

KINERJA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PONTIANAK DALAM PELAYANAN INFORMASI BERBASIS ELEKTRONIK JEPIN (JENDELA PONTIANAK INTEGRASI)

Ismail, S.Pdi, M.Si. ⁽¹⁾ Nur Laili Azizah ⁽²⁾

Email: ismail@ipdn.ac.id⁽¹⁾ 27.0469@ipdn.ac.id⁽²⁾

ABSTRAK

Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) adalah sistem pelayanan informasi publik berbasis elektronik yang merupakan produk dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak. JEPIN bertujuan menjadi wadah informasi seputar kebutuhan masyarakat, pemerintah Kota Pontianak, dan pengaduan masyarakat. Penelitian ini didasari oleh temuan hambatan yang dialami dinas dalam penerapan sistem tersebut melalui data sekunder. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dalam penyelenggaraan pelayanan informasi JEPIN. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif (dari khusus ke umum) Teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak menunjukkan bahwa kinerja dinas dalam pelayanan informasi berbasis elektronik masih belum berjalan baik, hal ini dilihat dari 5 (lima) dimensi penilaian kinerja dinas yang 4 (empat) diantaranya tidak memenuhi target yang telah ditentukan. Yakni produktifitas, kualitas pelayanan, responsibilitas, dan responsivitas, hanya dimensi akuntabilitas yang memenuhi target dinas.

Kata Kunci: Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN), Kinerja, Pelayanan Informasi.

ABSTRACT

Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) is an electronic-based public information service system that is a product of the Pontianak City Communication and Informatics Office. JEPIN aims to be a forum for information about the needs of the community, the Pontianak city government, and community complaints. This research is based on the findings of obstacles experienced by the agency in the application of the system through secondary data. The purpose of this research is to find out the performance of the Pontianak City Communication and Informatics Office in organizing JEPIN information services. This research is qualitative descriptive research with inductive approach (from special to general) Interview, observation and documentation data collection techniques. Data analysis techniques used include data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of research at the Department of Communication and Informatics Pontianak city showed that the performance of the office in electronic-based information services is still not running well, this is seen from 5 (five) dimensions of the assessment of the performance of the office which 4 (four) of them did not meet the target that has been determined. Namely productivity, quality of service, responsiveness, and responsiveness, only the dimension of accountability meets the targeted service.

Keyword: Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN), Performance, Information Services.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan memerlukan peran strategis birokrasi agar tercapai kualitas pelayanan yang baik, oleh karena itu pemerintah membangun karakter aparatur yang bersih, profesional, dan berintegritas untuk menghapus paradigma birokrasi dahulu yang berkinerja lamban, boros dan sangat fungsional. Sejalan dengan hal tersebut perkembangan teknologi dan informasi membawa reformasi birokrasi di Indonesia menjadi pioner yang bertujuan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tepat dan efisien. Dengan memanfaatkan teknologi dan informasi pelayanan publik dapat dilakukan tanpa tatap muka dan mempermudah masyarakat mengakses pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik menjadi isu sentral dalam tuntutan masyarakat pada pemerintah terhadap penyelenggaraan negara yang efektif dan efisien. Kualitas pelayanan publik berpengaruh dalam tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah melakukan perbaikan pelayanan publik di era milenial ini dengan reformasi pelayanan publik berbasis teknologi. Teknologi yang dimanfaatkan diharapkan dapat diterapkan dengan baik oleh aparatur.

Setiap Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut memiliki kompetensi. Bukan hanya di bidangnya tetapi diharapkan setiap ASN memiliki berbagai pengetahuan dan keterampilan umum agar dapat menjawab kebutuhan masyarakat, dan menghadapi berbagai fenomena ASN, serta dapat menyelesaikan tugas-tugasnya dengan cepat dan tepat sasaran. Aparatur merupakan sumber daya penentu

keberhasilan dari pencapaian organisasi, sehingga dalam organisasi dibutuhkan aparatur dengan kinerja yang baik. Kinerja pegawai menentukan seberapa besar kontribusi yang di berikan kepada organisasi. Kinerja menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Karena hal tersebut terjadi usaha peningkatan kinerja di setiap lini pemerintahan tidak terkecuali di pemerintahan daerah khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik dengan memanfaatkan teknologi informasi saat ini yaitu membuat suatu sistem informasi berbasis elektronik JEPIN (Jendela Pontianak Integrasi).

Usaha peningkatan kinerja dinas belum berjalan dengan baik, berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak ditemukan terjadi penurunan atau target kinerja tidak tercapai pada tahun 2019 dimana target dinas yaitu 100,00% dan hanya tercapai 82,08%. Sedangkan tahun sebelumnya yaitu tahun 2018 dinas berhasil mencapai target dinas sebesar 100,00%. Penurunan tersebut tentunya menjadi perhatian penting Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak untuk mengevaluasi dan memperbaiki kualitas pelayanan informasi publik.

