



Implementasi Kebijakan Smart City Studi Kasus: Penggunaan Aplikasi Jaki Untuk Pelayanan Publik Di Jakarta

Aprizal¹, Ahmad Murodi², Eko Prasetyo³

^{1,2,3}program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

Received: 10 Januari 2024
Revised: 17 Januari 2024
Accepted: 25 Januari 2024

Abstrak

Smart City merupakan salah satu strategi pembangunan dan manajemen kota yang masih baru. Konsep ini muncul dan berkembang seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi. *Smart city* adalah konsep kota cerdas yang dirancang guna membantu berbagai kegiatan masyarakat serta memberikan kemudahan mengakses informasi kepada masyarakat. Konsep ini menekankan pada tiga konsep, pertama, sebuah konsep yang diterapkan oleh sistem pemerintahan daerah dalam mengelola masyarakat perkotaan, kedua mensyaratkan pengelolaan daerah terhadap segala sumber daya dengan efektif dan efisien dan ketiga *smart city* diharapkan mampu menjalankan fungsi penyedia informasi secara tepat kepada masyarakat dan mampu mengantisipasi kejadian yang tak terduga. Fokus penelitian ini berada di Jakarta. Mengingat bahwa konsep *Smart City* ini masih terus berkembang dalam proses pembangunan dan pengelolaan kota di Jakarta maka perlu dilakukan penelitian. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan melakukan wawancara dan studi literatur. Hasil implementasi kebijakan *Smart City* di Provinsi DKI Jakarta telah dilaksanakan dengan baik. Meskipun banyak kendala seperti belum tersusunya dokumen perencanaan dengan baik serta kepedulian dari masyarakat membuat kebijakan *Smart City* di Provinsi DKI Jakarta menjadi terhambat. Namun yang menjadi pendukung keberhasilan implementasi kebijakan *Smart City* di Provinsi DKI Jakarta adalah faktor kepemimpinan dari Gubernur yang mengawasi secara langsung pelaksanaan kebijakan. Implementasi, Kebijakan, *Smart City*

Keywords:

(*) Corresponding Author: 1701010097@students.unis.ac.id, amurodi@unis.ac.id, ekoprasetyo@unis.ac.id

How to Cite: Aprizal, A., Murodi, A., & Prasetyo, E. (2024). Implementasi Kebijakan *Smart City* Studi Kasus: Penggunaan Aplikasi Jaki Untuk Pelayanan Publik di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(7), 232-244. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11060118>

PENDAHULUAN

Konsep *smart city* telah diimplementasikan berbagai kota di dunia seperti Amsterdam, Barcelona, London, dan Boston. Kota-kota tersebut telah berhasil dalam mengimplementasikan konsep *smart city* yang disesuaikan dengan permasalahan dan kebutuhan kota itu sendiri. Konsep *smart city* selanjutnya juga diimplementasikan di Indonesia yang diinisiasi oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika yang mencanangkan gerakan 100 kota cerdas. Konsep *Smart city* akan tercapai jika dapat dipahami dan didukung pada level tertinggi pemerintah kota dan mempunyai kontribusi terhadap kebutuhan masyarakat sehari-hari. *Smart City* atau kota pintar merupakan sebuah konsep yang mengusung teknologi digitalisasi dalam menciptakan lingkungan perkotaan yang nyaman dan efisien (Hasibuan &

Sulaiman, 2019, Simatupang 2015).

Menurut Caragliu, A., dkk dalam Schaffers (2010:3) Kourtit & Nijkamp (2012) *Smart City* merupakan hasil dari pengembangan pengetahuan yang intensif dan strategi kreatif dalam peningkatan kualitas social ekonomi, ekologi, daya kompetitif kota”. Kemunculan *Smart City* merupakan hasil dari gabungan modal sumberdaya manusia (contohnya angkatan kerja terdidik), modal infrastruktur (contohnya fasilitas komunikasi yang berteknologi tinggi), modal sosial (contohnya jaringan komunitas yang terbuka) dan modal entrepreneurial (contohnya aktifitas bisnis kreatif). Pemerintahan yang kuat dan dapat dipercaya disertai dengan orang-orang yang kreatif dan berpikiran terbuka akan meningkatkan produktifitas lokal dan mempercepat pertumbuhan ekonomi suatu kota. Dalam hal ini sebuah konsep *Smart City* diterapkan dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan yang ada. Sebagaimana kebijakan berupa proyek atau program dalam pembangunan tata kelola kota dapat dijalankan dengan persetujuan dari Pemerintah yang bersangkutan. *Smart city* merupakan sebuah proyek untuk menyoroti upaya pemerintah daerah untuk menggunakan teknologi baru yang menghubungkan terobosan dalam penggunaan analitik data besar dengan masukan masyarakat untuk membentuk kembali hubungan antara pemerintah dan warga (Goldsmith 2014)..

