SKRIPSI

EFEKTIVITAS PELAYANAN INFORMASI MELALUI APLIKASI JENDELA PONTIANAK INTEGRASI (JEPIN) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PONTIANAK

Program Studi Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh :

MICHELLE ASTRIZHA

NIM E1011211099

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

SKRIPSI

EFEKTIVITAS PELAYANAN INFORMASI MELALUI APLIKASI JENDELA PONTIANAK INTEGRASI (JEPIN) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PONTIANAK

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh :

MICHELLE ASTRIZHA

NIM E1011211099

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

HALAMAN PENGESAHAN

EFEKTIVITAS PELAYANAN INFORMASI MELALUI APLIKASI JENDELA PONTIANAK INTEGRASI (JEPIN) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Michelle Astrizha
NIM E1011211099

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Azrita Mardhalena, M.SI
NIP. 196103031987102001

Tanggal : 25 agustus 2025

Dosen Pembimbing Pendamping

Rasidar, SE, M.SI
NIP. 196808252007012001

Tanggal : 27 Agustus 2025

HALAMAN PENGESAHAN

EFEKTIVITAS PELAYANAN INFORMASI MELALUI APLIKASI JENDELA PONTIANAK INTEGRASI (JEPIN) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PONTIANAK

Oleh:

Michelle Astrizha
NIM E1011211099

Dipertahankan di : Pontianak
Pada Hari/Tanggal : Selasa, 2 September 2025
Waktu : 10.00 - Selesai
Tempat : Ruang 2 Fisip Untan

Tim Penguji

Ketua

Dr. Azrita Mardhalena, M.SI
NIP 196103031987102001

Sekretaris

Rasidar, SE, M.SI
NIP 196808252007012001

Penguji Utama

Dr. Dedi Kusnadi, M.Si
NIP 196105261987031006

Penguji Pendamping

Eka Apriyani, S.Pd., M.A.P
NIP 198808012022032007

Disahkan Oleh:
Dekan Fisip Untan

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

ABSTRAK

Skripsi ini membahas efektivitas pelayanan informasi melalui aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JePin) di Kota Pontianak. Penelitian ini betujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan informasi melalui aplikasi JePin di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak. JePin hadir sebagai inovasi pemerintah dalam meningkatkan kualitas sistem informasi, mempermudah akses layanan publik, sekaligus mendukung konsep Pontianak Smart City. Hal ini sejalan dengan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teori ukuran efektivitas Duncan yang mencakup tiga aspek: Pencapaian tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek pencapaian tujuan, JePin mampu mempercepat akses informasi karena berbasis digital dan mudah digunakan oleh masyarakat namun masih banyak masyarakat yang belum mengetahui maupun memanfaatkan aplikasi ini. Pada aspek integrasi, JePin relatif mudah digunakan, namun sosialisasinya belum menjangkau luas. Pada aspek adaptasi, sarana dan prasarana sudah memadai, tetapi aplikasi baru tersedia di perangkat Android. Kebaruan penelitian ini terletak pada penerapan teori Duncan, sehingga memberi pandangan yang lebih mendalam mengenai efektivitas JePin.

Kata Kunci : Aplikasi JePin, Diskominfo, Efektivitas, Kota Pontianak, Pelayanan Informasi

ABSTRACT

This undergraduate thesis discusses the effectiveness of information services through the Jendela Pontianak Integrasi (JePin) application in Pontianak City. The study aims to describe and analyze the effectiveness of information services provided through the JePin application at the Department of Communication and Informatics of Pontianak City. JePin was introduced as a government innovation to improve the quality of information systems, to facilitate access to public services, and to support the concept of Pontianak Smart City. This initiative aligns with the Regulation No. 47 of 2021 of the Pontianak Mayor on the Implementation of an Electronic-Based Government System. The research employs a qualitative descriptive approach using Duncan's effectiveness measurement theory, which encompasses three aspects: Goal Attainment, Integration, and Adaptation. The findings revealed that in terms of goal attainment, JePin has accelerated access to information due to its digital basis and user-friendly features. However, many citizens are still unaware of or have not utilized the application. In terms of integration, JePin is relatively easy to use, yet its socialization efforts have not reached a wider audience. In terms of adaptation, the facilities and infrastructure are adequate, but the application is only available on Android devices. The novelty of this research lies in the application of Duncan's theory, which provides deeper insights into the effectiveness of JePin.