Usaha peningkatan kualitas pelayanan dan menyongsong target realisasi Kota Pontianak sebagai Kota Pintar (*Smart City*) yang merupakan sasaran kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak sebagai penyedia layanan pemerintahan bidang Komunikasi dan Informatika, bidang Statistik dan bidang Persandian sesuai dengan tugas pokok yang tercantum

dalam Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak merilis pelayanan informasi berbasis elektronik yaitu aplikasi JEPIN, sebagai usaha penerapan konsep kota cerdas (*smart city*)

Berdasarkan (Peraturan Walikota Pontianak Nomer 25 Tahun 2019 Tentang Masterplan Kota Pontianak 2019-2028) Kota Pontianak telah menerapkan dan mengembangkan sistem informasi dan teknologi yang mendukung peningkatan pelayanan publik berbasis *E-government* dengan pemanfaatan *smartphones* sebagai media penerapan *E-government*. Salah satu aplikasi *smart city* yang telah diterapkan di Kota Pontianak adalah aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN). Sistem ini adakan pelayanan terpadu dalam satu portal kepada masyarakat. Aplikasi atau sistem informasi JEPIN ini mengintegrasikan sistem informasi perkotaan dengan beberapa *stakeholder*. Sistem informasi JEPIN menghubungkan kebutuhan masyarakat pengguna (*user*) dengan institusi pemerintah setempat. Saat ini institusi pemerintah yang telah terintegrasi dengan Sistem Informasi JEPIN mulai dari Pemerintah Kota Pontianak, Dinas (OPD) Kota Pontianak, Rumah Sakit, PDAM Kota Pontianak, hingga Kecamatan yang ada di Kota Pontianak.

Saat ini Sistem Informasi JEPIN sudah tersedia bagi pengguna *smartphone* (Android dan IOS) dengan mengunduh aplikasi pada *platform* atau dapat diakses secara online melalui website resmi JEPIN Kota Pontianak. JEPIN dapat diakses jika pengguna terlebih dahulu telah mendaftarkan diri melalui *e-mail*, nomor telepon dan data diri lainnya. Selanjutnya masyarakat dapat menggunakan aplikasi

JEPIN (Jendela Pontianak Integrasi) sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Namun Realisasi penerapan sistem informasi JEPIN, terdapat hambatan dalam pelaksanaan dan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang sistem informasi JEPIN dan fungsinya dari program tersebut, hal ini seperti yang diungkapkan oleh salah satu penanggung jawab sistem informasi JEPIN Ibu Vicky pada tanggal 24 Oktober 2020 pukul 15:04 WIB melalui wawancara via *telephone*.

“Memang masih terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan dan jumlah pengunduh aplikasi JEPIN masih jauh dari target kami jika dibandingkan dengan pengguna aktif *Smartphone*.”

Penelitian ini merupakan penelitian pertama yang berfokus pada sistem aplikasi JEPIN yang notabene merupakan sistem informasi baru yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi Informatika Kota Pontianak. Pernyataan tersebut diperkuat dengan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pengembangan Kebijakan dan Aplikasi Informatika, Ibu Sri Wulani Rezeki Elida, S.Si., MA, M.SE. pada tanggal 21 Januari 2021 pukul 10:00 WIB di ruangnya beliau menyampaikan bahwa:

“Sistem informasi JEPIN merupakan aplikasi baru yang kami kembangkan untuk kebutuhan pelayanan informasi berbasis elektronik, penelitian adik-adik (IPDN) merupakan yang pertama. Sehingga kami juga membutuhkan bagaimana penilaian masyarakat antusias masyarakat terhadap sistem informasi JEPIN melalui adik-adik”

Berkaitan dengan Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) dan uraian latar belakang permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan

penelitian dengan fokus mengenai bagaimana kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dalam pelayanan informasi berbasis elektronik JEPIN (Jendela Pontianak Integrasi).

KAJIAN TEORITIS

Kinerja Organisasi

Bernadin dan Russel (dalam Sudarmanto, 2015:8) menjelaskan kinerja sebagai *“Performance is defined as the record of outcomes produced on a specified time period”*. (Kinerja merupakan hasil apa yang dikeluarkan (*outcomes*) dari sebuah pekerjaan dan merupakan kontribusi dari individu pegawai kepada organisasi mereka”).

Lebih lanjut Robert Bacal (dalam Kaswan, 2016:27) menjelaskan kinerja merupakan *“performance id the degree to which an employee contributes to the goals of his or her work unit and company as a result of his or her behavior and the application of skills, abilities, and knowledge”*.

Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia (2008:50-51), merumuskan lima dimensi kinerja organisasi pemerintah, yakni:

1. Produktivitas, merupakan konsep yang mengukur tentang tingkat efektivitas dan efisiensi, *input* dan *output* dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai target organisasi.
2. Kualitas pelayanan, merupakan suatu pengukuran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
3. Responsivitas, merupakan kemampuan suatu organisasi dalam menyikapi suatu perubahan dalam

usaha pemenuhan kebutuhan masyarakat.

