak merespon permasalahan yang terjadi dengan mengembangkan sebuah aplikasi yang dinamai Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN), aplikasi berbasis android ini merupakan aplikasi untuk mempermudah pelayanan publik terlebih khusus dalam pemberian informasi di Kota

Pontianak guna mempermudah masyarakat memperoleh informasi mengenai pelayanan publik bahkan informasi mengenai Covid-19. Tujuan awal dibuatnya aplikasi JEPIN adalah sebagai wujud keseriusan dari pemerintah Kota Pontianak dalam mewujudkan konsep Pontianak Smart City. Tetapi dengan adanya pandemi Covid-19 yang melanda, aplikasi JEPIN juga dapat menjadi solusi pemerintah untuk tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat terlebih dalam bidang pelayanan informasi.

1.2. Kesenjangan Masalah

Informasi publik merupakan hal dasar yang harus didapatkan oleh masyarakat, hal ini karena informasi dapat menjadi patokan bagi masyarakat dalam beraktivitas. Informasi yang baik merupakan tanggung jawab dari pemerintah agar masyarakat tidak terhasut dan tertipu dengan informasi yang tidak benar. Informasi publik adalah informasi yang telah diarsipkan dan berguna dalam pengambilan keputusan. Akses akan informasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat, informasi itu harus dapat dipertanggungjawabkan keasliannya. Pemerintah harus menyediakan informasi publik yang akurat, cepat, dan mudah di akses. Salah satu cara pemerintah untuk membuat percepatan akses informasi dapat berupa website bahkan sampai dalam pengembangan aplikasi. Masa pandemi Covid-19 ini pelayanan informasi yang diberikan pemerintah daerah sangat terbatas karena diterapkannya berbagai macam protokol kesehatan guna mencegah persebaran Covid-19.

Melihat permasalahan yang terjadi pemerintah Kota Pontianak mengembangkan aplikasi yang bernama JEPIN, dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat mempercepat pemberian informasi terlebih di era pandemi sekarang ini di mana masyarakat harus mengikuti kebijakan PPKM berlevel dengan mengurangi aktivitas di luar rumah. Aplikasi ini juga diharapkan dapat menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan mudah, cepat, dan efisien serta masyarakat akan mendapatkan informasi yang valid. Tetapi pada kenyataannya di lapangan masih banyak masyarakat kota Pontianak masih belum menggunakan aplikasi ini. Jumlah unduhan dari aplikasi JEPIN hanya berjumlah 5.000 lebih unduhan. Jumlah unduhan aplikasi JEPIN sangat jauh dari jumlah total jumlah penduduk di Kota

Pontianak yang berjumlah 658.685. Jumlah penduduk JEPIN tidak lebih dari 1% dari jumlah total penduduk Kota Pontianak.

1.3. Penelitian Terdahulu

Memperkuat dasar teori yang ingin ditulis, maka penulis menggunakan penelitian terdahulu sebagai referensi dalam penulisan. Penelitian sebelumnya berposisi sebagai pembanding sehingga penulis mendapatkan inspirasi pada permasalahan yang diteliti.

No	Fokus Penelitian	Sumber
1	<ol style="list-style-type: none">1. Penelitian mengenai efektivitas aplikasi Jogja Smart Service pada masa pandemi Covid-192. Aplikasi berfokus pada proses peningkatan pelayanan kependudukan pada masa pandemi Covid-193. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik analisis deskriptif analisa	Sakir Fairuz Arta Abhipraya
2	<ol style="list-style-type: none">1. Penelitian mengenai implementasi aplikasi Ogan Lopian.2. Aplikasi berfokus pada pemberian kemudahan dalam aktivitas masyarakat3. Menggunakan metode penelitian penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Haura Atthahara
3	<ol style="list-style-type: none">1. Penelitian mengenai inovasi yang dibuat oleh Provinsi Banten selama pandemi Covid-19.2. Penelitian berfokus kepada keberhasilan dan usaha yang dilakukan Provinsi Banten dalam memberikan pelayanan maksimal pada masyarakat meski dalam masa pandemi Covid-19.3. Metode penelitian adalah metode kualitatif deskriptif dengan studi pustaka.	Najwa Shafira Haryo Setyoko, dan Tjahyo Rawinarno