Keywords : *JePin Application, Communication and Informatics Office, Effectiveness, Pontianak City, Information Services*

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "Efektivitas Pelayanan Informasi Melalui Aplikasi Jendela Pontianak Integrasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak". Judul ini dipilih karena adanya suatu masalah terkait dengan efektivitas pada penggunaan aplikasi Jepin di Kota Pontianak yang belum optimal seperti masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang aplikasi JePin, kurangnya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat terkait aplikasi JePin, dan aplikasi JePin yang hanya bisa diinstal oleh pengguna android.

Tujuan dari penelitian ini adalah yaitu ingin mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana Efektivitas Pelayanan Informasi Melalui Aplikasi Jendela Pontianak Integrasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak, peneliti menggunakan teori pengukuran efektivitas yang disampaikan oleh Duncan (dalam Siahaan & Pardede, 2022) yang mencakup tiga indikator utama yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi.

Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pihak Diskominfo Kota Pontianak serta masyarakat pengguna aplikasi JePin dan bukan pengguna aplikasi JePin, observasi langsung terhadap proses pelayaan informasi melalui aplikasi JePin, serta dokumentasi sebagai pendukung data untuk memperkuat temuan di lapangan. Setelah itu peneliti menganalisis data dengan cara mereduksi data, menyajikan data dan melakukan penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan informasi melalui aplikasi JePin dinilai cukup baik, namun belum sepenuhnya efektif. Pada indikator pencapaian tujuan, aplikasi ini mampu mempercepat akses informasi karena berbasis digital dan mudah digunakan oleh masyarakat. Selain itu, sasaran pengguna sudah tepat, yaitu masyarakat sebagai penerima utama layanan informasi publik. Namun, jumlah unduhan aplikasi yang masih rendah dan banyaknya masyarakat yang belum mengetahui keberadaan JePin menunjukkan bahwa sasaran belum tercapai secara maksimal. Pada indikator integrasi, prosedur penggunaan aplikasi sudah tergolong baik, dengan tampilan yang sederhana dan alur penggunaan yang mudah dipahami oleh semua kalangan. Meski demikian, proses sosialisasi masih terbatas karena hanya dilakukan melalui media sosial, yang belum menjangkau masyarakat secara menyeluruh, terutama mereka yang kurang aktif di platform digital. Selanjutnya, pada indikator adaptasi, kendala utama adalah aplikasi JePin baru tersedia di Android dan belum dapat diakses oleh pengguna iOS, disebabkan keterbatasan anggaran dan kurangnya SDM yang menguasai sistem iOS. Meskipun demikian, dari sisi sarana dan prasarana, Diskominfo Kota Pontianak telah memiliki fasilitas yang cukup memadai seperti jaringan internet, server, dan perangkat komputer untuk mendukung operasional aplikasi JePin.

Kesimpulannya, proses pelayanan informasi melalui aplikasi JePin di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Pontianak belum sepenuhnya efektif. Diperlukan perbaikan dalam peningkatan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat agar informasi mengenai aplikasi JePin dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang kurang aktif di media sosial.

Selain itu, perlu adanya pengembangan teknis agar aplikasi dapat digunakan oleh seluruh jenis perangkat, termasuk iOS, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang mengelola aplikasi. Dengan upaya tersebut, diharapkan pelayanan informasi melalui aplikasi JePin dapat berjalan lebih optimal dan efektif dalam mendukung pelayanan publik berbasis digital di Kota Pontianak.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama Mahasiswa : Michelle Astrizha

Nomor Mahasiswa : E1011211099

Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri 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 secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Pontianak, 2 September 2025

Yang membuat pernyataan



Michelle Astrizha
E1011211099

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan"

(Q.S Al- Insyirah:5)

SKRIPSI INI DIPEREMBAHKAN UNTUK :