4. Responsibilitas, merupakan suatu penjelasan tentang pengukuran kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi yang dilakukan dengan prinsip administrasi yang benar dan sesuai kebutuhan organisasi tersebut.
5. Akuntabilitas, merupakan suatu parameter yang menunjukkan seberapa besar kebijakan/program/kegiatan dalam suatu organisasi tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh masyarakat.

Peneliti dalam hal ini menyimpulkan bahwa kinerja merupakan tingkat kontribusi oleh pegawai melalui perilaku dan penerapan dari keterampilan, kemampuan dan pengetahuannya dalam mencapai tujuan organisasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah bagaimana seorang pegawai atau individu menerapkan *skills* dalam melaksanakan tugasnya serta hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Sistem Informasi

Sistem Informasi merupakan hal yang penting dan lekat hubungannya dengan pengelolaan dalam organisasi. Dikutip (dalam Sutabri, 2005:42) menyebutkan bahwa “Sistem informasi merupakan suatu sistem dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi harian yang mendukung fungsi manajerial dari organisasi dalam kegiatan strategi suatu organisasi yang dapat menyediakan informasi kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan”. Sehingga dapat dikatakan sistem informasi merupakan kolaborasi antara teknologi informasi dan aktivitas

pengguna dalam pengelolaan manajemen organisasi.

Selanjutnya menurut Kadir (2014:8) komponen dari sistem informasi meliputi “manusia, teknologi informasi dan juga prosedur kerja dengan memproses suatu data untuk dapat menghasilkan informasi dalam mencapai suatu sasaran. Sehingga sasaran ini dapat berupa peningkatan pelayanan terhadap publik dalam penyelenggaraan pemerintahan”.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan sistem informasi merupakan suatu kesatuan sistem yang ada dalam suatu organisasi bertujuan mengelola, menganalisa, dan menyebarkan informasi terkait dengan kepentingan organisasi dan yang berhubungan dengan organisasi.

Konsep E-government

E-government merupakan suatu konsep penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut UNDP (*United Nation Development Programme*) (dalam Indrajit, 2016:2) “*E-government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies*” (*E-government* adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh instansi pemerintah).

Kemudian Pemerintah Federal Amerika Serikat secara singkat dan padat menjelaskan makna dari *E-government*, yaitu:

“E-government refers to the delivery of government information and services online through the Internet or other digital means.”

(*E-government* mengacu pada penyampaian informasi dan layanan pemerintah secara online melalui Internet atau sarana digital lainnya).

Berdasarkan dari definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa *E-government* merupakan salah satu konsep pemerintahan yang berlandaskan penerapan teknologi informasi dan komunikasi, sistem informasi dalam keseluruhan urusan penyelenggaraan pemerintahan yang terintegrasi dalam satu sistem. *E-government* sebagai sarana atau alat untuk mencapai suatu tujuan optimal secara transparan, akuntabel, efektif dan efisien.

Program Smart City

E-government dan *smart city* memiliki keterikatan konsep yaitu inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam usaha peningkatan pelayanan publik. Konsep *smart city* merupakan penerapan inovasi daerah oleh Pemerintah Indonesia dalam menyejahterakan masyarakatnya. Penerapan konsep *smart city* telah menjadi penyelesaian permasalahan pembangunan diberbagai negara. Regulasi yang mengatur mengenai pengembangan *smart city* tercantum pada pasal-pasal tentang inovasi daerah yang termuat dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014, maka dari itu penerapan konsep *smart city* di setiap daerah di Indonesia berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan dan tergantung dengan beberapa aspek sumber daya yang dimiliki oleh daerah tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif melalui metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Dalam penelitian ini peneliti lebih berfokus dalam lokus secara sistematis, logis, dan obyektif, benar-benar realistis agar

mampu memahami setiap fakta-fakta yang terjadi serta memecahkan permasalahan pada kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dalam pelayanan informasi berbasis elektronik JEPIN (Jendela Pontianak Integrasi).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *Purposive Sampling* yakni teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono 2019:129). Maksud dari pertimbangan tertentu ini, misalnya orang yang dijadikan sebagai sampel oleh peneliti adalah orang yang dianggap paling paham tentang permasalahan yang akan diteliti. Data yang dibutuhkan dalam penelitian kualitatif dapat berupa data primer dan data sekunder. Berdasarkan jenis data tersebut, maka yang menjadi sumber data dalam penelitian kualitatif dapat berupa orang, dokumen, kegiatan, dan tempat. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara mendalam (*in depth interview*) terhadap 11 (sebelas) orang narasumber meliputi aparatur dinas terkait (Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak, Kepala Bidang Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Telematika, Kepala Seksi Sarana dan Prasarana Teknologi Informasi dan Komunikasi, Kepala Seksi Pengembangan Kebijakan dan Aplikasi Informatika, Staff Pengelola *Command Center*) dan Pengguna sistem aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) berjumlah 5 (lima) orang, kemudian keseluruhan kegiatan didokumentasikan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji validitas data menggunakan strategi triangulasi teknik dan triangulasi sumber yaitu misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumentasi.