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini berusaha memadukan antara ketiga penelitian di atas, dimana penulis meneliti mengenai penggunaan aplikasi

pada masa pandemi Covid-19 yang terinspirasi melalui penelitian yang pertama, kemudian meneliti mengenai aplikasi digunakan untuk memudahkan aktivitas masyarakat yang terinspirasi dari penelitian kedua dan pada penelitian ketiga juga menginspirasi penulis untuk meneliti bahwa pandemi Covid-19 bukan menjadi penghalang bagi pemerintah guna terus memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Selain itu penelitian ini menggunakan teori Technology Acceptance Model oleh Chin dan Todd yang akan mengukur kebermanfaatan dan efektifitas penggunaan suatu aplikasi.

1.5. Tujuan.

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan pemanfaatan JEPIN dalam meningkatkan pelayanan informasi pada masa pandemi Covid-19 di Kota Pontianak. Dengan begitu diharapkan Hasil penelitian dapat menjadi masukan terhadap pelaksanaan JEPIN terhadap pelayanan informasi kepada masyarakat agar dapat diperbaiki menjadi lebih baik lagi agar pemerintah dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

II. METODE

Penelitian kualitatif, metode deskriptif, dan pendekatan induktif merupakan model penelitian yang dilakukan oleh penulis pada penelitian ini. Fokus penggambaran terhadap fenomena pada tempat magang yang mengarah pada pelayanan informasi menggunakan aplikasi JEPIN pada masa pandemi Covid-19 serta tanpa adanya pemisahan antara fokus dan pemberian solusi dalam memecahkan masalah yang terjadi pada lokasi magang menjadi alasan penulis menggunakan penelitian kualitatif, metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Pendekatan yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah pendekatan induktif, yang berarti penulis memulai penelitian melalui fenomena umum di lapangan kemudian menyusun sebuah hipotesis untuk memperkaya dan mengembangkan temuan, setelah mendapat data, baru data tersebut diolah.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi merupakan pencatatan secara runtut yang ditujukan kepada permasalahan

yang terjadi guna mendapat data untuk memecahkan permasalahan yang terjadi. Wawancara merupakan dialog yang dilakukan oleh pewawancara kepada terwawancara guna mendapat informasi. Dokumentasi dilakukan dengan mencari data mengenai permasalahan. Data tersebut dapat berupa catatan, buku, laporan, standar operasional dan sebagainya.

Penulis dalam penelitian ini menggunakan analisis data model Miles dan Hubberman yang dikenal juga dengan teknik “analisis data mengalir”, teknik ini terdiri dari reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data merupakan proses merangkuman, menyeleksi dan memilih data hasil penelitian. Adanya reduksi data ini membuat data menjadi jelas dan dapat dengan mudah diolah oleh penulis. Penyajian data pada penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat dengan teks yang bersifat naratif. Pada penelitian ini penulis menyajikan data dalam bentuk teks naratif. Tahap terakhir dalam menganalisis data adalah menarik suatu kesimpulan. Penarikan kesimpulan didasarkan pada pengolahan data yang telah dikumpulkan berdasarkan apa yang dilihat serta dirasakan oleh peneliti selama berada di lokasi penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis peran pemuda dalam program lorong literasi Gowa di desa Paccinongang menggunakan pendapat dari Yadav yang menyatakan bahwa partisipasi dapat terjadi pada empat tahap, yaitu partisipasi dalam perencanaan/pengambilan keputusan, pelaksanaan, dan pemanfaatan hasil. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. JEPIN Sempel dan Mudah Pengoperasiannya

Aplikasi yang baik merupakan aplikasi yang dapat dioperasikan dengan mudah dan dapat mudah dipahami isi di dalamnya. Pengoperasian JEPIN tidak hanya dilakukan oleh Diskominfo sendiri melainkan berintegrasi dengan perangkat daerah yang ada di lingkungan Kota Pontianak. Pengintegrasian ini bertujuan agar masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik menjadi lebih mudah terhubung dan terlayani dengan optimal. Adapun perangkat daerah yang telah terintegrasi dengan aplikasi JEPIN dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel I
Daftar Perangkat Daerah yang Terintegrasi dalam JEPIN