1. Allah Swt., yang telah memberikan nikmat yang luar biasa, memberikan penulis kekuatan, membekali penulis dengan ilmu pengetahuan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu.
2. Teruntuk Mama yang telah berjuang sendirian mengambil peran sebagai ibu sekaligus ayah dalam hidup penulis. Terima kasih karena selalu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan, mengusahakan, memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial, serta memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya. Semoga Mama diberi umur panjang, kesehatan, dan kebahagiaan, agar penulis dapat terus membalas cinta kasih yang Mama berikan dengan sepenuh hati.
3. Kedua adik laki-laki penulis, yang selalu membuat penulis termotivasi untuk bisa terus belajar menjadi sosok kakak yang dapat memberikan pengaruh positif dan berusaha menjadi panutannya di masa yang akan datang kelak. Serta kepada Opung Puan yang selalu memberikan dukungan dan menjadi penyemangat penulis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat dan hidayah-Nya akhirnya penulisan skripsi yang berjudul : "Efektivitas Pelayanan Informasi Melalui Aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak" ini dapat diselesaikan dengan baik tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir dan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Selanjutnya penulis menyadari akan kekurangan dari penulisan skripsi ini, karena hasil yang dicapai melalui skripsi ini baru merupakan langkah awal dari suatu perjalanan panjang khasanah ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan.

Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan berbagai bantuan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Dr. Herlan, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Azrita Mardhalena, M.Si selaku Pembimbing Utama, dan Rasidar, SE, M.Si, selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan kemudahan dan arahan, memotivasi dan bimbingan selama proses penulisan skripsi ini, baik

secara metodelogi penelitian serta literatur-literatur lain yang berkaitan dengan penelitian skripsi ini.

3. Drs. Dedi Kusnadi, M,Si selaku Penguji Utama dan Eka Apriyani, S.Pd., M.A.P selaku Penguji Pendamping yang telah banyak memberikan masukan guna kesempurnaan dalam skripsi ini.
4. Drs. Kartika Ningtias, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) selama penulis menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak.
5. Wakil Dekan, Bapak/Ibu Dosen, Staff Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
6. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak beserta jajarannya yang telah memberikan data dan informasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat yang sudah dianggap seperti keluarga penulis yaitu, emak, reski, ika, siti, nabila dan putri. Terima kasih telah banyak membantu dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Terima kasih juga kepada teman-teman semasa perkuliahan, terutama untuk mereka ber-sembilan yaitu cecek, jesa, nana, wanda, ulfa, olip, lita dan esli yang telah menemani masa-masa perkuliahan penulis.

Pontianak, 2 September 2025

Michelle Astrizha
E1011211099

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN i
HALAMAN PENGESAHAN ii
ABSTRAK ii
RINGKASAN SKRIPSI v
PERNYATAAN KEASLIAN viii
MOTO DAN PERSEMBAHAN ix
KATA PENGANTAR x
DAFTAR ISI xii
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR GAMBAR xvi
DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 11
1.3 Fokus Masalah 11
1.4 Rumusan Masalah 11
1.5 Tujuan Penelitian 12
1.6 Manfaat Penelitian 12
1.6.1 Manfaat Teoritis 12
1.6.2 Manfaat Praktis 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 14
2.1 Definisi Efektivitas 14
2.1.1 Efektivitas 14
2.1.2 Pengukuran Efektivitas 16
2.3 Pelayanan Publik 22
2.4 E-Government 23
2.5 Aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JePin) 24
2.6 Hasil Penelitian yang relevan 26
2.7 Alur Pikir Penelitian 30

2.8 Pertanyaan Penelitian 33

BAB III METODE PENELITIAN 34
3.1 Jenis Penelitian 34
3.2 Langkah-langkah Penelitian 34
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 36
3.3.1 Lokasi Penelitian 36
3.3.2 Waktu Penelitian 37
3.4 Subjek dan Objek Penelitian 37
3.4.1 Subjek Penelitian 37
3.4.2 Objek Penelitian 38
3.5 Teknik Pengumpulan Data 38
3.6 Instrumen Pengumpulan Data 40
3.7 Analisis Data 41
3.8 Keabsahan Data 42

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 44
4.1 Gambaran Umum Kota Pontianak 44
4.2 Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak 44
4.3 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak 45
4.4 Tugas Pokok dan Fungsi Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak 46
4.5 Struktur Organisasi 54

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 55
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian 55
5.1.1 Pencapaian Tujuan 57
5.1.2 Integrasi 63
5.1.3 Adaptasi 70
5.2 Analisis 73

