SKRIPSI

PENERAPAN *E-GOVERMENT* OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA MELALUI APLIKASI JENDELA PONTIANAK INTEGRASI (JEPIN) DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PONTIANAK

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Disusun Oleh **:**

EDY IMANUEL

E1032211056

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENERAPAN *E-GOVERNMENT* OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA MELALUI APLIKASI JENDELA PONTIANAK INTEGRASI (JEPIN) DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada :

EDY IMANUEL
E1032211056

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Yulius Yohanes, M.Si **Tanggal : .....**

NIP. 196405271992021001

Dosen Pembimbing Pendamping

Bima Sujendra, S.IP, M.Si **Tanggal : .....**

NIP. 198805072014041002

HALAMAN PENGESAHAN

PENERAPAN *E-GOVERNMENT* OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA MELALUI APLIKASI JENDELA PONTIANAK INTEGRASI (JEPIN) DALAM PUBLIK DI PONTIANAK KOTA

Oleh:
Edy Imanuel
Nim. E1032211056

Dipertahankan di	: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Pada Hari/tanggal	: Rabu, 3 September 2025
Waktu	: 09.00 WIB
Tempat	: Ruang Sidang IV

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Dr. Yulius Yohanes, M.Si	**Bima Sujendra, S.IP, M.Si**
NIP. 196405271992021001	**NIP. 198805072014041002**
Penguji Utama	Penguji Pendamping
Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si	**Farah Devi Andriani, S.kom, M.MSI**
NIP. 197611302003122001	**NIDN: 0030129105**

Disahkan Oleh
Dekan FISIP Untan

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Edy Imanuel**,** E1032211056 **: Penerapan *E-Government* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika melalui Aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) dalam Pelayanan Publik di Kota Pontianak**, Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura 2025.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan dalam penerapan *E-Government* di Kota Pontianak, yaitu terbatasnya jumlah sumber daya manusia pada bidang tata kelola pemerintah berbasis teknologi, beberapa website perangkat daerah yang terintegrasi tidak dapat diakses, serta rendahnya pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (Jepin). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan *E-Government* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika melalui aplikasi Jepin dalam pelayanan publik di Kota Pontianak. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan subjek penelitian meliputi kepala bidang Tata Kelola Pemerintah Berbasis Teknologi dan Telematika, tenaga fungsional pranata komputer ahli muda, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis penelitian mengacu pada teori Elemen Kesuksesan *E-Government* menurut Indrajit (2010) yang terdiri atas tiga elemen utama, yaitu *Support*, *Capacity*, dan *Value*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa elemen *Support* telah terpenuhi melalui dukungan internal organisasi dan kompetensi sumber daya manusia, elemen *Capacity* terlaksana dengan baik melalui kesiapan SDM, infrastruktur, dan pendanaan, sedangkan elemen *Value* masih menghadapi kendala berupa rendahnya pemahaman dan pemanfaatan masyarakat terhadap aplikasi Jepin akibat minimnya sosialisasi. Oleh karena itu, disarankan agar Dinas Kominfo meningkatkan pengembangan aplikasi Jepin dalam versi Android dan *iOS* yang lebih stabil serta memperkuat strategi komunikasi dan sosialisasi secara berkelanjutan melalui media konvensional maupun digital guna mendorong partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan publik berbasis teknologi informasi.

Kata Kunci: Aplikasi, *E-Government, Jepin* (Jendela Pontianak Integrasi)

ABSTRACT

Edy Imanuel, E1032211056: **The Implementation of E-Government by the Department of Communication and Informatics through the Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) Application in Public Services in Pontianak City.** Thesis, Government Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Tanjungpura, 2025.

This research is motivated by challenges in implementing E-Government in Pontianak City, such as limited human resources in technology-based governance, inaccessible regional websites, and the low public awareness of the JEPIN application. The study aims to describe and analyze the implementation of E-Government by the Department of Communication and Informatics through JEPIN in public services. A qualitative descriptive method was employed, with research subjects including the Head of Technology-Based Governance and Telematics, functional staff in computer management, and the public as service users. The analysis refers to Indrajit's (2010) Elements of E-Government Success: Support, Capacity, and Value. Findings show that the Support element has been met through internal organization support and human resource competence. The Capacity element has been well implemented through human resources, infrastructure, and funding. However, the Value element still faces challenges due to low public understanding and use of JEPIN, which caused mainly by limited outreach. The study recommends that the Department of Communication and Informatics further develop JEPIN into more stable Android and iOS versions and strengthen communication and outreach strategies through both conventional and digital media to enhance public participation in technology-based public services.

Keywords: Application, E-Government, JEPIN (Jendela Pontianak Integrasi)

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
UPA BAHASA

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "Penerapan *E-Government* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika melalui aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) dalam pelayanan publik di Kota Pontianak". Penelitian ini dilatar belakangi terletak pada jumlah sumber daya manusia yang minim terkhusus pada bidang Tata Kelola Pemerintahan berbasis Eletronik dan Telematika bidang yang merancang aplikasi jepin yang berjumlah 8 orang aparatur, terdiri dari 7 orang laki-laki dan 1 orang perempuan, dan penerima kebijakan yaitu masyarakat yang tidak mengetahui apa manfaat dan kegunaan dari aplikasi jepin.