No	Perangkat Daerah
1.	Inspektorat Kota Pontianak
2.	Satuan Polisi Pamong Praja
3.	Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak
4.	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
5.	Badan Keuangan Daerah
6.	Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
7.	Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan
8.	Dinas Kesehatan
9.	Dinas Perpustakaan
10.	Badan Penanggulangan Bencana
11.	Dinas Kepemudaan Olahraga Dan Pariwisata
12.	Dinas Perhubungan
13.	Dinas Sosial
14.	Dinas Penanaman Modaltenaga Kerja Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
15.	Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Khatulistiwa
16.	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
17.	Dinas Usaha Mikro Dan Perdagangan
18.	Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang
19.	Dinas Lingkungan Hidup
20.	Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman
21.	Dinas Pangan Pertanian Dan Perikanan
22.	Kesatuan Bangsa Dan Politik
23.	Rsud Sultan Syarif Moehammad Al Qadrie

Sumber : Renstra Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Pontianak Tahun 2020-2024

Tabel di atas menunjukkan ada 23 perangkat daerah yang terintegrasi dalam JEPIN. Banyaknya perangkat daerah yang terintegrasi dalam JEPIN dapat mempermudah pelayanan pada JEPIN, yaitu dapat mengumpulkan dan memproses informasi untuk diformulasikan menjadi perintah, koordinasi,

dan pembuatan keputusan dalam mendukung respon suatu kejadian penting secara cepat dan efektif. Selain mempermudah, pada kenyataannya jumlah perangkat daerah yang banyak juga menjadi permasalahan yaitu kurangnya koordinasi antara Diskominfo dengan perangkat daerah lain yang menyebabkan lamanya proses mendapatkan informasi sehingga terjadi keterlambatan respon yang diberikan oleh perangkat daerah terkait.

Tampilan pada JEPIN juga menentukan dalam pengoperasian JEPIN oleh masyarakat, tampilan yang baik dan mudah dipahami menjadi poin penting dalam pengoperasian JEPIN. Tampilan yang simple dan menarik akan menambah daya tarik agar masyarakat banyak yang menggunakan JEPIN. Berikut tampilan dari JEPIN.



Gambaran di atas memperlihatkan dalam proses pengoperasian JEPIN dari segi pengguna sudah dapat mudah dilakukan dikarenakan tampilan yang simple, menarik dan mudah dipahami, tetapi dari pengoperasian dari pihak pengembang yakni Diskominfo masih beberapa kendala dan terus akan memperbaiki pemasalahan yang terjadi guna memberikan pelayanan informasi yang optimal kepada masyarakat.

3.2. Efisiensi Waktu dan Biaya Pelayanan

JEPIN dapat memberikan efisiensi dari segi waktu dan biaya, hal tersebut dapat dilihat dari survei yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Pontianak.

Tabel 2
Survei Kepuasan Masyarakat

Jenis Pelayanan	Nilai Mutu		Kategori	
	2020 Semester II	2021 Semester I	2020 Semester II	2021 Semester I
pelayanan tarif	98,28	96,56	sangat baik	sangat baik
pelayanan waktu	88,48	80,94	sangat baik	baik