BAB VI PENUTUP 84
6.1 Kesimpulan 84
6.2 Saran 86
6.3 Keterbatasan Penelitian 88

DAFTAR PUSTAKA 89
LAMPIRAN 91

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Fitur-Fitur JePin 6
Tabel 1. 2 Jumlah pengguna aplikasi JePin 2019-2025 7
Tabel 1. 3 Jumlah Postingan Aplikasi JePin Pada Media Sosial 9
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian 37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Aplikasi JePin..... 7
Gambar 2. 1 Alur Pikir Penelitian..... 31
Gambar 5. 1 Langkah-langkah pendaftaran akun JePin 66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Informan 91
Lampiran 2 Pedoman Wawancara 93
Lampiran 3 Pedoman Observasi 96
Lampiran 4 Surat Tugas Penelitian 97
Lampiran 5 Objek Penelitian 98
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian 98
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup 103

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi yang semakin maju membawa banyak perubahan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dalam pemerintahan karena berkaitan langsung dengan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas layanan agar lebih transparan dan efisien. Salah satu caranya adalah dengan memanfaatkan teknologi digital yang dapat mempercepat proses pelayanan dan mengurangi hambatan birokrasi. Dengan adanya inovasi digital, diharapkan masyarakat bisa mendapatkan layanan yang lebih baik tanpa perlu menghadapi prosedur yang rumit.

Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik adalah dengan memaksimalkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam pengelolaan pemerintahan. Kemajuan teknologi saat ini menjadi sebuah inovasi dan terobosan dalam menyediakan pelayanan publik, karena dengan teknologi yang telah berkembang dan maju, dapat dimanfaatkan sebagai jembatan yang berfungsi sebagai penghubung paling cepat, mudah, murah, dan efisien dalam mewujudkan pelayanan yang lebih optimal.

Dengan teknologi yang telah maju, tentu semakin mendorong pemerintah untuk menghadirkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, pemerintah sebagai lembaga yang memiliki

tanggung jawab serta tugas penting dalam melayani masyarakat di era modern seperti sekarang harus dapat menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi, baik dalam aspek kinerja, sistem, maupun pelaksanaannya. Perkembangan teknologi saat ini juga menuntut pemerintah untuk tanggap dalam bergerak dengan cepat dalam penyelenggaraan kebijakan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan, yang dikenal sebagai *e-Government*.

Saat ini, pemerintah telah menghadirkan berbagai inovasi dalam pelayanan publik melalui reformasi pelayanan berbasis teknologi. Dengan demikian, teknologi dapat mendukung pemerintah dalam menerapkan konsep tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Untuk mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, pemerintah menciptakan tata pemerintahan yang baik dengan kemajuan teknologi, yang kemudian menjadi sebuah terobosan baru yang diterapkan oleh Kota Pontianak dalam upaya menuju *Smart City* (Kota Cerdas).

Smart City (Kota Cerdas) merupakan suatu konsep pengembangan, penerapan, dan implementasi teknologi yang diterapkan disuatu daerah sebagai sebuah interaksi yang kompleks di antara sistem yang ada di dalamnya. *Smart City* dapat dipahami sebagai konsep masa depan bagi suatu kota atau negara yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup dengan berbasis teknologi dan komunikasi. Penerapan konsep *Smart City* menjadi salah satu dari solusi permasalahan yang ada di kota seperti permasalahan kependudukan dan kemacetan. Dengan adanya sentuhan teknologi dalam urusan birokrasi dan pemerintahan, tentunya akan mengefisiensi pelaksanaan program-program pemerintah yang berjalan. Kota Pontianak

merupakan salah satu kota yang terus berupaya mewujudkan konsep *Smart City*. Salah satu strategi yang diterapkan dalam pengembangan Pontianak *Smart City* adalah dengan mengembangkan pada dimensi *Smart Governance*. Dinas Komunikasi dan Informatika kota Pontianak merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang beroperasi di lingkungan pemerintahan kota Pontianak.

Pada tahun 2018, Kota Pontianak berpartisipasi dalam gerakan Kota Cerdas (*Smart City*) dan terpilih sebagai salah satu dari 100 kota dan kabupaten yang mengikuti gerakan ini. Dengan terpilihnya Kota Pontianak sebagai bagian dari pengembangan *Smart City*, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak, sebagai lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab di bidang teknologi informasi dan komunikasi, mendapat instruksi dari Wali Kota untuk membentuk sebuah platform yang mengintegrasikan berbagai layanan publik di Kota Pontianak ke dalam satu portal. Dari sinilah "Portal Pontianak *Smart City*" pertama kali dibentuk.