Peneliti menggunakkan teori Elemen kesuksesan E-Government dari Indrajit (2010) dimana teori tersebut berisi tiga indikator utama yaitu *Support*, *Capacity*, *Value* yang dijelaskan sebagai berikut: *Support*, Keberhasilan *E-government* sangat ditentukan oleh komitmen nyata pimpinan tertinggi, melalui kebijakan konsisten, dukungan sumber daya, dan pengawasan berkelanjutan, bukan sekadar pernyataan. *Capacity*, Elemen kedua merupakan kunci keberhasilan pemberdayaan pemerintah dalam mewujudkan E-Government, yang ditandai oleh tersedianya SDM kompeten, dukungan finansial yang memadai, dan infrastruktur teknologi yang memadai. *Value*, Keberhasilan E-Government tidak hanya bergantung pada pelaksanaannya oleh pemerintah, tetapi juga ditentukan oleh sejauh mana masyarakat merasakan manfaat, kemudahan, dan relevansi layanan digital yang disediakan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Berikut peneliti akan menjelaskan hasil temuan ini, Penerapan E-Government oleh Dinas Komunikasi dan Informatika melalui aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) dalam Pelayanan Publik di Kota Pontianak.

Pertama, *Support*, keberhasilan dalam proses pengembangan aplikasi ini sangat dipengaruhi oleh adanya dukungan menyeluruh dari lingkungan internal organisasi, yang mencakup beberapa aspek penting seperti tersedianya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian di bidangnya, pemanfaatan fasilitas penunjang yang memadai dalam mendukung aktivitas teknis maupun administratif, serta keberlangsungan proses operasional yang berjalan dengan lancar dan terkoordinasi secara optimal, sehingga keseluruhan proses pengembangan dapat terlaksana secara efektif. Kedua, *Capacity*, Tingkat kesiapan yang meliputi sumber daya manusia yang kompeten, infrastruktur teknologi yang memadai, dan dukungan pendanaan yang cukup menunjukkan bahwa elemen *capacity* telah terpenuhi dengan baik, sehingga menjadi fondasi penting bagi keberhasilan penerapan dan keberlanjutan operasional aplikasi Jepin ke depan. Ketiga, *Value,* Penerapan aplikasi Jepin oleh Dinas Komunikasi dan Informatika masih berfokus pada penguatan elemen Value, karena meskipun aplikasi ini bertujuan mempermudah akses informasi dan layanan publik, pemahaman serta pemanfaatannya oleh masyarakat masih rendah akibat minimnya pengetahuan mengenai fungsi dan manfaatnya.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah keberhasilan penerapan aplikasi Jepin di Kota Pontianak didukung oleh elemen *support* melalui ketersediaan tenaga ahli, fasilitas memadai, serta pengelolaan mandiri oleh tim internal yang solid dan dipercaya pimpinan. Elemen *capacity* juga telah terpenuhi, tercermin dari kesiapan SDM, infrastruktur TI yang andal, serta dukungan pendanaan yang berkelanjutan. Sementara itu, elemen *value* masih perlu diperkuat karena tingkat pemahaman dan pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat masih rendah, sehingga

Dinas Kominfo terus menggalakkan sosialisasi baik secara langsung maupun digital.

Saran dalam penelitian ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak diharapkan lebih proaktif dalam mengembangkan dan menyempurnakan aplikasi Jepin, khususnya dengan menyediakan versi Android dan iOS yang stabil dan mudah diakses, mengingat kedua platform tersebut paling banyak digunakan. Selain itu, perlu dirancang strategi sosialisasi yang komprehensif dan berkelanjutan, disesuaikan dengan karakteristik masyarakat, melalui berbagai saluran komunikasi baik konvensional maupun digital, agar masyarakat tidak hanya mengetahui, tetapi juga memahami dan termotivasi untuk memanfaatkan aplikasi sebagai bagian dari layanan publik berbasis teknologi yang inovatif dan efisien.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Edy Imanuel

Nomor Mahasiswa : E1032211056

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, September 2025

Yang membuat pernyataan

Materai 10.000

Edy Imanuel

E1032211056

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan biasa, yang tidak melebihi kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu ia tidak akan membiarkan kamu dicobai melampaui kekuatanmu.

(1 Korintus 10:13)

Tetapi kamu ini, kuatkanlah hatimu, jangan lemah semangatmu, karena ada upah bagi usahamu!