Sumber : Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Umum

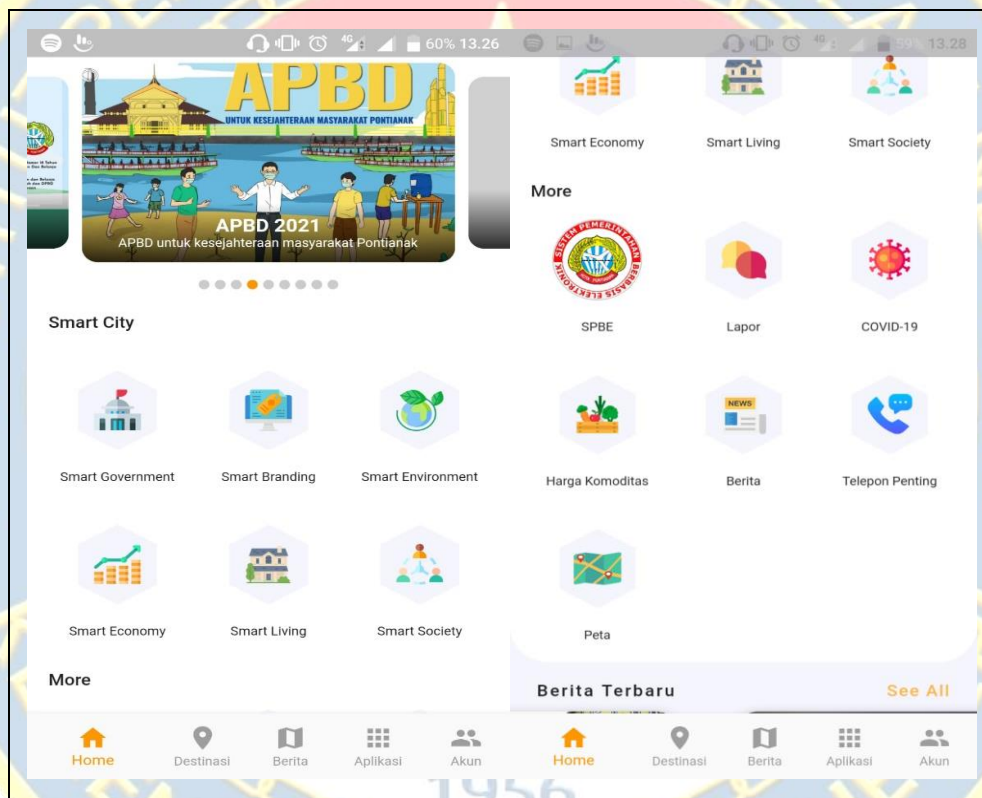
Berdasarkan tabel Survei di atas pada tahun 2020 Semester II pelayanan tarif memperoleh nilai mutu 98,28 dengan kategori sangat baik dan dalam pelayanan waktu memperoleh nilai mutu 88,48 dengan kategori sangat baik juga, sedangkan pada survei pada 2021 Semester I pada pelayanan tarif memperoleh nilai mutu 96,56 dengan kategori sangat baik dan dalam pelayanan waktu memperoleh nilai mutu 80,94 dengan kategori baik. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Diskominfo pada tahun sudah diterapkannya JEPIN dari segi tarif dan biaya memperoleh penilain yang sangat baik hal ini menunjukkan bahwa JEPIN membawa dampak yang signifikan dimana masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Diskominfo Kota Pontianak. JEPIN sangat memudahkan bagi kami untuk mengakses berbagai macam informasi mengenai Kota Pontianak dari kebutuhan pokok hingga informasi mengenai Covid-19 dengan cepat selain itu kami juga tidak perlu banyak mengeluarkan biaya untuk mendapat informasi seputar Kota Pontianak.

Hadirnya JEPIN secara signifikan dapat membawa dampak baik bagi proses pelayanan informasi di Kota Pontianak, dimana masyarakat Kota Pontianak ataupun masyarakat luar Kota Pontianak dapat memperoleh informasi mengenai kebutuhan pokok, berita, tempat wisata dan informasi lainnya dengan cepat dan up to date. Dari segi waktu juga memberikan dampak yang baik

dimana masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapat informasi publik, masyarakat hanya perlu mengunduh dan menginstal aplikasi JEPIN pada smartphone mereka.

3.3. Informasi Lebih Mudah Disampaikan Kepada Masyarakat

JEPIN merupakan aplikasi yang digunakan sebagai sarana pemerintah Kota Pontianak untuk memberikan berbagai macam informasi publik kepada masyarakat Kota Pontianak. Adanya aplikasi ini memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi dimasa pandemi Covid-19.



Berdasarkan gambar di atas informasi yang ditampilkan pada JEPIN adalah informasi mengenai smart city dan informasi lain mengenai SPBE, aplikasi pelaporan, Covid-19, harga komoditas pokok, berita mengenai Kota Pontianak, telepon penting, dan peta Kota Pontianak.