Pada tahun 2019, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak melakukan inovasi dengan mengembangkan fitur serta menu-menu baru, sekaligus menghadirkan layanan tersebut dalam versi Android. Setelah dilakukan pembaruan, nama layanan Portal Pontianak *Smart City* diubah menjadi Aplikasi JePin. Pengembangan sistem informasi berbasis teknologi melalui pembuatan aplikasi perangkat lunak merupakan bagian dari program Pontianak *Smart City*. Aplikasi yang dikembangkan sejak tahun 2019 ini diberi nama Jendela Pontianak Integrasi, yang lebih dikenal dengan sebutan JePin.

JePin merupakan salah satu upaya Pemerintah Kota Pontianak dalam meningkatkan sistem informasi guna mewujudkan Pontianak *Smart City*. Kemudian, sesuai dengan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak, Jendela Pontianak Integrasi merupakan aplikasi Pontianak *Smart City* yang dikembangkan sebagai aplikasi portal terpadu untuk mengintegrasikan sistem, data, dan informasi dari berbagai aplikasi yang telah dikembangkan sebelumnya.

Aplikasi JePin hadir sebagai bagian dari gerakan menuju Pontianak *Smart City*, yang bertujuan meningkatkan produktivitas layanan serta memanfaatkan teknologi informasi yang tersedia di Kota Pontianak. Pembuatan aplikasi JePin dilatarbelakangi oleh masih adanya dinas pemerintahan di Kota Pontianak yang belum terintegrasi, sehingga aplikasi ini dirancang dengan konsep *single portal*. Aplikasi inovatif ini mengusung konsep satu gapura, yang mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi serta memperoleh layanan dengan cepat dan tepat.

Sebagai aplikasi yang menghubungkan berbagai layanan dari perangkat daerah Kota Pontianak, JePin menyediakan beragam pelayanan publik, seperti perizinan, dokumentasi, akses layanan pengadaan, serta informasi publik terkait Kota Pontianak. Dengan demikian, JePin menjadi solusi bagi pemerintah dan masyarakat dalam memperoleh layanan informasi yang terintegrasi dalam satu portal, sesuai dengan kebutuhan warga Kota Pontianak. Kehadiran JePin sebagai portal pelayanan publik Kota Pontianak diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan

yang lebih efektif dan efisien, dengan sistem perangkat daerah yang saling terhubung satu sama lain.

Aplikasi JePin dirancang dengan desain yang kreatif untuk menarik minat masyarakat dalam menggunakannya. Tidak hanya sekadar menarik, JePin juga dikembangkan agar mudah diakses dan dipahami oleh pengguna. Tujuan utama dari pengembangan ini adalah agar Pemerintah Kota Pontianak, melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak, dapat menghadirkan inovasi terbaik dalam pelayanan publik. Selain itu, JePin bertujuan untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi di Kota Pontianak serta meningkatkan produktivitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih maksimal kepada masyarakat, khususnya di Kota Pontianak.

Aplikasi JePin dalam pelayanan publik dilengkapi dengan berbagai fitur yang memungkinkan akses informasi ke seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Pontianak, termasuk informasi publik, layanan pengadaan, dokumentasi, dan perizinan. JePin menyediakan beragam layanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berikut adalah fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi JePin :

