Evaluasi Dampak Kebijakan Digitalisasi Pelayanan Publik Berbasis *Smart City* di Kota Pontianak

Debbie Yuari Siallagan[1*], Era Prestoroika[2*], Haikal[3*]
[1,2,3]Politeknik Negeri Pontianak
Corresponding Author's e-mail : debbie.yuari@gmail.com

SEIKAT
Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hukum

e-ISSN: 2964-0962

SEIKAT: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hukum

https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/seikat

Vol. 5, No. 5, Oktober 2026

Page: 4577 - 4589

Available at:

https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/seikat/article/view/4445

DOI:

https://doi.org/10.55681/seikat.v5i5.4445

Article History:

Received: 23-09-2026
Revised: 30-10-2026
Accepted: 30-10-2026

Abstract *: In the era of the Industrial Revolution 4.0, there was a demand to change the paradigm of public services worldwide. Good public services should have facilitated the public quickly and accurately, so that this demand led to digitalization-based public services. The emergence of the Smart City concept in Pontianak City aimed to realize a smart Pontianak City that effectively and efficiently utilized its resources for sustainable urban development and management, excellent public services, and the improvement of high-quality human resources, supported by the implementation of Information and Communication Technology (ICT). The Smart City policy had been implemented for six years; however, many problems still existed at that time, namely the vulnerability of personal data leakage and misuse. The implementation of Smart City caused residents' data to be stored and integrated into digital systems. Digital Divide was another negative consequence of digitalization, namely the inequality of access to technology in society. Not all communities had adequate capabilities, tools, or digital literacy. Limited ICT infrastructure and the suboptimal integration of systems among regional government agencies also remained challenges. An evaluation of the impact of the Smart City-based public service digitalization policy in Pontianak also revealed improvements in efficiency and observed the benefits and impacts that had been obtained since this policy was implemented across various sectors. The method used in this research was qualitative data analysis with data collection methods consisting of observation, interview guidelines, and documentation.*

Keywords *: Evaluation, Policy Impact, Digitalization, and Smart City.*

Abstrak : Pada era Revolusi Industri 4.0 menuntut mengubah paradigma pelayanan publik di seluruh dunia. Pelayanan publik yang baik hendaknya mempermudah masyarakat cepat dan tepat sehingga tuntutan tersebut menjadikan pelayanan publik yang berbasis digitalisasi. Munculnya Konsep Smart City atau kota pintar di Kota Pontianak mempunyai tujuan untuk mewujudkan Kota Pontianak yang cerdas dalam memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya secara efektif dan efisien untuk pembangunan dan pengelolaan kota yang berkelanjutan, pelayanan publik yang prima, dan peningkatan sumber daya manusia yang berkualitas dengan didukung implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi. Kebijakan smart city sudah dilaksanakan selama 6 tahun namun masih banyak permasalahan saat ini yaitu Kerentanan Kebocoran dan Penyalahgunaan Data Pribadi Implementasi smart city menyebabkan data penduduk tersimpan serta terintegrasi ke dalam sistem digital. Kesenjangan Akses Digital (Digital Divide) Akibat buruk lainnya dari digitalisasi yaitu ketidaksetaraan akses teknologi di masyarakat. Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan, alat, atau literasi digital yang memadai. terbatasnya infrastruktur TIK, dan belum optimalnya integrasi sistem antar perangkat daerah. Evaluasi terkait dampak dari Kebijakan digitalisasi pelayanan publik yang berbasis Smart City Pontianak juga akan mengungkap perbaikan efisiensi serta mengamati manfaat dan dampak yang sudah didapatkan sejak kebijakan ini diimplementasikan di berbagai sektor. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah

analisis data kualitatif dengan metode pengumpulan data observasi, pedoman wawancara dan dokumentasi

Kata Kunci : Evaluasi, Dampak Kebijakan, Digitalisasi, dan Smart City.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) saat ini sangat pesat dan telah mengubah pandangan maupun konsep pelayanan publik. Pada era Revolusi Industri 4.0 menuntut mengubah paradigma pelayanan publik di seluruh dunia. Pelayanan publik yang baik hendaknya mempermudah masyarakat cepat dan tepat sehingga tuntutan tersebut menjadikan pelayanan publik yang berbasis digitalisasi. Munculnya Konsep *Smart City* atau kota pintar di Indonesia berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta Gerakan 100 *Smart City*. *Smart city* merupakan salah satu pendekatan utama untuk menciptakan kota yang lebih efisien, transparan, partisipatif, dan berkelanjutan melalui integrasi teknologi digital dalam tata kelola pemerintahan yang mendorong pemerintah daerah untuk melakukan transformasi digital guna meningkatkan kualitas pelayanan publik (Ilyasi A , 2025). Tuntutan menjadikan kota sebagai *Smart City* atau kota pintar yaitu menjadikan kawasan yang dapat mengelola berbagai sumber dayanya secara efektif dan efisien menyelesaikan berbagai tantangan menggunakan solusi inovatif, terintegrasi, dan berkelanjutan untuk menyediakan infrastruktur dan memberikan layanan-layanan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakatnya.