Menurut (Giffinger, 2007) *smart city* merupakan sebuah kota yang menatap jauh kedepan dengan manajemen yang baik dengan fokus pada ekonomi, manusia, pemerintahan, pergerakan dan lingkungan yang diajalankan dengan kecerdasan. Oleh karena itu sebuah kota melakukan pengelolaan secara cerdas dengan menerapkan enam dimensi *smart city* diantaranya *smart economy*, *smart people*, *smart governance*, *smart mobility*, *smart environment* dan *smart living* (Djunaedi et al, 2018).

Smart city saat ini memang sedang menjadi trend di Indonesia. Bukan sekedar sebagai gengsi, melainkan sebuah langkah dalam memajukan kota di suatu negara dengan basis teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Secara harafiah *smart city* diartikan sebagai sebuah kota cerdas dengan konsep yang dirancang sedemikian rupa untuk kepentingan masyarakat, terutama dalam memberikan pelayanan publik dan pengelolaan sumber daya agar lebih efisien dan efektif. Dinamika dan permasalahan sebuah kota tentu berbeda antara kota satu dan lainnya, begitu pula dengan potensinya. Hal ini membuat strategi dari *smart city* dalam pengembangan konsepnya juga akan berbeda di setiap daerah.

Banyak kota di beberapa negara dunia yang telah berlomba-lomba mengimplementasikan strategi *smart city* dalam memberikan pelayanan publik bagi warganya. Begitupun dengan pemerintah provinsi DKI Jakarta yang tidak mau ketinggalan dengan kota-kota di negara lainnya dalam mengimplementasikan strategi *smart city* dalam memberikan pelayanan publik bagi warganya. Memasuki era digitalisasi, pemerintah provinsi DKI Jakarta telah siap dengan serangkaian kebijakan yang terintegrasi secara digital. Jakarta memiliki tantangan berat yakni bersaing dengan kota-kota besar di negara lain untuk memperbaiki pelayanan publik. Apalagi Provinsi DKI Jakarta sebagai ibukota negara selalu dijadikan barometer bagi kota-kota lain yang ada di Indonesia.

Berdasarkan peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta nomor 280 tahun 2014 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Jakarta *Smart City* bahwa dalam rangka pengelolaan Kota Jakarta dengan mengembangkan

dan mensinergikan seluruh potensi dan sumber daya secara terintegritas dengan memanfaatkan teknologi informasi guna mewujudkan kota Jakarta sebagai kota modern yang tertata rapih serta konsisten dengan rencana tata ruang wilayah, membangun budaya masyarakat perkotaan yang toleran sekaligus memiliki kesadaran dalam memelihara kota dan membangun pemerintahan yang bersih dan transparan serta berorientasi pada pelayanan publik (Provinsi *et al.*, 2015).

Jakarta *smart city* memiliki 8 indikator yaitu *smart governance* (pemerintahan yang transparan, informatif dan responsif), *smart economy* (menumbuhkan produktivitas dengan kewirausahaan dan semangat inovasi), *smart people* (peningkatan kualitas SDM dan fasilitas hidup layak), *smart mobility* (penyediaan system transportasi dan infrastruktur), *smart environment* (manajemen sumber daya alam yang ramah lingkungan), dan *smart living* (mewujudkan kota sehat dan layak huni) (Endang Puji Astutik & Gunartin, 2019).