(2 Tawarikh 15:7)

Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang

(Amsal 23:18)

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Tuhan Yesus Kristus oleh berkat, kebaikan, anugrah dan kasih setia-Nya dalam hidup penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan perjalanan sampai ditahap ini. Terimakasih Tuhan Yesus Kristus telah membimbing dan membantu anakmu, memberikan semangat untuk melangkah maju dan menjadi sumber kekuatan dalam ketidaksempurnaan.
2. Terimakasih untuk panutan tercinta, kedua orang tua penulis yaitu Bapak **Basri** dan Ibu **Yuliana**. Kepada bapak saya terimakasih atas setiap cucuran keringat dan kerja keras yang engkau tukarkan menjadi sebuah nafkah demi anakmu bisa sampai pada tahap ini, dan terimakasih telah menjadi contoh untuk menjadi seorang laki-laki yang bertanggung jawab penuh untuk keluarga. Untuk ibu saya, terimakasih atas segala motivasi, pesan doa, dan harapan yang selalu mendampingi setiap langkah anakmu untuk menjadi seseorang yang berpendidikan, terimakasih atas kasih

sayang tanpa batas yang tidak pernah lekang oleh waktu, atas kesabaran dan pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup penulis. Terakhir terimakasih atas segala hal yang kalian berikan yang tak terhitung jumlahnya.

3. Untuk Abang **Servasius Edoardo**, Adek **Prisila Triana Asri** dan **Yesica Nona Vianey,** terimakasih sudah selalu mendukung dalam doa, materi dan selalu menguatkan penulis, terimakasih atas semua nya.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih atas perhatian dari keluarga yang telah mendukung penulisan skripsi ini dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi seluruh pihak yang membacanya untuk menambah wawasan dan kiranya nama Tuhan Yesus semakin dipermuliakan. Tuhan Yesus memberkati kita semua. Amin.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan atas kehadiran tuhan yang mahakuasa. Karena atas Berkat dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skrpsi ini. penulis menyadari jika penyusunan Skrips ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Herlan, Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura beserta staf dan jajarannya.
2. Dr. Yulius Yohanes, M.Si selaku Pembimbing utama dan Bima Sujendra, S.IP, M.Si selaku ketua program studi ilmu pemerintahan dan Pembimbing Pendamping yang telah membimbing dan memberi masukan kepada penulis hingga penulis bisa sampai pada tahap penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi dan pembahas utama dan Farah Devi Andriani, S.kom, M.MSI selaku pembahas pendamping yang telah memberi masukkan kepada penulis untuk pengembangan skripsi ini.
4. Dr. Pardi, M.AB. selaku Pembimbing Akademik (PA) yang telah membantu proses perkuliahan sehingga penulis bisa sampai pada tahap ini.
5. Untuk pihak yang terlibat kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Kepala Bidang Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Teknologi dan Telematika, Tenaga Fungsional Pranata Komputer Ahli Muda Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak yang telah bersedia menjadi tempat penelitian, terimakasih telah memberikan data dan informasi terkait penelitian ini.

6. Untuk sepupu penulis Crespina dan Benydektus Juniar Afrizal dan juga kakak ipar saya Agnes Pragata yang telah berperan aktif memberikan dukungan doa, material dan memberikan penguatan untuk penulis dalam proses ini.
7. Untuk teman-teman penulis kelas Ilmu pemerintahan B PPAPK terimakasih telah membersamai penulis selama perkuliahan.
8. Untuk sahabat tongkrongan Puspita Natalisa, Gabriella Natalie Zion, Elista Nanda Cahyani, Bartholomeus Fernando, Gregorius Ferdian, Andreas Purwandi terimakasih telah memberi semangat dan candaan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk teman-teman KKN kelompok 4 Desa Emberas terimakasih sudah memberikan semangat, masukan, serta doa kepada penulis.
10. Untuk sahabat sejati yang sudah penulis anggap sebagai keluarga di perantauan Putri Rizki Handayani, Maudy Safitri, Ferry Sepriadi yang sudah menemani penulis dari awal perkuliahan dan selalu berperan aktif menyemangati penulis untuk terus menyelesaikan skripsi ini sampai akhir.

Penulis menyadari Skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga Skripsi ini dapat memberikan manfaat serta dapat dikembangkan lebih lanjut kedepannya.

Pontianak, September 2025

EDY IMANUEL
E1032211056

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING i
HALAMAN PENGESAHAN ii
ABSTRAK iii
RINGKASAN SKRIPSI v
PERNYATAAN KEASLIAN viii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ix
KATA PENGANTAR xi
DAFTAR ISI xiii
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR GAMBAR xvi
DAFTAR LAMPIRAN xvii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah penelitian 12
1.3 Fokus penelitian 13
1.4 Rumusan Masalah 13
1.5 Tujuan Penelitian 13
1.6 Manfaat Penelitian 14
1.6.1 Manfaat teoritis 14
1.6.2 Manfaat praktis 14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 15
2.1 Teori 15
2.1.1. E-Goverment 15
2.1.2. Definisi Pelayanan Publik 21
2.1.3. Definisi Penerapan 24
2.2 Hasil Penelitian yang relevan 28
2.3 Alur Pikir Penelitian 30
2.4 Pertanyaan Penelitian 34
BAB III METODE PENELITIAN 35
3.1 Jenis Penelitian 35
3.2 Langkah-Langkah Penelitian 36
3.3 Waktu dan lokasi penelitian 37