Tabel 1. 1 Fitur-Fitur JePin

No	Fitur	Keterangan
1.	*Smart Government*	(1)Pusat Data; (2) Pusat Informasi Publik; (3) Sistem Layanan Diskominfo; (4) PIONIRS-Pendaftaran antrian dan pelayanan online kependudukan; (5) E-document; (6) Jaringan dokumentasi dan informasi hukum; (7) Website organisasi perangkat daerah; (8) Website BUMD; (9) Website kelurahan; (10) Penelitian dan pengembangan Kota Pontianak; (11) Penggandaan barang dan jasa; (12) Pengawasan inspektorat; (13) Pengaduan; (14) Perizinan; (15) Transparansi keuangan dan pembangunan
2.	*Smart Branding*	(1)Aplikasi mobile; (2) Video; (3) Infografis; (4) Media sosial; (5) Pariwisata
3.	*Smart Environment*	(1)Indeks standar pencemaran udara (ISPU) Kota Pontianak; (2) Sistem informasi pengelolaan sampah; (3) Sippohon
4.	*Smart Economy*	(1)Pajak daerah; (2) Keuangan daerah; (3) Pertanian dan perikanan; (4) Kuliner; (5) Oleh-oleh
5.	*Smart Living*	(1)Informasi layak anak kota pontianak; (2) Kependudukan; (3) Tata ruang
6.	*Smart Society*	(1)Perpustakaan; (2) Pendidikan dan kebudayaan; (3) Start-Up Hub; (4) Recruitment PJLP
7.	SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik)	Penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi
8.	Lapor	Sistem pelaporan terkait fasilitas dan kejadian sekitar
9.	Harga Komoditas	Informasi mengenai berbagai komoditas dan kebutuhan masyarakat
10.	Berita	Berita terkini terkait kegiatan dan event yang ada di Kota Pontianak
11.	Telepon penting	Berisi nomor telepon Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di Kota Pontianak

Sumber : Aplikasi JePin, 2025

Kehadiran aplikasi JePin memberikan harapan bagi pemerintah dan masyarakat sebagai bentuk implementasi sistem informasi yang dapat mendukung proses pengambilan keputusan melalui penyajian data yang relevan. Namun, dalam pengamatan awal, penulis menemukan beberapa masalah dalam pelayanan melalui JePin. Salah satu permasalahan yang diidentifikasi adalah masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui tentang layanan yang disediakan oleh JePin. Adapun, yang dapat terlihat dari data yang tersedia di aplikasi *Play Store*.

Tabel 1. 2
Jumlah pengguna aplikasi JePin 2019-2025

Tahun	Jumlah Pengguna
2019-2022	5.000 pengguna
2023-2025	10.000 pengguna

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak

Dari data tersebut menunjukkan bahwa jumlah pengguna aplikasi JePin memang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, meskipun secara keseluruhan masih relatif kecil dibandingkan dengan jumlah penduduk Kota Pontianak. Peningkatan ini dapat dilihat secara nyata melalui jumlah pengunduh aplikasi JePin yang tercatat di Google Playstore.

Gambar 1. 1 Aplikasi JePin



Sumber : Google Playstore (2025)

Dari data tersebut menunjukkan bahwa jumlah pengguna aplikasi JePin memang mengalami peningkatan, hingga menjadi 10 ribu pengguna pada tahun 2025. Meskipun terjadi kenaikan jumlah pengguna, angka tersebut masih tergolong kecil jika dibandingkan dengan total penduduk Kota Pontianak yang mencapai 682.896 jiwa. Jumlah tersebut bahkan tidak mencapai setengah dari total populasi. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat belum menggunakan atau mengetahui keberadaan aplikasi JePin.

Hal ini juga berkaitan dengan upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dalam memperkenalkan dan mempromosikan aplikasi JePin kepada masyarakat masih belum maksimal. Pada saat melakukan pra-survey, peneliti melakukan pra-wawancara dengan pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang mengelola aplikasi JePin. Dari hasil pra-wawancara tersebut, diketahui bahwa sebelum pandemi COVID-19 melanda pada awal tahun 2020, Diskominfo secara rutin melakukan sosialisasi tatap muka 2 kali dalam 1 bulan untuk memperkenalkan aplikasi JePin kepada masyarakat. Sosialisasi ini biasanya dilakukan dalam berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Pontianak, seperti Musrenbang, kegiatan di tingkat kelurahan dan kecamatan, serta forum kota. Namun setelah pandemi COVID-19, kegiatan sosialisasi tatap muka tersebut tidak lagi rutin dilakukan hingga sekarang. Hal ini menunjukkan bahwa upaya promosi secara langsung kepada masyarakat semakin berkurang dan belum mencapai target yang diharapkan.