Kota Pontianak merupakan ibu kota Provinsi Kalimantan Barat yang dikenal sebagai "Kota Khatulistiwa". Dengan luas wilayah 107,82 km² dan jumlah penduduk mencapai 658.243 jiwa, kota pontianak sudah mengalami urbanisasi yang cepat dengan laju pertumbuhan penduduk rata-rata 1,8% per tahun. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak masyarakat yang akan dilayani. Selain itu permasalahan sosial yang lain juga timbul akibat meningkatnya laju pertumbuhan penduduk di kota Pontianak seperti kemacetan lalu lintas di 30% ruas jalan utama saat jam sibuk/jam masuk kerja/jam pulang kerja, meningkatnya jumlah produksi sampah per kapita 0,7 kg/hari, serta peningkatan keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Munculnya kebijakan *smart city* yang diformulasikan oleh pemerintah kota Pontianak menjawab tantangan dan masalah yang ada di kota Pontianak, mulai tahun 2019 hingga saat ini Pemerintah Kota Pontianak telah mengimplementasikan kebijakan Pontianak *Smart City* melalui Peraturan Walikota Pontianak Nomor 25 Tahun 2019 tentang *Masterplan* Pontianak *Smart City* Tahun 2019–2029. Pada tahun 2022 diperkuat dengan munculnya kebijakan dengan landasan hukum melalui Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 9 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pontianak *Smart City*. Perda tersebut menyatakan tujuan untuk mewujudkan Kota Pontianak yang cerdas dalam memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya secara efektif dan efisien untuk pembangunan dan pengelolaan kota yang berkelanjutan, pelayanan publik yang prima, dan peningkatan sumber daya manusia yang berkualitas dengan didukung implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi. Menurut Lubis (2024) integrasi teknologi informasi untuk tata kelola pemerintahan berkelanjutan, muncul sebagai respons terhadap kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi publik, dan keberlanjutan dalam tata kelola pemerintahan

Salah satu fokus utama kebijakan ini adalah digitalisasi pelayanan publik melalui dimensi *Smart Governance*. Pemerintah Kota Pontianak melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak mengembangkan aplikasi Jendela Pontianak Integrasi (JEPIN) sebagai *single portal* yang mengintegrasikan seluruh layanan dan informasi publik dalam satu platform. Fitur-fitur utama meliputi layanan pemerintahan *online*, *e-Lapor*, informasi harga komoditas pasar, jadwal *event*

kota, integrasi data antar OPD, serta dukungan *Command Center (Pontive Center)* untuk penanganan pengaduan dan respons darurat. Pemerintah bahkan mengalokasikan anggaran dari APBD secara konsisten untuk mendukung program *Smart City* ini. Kebijakan *smart city* sudah dilaksanakan selama 6 tahun namun masih banyak permasalahan saat ini.

Kerentanan kebocoran dan penyalahgunaan data pribadi muncul saat diimplementasikannya *smart city* yang menyebabkan data penduduk tersimpan serta terintegrasi ke dalam sistem digital. Hal ini juga sama disampaikan oleh Khamaludin (2024), bahwa implementasi smart city menghadapi tantangan serius terkait keamanan data dan privasi data. Kerentanan kebocoran dan penyalahgunaan data pribadi muncul karena pengumpulan data dalam jumlah besar melalui sensor, IoT, dan platform terintegrasi, yang meningkatkan risiko peretasan serta penyalahgunaan informasi pribadi warga. Tingginya harapan pada teknologi meningkatkan kemungkinan terjadinya peretasan serta kebocoran data. Selain serangan siber dari pihak luar, kebocoran data juga dapat terjadi disebabkan oknum internal perusahaan yang menyalahgunakan akses data demi kepentingan pribadi, contohnya menjual data ke pihak lain. Akibatnya, penduduk sering menerima pesan spam atau penawaran barang secara berulang-ulang, yang mengindikasikan data individu telah tersebar tanpa izin.

Kesenjangan Akses Digital *(Digital Divide)* akibat buruk lainnya dari digitalisasi yaitu ketidaksetaraan akses teknologi di masyarakat. Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan, alat, atau literasi digital yang memadai. Golongan tertentu, contohnya masyarakat usia lanjut, masyarakat berpenghasilan rendah, atau penduduk di wilayah dengan infrastruktur internet terbatas, berpotensi ketinggalan dalam mengakses pelayanan publik berbasis digital. Kemudian, ancaman keamanan sistem serta infrastruktur digital, *Smart city* sangat mengandalkan sistem terintegrasi, contohnya transportasi cerdas, kamera pengawas, serta pelayanan publik berbasis data. Apabila sistem ini diretas atau mengalami masalah, akibatnya tidak hanya bersifat administratif, namun juga dapat mengancam keamanan serta keselamatan publik. Oleh sebab itu, digitalisasi menuntut investasi besar dalam keamanan siber serta pengelolaan sistem yang profesional.

Dalam kerangka *smart city*, kondisi ini dapat menimbulkan ketidakadilan layanan, sebab pelayanan yang seharusnya mempermudah justru menjadi penghambat bagi golongan tertentu. Alhasil, digitalisasi berisiko mewujudkan eksklusi sosial apabila tidak diseimbangkan dengan kebijakan inklusif serta pendidikan digital.

Kebijakan yang telah berjalan selama 6 tahun terakhir ini memperlihatkan adanya perkembangan, seperti percepatan dalam proses administrasi di Mal Pelayanan Publik serta peningkatan pada transparansi. Akan tetapi, penerapan kebijakan digitalisasi pelayanan publik ini masih menemukan banyak kendala. Terdapat kesenjangan digital antara berbagai kelompok masyarakat, tingkat pemanfaatan aplikasi JEPIN yang masih rendah oleh masyarakat (terutama bagi kelompok usia lanjut dan yang berada di wilayah pinggiran), terbatasnya infrastruktur TIK, dan belum optimalnya integrasi sistem antar perangkat daerah. Evaluasi terkait dampak dari Kebijakan digitalisasi pelayanan publik yang berbasis *Smart City* Pontianak juga akan mengungkap perbaikan efisiensi serta mengamati manfaat dan dampak yang sudah didapatkan sejak kebijakan ini diimplementasikan di berbagai sektor.