Informasi mengenai smart city dibuat oleh Diskominfo pada JEPIN merupakan sebuah inovasi untuk mendukung gerakan smart city yang diprakarsai pemerintah pusat dimana Kota Pontianak

termasuk dalam program 100 smart city. Informasi terkait smart city pada JEPIN terbagi dalam 6 dimensi seperti smart government yang berisi informasi mengenai data-data terkait Kota Pontianak dari tingkat kelurahan hingga tingkat perangkat daerah. Smart branding, berisi mengenai hiburan yang ada di Kota Pontianak. Smart environment, berisi mengenai lingkungan hidup mulai dari indeks pencemaran udara hingga informasi pengelolaan sampah yang ada di Kota Pontianak. Smart economy, berisi informasi mengenai kondisi ekonomi di Kota Pontianak mulai dari pajak daerah, keuangan daerah hingga ekonomi kreatif di Kota Pontianak. Smart society berisi informasi mengenai pendidikan dan budaya yang ada di Kota Pontianak. Informasi mengenai smart city yang ada di JEPIN sangat memudahkan masyarakat untuk memperoleh data informasi mengenai Kota Pontianak tanpa harus datang langsung kepada perangkat daerah terkait guna mendapatkan data yang di inginkan.

Fitur berita dalam JEPIN memuat kegiatan Pemerintah Kota Pontianak, dan informasi mengenai update status persebaran Covid-19 di Kota Pontianak. Informasi mengenai kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Pontianak selain digunakan sebagai informasi kepada masyarakat juga dapat dijadikan sebagai bentuk bukti pelaporan pemerintah Kota Pontianak. Fitur berita dalam JEPIN tidak hanya menampilkan informasi kegiatan pemerintah Kota Pontianak saja, melainkan terdapat informasi mengenai video, infografis, bahkan cctv yang dapat dijadikan masyarakat sebagai sarana untuk melihat kondisi Kota Pontianak. Fitur harga komoditas dalam JEPIN memuat mengenai harga komoditas pangan yang ada di pasar-pasar tradisional di wilayah Kota Pontianak. Fitur harga komoditas merupakan salah satu fitur unggulan dalam aplikasi ini. Diskominfo membuat fitur harga komoditas karena salah satu faktor inflasi adalah harga bahan pokok, sehingga dengan adanya fitur ini kami dapat memantau harga bahan pokok untuk memantau inflasi yang ada di Kota Pontianak. JEPIN juga terdapat fitur destinasi yang berisi informasi mengenai destinasi wisata yang ada di Kota Pontianak dan peta Kota Pontianak. Diskominfo membuat fitur mengenai informasi destinasi wisata dan peta bertujuan untuk mempermudah wisatawan yang datang ke Kota Pontianak untuk berwisata, wisatawan tidak perlu bingung lagi untuk mencari tempat wisata karena telah kami berikan informasi

pada aplikasi ini dan untuk petunjuk jalannya juga sudah ada jadi wisatawan dapat terbantu untuk berlibur di Kota Pontianak.

3.4. Kualitas Pelayanan Informasi yang Baik

Standar pelayanan dilingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak sebanyak 5 jenis yang terdiri dari Pelayanan Pengaduan Masyarakat/ Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!), Pelayanan Call Center (0561-8181771), Pelayanan Informasi pada Pejabat Pelayanan Informasi dan Dokumentasi (PPID), Pelayanan Permintaan Data, dan Pelayanan Tamu. Empat dari lima pelayanan tersebut semuanya telah terintegrasi dengan aplikasi JEPIN.



Berdasarkan gambar di atas memperlihatkan adanya fitur SP4N-LAPOR!, telepon penting, PPID dan satu data yang sudah terdapat dalam JEPIN. Standar pelayanan yang dilakukan oleh Diskominfo terdapat lima jenis dan empat jenisnya sudah terdapat pada aplikasi JEPIN, hal ini menunjukkan baiknya JEPIN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Pontianak, selain itu nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Diskominfo untuk Semester II Tahun 2020 dengan

nilai indek 3,46 apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah 86,42 dan memperoleh predikat baik. Pelayanan yang dilakukan oleh Diskominfo sudah memenuhi kriteria dari pelayanan yang baik sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan Diskominfo dengan menggunakan JEPIN sudah berjalan dengan baik.

