

Inovasi Pemerintah Kabupaten Jember Dalam Mewujudkan E-Government Melalui Aplikasi Jember Kota Pintar (J-Kopi)

Akbar Maulana¹

Universitas Muhammadiyah Jember, Indonesia

Received: 25 Maret 2025

Revised: 16 April 2025

Accepted: 20 Juni 2025

Abstrak

Inovasi pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dari sebelumnya kini sedang dikembangkan. Banyak inovasi-inovasi yang muncul untuk mewujudkan good governance dengan menggunakan media digital atau yang kini sering disebut dengan e-government. Di Kabupaten Jember dalam upaya mewujudkan hal ini mereka meluncurkan sebuah aplikasi yang di tujukan agar mempercepat penyebaran informasi pemerintah, mempermudah pelayanan kepada publik, dan juga meminimalisir biaya. Jember Kota Pintar (J-KOPI) adalah aplikasi yang dirancang oleh pemerintah Kabupaten Jember yang diharapkan mampu menjadikan Jember dalam genggamannya. Dengan adanya inovasi ini juga diharapkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Banyak fitur yang ada dalam satu aplikasi ini. aplikasi ini merupakan salah satu bentuk inovasi Pemerintah Kabupaten Jember dalam menerapkan e-government.

Kata Kunci : Inovasi Pemerintah; E-Government; Kualitas Pelayanan Publik

Email

coresponding author:

akbar.maulana@unmuhjember.ac.id

Abstract

Government innovations to provide better public services than ever are now being developed. Many innovations have emerged to realize good governance using digital media or what is now often called e-government. In Jember Regency, in an effort to realize this, they launched an application aimed at accelerating the dissemination of government information, facilitating services to the public, and also minimizing costs. Jember Smart City (J-KOPI) is an application designed by the Jember Regency government that is expected to be able to make Jember in the palm of your hand. With this innovation, it is also hoped that the quality of public services will be better. Many features are present in this one application. This application is a form of innovation by the Jember Regency Government in implementing e-government.

Keywords: Government Innovations; E-Government; Quality of Public Services

PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, penerapan e-government menjadi sangat penting sebagai upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. (Diskominfo Kabupaten Bandung, 2017) menyebutkan bahwa e-government adalah penerapan teknologi informasi untuk mempermudah dan mempercepat proses layanan publik. Teknologi ini memungkinkan pemerintah untuk menyampaikan informasi secara lebih efisien dan transparan kepada masyarakat, sekaligus mengurangi biaya operasional. Penerapan e-government di berbagai daerah di Indonesia menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik, salah satunya melalui aplikasi digital.

Inovasi dalam sektor pemerintahan tidak hanya terbatas pada penggunaan teknologi semata, tetapi juga mencakup cara-cara baru dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. (Fa'izah, 2021) menyatakan bahwa inovasi adalah penerapan ide baru yang bertujuan untuk menciptakan solusi yang lebih baik, yang dapat diterapkan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan publik. Di Jember, Pemerintah Kabupaten Jember merespons tantangan ini dengan meluncurkan aplikasi J-KOPI (Jember Kota Pintar), yang dirancang untuk mempercepat penyebaran informasi dan mempermudah akses layanan bagi masyarakat.

Konsep inovasi ini juga sejalan dengan pendapat (Fahmi, 2022) yang mengungkapkan bahwa inovasi dalam pelayanan publik memiliki dampak positif dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Hal ini tercermin dalam peluncuran aplikasi J-KOPI, yang bertujuan untuk mempermudah interaksi antara pemerintah dan masyarakat, sekaligus mempercepat proses administrasi publik.

Penerapan e-government di Jember melalui J-KOPI mengadopsi prinsip-prinsip yang juga dijelaskan oleh (Fauzi, L. M., Ajizah, S. N., Kurnia, D., & Yulianti, 2017) yang menyatakan bahwa efektivitas e-government dapat tercapai apabila terdapat integrasi antara berbagai layanan pemerintahan. Dalam hal ini, aplikasi J-KOPI mengintegrasikan berbagai fitur yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan publik secara langsung, seperti JYANMAS, JDER, JNEWS, dan JEVENT, yang semuanya dirancang untuk memfasilitasi pelayanan publik secara digital.