Berdasarkan penjelasan tersebut, diperlukan adanya penelitian khusus untuk mengevaluasi dampak kebijakan digitalisasi pelayanan publik berbasis *Smart City* di Kota Pontianak. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang empiris mengenai efektivitas, efisiensi, dan dampak sosial ekonomi dari kebijakan tersebut. Dampak dari kebijakan ini diharapkan mampu menjalankan peran sebagai penyedia informasi yang akurat kepada masyarakat dan mampu mengantisipasi kejadian yang tidak terduga, sehingga kondisi sosial dan ekonomi di Kota Pontianak

menjadi lebih kondusif. Hasil evaluasi diharapkan dapat menjadi bahan rekomendasi bagi Pemerintah Kota Pontianak untuk memperbaiki strategi transformasi digital, meningkatkan akuntabilitas kebijakan, serta mewujudkan pelayanan publik yang betul-betul prima, inklusif, dan berkelanjutan, selaras dengan visi Pontianak *Smart City*.

Dunn (2018) merumuskan enam kriteria utama yang digunakan untuk menilai kinerja sebuah kebijakan publik. Enam kiteria analisis kebijakan publik yang dimaksud sebagai berikut:

1. Efektivitas
   Efektivitas mengukur sejauh mana suatu kebijakan atau program berhasil mencapai sasaran yang telah ditentukan, yaitu menilai apakah hasil *(output)* dan dampak *(outcome)* sesuai dengan target awal. Ini melibatkan evaluasi kebijakan terkait dengan tujuan kebijakan, serta perbandingan antara tujuan kebijakan *smart city* dengan realitas yang telah dicapai. Indikator ini berfokus pada hasil akhir, bukan pada proses atau biaya yang terlibat, dengan membandingkan target yang ditetapkan dengan realisasi yang sebenarnya.
2. Efisiensi
   Efisiensi mengukur perbandingan antara hasil yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan. Hal ini mencakup penilaian apakah tujuan tercapai dengan biaya, waktu, dan tenaga yang minimal. Evaluasi kebijakan digitalisasi pelayanan publik berbasis *smart city* tidak hanya mempertimbangkan keberhasilan dalam mencapai tujuan kebijakan, tetapi juga besarnya pengorbanan atau usaha yang diperlukan untuk mencapainya. Analisis biasanya dilakukan melalui pendekatan *cost-effectiveness* atau *cost-benefit.*
3. Kecukupan *(Adequacy)*
   Kecukupan mengukur sejauh mana hasil kebijakan mampu menyelesaikan masalah yang ada. Ini juga mencakup penilaian apakah pencapaian target atau tujuan tersebut benar-benar menyelesaikan atau mengurangi masalah. Kebijakan publik yang telah efektif dilaksanakan belum tentu berdampak signifikan bagi masyarakat atau memberikan dampak yang cukup besar bagi kelompok sasaran. Fokus dari kecukupan adalah tingkat kebutuhan yang dapat terpenuhi.
4. Kesamaan *(Equity)*
   Kesamaan mengukur keadilan dalam distribusi manfaat dan beban kebijakan. Pertanyaan yang diajukan adalah apakah manfaat dinikmati oleh semua kelompok secara adil, dan apakah ada kelompok yang dirugikan oleh kebijakan *smart city* ini. Aspek-aspek sosial seperti wilayah, gender, dan kelompok ekonomi juga dipertimbangkan.
5. Responsivitas
   Responsivitas mencerminkan tingkat kesesuaian kebijakan dengan kebutuhan, preferensi, dan nilai-nilai masyarakat. Apakah kebijakan tersebut menjawab masalah yang benar-benar dirasakan oleh masyarakat? Apakah masyarakat merasa puas dengan kebijakan tersebut? Responsivitas juga melibatkan partisipasi publik dalam perumusan kebijakan.
6. Ketepatan *(Appropriateness)*
   Ketepatan mengacu pada kesesuaian antara tujuan kebijakan dengan masalah yang dihadapi. Apakah kebijakan tersebut merupakan solusi yang tepat? Apakah asumsi dasarnya benar? Ini melibatkan penilaian apakah kebijakan memiliki nilai strategis dan relevansi jangka panjang. Suatu kebijakan mungkin efektif, tetapi belum tentu tepat sasaran.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan kontekstual mengenai dampak kebijakan digitalisasi pelayanan publik berbasis

Smart City di Kota Pontianak. Teknik Penentuan Informan menggunakan teknik *purposive sampling.* Teknik Pengumpulan data dengan memperoleh Sumber Data primer: wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan kepala Dinas dan staf Diskominfo Kota Pontianak (pengelola JEPIN dan *Pontive Center*) serta Disdukcapil Kota Pontianak (penyelenggara layanan administrasi kependudukan). Data sekunder: dokumen kebijakan berupa Peraturan Walikota Pontianak Nomor 25 Tahun 2019 dan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2022, laporan kinerja instansi, serta regulasi pendukung seperti Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia. Observasi: pengamatan langsung terhadap antarmuka dan fitur platform JEPIN, layanan Info Pangan, mekanisme *e-Lapor*, serta alur kerja Command Center *(Pontive Center).* Menurut Moleong, L. J. (2021).Teknik Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (model Miles dan Huberman), yang kemudian dipetakan ke dalam enam kriteria evaluasi Dunn (2018) sebagai kerangka kategorisasi. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara antar informan (Diskominfo dan Disdukcapil), dokumen kebijakan, dan hasil observasi lapangan, guna meningkatkan kredibilitas temuan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menguraikan secara mendalam temuan evaluasi dampak kebijakan digitalisasi pelayanan publik berbasis *Smart City* di Kota Pontianak berdasarkan enam kriteria Dunn (2018).