Adapun teknik observasi yang dilakukan peneliti berupa observasi partisipasi pasif. Teknik observasi partisipasi pasif merupakan suatu proses pengumpulan data dengan menggunakan metode pengamatan secara langsung pada objek yang diamati dengan melihat apa yang dikerjakan, mendengarkan apa yang mereka katakan, dan ikut berpartisipasi dalam aktivitas mereka namun peneliti tidak terlibat secara langsung dalam kegiatan informan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Pelayanan Informasi Berbasis Elektronik JEPIN (Jendela Pontianak Integrasi)

Program pelayanan informasi publik Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) dengan konsep pelayanan terpadu satu portal telah berjalan di Kota Pontianak sejak tahun 2019. Peneliti menganalisis kinerja dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dalam pelayanan informasi JEPIN dengan konsep teori yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2008:50-51). Beberapa indikator untuk menilai kinerja dinas yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Berdasarkan analisis dari data dan observasi yang dilakukan oleh peneliti selama pelaksanaan magang dan penelitian maka diperoleh informasi mengenai kinerja dinas dalam pelayanan informasi berbasis elektronik JEPIN dan faktor penghambat dalam pelaksanaan penerapan sistem informasi JEPIN. Selain itu, peneliti juga dapat memahami upaya apa saja yang dilakukan oleh dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak untuk mengatasi berbagai faktor yang menghambat pelaksanaan

sistem informasi JEPIN. Berikut dimensi pengukuran kinerja oleh Agus Dwiyanto antara lain:

- Produktivitas

Hasil pelayanan dan kinerja dari Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang memiliki kewenangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan di bidang teknologi dan informasi berbasis SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) di Kota Pontianak sudah menunjukkan hasil yang baik meski belum optimal karena masih terdapat pelaksanaan program yang belum sesuai dengan rencana kerja yang telah disusun dan dilaksanakan. Tahun 2020 Dinas Komunikasi dan Informatika merencanakan 4 (empat) program pokok dalam rangka meningkatkan kinerja dinas dalam pelayanan informasi berbasis elektronik. Dari 4 (empat) program kegiatan yang telah direncanakan keseluruhan 4 (empat) program belum memenuhi target capaian. Tidak terlaksananya kegiatan tersebut merupakan bagian dari upaya efisiensi anggaran pemerintah. Penggunaan anggaran telah disesuaikan dengan skala prioritas kegiatan dan pengelolaan anggaran yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika sudah tepat guna dan dapat dipertanggungjawabkan. Pernyataan tersebut sejalan dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Telematika Bapak Syamsul Akbar, ST, M Eng, M. Sc pada tanggal 27 Januari 2021 di ruangnya beliau menyampaikan.

“Berdasarkan pencapaian belum sesuai, karena saat ini dana dialokasikan dan difokuskan kepada kebutuhan saat ini yang mendesak karena kondisi penyebaran virus covid-19 yang memerlukan perhatian lebih. Sehingga perencanaan program yang telah kami lakukan sebelumnya terpaksa kami undur dan kami fokuskan dengan skala kepentingannya terlebih dahulu.”

- Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan belum dapat dikatakan baik hal ini dapat terlihat dari kualitas informasi dan pelayanan yang disediakan melalui sistem informasi berbasis elektronik (JEPIN) yang saat ini dikembangkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak untuk kebutuhan layanan informasi bagi masyarakat Kota Pontianak. Masyarakat selaku pengguna pelayanan mengeluhkan mengenai performa dari sistem informasi berbasis elektronik ini, masyarakat seringkali kesulitan dalam mengakses sistem informasi JEPIN mulai dari server yang sering *down* dan informasi yang disediakan kurang relevan karena lambannya informasi diperbaharui sehingga seringkali masyarakat menemui hambatan dalam mengakses sistem informasi JEPIN dan masyarakat mulai tidak tertarik untuk menggunakan sistem informasi JEPIN ini. Server yang sering *down* dan kualitas sistem informasi yang belum baik itu terjadi akibat kurangnya SDM yang menguasai teknologi informatika guna bertugas mengelola sistem informasi JEPIN hal ini sesuai dengan yang tertera pada LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah), kurangnya koordinasi

antar instansi pemerintah untuk mendapatkan data informasi yang cepat dan aktual serta sarana prasarana penunjang sistem yang masih kurang seperti (*fiber optic dan big data*). Pernyataan tersebut diperkuat dengan hasil wawancara dengan bapak Drs. Aries Susiawanto pada tanggal 18 Januari 2021 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak. Beliau menyampaikan bahwa:

“Untuk sarana dan prasarana masih kurang, seiring perkembangan kebutuhan semakin meningkat. Sedangkan antara kebutuhan dan anggaran belum memenuhi. Saat ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak masih menggunakan *wireless* dari *provider* yang dikontrak untuk menjalankan sistem yang ada. Masih diperlukan pembangunan *fiber optic* dan *big data* yang nantinya akan digunakan untuk mempermudah hubungan antar instansi pemerintah sehingga integrasi antar instansi pemerintah dapat berjalan dalam satu jaringan dan penyimpanan untuk data sistem informasi JEPIN.

- Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi menyikapi suatu perubahan dalam usaha pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam hal ini kemampuan Dinas Komunikasi dan Informatika untuk memahami kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan informasi. Dinas Komunikasi dan Informatika sendiri mempunyai 4 (empat) program yang dirumuskan dalam Renstra Dinas Komunikasi dan Informatika tahun 2020-2024 untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang

pelayanan informasi. Peningkatan pelayanan informasi publik sendiri termasuk dalam misi Dinas Komunikasi dan Informatika yang ke-2, Pernyataan tersebut diungkapkan oleh Bapak Ir. Uray Indra Mulya, M.M. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak, pada wawancara yang dilakukan penulis pada 21 Januari 2021 diruang kerjanya. Beliau menyampaikan bahwa, “Program dinas dalam peningkatan kualitas pelayanan informasi sudah berpedoman pada visi dan misi pemerintah Kota Pontianak. Dinas telah menyusun rencana strategis berdasarkan dengan RPJMD Kota Pontianak tahun 2020-2024.”

Dinas Komunikasi dan Informatika melaksanakan berbagai program untuk mencapai misi tersebut. Diantaranya dilaksanakan 4 (empat) program dengan keseluruhan 4 (empat) program belum memenuhi target capaian. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa dinas belum mampu memenuhi kebutuhan pelayanan informasi berbasis elektronik melalui terselenggaranya program-program tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat pengguna sistem informasi JEPIN, dapat diketahui bahwa masyarakat menginginkan peningkatan kualitas pelayanan informasi JEPIN, masyarakat berharap dinas dapat meningkatkan kualitas informasi, dan sistem informasi (aplikasi) itu sendiri. Masyarakat berpendapat bahwa pengalaman menggunakan sistem informasi JEPIN ini masih jauh dari ekspektasi yang mereka harapkan dari sistem informasi milik Dinas Komunikasi dan Informasi. Masyarakat

mengharapkan perubahan yang cepat agar masyarakat dapat merasakan pelayanan dan manfaat dari sistem informasi JEPIN.

- **Responsibilitas**

Menurut Dwiyanto, Responsibilitas merupakan suatu penjelasan tentang pengukuran kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi yang dilakukan dengan prinsip administrasi yang benar dan sesuai kebutuhan organisasi tersebut. Jika dilihat dari perbandingan antara rancangan awal Rencana Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak tahun 2019, hasil analisis kebutuhan, dan realisasi kegiatan yang berdasarkan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas Komunikasi dan Informatika tahun 2020 menunjukkan belum adanya kesesuaian antara rencana kerja, analisis kebutuhan dinas maupun dengan realisasi pelaksanaan kegiatan. Dalam pelaksanaan program kegiatan yang terlaksana terdapat kegiatan yang terlaksana tidak sesuai dengan perencanaan baik target capaian maupun penggunaan anggaran, ada yang melebihi, mencapai target, dan tidak memenuhi target. Terdapat 4 (empat) program yang tidak memenuhi target antara lain; Penguasaan aplikasi teknologi informasi, pengembangan dan pengelolaan tata pemerintahan elektronik, peningkatan kualitas pelayanan informasi publik, dan penguasaan serta pengembangan aplikasi informasi publik.

- **Akuntabilitas**

Akuntabilitas menunjukkan kesesuaian penyelenggaraan kebijakan/

kegiatan /program dengan peraturan yang berlaku. Akuntabilitas kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak tertuang dalam Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). LAKIP merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak atas keberhasilan maupun kegagalan dalam pelaksanaan program baik dari penggunaan anggaran maupun pencapaian target dinas.

Dinas Komunikasi dan Informatika membuat LAKIP secara berkala atau periodik di setiap akhir tahun anggaran. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Bapak Ir. H. Uray Indra Mulya, MM menuturkan bahwa LAKIP adalah suatu bentuk pertanggungjawaban dinas sehingga dibuat dengan sebenar-benarnya sesuai keadaan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dinas Komunikasi dan Informatika juga berupaya untuk transparan kepada masyarakat. Segala informasi dari profil, sekretariat, info publik berupa berita-berita, unduhan segala bentuk evaluasi kebijakan dan peraturan, data informasi seperti RENSTRA dan RENJA, serta aplikasi yang berkaitan dengan pelayanan yang disediakan Dinas Komunikasi dan Informatika dapat diakses melalui *website* resmi dinas yaitu <http://diskominfo.pontianakkota.go.id>. Semua data administrasi mengenai Dinas Komunikasi dan Informatika tersedia dan dapat diakses dengan mudah.

Faktor Penghambat Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dalam Pelayanan Informasi Berbasis Elektronik (JEPIN)

Hambatan yang ditemukan berdasarkan observasi dan wawancara penulis dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dalam kegiatan magang dan penelitian yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas dan kuantitas sumber daya aparatur yang menguasai teknologi informasi masih kurang

Di dalam struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika masih terdapat beberapa jabatan yang diduduki oleh pegawai dengan kualifikasi yang tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dalam jabatan tersebut, dari 14 (empat belas) pegawai negeri sipil (PNS) yang menduduki jabatan terdapat 6 (enam) jabatan yang diduduki oleh pegawai dengan kualifikasi pendidikannya yang tidak sesuai dengan persyaratan jabatan tersebut.