3.5. Pelayanan Informasi Setelah Diterapkannya Aplikasi JEPIN

Melalui JEPIN ini, Pemerintah Kota Pontianak dapat mempermudah akses bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik, sehingga akan mendukung proses sistem tata kelola dan tata pamong pemerintahan yang lebih baik lagi (Good Governance). Sebelum dibuatnya JEPIN banyak masyarakat yang datang ke kantor untuk memperoleh pelayanan tetapi dengan adanya JEPIN ini mengurangi jumlah masyarakat yang datang untuk memperoleh layanan di kantor Diskominfo hal ini juga dapat berdampak positif pada masa pandemi Covid yang dimana masyarakat tidak boleh berkumpul pada suatu tempat pada waktu bersamaan.

Berjalannya suatu program pasti memiliki kendala – kendala dalam pelaksanaannya, berdasarkan hasil pengamatan di lapangan serta hasil wawancara dan data-data yang di dapatkan terkait dari adanya JEPIN terdapat beberapa permasalahan dalam penerapannya. Permasalahan utama yang dihadapi oleh Diskominfo adalah banyaknya masyarakat yang belum mengetahui dengan adanya JEPIN. Banyak masyarakat yang kurang mengetahui dengan adanya JEPIN ini biasanya sebatas orang-orang di lingkungan pemerintah Kota Pontianak dan keluarga mereka. Karakter masyarakat Kota Pontianak yang beranggapan menggunakan JEPIN jika memang perlu atau membutuhkan informasi jika tidak, tidak usah memakai JEPIN. Diskominfo sendiri untuk mengatasi permasalahan tersebut melakukan berbagai cara untuk mensosialisasikan aplikasi JEPIN kepada masyarakat Kota Pontianak.



Melihat gambar di atas sosialisasi JEPIN hanya dilakukan oleh Diskominfo pada kegiatan Musrenbang saja, hal ini yang mengakibatkan masih kurangnya masyarakat Kota Pontianak mengetahui JEPIN karena pada Musrenbang sendiri tidak semua unsur masyarakat hadir dan juga terkadang informasi yang disampaikan pada Musrenbang tidak tersampaikan pada masyarakat.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pemanfaatan aplikasi JEPIN dalam peningkatan pelayanan informasi pada masa pandemi Covid-19 di Kota Pontianak sudah baik walaupun masih ada beberapa kendala yang dihadapi. Pengoperasian aplikasi JEPIN sudah baik dan mudah dilakukan oleh pengguna aplikasi maupun Diskominfo selaku pengembang aplikasi. Masyarakat Kota Pontianak dapat terbantu dalam memperoleh informasi mengenai kota Pontianak melalui aplikasi ini karena tampilannya mudah dipahami dan pengoperasian sistem dapat dilakukan oleh Diskominfo tetapi dalam pengoperasian masih banyak kendala di bagian infrastruktur dan koordinasi dengan dinas yang terintegrasi dengan aplikasi JEPIN yang mengakibatkan kurang maksimalnya pengoperasian aplikasi JEPIN ini.

Aplikasi JEPIN dapat menjadi solusi bagi masyarakat Kota Pontianak dalam mendapatkan pelayanan informasi yang cepat dan murah oleh pemerintah Kota Pontianak apalagi pada masa pandemi Covid-19 ini yang dimana masyarakat banyak terhambat aktivitasnya tetapi membutuhkan pelayanan informasi yang cepat tepat dan terjangkau. Informasi mengenai Kota Pontianak dapat tersampaikan dengan sangat baik dengan adanya aplikasi JEPIN. Banyak informasi yang dapat diperoleh masyarakat mulai dari smart city, berita terkini, harga komoditas hingga informasi wisata dapat dengan mudah diakses melalui aplikasi JEPIN.