3.4 Subjek dan Objek Penelitian 39
3.5 Teknik Pengumpulan Data 40
3.6 Alat Pengumpulan Data 42
3.7 Analisis Data 44
3.8 Keabsahan Data 45
3.9 Teknik Analisis Data 46
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 47
4.1 Profil Dinas 47
4.2 Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika 49
4.3 Sumber Daya Dinas Komunikasi Dan Informatika 60
4.3 kebijakan Dinas Komunikasi dan Informatika Pontianak 66
4.5 Visi misi dan alamat Dinas Komunikasi dan Informatika 67
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 70
5.1 Support 73
5.2 Capacity 78
5.6 Value 85
BAB VI PENUTUP 94
6.1 Kesimpulan 94
6.2 Saran 95
6.3 Keterbatasan Penelitian 97
DAFTAR PUSTAKA 98

DAFTAR TABEL

Tabel

1. 1 jumlah ASN pada bidang tata kelola pemerintahan berbasis elektronik dan telematika 7
3. 1 Waktu penelitian 38
4.3 1 Aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak berdasarkan jenis kelamin. 62
4.3 2 Aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak berdasarkan pangkat golongan 63
4.3 3 Aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Berdasarkan Tingkat Pendidikan 65

DAFTAR GAMBAR

Gambar

Gambar 1. 1 Layanan publik aplikasi Jepin 4
Gambar 1. 2 Website eror Badan Perencanaan dan Pembangunan Kota Pontianak. 8
Gambar 1. 3. Website eror Dinas pangan, pertanian, dan perikanan kota pontianak. 9

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1 Pedoman Wawancara Penelitian 101

2. Pedoman Observasi 104

3. Hasil Dokumentasi 105

4. Surat tugas penelitian 106

5. Biodata peneliti 107

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Di era globalisasi saat ini, bidang Komunikasi dan Informatika sangat berkaitan erat dengan perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). TIK memiliki peran penting dalam berbagai aspek kehidupan, baik bagi masyarakat umum, sektor swasta, maupun instansi pemerintah. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, diwajibkan untuk menyediakan fasilitas layanan pengaduan, penyampaian informasi, dan aspirasi masyarakat.

Selain itu, perlu disiapkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keterampilan dalam mengelola layanan tersebut, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya pasal 36 dan 37 yang mengatur tentang pengelolaan layanan pengaduan dan informasi. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan memanfaatkan secara maksimal kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.

E-Government dalam hal ini adalah mengacu pada pendistribusian informasi dan layanan kepada orang atau perusahaan atau departemen pemerintah lainnya oleh pemerintah nasional atau lokal melalui Internet atau sarana digital lainnya. *E-Government* adalah kata umum untuk layanan berbasis web lokal, negara bagian, dan federal. E-government adalah proses penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transpaansi,

dan akuntabilitas pemerintah yang saat ini fokus di Indonesia pada implementasi e-government. Upaya Meningkatkan Perubahan Kemajuan dalam penerapan e-government terjadi pada April 2004 ketika pemerintah mengajukan permohonan untuk seluruh WNI, paspor, SIM, dan nomor pajak dengan satu nomor identifikasi (SIN).

Penilai difokuskan pada keberadaan web, interaksi, transaksi, dan transisi, keberlanjutan, kemauan dan transparansi *E-Government*, nilai investasi di setiap wilayah, kepemimpinan, pelembagaan *E-government* di sektor-sektor ini, proses manajemen, kinerja kepemimpinan kantor depan , dan faktor anggaran Penerapan *E-government* di Indonesia sudah mengalami kemajuan yang sangat pesat, dibandingkan ketika implementasi awal pertama kali.

Menyadari negara Indonesia masih tergolong negara berkembang, maka pada implemetasi nyata pelaksanaan *E-government* masih mengalami berbagai macam kendala. Mengingat implementasi *E-government* memerlukan berbagai macam persiapan seperti biaya yang besar, sumber daya manusia berkualitas, program kerja yang jelas, waktu implementasi yang cukup lama serta beresiko terhadap kegagalan, dan yang peling penting adalah soalilasi yang efektif untuk menagajak keterlibatan masyarakat dalam mendukung opersional program kerja pemerintah.