2. Infrastruktur fisik dan digital masih kurang

Hambatan utama yang dihadapi dinas adalah ketersediaan infrastruktur yang masih kurang. Masih belum terdapat infrastruktur yang digunakan dalam pengelolaan sistem informasi JEPIN, yaitu *fiber optic* yang berfungsi mempermudah hubungan inter instansi, mempermudah *input* dan *output* data, mempermudah penyimpanan data, dan yang terpenting adalah *fiber optic* berfungsi menjaga kestabilan sistem informasi JEPIN sehingga dapat diakses oleh masyarakat tanpa tergantung *server*

yang *down* atau lambannya mobilisasi informasi.

3. Kurangnya sosialisasi terhadap sistem informasi aplikasi Jendela Pontianak Integrasi

Menilai pelaksanaan penerapan sistem informasi JEPIN didapatkan hasil dari evaluasi berkala bahwa jumlah masyarakat yang mengunduh aplikasi JEPIN terlepas dari *website*-nya berjumlah 3 (tiga) ribu pengguna, perhitungan tersebut merupakan perhitungan kasar yang didapatkan dinas dari *developer*. Jika dibandingkan dengan jumlah KK (Kartu Keluarga) dan masyarakat dengan pengguna aktif ponsel pintar maka akan ditemukan jumlah pengunduh sistem informasi JEPIN masih jauh dari yang ditargetkan dinas. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak menargetkan jumlah pengunduh sistem informasi JEPIN adalah 25 (duapuluh lima) ribu pengguna sedangkan saat ini jumlah pengunduh sistem informasi JEPIN hanya berjumlah 12% dari target tersebut, dapat dikatakan bahwa target jumlah pengguna aktif sistem informasi JEPIN belum memenuhi target.

4. Kebijakan daerah yang mendukung *E-government* masih belum optimal.

JEPIN (Jendela Pontianak Integrasi) dalam pelaksanaannya berpedoman pada Peraturan Walikota Tentang Master Plan Kota Pontianak (*City Branding*), Peraturan Walikota Tentang Informasi Publik, Peraturan Walikota Tentang PPID, Dan Peraturan tentang SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik). agar terlaksana dengan optimal kebijakan daerah yang

mendukung *E-government* dibutuhkan terlebih yang spesifik mengatur mengenai sistem informasi JEPIN yang sampai saat ini belum ada. Untuk saat ini JEPIN berpedoman pada peraturan diatas.

Upaya Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Mengatasi Hambatan dalam Pelayanan Informasi Berbasis Elektronik (JEPIN)

Upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak antara lain:

1. Peningkatan pengetahuan aparatur melalui pelatihan

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dalam upaya mengatasi hambatan yang ada melakukan pelaksanaan pelatihan, bimbingan teknis, dan penyuluhan kepada aparatur mengenai pengelolaan dan peningkatan kemampuan aparatur dalam teknologi dan informasi. Melihat kembali DPA pengadaan pelatihan atau bimtek sendiri dianggarkan sebesar Rp.94.500.000,- terealisasi sebesar Rp.2.300.000,- atau hanya sebesar 2,43% agar pengadaan pelatihan dapat berjalan sesuai dengan target Renja maka dinas mengajukan daftar pegawai yang membutuhkan pelatihan kepada lembaga yang berwenang melaksanakan pelatihan seperti BPSDM, kemudian kepala dinas membuat aturan yang mengharuskan setiap aparturnya melaksanakan pelatihan yang berguna untuk meningkatkan kemampuan aparatur

dalam pengelolaan sistem informasi JEPIN.

2. Rekrutmen penyedia jasa lainnya orang perorangan yang berkompotensi di bidang teknologi dan informasi.

Masalah yang saat ini dihadapi adalah kebutuhan SDM yang sesuai dengan kualifikasi. Saat ini masing-masing kasi hanya memiliki 1 (satu) atau 2 (dua) staff, yang beberapa diantaranya tidak sesuai dengan kualifikasi. Sehingga untuk mengatasi hal tersebut membutuhkan SDA yang memiliki kualifikasi seperti programmer, *net working*, analis. Upaya untuk menyelesaikan masalah tersebut adalah dengan membuat kontrak dengan penyedia jasa orang perseorangan dimana penyedia jasa perorangan tersebut dikontrak selama 1 (satu) tahun untuk mengisi kekurangan SDA tersebut. Hal tersebut dijelaskan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak menjadi usaha paling efisien melihat kekurangan SDA dengan kualifikasi yang dibutuhkan masih kurang untuk menjalankan program-program yang dimiliki dinas.