Kualitas Pelayanan yang dilakukakn oleh Diskominfo sudah baik, dimana kepuasan masyarakat sudah mendapat predikat baik sesuai dengan SKM dan pelayanan utama yang diberikan oleh Diskominfo yang terdiri dari pelayanan pengaduan masyarakat, pelayanan call center, pelayanan informasi pada ppid, pelayanan permintaan data, dan pelayanan tamu, dan empat dari lima pelayanan sudah dapat terlayani dengan adanya JEPIN. Pelayanan setelah diterapkannya aplikasi JEPIN berjalan baik bahkan pada masa pandemi Covid-19 masyarakat tetap bisa mendapatkan pelayanan informasi dengan maksimal, tetapi permasalahan utama yang dihadapi adalah mininya minat dan kurangnya masyarakat Kota Pontianak untuk menggunakan aplikasi JEPIN, dan usaha yang dilakukan oleh Diskominfo hanya sekedar melakukan sosialisasi pada MUSREMBANG yang dilakukan oleh kecamatan di kota Pontianak.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan pemanfaatan JEPIN pada peningkatan pelayanan informasi di Kota Pontianak sudah baik dikarenakan JEPIN mudah dalam pengoperasiannya, dari segi waktu JEPIN dapat mempercepat pelayanan dari segi biaya JEPIN dapat menekan jumlah biaya pelayanan informasi, informasi yang terdapat dalam JEPIN sudah sangat lengkap mengenai informasi seputar Kota Pontianak, kualitas informasi JEPIN juga sudah mencakup empat dari lima pelayanan dasar Diskominfo, tetapi dari segi publikasi terhadap masyarakat masih kurang dan hanya dilakukan melalui sosialisasi pada Musrembang.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini juga memiliki keterbatasan dari segi waktu dan biaya yang dimana penelitian ini hanya dilakukan dalam waktu dua minggu saja.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih kurangnya penelitian ini, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan JEPIN untuk menemukan hasil yang lebih mendalam dan bermanfaat untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Diskominfo Kota Pontianak beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Abd. Rohman, M.AP. *Dasar Dasar Manajemen*. Inteligencia Media, 2017.

Ade Suhendar. “Keterbukaan Informasi Publik Bentuk Keseriusan Pemerintah Menuju Good Governance,” 2008.

Dr. Dedi Rianto Rahadi. “Peranan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Pelayanan Di Sektor Publik,” n.d.

Dr. Nursapia Harahap, M.A. *Penelitian Kualitatif*. Edited by Dr. Hasan Sazali M.A. Medan: Wal ashri Publishing, 2020.

Maddy, Khairul. *Hakikat Dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit, 2009.

Pemkot Pontianak. “Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Pontianak Tahun 2020-2024,” 2019. <https://www.pontianakkota.go.id/tentang/sejarah>.

Prof. Dr. A. Muri Yusuf, M.Pd. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*. Padang: KENCANA, 2014.

Prof. Dr. H. M. Burhan Bungin, s.Sos., M.Si. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: KENCANA, 2010.

Sakir Fairuz Arta Abhipraya. “Efektifitas Jogja Smart Service Dalam Pelayanan Kependudukan Ditengah Pandemi Covid” 14 (2021): 66–77.

Samsu, S.Ag., M.Pd.I., Ph.D. *Metode Penelitian: (Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development*. Edited by M.Pd.I Dr. Rusmini, S.Ag. 1st ed. Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA), 2017.

Sugiyono, Prof. Dr. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Sutabri, Tata. *Konsep Sistem Informasi*. Edited by Inunk Nastiti. Jakarta: CV ANDI OFFSET (Penerbit ANDI), 2012.

Sutrisna, I Wayan. “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Inovatif Di Masa Pandemi Covid-19” 04, no. 02 (2022): 21–29.

“Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E Government,” 2003.

“Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Publik Di Kota Pontianak,” 2010.

“Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan,” 2014.

“Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,” 2012.

“Peraturan Walikota Pontianak Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Masterplan Pontianak Smart City Tahun 2019-2028.” Pontianak, n.d.

“Peraturan Walikota Pontianak Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Masterplan Pontianak Smart City Tahun 2019 – 2028,” 2019.

“Peraturan Walikota Pontianak Nomor 49 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan

Informasi Dan Dokumentasi Di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak,” 2018.

Peraturan Walikota Pontianak Nomor 86 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Komunikasi Informatika Kota Pontianak (n.d.).

“Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik,” 2008.

“Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,” 2009.

Aditya Gagat Hanggara. “Jejaki: Fitur Baru JAKI Pada Masa Pandemi, Apa Saja Fungsinya?” <https://smartcity.jakarta.go.id/>, 2020. <https://smartcity.jakarta.go.id/blog/586/jejaki-fitur-baru-jaki-pada-masa-pandemi-apa-saja-fungsinya>.