Penyelenggara pemerintah baik Pusat maupun Daerah wajib mempunyai atau menempatkan sarana Layanan Pengaduan, Informasi, dan Aspirasi masyarakat serta menyiapkan petugas atau pelaksana yang memiliki kompetensi dan keterampilan dalam pengelolaan layanan tersebut, sesuai dengan

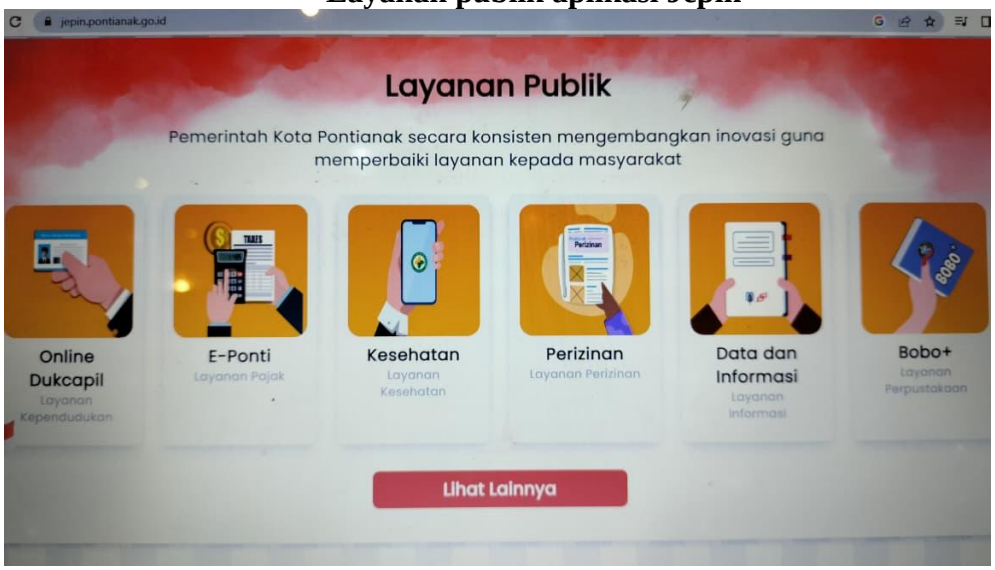
Undang˘Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 36 serta pasal 37 mengenai pengelolaan Layanan Pengaduan dan Informasi.

Dalam era digitalisasi yang terus berkembang pesat, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi sangat penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Pemerintah Kota Pontianak melalui Dinas Informasi dan Komunikasi telah menyadari pentingnya inovasi dalam pelayanan publik. Salah satu inisiatif yang telah diluncurkan adalah penerapan aplikasi Jepin (Jejaring Pontianak Informasi).

Aplikasi Jepin dirancang untuk memfasilitasi komunikasi dan informasi antara pemerintah dan masyarakat, dengan tujuan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi publik dalam proses pemerintahan. Penerapan aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik, mulai dari pengaduan masalah, akses informasi, hingga layanan administrasi. Untuk layan publik pada aplikasi jepin terdapat beberapa layanan yaitu Online Dukcapil, E-Ponti, Kesehatan, Perizinan, Data dan Informasi, dan Bobo. Online Dukcapil adalah layanan kependudukan dimana untuk mempermudah masyarakat untuk mendaftar online pembuatan akte kelahiran, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, dan surat lainnya, E-Ponti adalah website yang memberikan kemudahan bagi para wajib pajak untuk membayar pajak dan restribusi daerah, Kesehatan adalah website yang mempermudah masyarakat untuk mengetahui informasi tentang rumah sakit umum daerah, Perizinan adalah website untuk sistem pelayanan perizinan sektor berusaha terintegrasi secara elektronik dan sistem informasi manajemen bangunan gedung, Data dan Informasi

adalah website yang digunakan untuk melapor, mencari data, PPID, Bobo (Boking Buku Online) website ini menyediakan berbagai buku yang ada di perpustakan daerah.

Gambar 1. 1
Layanan publik aplikasi Jepin



Sumber: Olah Data Penulis, 2025

Namun, untuk memastikan bahwa aplikasi Jepin dapat memberikan manfaat yang maksimal, kinerja Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Pontianak dalam implementasinya perlu dievaluasi.

Evaluasi kinerja ini mencakup berbagai aspek, seperti infrastruktur teknologi, kesiapan sumber daya manusia, responsivitas terhadap umpan balik masyarakat, serta tingkat adopsi dan penggunaan aplikasi oleh warga Pontianak Kota Pontianak merupakan salah satu kota yang turut mengupayakan penerapkan smart city, yang mana pemerintah Kota Pontianak berpedoman pada Masterplan Pontianak *Smart City* Tahun 2019-2028 yang tertuang didalam Peraturan Walikota Pontianak Nomor 25 Tahun 2019. Dan yang menjadi fokus pemerintah

Kota Pontianak dalam mengembangkan konsep “kota pintar” di Kota Pontianak ialah pada dimensi *smart governance, smart brading, smart living, smart society, smart environment* dan *smart economy*. Pontianak *Smart City* merupakan dokumen perencanaan multisektoral dan terintegrasi yang memuat pedoman pengembangan konsep Kota Pontianak yang terkini dan terdepan untuk menentukan arah kebijakan, regulasi, strategi, tujuan, arah prioritas dan sasaran pembangunan menuju Kota Cerdas atau *Smart City* di Kota Pontianak.