3. Pemeliharaan komponen jaringan internet dan peningkatan kemampuan server

Dinas berupaya melakukan pemeliharaan komponen sarana dan prasarana bertujuan agar pengelolaan sistem informasi JEPIN berjalan dengan baik dan stabil. Hal tersebut dapat dilihat dari DIPA jumlah anggaran untuk pemeliharaan komponen sarana dan prasarana sebesar 1.523.701.080 rupiah dengan realisasi anggaran sebesar 1.281.922.460 rupiah dan capaian

kinerja 93,10% yang berarti pemeliharaan terselenggara secara efisien.

4. Pemanfaatan teknologi dalam sosialisasi kepada masyarakat

Sosialisasi yang dilaksanakan dinas kepada masyarakat dilakukan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi, seperti penggunaan sosial media sebagai ajang pengenalan JEPIN kepada masyarakat milenial saat ini. Kemudian dinas mencoba melakukan kerja sama dengan *influencer* lokal yang ada agar mereka dapat memperkenalkan sistem informasi JEPIN kepada khalayak luas.

5. Membuat kebijakan yang mendukung pelaksanaan penerapan e-government.

Upaya ini dilakukan dengan dukungan pemerintah daerah, dengan membuat peraturan yang khusus mengatur mengenai pelaksanaan penerapan JEPIN, peraturan tersebut berisi SOP yang dapat dipedomani dinas dalam penyelenggaraan pelayanan informasi berbasis elektronik.

KESIMPULAN

1. Kinerja Dinas Komunikasi dalam pelayanan informasi berbasis elektronik JEPIN belum berjalan dengan baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 5 (lima) dimensi dari variabel kinerja hanya 1 (satu) dimensi yang tercapai yaitu akuntabilitas sedangkan dimensi lainnya yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas belum tercapai dengan baik.

2. Terdapat faktor yang menghambat kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika dalam pelayanan informasi berbasis elektronik JEPIN adalah sebagai berikut:

a. Kualitas SDA masih rendah dan kuantitas Sumber Daya Aparatur yang menguasai teknologi informasi masih kurang.

b. Infrastruktur fisik berupa peralatan penunjang pengelolaan JEPIN seperti (*fiber optic*, komputer, prosesor *database*) dan infrastruktur digital berupa (*Big data*, *Internet of Things (IoT)*, (*AI Artificial Intelligence*) yang masih terbatas.

c. Kurangnya sosialisasi terhadap sistem informasi aplikasi Elektronik Jendela Pontianak Integrasi.

d. Kebijakan daerah yang mendukung *E-government* masih belum optimal.

3. Terdapat upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika dalam pelayanan informasi berbasis elektronik JEPIN adalah sebagai berikut:

a. Peningkatan pengetahuan aparatur melalui pelatihan

b. Rekrutmen penyedia jasa lainnya orang perorangan yang berkompetensi di bidang teknologi dan informasi.

c. Pemeliharaan komponen jaringan internet dan peningkatan kemampuan server

d. Pemanfaatan teknologi dalam sosialisasi kepada masyarakat.

e. Membuat kebijakan yang mendukung pelaksanaan penerapan *e-government*.

SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh penulis selama melaksanakan penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak terkait kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dalam pelayanan informasi berbasis elektronik JEPIN belum terlaksana dengan baik, Dinas Komunikasi dan Informatika sebaiknya melakukan upaya sebagai berikut:

1. Produktivitas, peningkatan produktivitas dinas dalam pelayanan informasi JEPIN dilihat dari LAKIP menunjukkan 4 (empat) program yang tidak terlaksana dengan baik. Untuk mengatasi hal tersebut dinas dapat melaksanakan pelatihan teknis, maupun kursus kepada aparatur tentang pengelolaan sistem informasi dan penggunaan teknologi informasi, kemudian menggunakan jasa perorangan dengan perjanjian kontrak untuk mengisi kebutuhan aparatur dengan kualifikasi seperti programmer, *net working*, analis. Agar tidak terjadi program yang terhambat dinas dapat meningkatkan *basic salary* atau upah gaji para penyedia jasa perorangan dengan kualifikasi programmer, *net working*, analis. Saat ini Kota Pontianak masih rendah *basic salary*-nya sehingga banyak programmer yang tidak ingin memperpanjang kontrak menyebabkan sistem program yang telah dibuat tidak dapat berlanjut dengan baik. Dengan peningkatan tersebut dapat mencegah hal ini terjadi. Kemudian meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sistem informasi JEPIN dengan memanfaatkan teknologi informasi seperti membuat video promosi yang menarik.
2. Kualitas pelayanan, yang dapat dilakukan dinas dalam upaya

meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan melaksanakan pembangunan sarana dan prasarana fisik berupa *fiber optic*, dan *processor database* dan digital berupa (*Big data*, *Internet of Things (IoT)*, (*AI*) *Artificial Intelligence*. Agar sarana dan prasarana yang telah dimiliki dinas terjaga dan dalam kondisi baik maka dinas dapat menjadwalkan pengecekan dan pemeliharaan berkala terhadap sarana dan prasarana penunjang kinerja pegawai. Selain itu dinas dapat melakukan peningkatan kualitas JEPIN baik kualitas informasi yang disajikan dengan membuat sistem informasi JEPIN lebih interaktif lagi agar menarik minat masyarakat untuk mengunduh JEPIN, hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan informasi-informasi seperti lowongan pekerjaan, berita terkini, penerimaan CPNS, pertolongan pertama dan meningkatkan kualitas jelajah aplikasi sehingga mudah diakses masyarakat tanpa terkendala.