Kualitas pelayanan publik juga menjadi fokus utama dalam pengembangan e-government. (Kurniawan, 2016) menekankan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan indikator keberhasilan dalam penerapan inovasi oleh pemerintah daerah. Dalam konteks ini, aplikasi J-KOPI berperan penting dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik di Jember dengan menyediakan akses langsung kepada masyarakat untuk berbagai kebutuhan administratif dan informasi.

Dalam upaya memajukan smart city, Pemerintah Kabupaten Jember menghadapi berbagai tantangan dalam pengembangan dan penerapan teknologi. (Maulana, A., & Haerah, 2021) menyebutkan bahwa pengembangan smart city memerlukan strategi yang matang dan tantangan yang tidak sedikit, terutama dalam integrasi teknologi dengan sistem pemerintahan daerah. Aplikasi J-KOPI merupakan salah satu bentuk inovasi smart city yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Jember dengan memanfaatkan teknologi secara maksimal.

Selain itu, (Noveriyanto, B., Nisa, L. C., Bahtiar, A. S., Sahri, S., 2018) mengungkapkan pentingnya komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dalam penerapan e-government. Aplikasi J-KOPI membantu memfasilitasi komunikasi tersebut dengan menyediakan fitur seperti LAPOR!, yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan secara langsung kepada pemerintah.

Inovasi digitalisasi dalam pelayanan publik juga tercermin dalam pandangan (Sukoco, S. A., & Maulana, 2022) yang menyatakan bahwa digitalisasi dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik dan meningkatkan efisiensi operasional. Dengan adanya aplikasi J-KOPI, masyarakat di Jember semakin mudah mengakses berbagai layanan publik yang sebelumnya memerlukan proses manual yang panjang.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (W, A. candra, & Maulana, 2023) pengelolaan sumber daya manusia dalam layanan administrasi juga berperan penting dalam keberhasilan penerapan inovasi dalam pemerintah. Aplikasi J-KOPI diharapkan dapat meningkatkan kinerja sumber daya manusia di pemerintah daerah, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada pelayanan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian teknologi dan inovasi digital memiliki peran besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memfasilitasi hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metodologi penulisan yang digunakan dalam artikel ini adalah kualitatif dengan telaah pustaka yang diambil secara selektif dari literatur-literatur seperti jurnal ilmiah, buku, artikel dan lainnya yang berkaitan dengan artikel ini. Sumber data yang diperoleh berasal dari hasil *internet searching*. Serta melihat langsung subjek penelitian untuk dibahas. Adapun waktu dan tempat penelitian ini adalah sejak bulan September 2024 sampai dengan November 2024, dengan tempat penelitian yaitu di kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Jember.