Atthahara, Haura. “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas” 3, no. 1 (n.d.): 66–77.

Bappeda. “Kondisi Geografis Dan Demografi Kota Pontianak.” bappeda.pontianakkota.go.id, 2018. <https://bappeda.pontianakkota.go.id/berita/kondisi-geografis-dan-demografi-pemerintah-kota-pontianak->

<https://jdih.pontianakkota.go.id/>. “Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Pontianak. 2019. Masterplan Pontianak Smart City Tahun 2019 – 2028.” 2019. <https://jdih.pontianakkota.go.id/sites/default/files/peraturan/2019/08/perwa-nomor-25-tahun-2019.pdf>.

Dzulfaroh, Ahmad Naufal. “Hari Ini Dalam Sejarah: WHO Tetapkan Covid-19 Sebagai Pandemi Global.” Accessed September 7, 2021. <https://www.kompas.com/tren/read/2021/03/11/104000165/hari-ini-dalam-sejarah--who-tetapkan-covid-19-sebagai-pandemi-global?page=all>.

Evita Devega. “Langkah Menuju ‘100 Smart City.’” www.kominfo.go.id, 2017. https://www.kominfo.go.id/content/detail/11656/langkah-menuju-100-smart-city/0/sorotan_media.

Fadli, Ardiansyah. “Pandemi Percepat Penerapan Smart City Di Indonesia, Ini Kota Paling Siap.” kompas.com, 2021. <https://properti.kompas.com/read/2021/05/05/140132921/pandemi-percepat-penerapan-smart-city-di-indonesia-ini-kota-paling-siap?page=all>.

Fira, Dhofin, Mei. “Bupati Kulon Progo Luncurkan Aplikasi ‘Jendelaku’ Dan E-Tracking ‘Lacakku.’” [https://kulonprogokab.go.id/](http://kulonprogokab.go.id/), 2020. <https://kulonprogokab.go.id/v31/detil/7775/bupati-kulon-progo-luncurkan-aplikasi-jendelaku-dan-e-tracking-lacakku#>.

Haryo Setyoko, Tjahyo Rawinarno, Najwa Shafira. “Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Banten Selama Covid-19.” *Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten* 13,no.1 (2021).

Irni. “Penduduk Kota Pontianak Semester I Tahun 2021.” disdukcapil.pontianakkota.go.id, 2021. <https://disdukcapil.pontianakkota.go.id/penduduk-kota-pontianak-semester-i-tahun-2021-berjumlah-672440#:~:text=Penduduk Kota Pontianak Semester I Tahun 2021 berjumlah 672.440,-BY IRNI&text=Berikut adalah data jumlah penduduk,Kementerian Dalam Negeri Repub.>

Permatasari, Desi. “Kebijakan Covid-19 Dari PSBB Hingga PPKM Empat Level.” <https://kompaspedia.kompas.id/>, 2021. <https://kompaspedia.kompas.id/baca/infografik/kronologi/kebijakan-covid-19-dari-psbb-hingga-ppkm-empat-level.>

Pontianak, BPS Kota. “Jumlah Penduduk 2018-2020.” <https://pontianakkota.bps.go.id/>, 2020. <https://pontianakkota.bps.go.id/indicator/12/31/1/jumlah-penduduk.html>.

Pontianak, pemerintah kota. “Data Pegawai.” <https://www.pontianakkota.go.id/>, 2019. <https://www.pontianakkota.go.id/pemerintahan/data-pegawai.>

———. “Kondisi Geografis Kota Pontianak.” <https://www.pontianakkota.go.id/>, 2019. <https://www.pontianakkota.go.id/tentang/geografis.>

———. “Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Umum,” n.d.

Pontianak, Pemerintah Kota. “Sejarah.” <https://www.pontianakkota.go.id/>, 2019. <https://www.pontianakkota.go.id/tentang/sejarah#:~:text=Kota Pontianak didirikan oleh Syarif,SYARIF ABDURRAHMAN ALKADRIE dinobatkan menjadi.>

Vera Vlesia, RS, S.Sos. “PENTINGNYA PERS DITENGAH PANDEMI COVID-19.” <https://www.belitungtimurkab.go.id/>, 2017. <https://www.belitungtimurkab.go.id/?p=15477.>