3. Responsivitas, untuk dapat meningkatkan responsivitas dinas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan informasi berbasis elektronik. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dapat membuat *column section* yang memuat kritik dan saran masyarakat untuk sistem informasi JEPIN.
4. Responsibilitas, dalam usaha peningkatan responsibilitas dinas dapat melaksanakan kerjasama dengan dinas atau organisasi pemerintah daerah Kota Pontianak agar mendapatkan kualitas data informasi yang cepat, akurat. Melaksanakan evaluasi terhadap pelaksanaan program sistem Informasi JEPIN secara berkala. Dan melaksanakan analisis jabatan dan analisis beban kerja agar tidak terjadi penempatan aparatur yang tidak sesuai dengan kualifikasi yang dimilikinya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Dwiyanto, Agus, dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko. 2016. *"Electronic Government: Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital"*. Yogyakarta: ANDI.
- Kadir, Andi. 2014. *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Kaswan. 2016. *Teori-teori Pelatihan dan Pengembangan*. Bandung: Alfabeta.
- Moleong, I.J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Moh 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nuridin, Ismail. 2018. *Metode Penelitian Sosial*. Jatinangor: IPDN Press.
- Salusa, J, 2001. *Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik Non Profit*. PT. Grasindo: Yogyakarta.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Simangunsong, Fernandes. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutabri, Tata .2005. *Sistem Informasi Manajemen*. 2005. Jakarta.

Sudarmanto. 2015. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Informasi Transaksional Elektronik.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Talenta Matematika di Indonesia.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-Government*.
- Peraturan Walikota Pontianak Nomor 25 Tahun 2019 tentang Masterplan Pontianak Smart City Tahun 2019-2028.
- Peraturan Walikota Pontianak Nomor 86 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.
- Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Pontianak Tahun 2020-2024.

Jurnal

- Mira, Ilhamsyah, Mutiah 2019. "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi *Smart City Gencil* Kota Pontianak Menggunakan Indikator

Smart City dan Model Webqual 4.0",
Jurnal Komputer dan Aplikasi
Volume 07 Nomor 2 (hlm. 29-39).
Pontianak: Universitas
Tanjungpura.

Sumber lain

Data Sistem Informasi Administrasi
Kependudukan Semester I Tahun
2020

Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas
Komunikasi dan Informatika Kota
Pontianak Tahun 2020

Kota Pontianak Dalam Angka Tahun 2020

Kota Pontianak Dalam Angka Tahun 2021

Laporan Akuntabilitas Kinerja
Pemerintah Kota Pontianak Tahun
2019

Laporan Akuntabilitas Kinerja
Pemerintah Kota Pontianak Tahun
2020

Rencana Kerja Dinas Komunikasi dan
Informatika Kota Pontianak Tahun
2019

Media Cetak dan Elektronik

https://kominfo.go.id/content/detail/11656/langkah-menuju-100-smart-city/0/sorotan_media. *Langkah Menuju 100 Smart City*. Rabu, 30 September 2020.

<https://tekno.kompas.com/read/2019/05/16/03260037/apjii-jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-171-juta-jiwa.APJII:jumlah>
Pengguna Internet di Indonesia Tembus 171 Juta Jiwa. Rabu, 30 September 2020.

Wawancara

Ir. Uray Indra Mulya, MM, Kepala Dinas
Komunikasi dan Informatika Kota
Pontianak, di ruangan kerja beliau,
pada tanggal 21 Januari 2021 pukul
14:00 wib.

Vivi Salmiarni, S.Sos, Kasubbag
Perencanaan dan Keuangan, di
ruangannya pada tanggal 18 Januari
2021

Syamsul Akbar, ST, M. Eng, M. Sc, Kepala
Bagian Tata Kelola Pemerintahan
Berbasis Elektronik dan Telematika,
di ruang kerjanya, pada tanggal 27
Januari 2021

Drs. Aries Susiawanto, Kasi Sarana dan
Prasarana Teknologi Informasi dan
Komunikasi, pada tanggal 18
Januari 2021 di Kantor Dinas
Komunikasi dan Informatika Kota
Pontianak pukul 10:00 wib.

Sri Wulani Rezeki Elida, S,Si, MA, M.S.E,
Kepala Seksi Pengembangan
Kebijakan dan Aplikasi Informatika,
di ruangan kerja beliau. pada
tanggal 21 Januari 2021 pukul
10:00 wib.

Pegawai *Pontive Center*, terdiri atas
Programmer, networking dan
Analisis.

Pengguna sistem informasi Jendela
Pontianak Integrasi