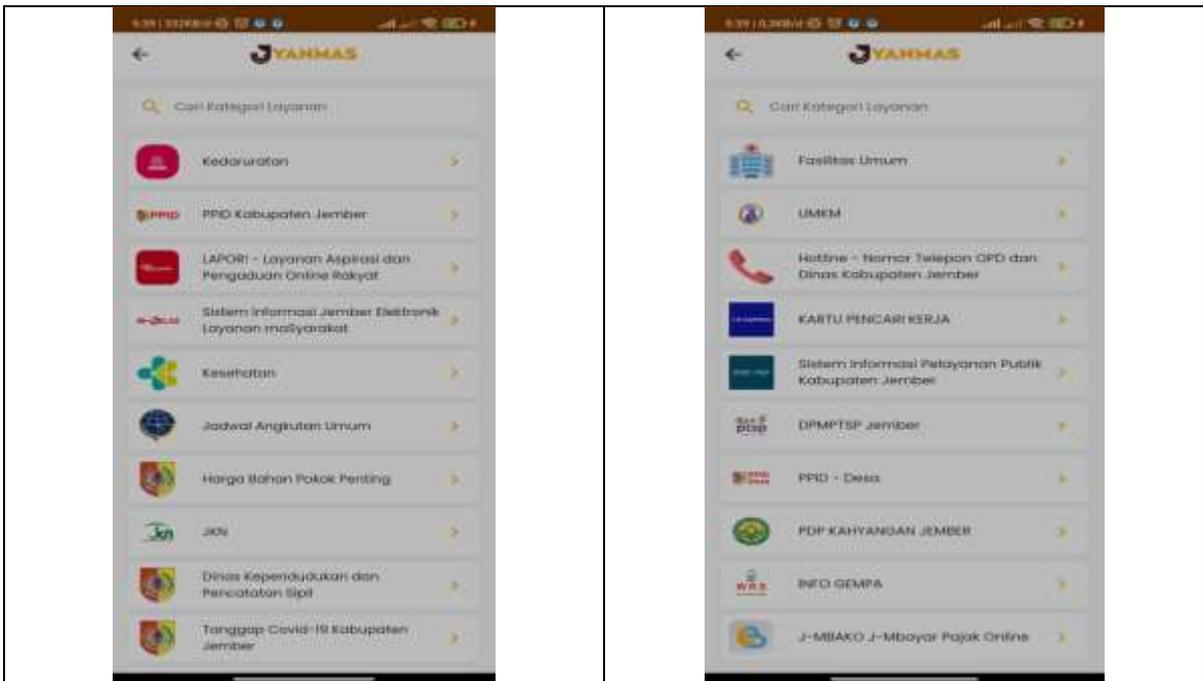
HASIL PEMBAHASAN

Di era digital seperti saat ini ada pula pelayanan tambahan yang menunjang kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan sistem digital yang mana sekarang sangatlah gencar-gencarnya. Seperti halnya yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Jember yang meluncurkan inovasi sebagai bentuk penyebaran informasi terbaru kepada masyarakat secara online. Pemerintah kabupaten jember melaunching aplikasi yang bernama J-KOPI, J-KOPI terintergrasi keseluruhan Organisasi Perangkat Daerah yang ada di Kabupaten Jember untuk mempermudah pelayanan masyarakat baik urusan administrasi maupun urusan informasi.

Adapun fitur yang dimuat dalam aplikasi J-KOPI Untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada publik sangatlah banyak, fitur tersebut meliputi :

1. JYANMAS (Jember Layanan Masyarakat)

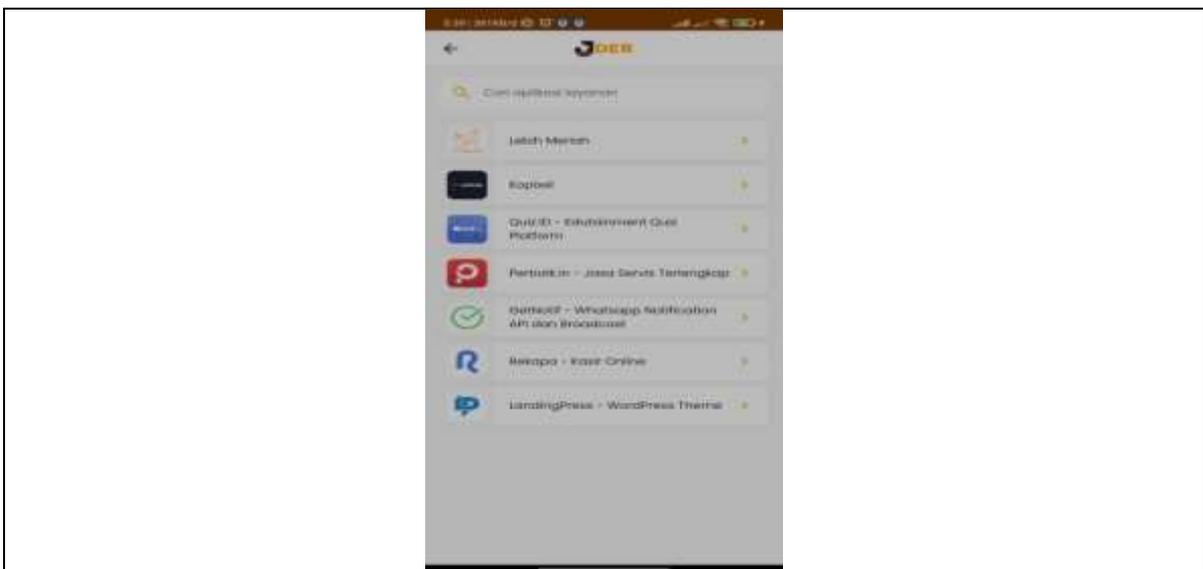
Jyanmas adalah sebuah fitur yang bersifat aplikatif untuk mengintergrasikan layanan di masing-masing OPD yang ada di Kabupaten Jember



Gambar 1
 Tampilan menu JYanmas pada android.

2. JDER (Jember Digital Interpreneur)

Jder merupakan sebuah fitur yang adsa di dalam J-KOPI sebagai media atau sarana untuk menginformasikan kepada masyarakat tentang produk digital yang dibuat oleh masyarakat Jember.



Gambar 2
 Tampilan menu JDer pada android.