1. Efektifitas

Efektivitas mengukur sejauh mana kebijakan berhasil mencapai sasaran yang telah ditentukan, yaitu apakah hasil *(output)* dan dampak *(outcome)* sesuai dengan target awal kebijakan *Smart City* Pontianak, khususnya pada dimensi *Smart Governance*. Berlandaskan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 25 Tahun 2019 yang kemudian dipertegas dengan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2022, Pemerintah Kota Pontianak melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) mengembangkan aplikasi Jendela Pontianak Integrasi atau JEPIN. Aplikasi ini berfungsi sebagai pintu masuk tunggal (single portal) yang menghimpun beragam informasi sekaligus tautan menuju layanan publik. Ditinjau dari perspektif e-government, keberadaan JEPIN menempatkan Kota Pontianak pada fase yang disebut *"integrasi horizontal"*, yakni ketika akses ke layanan berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) disatukan dalam satu portal. Meskipun demikian, sistem ini belum sampai pada tahap ketika data antarsistem dapat saling terhubung secara langsung (real time). Untuk melihat seberapa jauh kebijakan digitalisasi ini berhasil, data LAKIP Diskominfo Kota Pontianak Tahun 2025 menyediakan bukti angka yang cukup kuat. Indikator Kinerja Utama (IKU) Diskominfo yang terpenting adalah Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Perbandingan realisasinya disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Capaian Indeks SPBE Diskominfo Kota Pontianak

No	Indikator	Realisasi 2024	Target 2025	Realisasi 2025	Capaian
1	Indeks SPBE	Baik (3,49)	Sangat Baik (3,55)	Sangat Baik (3,73)	100%
2	% Perangkat Daerah menerapkan SPBE baik	96,88%	93,75%	96,88%	100%

Sumber: LAKIP Diskominfo Kota Pontianak, Tahun 2025.

Indeks SPBE Kota Pontianak naik dari 3,49 (kategori Baik) pada 2024 menjadi 3,73 (Sangat Baik) pada 2025, melampaui target awal sebesar 3,55. Capaian ini menjadi petunjuk kuat bahwa upaya digitalisasi yang dijalankan telah membuahkan hasil yang nyata. Kenaikan tersebut didorong oleh perbaikan pada 11 dari 47 indikator tingkat kematangan, yaitu: (1) Kebijakan Internal Tim Koordinasi SPBE, (2) Arsitektur SPBE, (3) Keterpaduan Rencana dan Anggaran SPBE, (4) Inovasi Proses Bisnis SPBE, (5) Pembangunan Aplikasi SPBE, (6) Layanan Pusat Data, (7) Penggunaan Sistem Penghubung Layanan, (8) Penerapan Manajemen Risiko SPBE, (9) Layanan Akuntabilitas Kinerja Organisasi, (10) Layanan Data Terbuka, dan (11) Layanan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH). Nilai 3,73 tersebut juga jauh melampaui rata-rata nasional yang hanya 3,18 dan merupakan yang tertinggi di seluruh Provinsi Kalimantan Barat. Dengan capaian itu, Pontianak berada pada posisi sebagai "leading city", yakni kota terdepan dalam penerapan SPBE di Kalimantan Barat. Namun, bila dilihat dari sisi perilaku masyarakat, gambarannya berbeda. Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) masih tergolong rendah, yakni sekitar 7,58%. Angka ini memperlihatkan jurang yang lebar antara infrastruktur digital yang telah dibangun dan pemanfaatannya oleh warga sebagai hasil akhir. Penggunaan JEPIN secara keseluruhan pun belum optimal. Kebanyakan orang mengakses layanan ini hanya ketika ada keperluan mendesak, berbeda dengan aplikasi belanja atau hiburan yang memang dirancang untuk dipakai setiap hari. Kesadaran akan keberadaan aplikasi layanan digital ini juga diperkirakan lebih tinggi pada kelompok usia di bawah 40 tahun. Temuan tersebut menegaskan bahwa persoalan digitalisasi layanan publik di Pontianak tidak semata soal teknologi canggih, tetapi juga soal sosial, yaitu kebiasaan dan kepercayaan warga terhadap sistem layanan yang baru. Kesenjangan infrastruktur digital dengan budaya masyarakat masih menjadi fenomena yang terus ada di Indonesia. Berbagai kota menunjukkan bahwa keberhasilan teknis tidak selalu diikuti peningkatan kemampuan oleh masyarakat, khususnya kelompok usia lanjut dan masyarakat wilayah pinggiran (Daimah, 2025; Sandyaputra, 2025). Temuan yang sama juga terjadi di Surabaya menunjukkan bahwa implementasi *Smart City* sudah efektif mempercepat layanan, namun pemanfaatan aplikasi masih rendah di kalangan kelompok rentan (Pengabdian Cendekia, 2025). Sistem pelayanan publik di kota Pontianak telah terintegrasi secara digital, tujuan kebijakan *smart city*, khususnya *smart government*, dapat dicapai, yaitu terwujudnya pemerintahan yang baik dan mampu memberikan layanan publik secara efektif dan efisien.

2. Efisiensi

Efisiensi menilai perbandingan antara hasil yang diperoleh dan sumber daya yang digunakan, baik berupa anggaran, waktu, maupun sumber daya manusia (SDM). Dari sisi anggaran, LAKIP memberikan gambaran penggunaan dana yang cukup efisien. Setelah perubahan, anggaran Diskominfo Tahun 2025 ditetapkan sebesar Rp 12.099.748.302, dengan realisasi keseluruhan Rp 10.989.864.097 atau sekitar 90,83%. Rincian per program disajikan pada tabel berikut.