Kehadiran Jendela Pontianak Integrasi (JePin) menjadi salah satu bentuk karakteristik yang mendukung pembangunan *Smart City* di Kota Pontianak oleh Dinas Komunikasi dan Informatika pada dimensi *Smart Governance*. Hal ini dikarenakan aspek *online service* yang ada di dalam Jendela Pontianak Integrasi (JePin) tersebut memuat 132 laman yang terdiri dari rujukan aplikasi atau *website* Perangkat Daerah yang terintegrasi ke dalam Jendela Pontianak Integrasi (JePin).

Jendela Pontianak Integrasi (JePin) sendiri berfungsi sebagai portal layanan yang dapat memudahkan masyarakat atau pengguna dalam mendapatkan berbagai pelayanan seperti layanan informasi, layanan pengaduan masyarakat, permohonan data dan lainnya yang mudah dan efisien dengan konsep *single* portal yang terintegrasi dengan berbagai website Perangkat Daerah lainnya. Jendela Pontianak Integrasi (JePin) hadir menjadi salah satu realisasi dari Masterplan Pontianak *Smart City* dengan pemanfaatan teknologi informasi digital di Kota Pontianak dan melalui Jendela Pontianak Integrasi (JePin) dapat menjadikan pemerintah lebih produktif dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Namun seperti halnya sebuah kebijakan yang berjalan, pasti ada kesenjangan yang terjadi antara harapan yang dinginkan dan kenyataan dilapangan dalam hal pencapaian tujuan yang diharapkan. Dalam merealisasikan Program Jendela Pontianak Integrasi (JePin) tentunya terdapat beberapa permasalahan dan kekurangan yang ditemukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak yang bersangkutan dengan sumber daya. Beberapa permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak terletak pada jumlah sumber daya manusia yang minim terkhusus pada bidang yakni Bidang Tata Kelola Pemerintahan berbasis Eletronik dan Telematika yang berjumlah 8 orang aparatur, terdiri dari 7 orang laki-laki dan 1 orang perempuan.

Tabel 1. 1

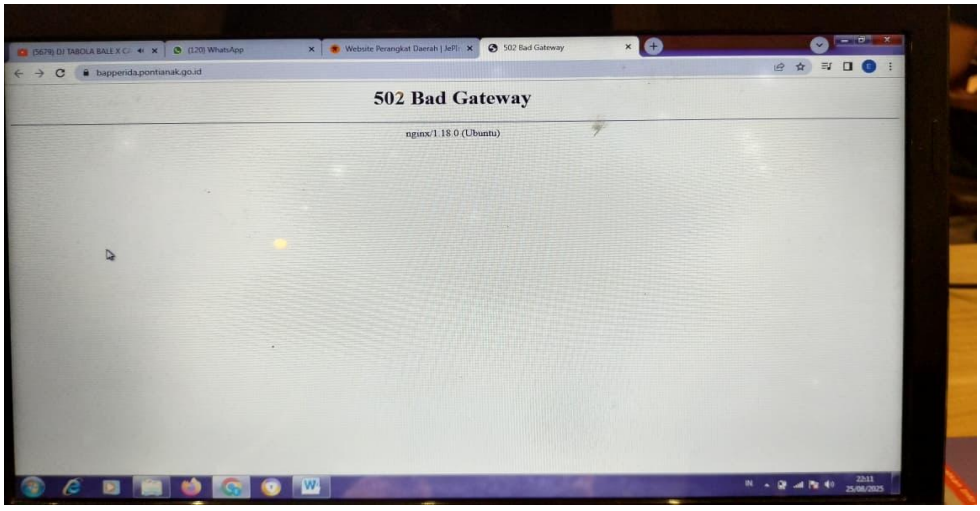
jumlah ASN pada bidang tata kelola pemerintahan berbasis elektronik dan telematika

NO	NAMA	NIP	JABATAN
1	Fahmi Kurnia Hidayat, SE.	197404282000031004	Kepala bidang Tata kelola pemerintahan berbasis elektronik dan telematika
2	Drs. Aries Susiawanto	196504031991031018	Koordinator sub substansi sarana dan prasarana teknologi informasi dan komunikasi
3	Adhitya Teguh Nugraha, ST	199012082019031001	Pranata komputer ahli
4	Dovvi	19830308201001003	Pranata teknologi informasi komputer
5	I Wayan Nugroho Putro S., ST	198207162008121001	Kpala seksi persandian dan keamanan sistem informasi
6	Arif Rahsia Gumelar, S.Kom	197810172009021003	Sandiman ahli pertama
7	Tegar Sunanta Pratama, A.md, Kom	199810292020121005	Operator sandi dan telekomunikasi
8	Dian Wahyudi, S.Kom	197504282002121005	Koordinator sub substansi pengembangan kebijakan dan aplikasi informatika
9	Sri Wulani Rezeki Elida, S.Si, M.A, M.Sc	19790282005012008	Pranata komputer ahli muda