3. JNEWS (Jember News)

Jnews merupakan sebuah fitur yang ada pada aplikasi J-KOPI yang didalamnya berisikan informasi yang disajikan dalam bentuk berita-berita umum seputar Kabupaten Jember.

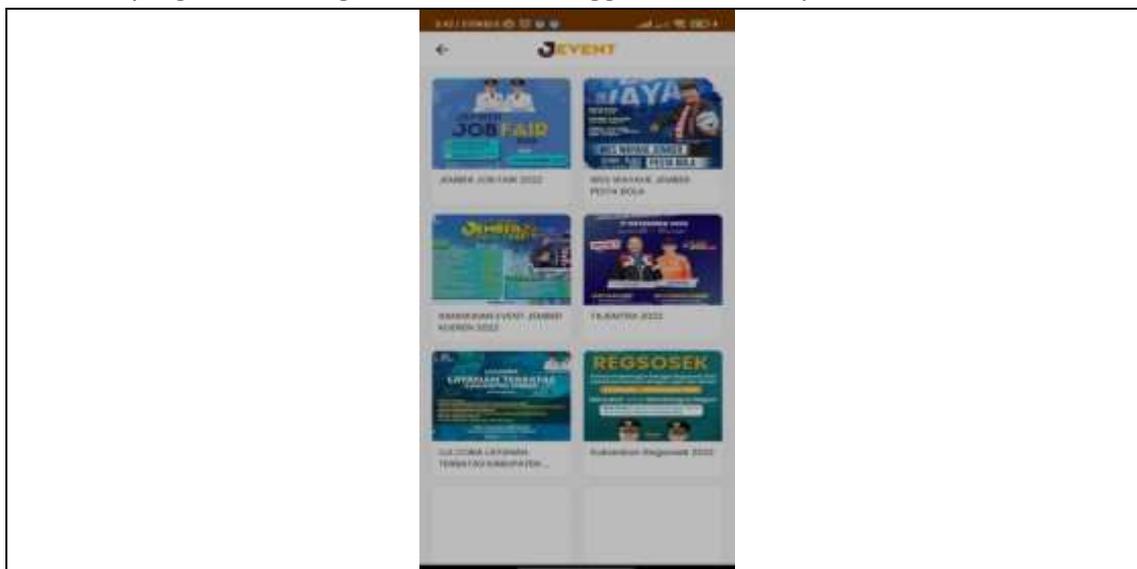


Gambar 3

Tampilan menu JNews pada android.

4. JEVENT (Jember Event).

Jevent merupakan sebuah fitur yang ada pada aplikasi J-KOPI yang berisikan informasi terkait event-event yang akan, sedang, atau telah diselenggarakan di Kabupaten Jember.



Gambar 4

Tampilan menu JEvent pada android.

Fitur-fitur yang ada pada aplikasi J-KOPI diharapkan dapat mempermudah dan memaksimalkan pelayanan publik yang ada di Kabupaten Jember. Pada aplikasi J_KOPI ini juga

dilengkapi dengan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS), jadi di aplikasi J-KOPI ini masyarakat dapat langsung menyampaikan aspirasi dan pengaduan online rakyat. LAPOR telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Tujuan adanya LAPOR adalah agar penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik, penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penjelasan di atas terkait tentang fitur Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang ada dalam aplikasi J-KOPI yang diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Jember adalah sebuah sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, atau masalah yang mereka hadapi terkait dengan layanan pemerintah secara langsung melalui berbagai saluran komunikasi. Fungsi dan tujuan LAPOR! dalam Aplikasi J-KOPI berfungsi sebagai saluran bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau aspirasi terkait pelayanan publik yang diterima. Dengan adanya fitur ini, masyarakat di Kabupaten Jember dapat lebih mudah mengakses pemerintah dan memberikan umpan balik secara online, mengurangi kebutuhan untuk bertatap muka atau mengunjungi kantor pemerintahan untuk menyampaikan keluhan. Fitur ini sangat penting dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan dan pelayanan publik.