Jakarta *Smart City* adalah penerapan konsep kota cerdas dengan pemanfaatan teknologi dan komunikasi untuk mewujudkan pelayanan masyarakat lebih baik, dengan itu pelayanan untuk masyarakat dapat lebih dekat dirasakan masyarakat, bahkan berada dalam genggamannya mereka. Selain itu, masyarakat juga dapat dengan mudah berpartisipasi langsung menyampaikan kritik dan masukan atas kinerja pemerintah dalam rangka menerapkan konsep *good government*, memanfaatkan data dan aplikasi berbasis internet melalui salah satu aplikasi yang mendukung berjalannya konsep *smart city* di DKI Jakarta ialah aplikasi JAKI.

Aplikasi JAKI, Jakarta Kini, dikelola oleh Unit Pengelola Jakarta *Smart City* dan dirilis September 2019 untuk menciptakan pembaruan sistem layanan publik dengan mengimplementasikan teknologi informasi. Aplikasi JAKI memiliki berbagai fitur yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi seputar DKI Jakarta, fitur tersebut diantaranya JakWarta, Pusat informasi resmi dan terkini dari pemprov DKI Jakarta untuk mendapatkan seputar Jakarta melalui fitur JakWarta. Misalnya, untuk kebutuhan informasi kasus covid-19. JAKI Bersama dinas Kesehatan DKI Jakarta secara berkala merilis update ringkas perkembangan data kasus Covid-19 setiap hari. JakRespons, berfungsi untuk daftar permasalahan yang sedang ditangani oleh Pemprov DKI Jakarta. JakPangan, berfungsi untuk mengetahui informasi harga pangan terkini di seluruh Pasar Raya di Jakarta. JakPantau, berfungsi untuk mengetahui lokasi titik banjir dan tinggi muka air di berbagai aliran sungai di Jakarta. JakSiaga, berfungsi untuk akses berbagai nomor penting dan darurat di Jakarta. JakWifi, berfungsi untuk temukan titik akses WIFI gratis dari Pemprov DKI Jakarta. JakPenda, berfungsi untuk kalkulator pajak kendaraan bermotor dan pajak bumi bangunan.

JakSurvei, berfungsi untuk survei menilai kinerja dan layanan yang diberikan oleh Pemprov DKI Jakarta. JAKISPU, berfungsi untuk mengetahui informasi indeks standar pencemaran udara (ISPU) di Jakarta dan LaporVideo, berfungsi untuk melaporkan permasalahan melalui rekaman video. Selama masa pandemi covid-19 ini, aplikasi JAKI juga memiliki fitur jejak yang memberikan informasi seputar perkembangan covid-19 seperti data harian kasus covid-19, zonasi area terdampak covid-19, dan uji resiko mandiri gejala covid-19.

Aplikasi JAKI mempunyai rating 3,7 dari skala 1 sampai 5 di platform *Google Play Store*. Aplikasi ini punya rating dan ulasan yang cukup baik akan tetapi tidak sedikit yang memberikan ulasan buruk pada aplikasi ini. Oleh karena

itu aplikasi JAKI perlu dilakukan evaluasi. Evaluasi penting dilakukan untuk mengetahui kesesuaian kualitas aplikasi dengan harapan dan kebutuhan pengguna untuk mencapai tujuan aplikasi tersebut. Terdapat beberapa kendala yang sering dikeluhkan oleh pengguna yaitu mulai dari kesulitan untuk registrasi dan melakukan login, mendaftar vaksinasi covid-19, dan integrasi sistem yang buruk. Berdasarkan pengamatan penulis tentang pemaparan masalah yang dikeluhkan oleh pengguna aplikasi JAKI (*Google Play Store*, 2023).

Permasalahan lainya terkait pelayanan publik ternyata dengan adanya layanan melalui aplikasi JAKI tidak merubah pelayanan publik yang diterima menjadi lebih cepat. Masih sering kali masyarakat mengeluh karena lambatnya proses tindak lanjut laporan. Seperti yang dikeluhkan oleh beberapa pelapor di kolom komentar instagram @jsclab, twitter, dan di ulasan aplikasi JAKI pada platform *Google Play Store*. Berikut ulasan masyarakat terhadap aplikasi JAKI: “Erie Satrya, Tolong ditingkatkan untuk akurasi GPS nya, masa saya 2 kali lapor tapi pointer GPS nya jadi di jalan lainpadahal GPS saya aktif. Bikin terjadi kesalah pahaman kalo begini ceritanya lama-kelamaan . sama satu lagi tolong tambahkan fitur buat menghapus atau mengedit laporan ketika salah input” (*Google Play Store*, 2020).