Dinas Komunikasi dan Informatika kota Pontianak juga mempromosikan aplikasi JePin melalui sebagian media sosial yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1. 3
Jumlah Postingan Aplikasi JePin Pada Media Sosial

Media Sosial	Nama Akun	Data Selebaran	
		Tahun	Jumlah Postingan
Facebook	@Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak	2022 2023 2024 2025	- 1 - 2
Youtube	@DISKOMINFO Kota Pontianak	2022 2023 2024 2025	- - - 1
Instagram	@diskominfopontianak	2022 2023 2024 2025	1 - - 2

Sumber : Akun Resmi Media Sosial Diskominfo Kota Pontianak

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, dapat terlihat bahwa promosi aplikasi JePin melalui media sosial oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak masih sangat terbatas dan belum konsisten dari tahun ke tahun. Misalnya, pada akun Facebook resmi Diskominfo, hanya terdapat satu unggahan pada tahun 2023 dan dua unggahan di tahun 2025, sedangkan tahun 2022 dan 2024 tidak ada unggahan sama sekali. Hal yang sama juga terlihat pada platform YouTube, yang baru memiliki satu unggahan tentang JePin di tahun 2025, sementara tahun-tahun sebelumnya tidak ada aktivitas promosi sama sekali. Di Instagram, walaupun lebih aktif dibandingkan platform lainnya, jumlah unggahan juga masih sangat minim, yakni satu unggahan pada tahun 2022 dan dua unggahan pada tahun 2025. Fakta ini

menunjukkan bahwa sosialisasi melalui media sosial sebenarnya belum dilakukan secara maksimal dan masih jarang dilakukan.

Hal ini menunjukkan bahwa proses sosialisasi dan promosi terkait aplikasi JePin yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak belum efektif. Minimnya sosialisasi langsung kepada masyarakat menjadi salah satu faktor yang menyebabkan banyak warga belum mengetahui layanan JePin, terutama karena tidak semua masyarakat aktif menggunakan media sosial. Hal ini khususnya menjadi kendala bagi kelompok usia lanjut, yang cenderung mengalami kesulitan dalam mengoperasikan platform digital. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis bagaimana proses pelayanan informasi dilakukan melalui aplikasi tersebut.

Selain itu, pada saat melakukan pra-survey pada JePin, peneliti juga menemukan bahwa keterbatasan teknis juga menjadi kendala dalam penerapan aplikasi JePin. Saat ini, aplikasi ini hanya dapat diinstal oleh pengguna perangkat berbasis Android melalui Play Store, sementara pengguna perangkat berbasis iOS tidak memiliki akses untuk mengunduh aplikasi ini. Hal ini tentu membatasi jangkauan aplikasi, terutama bagi masyarakat yang menggunakan perangkat berbasis iOS, sedangkan pada perkembangan zaman saat ini sebagian masyarakat sudah menggunakan iOS. Keterbatasan ini menyebabkan sebagian masyarakat tidak dapat memanfaatkan layanan dan informasi yang tersedia dalam aplikasi JePin. Hal ini menunjukkan adanya keterbatasan dalam sumber daya teknis yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, Dinas Komunikasi dan

Informatika Kota Pontianak perlu mengevaluasi sumber daya yang dimiliki untuk mendukung pengembangan dan operasional aplikasi JePin.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji serta mengangkat judul : **"Efektivitas Pelayanan Informasi Melalui Aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasikan masalah-masalah sebagai berikut:

1. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang aplikasi JePin
2. Kurangnya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat terkait aplikasi JePin
3. Aplikasi JePin hanya bisa diinstal oleh pengguna android

1.3 Fokus Masalah

Berdasarkan masalah yang sudah diidentifikasikan, untuk membatasi masalah peneliti, agar dapat fokus untuk menyelesaikan suatu masalah dan tidak terjebak pada banyaknya data yang diperoleh di lapangan maka peneliti memfokuskan pada efektivitas aplikasi JePin sebagai sarana pelayanan informasi publik di Kota Pontianak dengan menggunakan teori Duncan yang mencakup tiga indikator utama, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah diuraikan maka rumusan masalahnya yaitu "Bagaimana efektivitas pelayanan

informasi melalui aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak?”

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan informasi melalui aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai nantinya dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran, memperluas wawasan keilmuan, penambahan pengetahuan, pengalaman serta penerapan ilmu pengetahuan mengenai efektivitas pelayanan informasi melalui aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Diskominfo Kota Pontianak sebagai evaluasi dan dasar perbaikan aplikasi JePin untuk meningkatkan efektivitas dalam meberikan pelayanan informasi melalui aplikasi JePin.
2. Manfaat bagi pembaca menjadi referensi akademis dan sumber wawasan tentang aplikasi JePin.

3. Manfaat bagi masyarakat memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat tentang aplikasi JePin beserta kegunaanya.