Tabel. 2. Rekapitulasi Anggaran dan Realisasi Program Diskominfo 2025

No	Program	Anggaran (Rp)	Realisasi (Rp)	%
1	Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah	8.196.797.881	7.375.828.956	89,98
2	Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik	610.105.872	553.614.892	90,74

3	Pengelolaan Aplikasi Informatika	2.837.398.086	2.644.051.449	93,19
4	Penyelenggaraan Statistik Sektoral	371.728.463	364.752.800	98,12
5	Penyelenggaraan Persandian untuk Pengamanan Informasi	83.718.000	51.616.000	61,65
	TOTAL	**12.099.748.302**	**10.989.864.097**	**90,83**

Sumber: LAKIP Diskominfo Kota Pontianak, Tahun 2025

Pemeriksaan efisiensi anggaran memperlihatkan bahwa program utama SPBE, yang berfokus pada pengelolaan aplikasi informatika, mencapai realisasi 93,19%. Program Penyelenggaraan Statistik Sektoral bahkan lebih tinggi lagi, yakni 98,12%, sehingga penyerapan dana untuk program-program penting tersebut tergolong sangat baik. Sebaliknya, Program Persandian untuk Pengamanan Informasi hanya terealisasi 61,65%. Angka ini mengisyaratkan adanya kendala, boleh jadi bersifat administratif atau teknis, dalam pemanfaatan anggaran keamanan informasi. Anggaran keamanan informasi harus menjadi perhatian serius bagi pemerintah karena kepercayaan publik terhadap layanan digital sangat bergantung pada jaminan keamanan data (Rosadi et al., 2021; Khamaludin, 2024). Persoalan ini patut mendapat perhatian karena keamanan informasi menjadi kunci untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital yang berkelanjutan. Di Disdukcapil, digitalisasi memberi dorongan besar pada efisiensi operasional. Kepala Dinas kini dapat membubuhkan tanda tangan elektronik pada 50 hingga 100 dokumen setiap hari, sehingga pengurusan dokumen warga berlangsung lebih cepat dan penghematan waktunya terasa nyata. Meski demikian, efisiensi dari sisi SDM belum begitu dirasakan oleh para pelaksana, sebab petugas masih harus hadir secara fisik untuk memverifikasi keaslian dokumen. Dari sudut pandang masyarakat, layanan digital jelas mengurangi ongkos transportasi, waktu tunggu, dan berbagai biaya tambahan lainnya, walaupun sebagian warga tetap lebih memilih datang langsung. Efisiensi waktu juga dapat dirasakan masyarakat melalui pengurangan biaya transportasi dan waktu tunggu yang cepat semenjak munculnya digitalisasi pelayanan publik (Kaufman, 2014).

3. Kecukupan

Kriteria kecukupan menilai apakah hasil kebijakan cukup memadai untuk menyelesaikan masalah yang melatarbelakanginya. Dalam hal ini, kebijakan digitalisasi pelayanan publik berbasis *Smart City* berhasil menjawab berbagai persoalan di Kota Pontianak, terutama layanan publik yang dahulu kurang tanggap, memakan waktu lama, kerap diwarnai pungutan liar, dan terasa rumit. Di kantor Disdukcapil, sistem antrean daring dan layanan berbasis web terbukti efektif mengurangi antrean fisik yang panjang. Informasi dan data di JEPIN pun diperbarui setiap hari, sementara penanganan pengaduan kini lebih terkoordinasi antar-OPD. Pelaksanaan kebijakan *smart city* ini masih menghadapi sejumlah kendala, yaitu: (1) audit TIK belum dilaksanakan; (2) kekurangan SDM programmer sehingga tidak semua permintaan pembangunan atau pengembangan aplikasi dari OPD dapat dipenuhi; (3) sebagian OPD masih membuat aplikasi sendiri tanpa berkoordinasi dengan Diskominfo; (4) sejumlah aplikasi masih berada di luar Data Center resmi dan tidak menggunakan sub-domain pemerintah; serta (5) Masterplan Pontianak *Smart City* belum diselaraskan dengan RPJMD 2025–2029. Risiko penyalahgunaan data diakui sebagai fenomena yang terjadi di tingkat nasional dan mustahil dihindari sepenuhnya oleh satu daerah saja. Kasus semacam itu memang pernah terjadi pula di Kota Pontianak. Digitalisasi pelayanan publik sudah berhasil menjadi solusi masalah-masalah

pelayanan namun juga masih menimbulkan hambatan integrasi sistem dan sumberdaya manusia yang belum memadai (Maulana et al., 2024; Fitriani, 2022). Upaya pencegahannya menekankan kerangka *People Process Technology* (PPT). *People* (manusia) mencakup kesadaran, pelatihan, dan perilaku orang-orang yang menangani data. *Process* (proses) merujuk pada aturan, prosedur, dan alur kerja yang jelas. Adapun *Technology* (teknologi) meliputi seluruh perangkat dan sistem yang menjaga keamanan data. Diskominfo Kota Pontianak memiliki Bidang Persandian dan Keamanan Informasi, yaitu unit khusus yang menangani seluruh aspek keamanan siber. Unit ini bekerja di bawah payung regulasi yang mengatur bidang tersebut, termasuk Peraturan Wali Kota tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi (SMKI) yang terbit sekitar tahun 2020. Aturan itu mengatur secara rinci penggunaan perangkat, pengamanan pusat data (data center), dan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) untuk akses sistem. Keberadaan regulasi semacam ini memberi rasa aman bagi masyarakat bahwa data mereka terlindungi. Kebijakan ini pun jelas bermanfaat bagi warga Pontianak karena mampu memenuhi kebutuhan mereka, terutama untuk memperoleh pelayanan yang cepat dan tepat serta mengakses informasi publik secara cepat dan akurat. Namun, Tantangan dalam penyalahgunaan data merupakan tantangan nasional atau tantangan bagi pemerintah pusat yang tidak dapat diatasi hanya satu daerah daerah saja (Rosadi et al., 2021; Guntara et al., 2024). Perlunya komitmen dari pemerintah pusat dalam menyelesaikan permasalahan penyalahgunaan data membuat peningkatan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dengan demikian, kebijakan ini pemerintah pusat dan pemerintah daerah bukan hanya menjadi dokumen yang indah saja namun harus sejalan dengan pelaksanaan yang efektif. Kebijakan ini seharusnya bukan hanya menjawab sebagian masalah, khususnya soal kecepatan proses dan transparansi informasi, sehingga digitalisasi dapat dipandang sebagai solusi yang berkelanjutan.