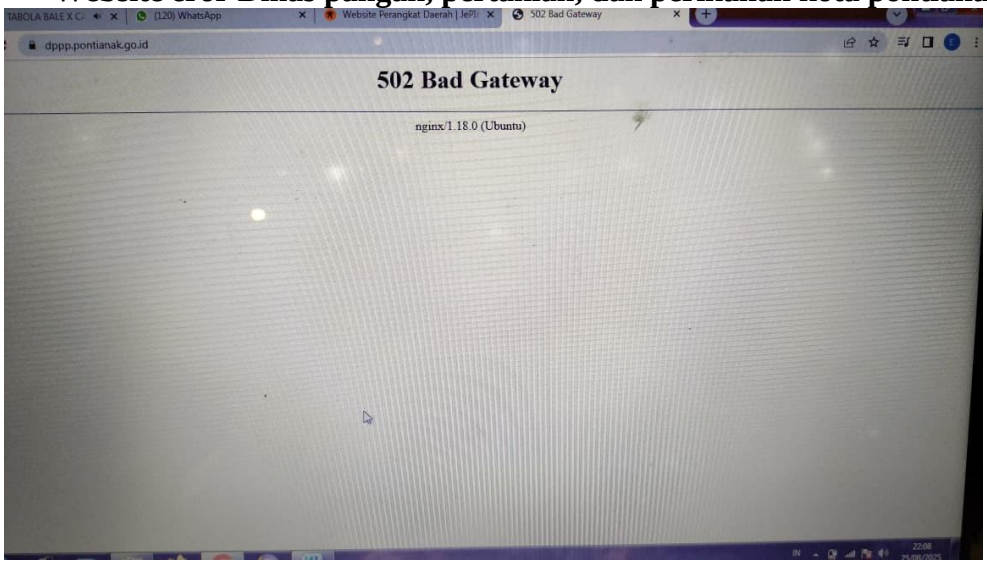
Sumber: Olah data penulis, 2025

Bidang Tata Kelola Pemerintahan berbasis Eletronik dan Telematika merupakan bidang yang mengelola serta mengoperasikan Jendela Pontianak Integrasi (JePin), yang mana bidang tersebut memiliki tugas yang terfokus kepada peningkatan penggunaan teknologi informasi dan aplikasi pendukung penerapan Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik (SPBE) dan pelaksanaan *Smart City* atau Kota Cerdas. Selain itu juga masih terdapat beberapa website Pemerintahan atau menu yang berada di dalam website JEPIN telah di nonaktifkan ataupun halaman eror seperti Beberapa Fiture yang tidak dapat digunakan seperti fiture CCTV dikarenakan data yang begitu besar sehingga tidak mampu untuk disimpan dan di upload kedalam website dan Terdapat beberapa fiture yang di takedown dikarenakan terdapat beberapa server di Organisasi Perangkat Daerah di Kota Pontianak mengalami kerusakan website atau website tidak ada pembaharuan informasi aplikasi sering eror juga karena Pengamanan Yang belum Maksimal dikarenakan pernah diretas oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Gambar 1. 2
Website eror Badan Perencanaan dan Pembangunan Kota Pontianak.



Gambar 1. 3.
Website eror Dinas pangan, pertanian, dan perikanan kota pontianak.