Kanal pengaduan yang tersedia juga dapat diakses melalui beberapa saluran pengaduan, yang memudahkan masyarakat untuk mengirimkan keluhan atau aspirasi mereka. Beberapa saluran yang dapat digunakan antara lain:

1. **Website:** www.lapor.go.id, yang dapat diakses oleh masyarakat melalui internet.
2. **SMS:** Nomor pengaduan SMS (1708), yang dapat digunakan oleh pelanggan Telkomsel, Indosat, dan Three.
3. **Twitter:** Akun Twitter resmi @lapor1708, yang memungkinkan masyarakat untuk mengirimkan pesan singkat terkait pengaduan mereka.
4. **Aplikasi Mobile (Android dan iOS):** LAPOR! juga dapat diakses melalui aplikasi mobile, sehingga masyarakat dapat mengirimkan pengaduan kapan saja dan di mana saja menggunakan perangkat ponsel mereka.

Keberadaan LAPOR! dalam konteks hukum telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015, yang menjadikannya sebagai bagian dari Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Hal ini menunjukkan bahwa LAPOR! bukan hanya inisiatif lokal, melainkan merupakan bagian dari sistem nasional yang dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di seluruh Indonesia.

Tujuan LAPOR! untuk Pemerintah: Tujuan utama dari LAPOR! adalah untuk memberikan penyelenggara pemerintah akses yang lebih mudah dan terkoordinasi dalam mengelola pengaduan masyarakat. Dengan sistem ini, pengaduan dapat dikelola secara **sedehana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik**. Selain itu, LAPOR! memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam proses perbaikan kualitas pelayanan publik. Hal ini penting karena masyarakat yang memiliki akses mudah untuk mengajukan keluhan dapat merasa lebih dihargai, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

Dampak terhadap kualitas pelayanan publik diharapkan dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara yang lebih efisien dan efektif. Pengaduan yang diterima dapat diproses dengan lebih cepat dan akurat, sehingga masalah yang ada dapat diselesaikan lebih tepat waktu dan sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan begitu, kualitas pelayanan publik secara keseluruhan dapat terjaga dan bahkan meningkat.

SIMPULAN

Dengan adanya fitur LAPOR! pada aplikasi J-KOPI, Pemerintah Kabupaten Jember telah mengimplementasikan sebuah sistem yang memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. LAPOR! memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan mereka secara langsung kepada pemerintah. Selain itu, LAPOR! juga membantu pemerintah dalam mengelola pengaduan secara lebih efisien, yang berdampak langsung pada perbaikan kualitas pelayanan publik dan penguatan hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Sistem ini sejalan dengan prinsip good governance, yang mengutamakan keterbukaan, partisipasi, dan efisiensi dalam administrasi pemerintahan.

DAFTAR REFERENSI

- Diskominfo Kabupaten Bandung. (2017). *Advantages & Disadvantages of E-Government.- Government*.
- Fa'izah, A. Z. (2021). Definition of Innovation According to Experts, Know the Characteristics and Benefits. *Merdeka.Com*. <https://www.merdeka.com/trending/pengertian-inovasi-menurut-para-ahli-ketahui-ciri-ciri-beserta-manfaatnya-kln.html>
- Fahmi, I. A. (2022). *4 Definitions of Innovation According to Experts and 3 Examples'. Pinhome Blog*.
- Fauzi, L. M., Ajizah, S. N., Kurnia, D., & Yulianti, S. (2017). Effectiveness of E-Government through Banserv in Bandung City. *Journal Caraka Prabu*, 1((2)), 34–51.
- Kurniawan, R. C. (2016). Local Government Public Service Quality Innovation. *Fiat Justicia Journal of Law Faculty of Law, University of Lampung*, 10(3), 569–568. <https://doi.org/https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Maulana, A., & Haerah, K. (2021). Smart City Development Innovation Strategy and Challenges for the Government of Jember Regency. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 717 012008. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/717/1/012008>
- Noveriyanto, B., Nisa, L. C., Bahtiar, A. S., Sahri, S., & I. (2018). E-GOVERNMENT AS A COMMUNICATION SERVICE OF SURABAYA CITY GOVERNMENT (Study of the Maturity

- of e-government as a Communication Service of Government to Government, Government to Citizen, Government to Business). *Profetik: Journal Communication*, 11(1), 37–53. <https://doi.org/https://doi.org/10.14421/pjk.v11i1.1371>
- Sukoco, S. A., & Maulana, A. (2022). Digitalization of Marketing Through Social Media Platforms. *Nusantara Journal of Community Service*, 3((2.1)), 1179–1184. <https://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/view/531>
- W, A. candra, & Maulana, A. (2023). Performance of Human Resources Apparatus through Administrative Services in Kemiri Village, Panti Subdistrict, Jember Regency. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1((1)), 10–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.47134/par.v1i1.1938>