4. Kesamaan

Kesamaan melihat seberapa adil manfaat dan beban suatu kebijakan didistribusikan kepada kelompok masyarakat yang berbeda karakteristiknya, misalnya menurut usia, tempat tinggal, kemampuan ekonomi, atau kondisi disabilitas. Secara umum, pemanfaatan JEPIN dan layanan digital lainnya masih tergolong rendah, terutama di kalangan lansia dan warga yang tinggal di pinggiran kota. Masyarakat berusia di atas 40 tahun umumnya kurang akrab dengan gawai dan lebih memilih layanan tatap muka. Faktor usia, pendidikan, dan pendapatan menjadi pengaruh yang besar terhadap layanan digital publik di Indonesia (Sandyaputra, 2025; Wijaya Laksmi et al., 2024). Untuk mengatasinya, Disdukcapil menerapkan strategi jemput bola bagi lansia, penyandang disabilitas, orang sakit, dan warga dengan gangguan jiwa, sehingga mereka tetap dapat mengakses layanan tanpa harus melalui jalur digital. Kelompok lansia dan warga pinggiran belum sepenuhnya memanfaatkan layanan digitalisasi pelayanan publik hal ini membuat bahwa pelaksanaan kebijakan *smart city* di Indonesia mengalami kesenjangan digital jika tidak diimbangi kebijakan inklusif (Daimah, 2025; Aditya et al., 2023). Langkah ini mencerminkan prinsip bahwa kebijakan publik perlu menyediakan pilihan jalur agar semua lapisan masyarakat memperoleh pelayanan yang setara. Diskominfo turut melakukan sosialisasi melalui berbagai media sosial *(Facebook, Instagram, dan YouTube)* serta menggelar kegiatan SIKAP (Sosialisasi Informasi Kebijakan dan Akses Publik) di berbagai acara umum, dengan menggandeng OPD lain untuk memperluas jangkauan edukasi. Diskominfo dan Disdukcapil Kota Pontianak telah berupaya sungguh-sungguh agar kelompok sasaran, yakni penerima manfaat, memperoleh layanan yang setara tanpa membeda-bedakan golongan masyarakat. Meski begitu, akses internet di beberapa titik di Kota Pontianak masih belum memadai. Masyarakat golongan ekonomi bawah pun masih kesulitan memperoleh akses internet yang murah, apalagi yang gratis

dari pemerintah. Kesenjangan digital ini masih terasa dan jelas menuntut upaya maksimal serta perbaikan dari para pelaksana kebijakan.

5. Resposivitas

Responsivitas mencerminkan seberapa sesuai kebijakan dengan kebutuhan, keinginan, dan nilai-nilai masyarakat, termasuk seberapa besar partisipasi warga dalam merancang dan menilai kebijakan. Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Diskominfo memberikan bukti langsung mengenai responsivitas pelayanan. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari empat periode terakhir disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Diskominfo Kota Pontianak 2025–2026

Periode	Jumlah Responden	Nilai IKM	Kategori	Unsur Tertinggi	Unsur Terendah
Semester I 2025	41	94,62	Sangat Baik	Biaya/Tarif (3,88)	Sarana & Prasarana (3,71)
Semester II 2025	109	97,838	Sangat Baik	Biaya/Tarif & Kompetensi (3,945)	Waktu Penyelesaian (3,881)
Triwulan I 2026	64	96,784	Sangat Baik	Persyaratan & Biaya (3,938)	Sarana & Prasarana (3,797)
Triwulan II 2026	30	96,750	Sangat Baik	Biaya/Tarif (3,966)	Sarana & Prasarana (3,80)

Sumber: Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Diskominfo kota Pontianak 2025-2026

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan arah yang sangat baik. Nilainya selalu berada pada kategori Sangat Baik, yaitu di atas 94, dan mencapai puncak pada semester kedua 2025 dengan angka 97,838. Kinerja pelayanan publik Diskominfo membaik sejak 2023 dan terjaga pada taraf yang tinggi. Unsur yang paling sering menempati peringkat teratas adalah Biaya/Tarif serta Kemampuan dan Perilaku Petugas Pelaksana, yang menunjukkan bahwa layanan yang gratis dan sikap aparatur yang baik telah sesuai dengan harapan masyarakat. Sebaliknya, unsur yang kerap berada di peringkat terbawah adalah Sarana dan Prasarana, Waktu Penyelesaian, serta Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Artinya, meskipun IKM secara keseluruhan sangat memuaskan, masih ada persoalan pada infrastruktur fisik dan integrasi sistem yang perlu dibenahi. Warga dapat menyampaikan keluhan melalui e-Lapor, Pontive Center, maupun kanal pengaduan di aplikasi JEPIN. Diskominfo juga aktif menghimpun masukan warga melalui survei daring dan fitur saran yang tersedia di aplikasi, sementara Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan secara rutin. Nilai IKM yang tinggi menunjukkan bahwa layanan dan perilaku pelaksana kebijakan telah memenuhi keinginan masyarakat hal ini juga sejalan dengan temuan di berbagai kota *smart city* Indonesia (Polyando, 2022; Sitorus & Wahyudi, 2021). Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat tersebut, kriteria responsivitas dapat dikategorikan baik. Namun, keterlibatan masyarakat dalam tahap perencanaan kebijakan penting *Smart City* masih kurang, seperti forum diskusi publik yang melibatkan warga secara langsung dalam menentukan arah kebijakan. Keterbatasan masyarakat dalam perencanaan kebijakan masih menjadi kelemahan umum di Indonesia (Maulana et al., 2024).