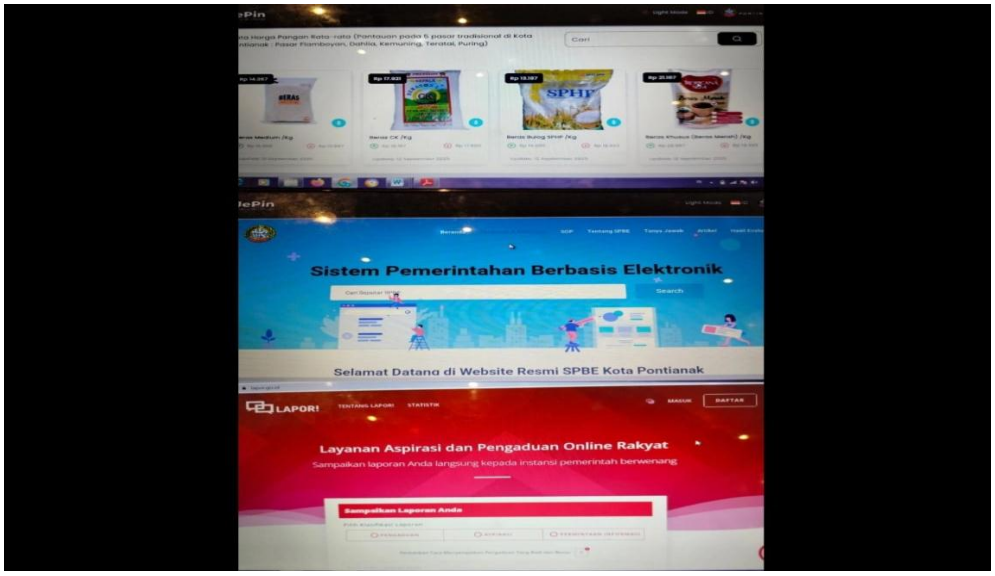


Sumber: Olah data Penulis, 2025

Selain aspek-aspek sumber daya yang telah dijabarkan sebelumnya, pemahaman daripada pelaksana kebijakan dan penerima kebijakan juga menjadi penentu berhasil atau tidaknya sebuah kebijakan yang dijalankan. Walaupun Jendela Pontianak Integrasi (JePin) telah menyediakan sebuah situs web yang dapat diakses melalui berbagai perangkat, data statistik menunjukkan bahwa jumlah pengunjung terakhir berjumlah 11.014 pengunjung yang artinya hanya 1,61% masyarakat mengakses aplikasi jepin dari 682.900 jiwa jumlah penduduk kota pontianak, sehingga dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan program tersebut belum tersebar merata di seluruh lapisan masyarakat Kota Pontianak, kondisi ini mengindikasikan kurang optimalnya peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak sebagai *leading sector* dalam melakukan diseminasi informasi secara luas mengenai manfaat penggunaan JePin.

Program Jendela Pontianak Integrasi (JePin) menyediakan beragam layanan yang dapat diakses oleh masyarakat. Melalui integrasi informasi dari berbagai perangkat daerah, masyarakat Kota Pontianak dapat memperoleh data dengan mudah sekaligus memungkinkan pemerintah untuk melakukan pemantauan. Komitmen Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dalam penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) juga sejalan dengan Masterplan Pontianak Smart City 2019–2028, yang diwujudkan melalui perluasan layanan JePin. Layanan tersebut mencakup Call Center, informasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!), permintaan data, hingga informasi harga komoditas di pasar tradisional. Sejalan dengan hal itu, pengembangan JePin dituntut untuk menghadirkan layanan yang berkesinambungan dengan menekankan ketepatan waktu, keandalan sumber informasi, serta penyajian konten aktual yang mampu menarik minat masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi tersebut.

Gambar 4. 1 layanan masyarakat



Sumber: Olah Data Penulis, 2025

Namun yang menjadi permasalahan yang lain yaitu pada Perangkat Daerah lain yang terintegrasi dengan Jendela Pontianak Integrasi (JePin). Terdapat total 30 Perangkat Daerah yang terintegrasi dengan Jendela Pontianak Integrasi (JePin), yang diantaranya Pemerintah Pontianak Kota, Sekretariat Daerah Kota Pontianak, Badan Keuangan Daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan lainnya. Seluruh Perangkat Daerah ini seharusnya memiliki tanggung jawab untuk melakukan pembaharuan informasi ataupun data pada website dan aplikasi yang terintegrasi kedalam Jendela Pontianak Integrasi (JePin), namun kenyataannya ialah terdapat beberapa website dari Perangkat Daerah tersebut yang lambat dalam memperbaharui informasi atau data bahkan tidak diperbaharui informasinya dalam rentang waktu yang cukup lama.

Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya pemahaman dari Perangkat Daerah lain terhadap tujuan yang ingin dicapai melalui Jendela Pontianak Integrasi

(JePin) serta koordinasi yang masih bersifat pasif yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak, sehingga Perangkat Daerah lain tidak mampu menyesuaikan keinginan dan cita-cita dari Jendela Pontianak Integrasi (JePin) itu sendiri.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai Penerapan *E-Government* pada aplikasi jendela pontianak integrasi (jepin) dalam pelayanan publik oleh dinas komunikasi dan informatika kota pontianak, serta rekomendasi strategis untuk peningkatan layanan berbasis teknologi informasi yang lebih baik.

1.2 Identifikasi Masalah penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis dapat membuat identifikasi masalah sebagai berikut;

1. Kurangnya jumlah sumber daya manusia pada bidang tata kelola pemerintah berbasis teknologi.
2. Beberapa website organisasi perangkat daerah yang terintegrasi tidak bisa dibuka.
3. Masyarakat tidak mengetahui aplikasi jePin.

1.3 Fokus penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka Fokus penelitian ini adalah penerapan *E-Government* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika melalui aplikasi jendela pontianak integrasi (JEPIN) di Kota Pontianak.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah Bagaimana penerapan *E-Government* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Melalui Apliksi Jendela Pontianak Integrasi (Jepin) dalam Pelayanan Publik di Kota Pontianak.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Penerapan E-government oleh Dinas komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Melalui Aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (Jepin) dalam Pelayanan Publik di Kota Pontianak.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis dan juga secara praktis.

1.6.1 Manfaat teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat membantu bidang ilmu pemerintahan yang berkaitan dengan penerapan suatu kebijakan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik melalui pelayanan informasi berbasis elektronik.

1.6.2 Manfaat praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi Dinas Komunikasi dan Informasi kota Pontianak terkait penerapan informasi berbasi elektronik di kota pontianak.