6. Ketepatan

Penilaian ketepatan melihat apakah solusi yang dipilih, yaitu JEPIN sebagai portal tunggal dan digitalisasi layanan publik secara umum, cocok dengan permasalahan dan kondisi sosial warga Pontianak. Penilaian ini juga menguji apakah asumsi dasar Masterplan Smart City masih relevan dengan situasi saat ini. JEPIN sebagai portal tunggal dinilai tepat sebagai solusi navigasi informasi, sebab masyarakat tidak lagi bingung mencari alamat atau saluran layanan yang tersebar di berbagai situs OPD. Perlu dicatat pula bahwa JEPIN memang sengaja tidak dirancang untuk mengambil alih seluruh layanan OPD. Konsep penyatuan yang dipakai adalah integrasi data dan kemudahan akses *(access facilitation)*, bukan sentralisasi penuh seluruh formulir layanan *(full service centralization),* karena setiap OPD tetap memiliki kewenangan serta tugas pokok dan fungsinya sendiri sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Pilihan rancangan arsitektur ini sejalan dengan prinsip perlindungan data kependudukan dan semangat Satu Data Indonesia sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019, yang menekankan keterpaduan data antarinstansi tanpa menghilangkan kewenangan sektoral instansi pemilik data. Masterplan *Smart City* Pontianak 2019–2029 masih sebagian relevan dengan kondisi sekarang, tetapi perlu disesuaikan dengan sejumlah situasi yang berkembang di kota ini, seperti rendahnya pemahaman digital pada kelompok masyarakat rentan dan keterbatasan dana akibat kebijakan efisiensi pemerintah pusat. Sebagai rencana jangka panjang, masterplan seharusnya ditinjau dan disesuaikan secara berkala, bukan sekadar dokumen tertulis yang dijalankan selama lima tahun tanpa evaluasi. Evaluasi kebijakan yang telah dijadwalkan nantinya akan menjadi dasar untuk menentukan perlu tidaknya perubahan pada Peraturan Daerah. Hal ini juga sama disampaikan oleh Mahayani bahwa Masterplan jangka panjang perlu ditinjau atau dievaluasi secara berkala sehingga tetap relevan ditengah dinamika literasi digital dan keterbatasan anggaran (Mahayani, 2024; Deloitte, 2025).

Dampak jangka pendek dari kebijakan digitalisasi pelayanan publik berbasis *Smart City* di Kota Pontianak dapat diidentifikasi yaitu Kemudahan akses informasi dan layanan melalui keberadaan single portal JEPIN, Percepatan proses Pelayanan Publik di Kota Pontianak dan Disdukcapil dan Pengurangan biaya dan waktu bagi warga yang berhasil menggunakan jalur digital. Dampak jangka Panjang dari kebijakan digitalisasi pelayanan publik berbasis *smart city* di kota Pontianak, dari sisi pemerintahan yaitu transformasi kelembagaan dan tata Kelola khususnya pada bidang pelayanan publik, Budaya kerja birokrasi yang lebih cepat, efisien, dan berorientasi hasil, sementara dari sisi masyarakat yaitu Meningkatnya kesadaran literasi digital. Transformasi budaya kerja birokrasi dan peningkatan literasi digital masyarakat merupakan outcome atau dampak jangka panjang yang diharapkan dari kebijakan *smart governance* yang berkelanjutan (Giffinger et al., 2007; Nam & Pardo, 2011). Hasil evaluasi dampak kebijakan digitalisasi pelayanan publik sudah berhasil dirasakan oleh pelaksana maupun penerima manfaat dan secara khusus sudah berdampak di kota Pontianak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil evaluasi dampak kebijakan digitalisasi pelayanan publik sudah berhasil dirasakan oleh pelaksana maupun penerima manfaat dan secara khusus sudah berdampak di kota Pontianak. Dampak jangka pendek dari kebijakan digitalisasi pelayanan publik berbasis *Smart City* di Kota Pontianak dapat diidentifikasi yaitu Kemudahan akses informasi dan layanan melalui keberadaan single portal JEPIN, Percepatan proses Pelayanan Publik di Kota Pontianak dan Disdukcapil dan Pengurangan biaya dan waktu bagi warga yang berhasil menggunakan jalur digital. Dampak jangka Panjang dari kebijakan digitalisasi pelayanan publik berbasis *smart city* di kota Pontianak, dari sisi pemerintahan yaitu transformasi kelembagaan dan tata Kelola khususnya pada bidang pelayanan publik, Budaya kerja birokrasi yang lebih cepat, efisien, dan berorientasi hasil,

sementara dari sisi masyarakat yaitu Meningkatnya kesadaran literasi digital. Saran kepada penerintah yaitu Komitmen Investasi Berkelanjutan dan Perbaikan Penyerapan Anggaran Persandian. Pemerintah daerah kota pontianak perlu memastikan pagu anggaran keamanan informasi pada program keamanan siber. Diskominfo perlu memprioritaskan optimalisasi infrastruktur fisik pelayanan dan percepatan integrasi aplikasi dan Koordinasi yang baik dengan OPD di Kota Pontianak. Pemerintah seharusnya melalukan evaluasi kebijakan smart city secara berkala.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim peneliti mengucapkan terima kasih kepada Politeknik Negeri Pontianak khususnya Jurusan Administrasi Bisnis yang telah mendanai penelitian ini melalui program pendanaan penelitian terapan tahun anggaran 2026. Ucapan terima kasih juga diberikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Beserta tim peneliti yang telah bersedia bekerja sama dalam melancarkan proses penyelesaian penelitian ini sampai akhir.

DAFTAR PUSTAKA

Aditya, T., Ningrum, S., Nurasa, H., & Irawati, I. (2023). Community needs for the digital divide on the smart city policy. *Heliyon, 9*(8), e18932. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18932

Barunea, P. P., Anastasya, M. P., Dalwiyanis R, N., & Wahyuni, O. S. (2023). Evaluasi Jakarta Kini (Jaki) Dalam Mewujudkan Jakarta Smart City (Kajian Pemanfaatan Layanan JakWifi). *Journal of Social Contemplativa*, *1*(1). https://doi.org/10.61183/jsc.v1i1.12

Daimah, D. (2025). Smart cities and socioeconomic inequality: A critical perspective on smart city practices in Indonesia. *Injurity: Journal of Interdisciplinary Studies, 4*(2). https://doi.org/10.58631/injurity.v4i2.1420

Deloitte. (2025). *Advancing the potential of Indonesia smart city report*. Deloitte Indonesia.

Dunn, W. N. (2018). *Public policy analysis: An integrated approach (6th ed.). Routledge.*

Fitriani, F. (2022). Digital divide and smart city implementation challenges in Indonesia. *Journal of Public Administration*.

Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., Kalasek, R., Pichler-Milanović, N., & Meijers, E. *(2007). Smart cities: Ranking of European medium-sized cities. Centre of Regional Science, Vienna University of Technology.*

Guntara, F. W., Pawestri, D., & Dwithia, Z. F. *(2024). Pelindungan data pribadi terkait pelanggaran privasi data pengguna smart home berbasis Internet of Things di Indonesia. Universitas Brawijaya.*

Ilyasi, A. (2025). Governansi Digital: Transformasi Digital dalam Administrasi Publik. Widina Media Utama

Irsad, M., Chandra, R., Djumiarti, T., & Afrizal, T. (2024). Evaluasi Aplikasi Depok Single Window dalam Penerapan Konsep Smart City di Kota Depok. *Journal of Public Policy and Management Review*, *13*(4).

Kaufman, R. (2014). *Up your service: How to take your service from ordinary to extraordinary*. Ron Kaufman Pte Ltd.

Khamaludin, K. (2024). Tantangan keamanan dan privasi data dalam implementasi smart city. *Jurnal Tata Kelola Digital*.

Khamaludin, K., Angellia, F., Mandowen, S. A., Windyasari, V. S., Priyatno, A. M., Manurung, H. E., Yuniansyah, Amalia, A., Febrianto, R. W., & Judijanto, L. (2024). SMART CITY: Teori dan Penerapan. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Laksmi, P. W., Dinakrisma, A. A., Abdiel, T., Susanto, A. P., Pujitresnani, A., Lukmana, A. A. I., & Yusuf, P. A. (2024). Digital divide: Knowledge, attitudes and practices toward mobile phone and apps use among Indonesian older adults. *Gerontechnology, 23*(1). https://doi.org/10.4017/gt.2024.23.1.845.03

Lubis, S., Mustanir, A., Nonci, N., dkk. (2024). *Smart Governance:* Integrasi Teknologi Informasi untuk Tata Kelola Pemerintahan Berkelanjutan. Penerbit Eureka Media Aksara

Mahayani, N. M. H. (2024). Evaluasi implementasi smart city di Indonesia: Tantangan teknologi dan keberlanjutan. *Governance: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan, 10*(4).

Maulana, R. Y., Marjamat, U., Subekti, D., & Moh. (2024). Smart governance challenges in Indonesian local government. *TH Bled eConference Proceedings*. https://doi.org/10.18690/um.fov.4.2024.3

Moleong, L. J. (2021). Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.

Nam, T., & Pardo, T. A. (2011). Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions. *Proceedings of the 12th Annual International Digital Government Research Conference*, 282–291.

Nurjaman, R. (2025) Analisis kebijakan publik. Tahta Media Group.

Pengabdian Cendekia. (2025). Evaluasi implementasi smart city di Kota Surabaya menggunakan kriteria Dunn. *Jurnal Pengabdian Cendekia*.

Perwitasari, D. R., Zana, I. S., Indarto, K., Bato, B. E., & Lestari, L. A. (2025). EVALUASI KEBIJAKAN PENGELOLAAN SAMPAH BERBASIS DIGITAL DI INDONESIA. *Journal of Correctional Issues*, *8*(2). https://doi.org/10.52472/jci.v8i2.604.

Polyando, P. (2022). Smart governance and public engagement in Indonesian cities. *Journal of Governance Innovation*.

Pramudya, L., & Indra ER, N. (2025). Evaluasi Implementasi Komponen Smart City di Bali : Literature Review. *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro*, *24*(1). https://doi.org/10.24843/mite.205.v24i01.p02

Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 9 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pontianak Smart City. Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2022 Nomor 9.

Peraturan Walikota Pontianak Nomor 25 Tahun 2019 tentang Masterplan Pontianak Smart City Tahun 2019–2029.

Rahmawati, A., Septian, E., & Sugiyanto. (2024). Evaluasi Layanan Aplikasi Taprose Temanku Smart City di Kabupaten Tuban. *JIAN - Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, *8*(2). https://doi.org/10.56071/jian.v8i2.883.

Rosadi, S. D., Suhardi, & Kristyan, S. A. (2021). Data privacy law in the application of smart city in Indonesia. *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues, 24*(4S).

Sandyaputra, F. A. (2025). *Kesenjangan digital dalam digitalisasi layanan publik: Studi kasus penggunaan website SIPAKDE di Kecamatan Depok Sleman* [Tesis, Universitas Gadjah Mada].

Sitorus, & Wahyudi. (2021). Smart governance initiatives and citizen satisfaction in Indonesia. *Journal of Public Administration*.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kualitatif dan R&D.Bandung:Alfabeta. In *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D.Bandung:Alfabeta.*

Wati, R., & Sartika, I. (2024). Memahami proses, implementasi dan evaluasi kebijakan publik. Widina Media Utama.

Yulius, Y. (2025). Smart City Pontianak: *Analysis of the implementation and impact of Smart City policies on public service*. *KnE Social Sciences*, 438–443.