Jadi intinya ada beberapa masyarakat yang banyak mengalami masalah dalam penggunaan fitur aplikasi JAKI. Gimana seperti kutipan salah satu masyarakat DKI Jakarta yang merakan secara langsung dari aplikasi JAKI. Selain itu ada salah satu kutipan masayrakat pada tahun 2022 mengenai aplikasi JAKI. Berikut kutipannya: “Muhammad Rafli Syafei, untuk fitur lapor sekarang lumayan, tapi ketika kita melapor bukannya menyelesaikan masalah tapi justru menambah masalah baru. Untuk respon adminnya sih cepat tapi untuk tindakannya teramat lama, mohon untuk diperbaiki bagian-bagian yang ada di aplikasi JAKI”(Google Play Store, 2022).

Badan Pusat Statistik (BPS) memproyeksikan, jumlah penduduk DKI Jakarta mencapai 10,64 juta jiwa pada 2022. Berdasarkan data penduduk masyarakat kota DKI Jakarta mencapai 10,64 juta jiwa pada 2022, maka dapat dibandingkan dengan masyarakat yang telah mengunduh aplikasi JAKI sampai saat ini sebanyak 1.000.000+ pengguna atau 6,75% pengguna dari 10,64 juta penduduk DKI Jaarta (*Google Play Store*, 2023). Berdasarkan penjelasan, berikut tampilan gambar aplikasi JAKI:



Gambar 1.4 Tampilan Aplikasi JAKI
Sumber: *Google Play Store* (2023)

Aplikasi JAKI terbilang sudah cukup baik sebagai media dalam pemberian informasi. Namun masih ditemukan faktor faktor yang harus di optimalkan agar penggunaannya bisa menjadi lebih sempurna. Seperti aplikasi yang *Close App* secara tiba tiba ataupun *error system* yang sangat mengganggu dan membuat ketidaknyamanan. Serta masih ada keluhan pengguna aplikasi JAKI tentang hambatan dalam penggunaan JAKI (Ellisa,2023) berpendapat tentang aplikasi JAKI saat ini "*gunanya aplikasi ini untuk mempermudah, namun faktanya setiap melakukan verifikasi NIK aja susahnya bukan main, beda dengan aplikasi lainya dengan mudah ketika verifikasi NIK*". Selanjutnya keluhan dari pengguna aplikasi JAKI lainnya (Ardi,2023) "*aplikasinya saat mau di gunakan keseringan eror jadinya alternatif yang saya ambil adalah jalur offline atau secara langsung*" dimana tujuan adanya Aplikasi JAKI yaitu mempermudah dalam pelayanan publik namun faktanya tidak dirasakan pengguna Aplikasi JAKI maka menyebabkan sedikitnya masyarakat DKI Jakarta menggunakan Aplikasi JAKI (Pengguna Aplikasi JAKI,2023).

Fokus penelitian ini tentang kebijakan *smart city* di Kota Jakarta karena menurut peneliti Jakarta merupakan salah satu Ibu kota Negara dengan tingkat kepadatan penduduk yang cukup tinggi . Tak hanya itu, Jakarta merupakan kota metropolitan dengan banyaknya pusat perkantoran. Mengingat adanya hal ini membuat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta harus melakukan pengelolaan daerahnya dengan baik. tentunya menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi kota Jakarta dengan menawarkan konsep JSC melalui aplikasi JAKI sehingga peran pemerintah sangat dibutuhkan untuk mendapatkan tujuan awal dari dibuatnya aplikasi tersebut (Peneliti,2023).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sehubungan dengan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "*Implementasi Kebijakan Smart City Di Jakarta Studi Kasus: Penggunaan Aplikasi Jaki Untuk Pelayanan Publik*"

METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2011:9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara *triangulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada *generalisasi*.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dalam penelitiannya. Adapun alasan peneliti memilih metode kualitatif adalah, karena masalah penelitian berdasarkan dari asumsi peneliti tentang masalah dan fenomena yang terjadi pada lokasi penelitian. Maka dari itu memerlukan data yang cocok dan melakukan observasi secara mendalam serta terjun langsung ke lapangan untuk melakukan eksplorasi terhadap objek penelitian. Dengan memfokuskan pada Implementasi

Kebijakan Jakarta *Smart City* Melalui Pengelola Jakarta *Smart City* dan Penggunaan Aplikasi Jaki di Kota Jakarta.

Penelitian ini difokuskan pada untuk menjelaskan atau mendeskripsikan Implementasi Kebijakan Jakarta *Smart City* Melalui Penggunaan Aplikasi JAKI di Kota Jakarta. Serta untuk mendapatak informasi mengenai penggunaan aplikasi JAKI sebagai penerapan Jakarta *Smart City* di Kota Jakarta.

Penentuan informan dalam penelitian ini dengan menggunakan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2011:85) *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Agar memperoleh informasi yang dibutuhkan, terdapat beberapa kriteria yang menjadi tolak ukur peneliti dalam memilih informan antara lain:

1. Pihak Internal (Divisi Aplikasi JAKI)
2. Pihak Eksternal (Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Jakarta, dan Masyarakat pengguna Aplikasi JAKI)
3. Bersedia menjadi informan
4. Mampu memberikan informasi yang jelas dan benar

Penelitian menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu wawancara (*Interview*), studi pustaka, observasi dan dokumentasi diperoleh dari lapangan yang berkaitan dengan langsung tema penelitian yakni tentang Implementasi Kebijakan Jakarta *Smart City* Melalui Penggunaan Aplikasi JAKI di Kota Jakarta untuk Pelayanan Publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kebijakan Pelayan Online Melalui Aplikasi JAKI

Aplikasi Jakarta Kini, merupakan *Super-app* Jakarta yang mennyediakan layanan satu pintu untuk membantu keseharian warga. Dengan adanya JAKI masyarakat bisa menikmati fitur layanan dan informasi hingga melapor kondisi fasilitas umum serta layanan publik di Jakarta (jakarta.go.id:2023). Pemerintah berperan sebagai fasilitator dalam proses penyediaan pelayanan kepada masyarakat guna menjamin berjalannya proses yang sesuai dengan aturan sebenarnya. Berkaca dari hal tersebut, pemerintah baru bisa dikatakan sukses sebagai penyedia layanan kepada masyarakat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan dan nantinya akan berimplikasi pada tingkat kepercayaan masyarakat atau *people trust* kepada pemerintah.

Selain untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, Nanda:2023 berpendapat bahwa melalui teknologi informasi dan komunikasi juga bisa mengembangkan dalam kegiatan pemerintahan, interaksi dengan masyarakat, serta mengedepankan akuntabilitas serta keterbukaan dalam penyelenggara pelayanan publik. Salah satu usaha pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada publik untuk memperbaiki kepercayaan masyarakat adalah dengan memberi pelayanan berupa peyajian informasi secara transparan. Penyampaian infomasi kepada publik secara transparan tercantum dalam Undang- undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Namun masih ditemukan kekurangan yang menjadi faktor penghambat didalam dimensi. Faktor penghambat yang didapatkan antara lain aplikasi belum terintegrasi dengan semua organisasi perangkat daerah, terjadinya error system dalam aplikasi, dan aplikasi sering *close app*. Usaha peningkatan atas pelayanan

publik terus dicoba, Oleh karena itu adapun upaya yang dapat diberikan yaitu pengoptimalan aplikasi, menambahkan fitur dalam aplikasi, dan menambah kecepatan dalam pelayanan publik.

2. Kebijakan *Smart City*

Pada kenyataannya Jakarta *Smart City* merupakan program perencanaan dibawah Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik yang diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 280 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Jakarta *Smart City*. Program *Smart City* di Provinsi DKI Jakarta dibentuk sebagai perencanaan Jakarta sebagai kota pintar yang harus efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi semua sektor publik. Proses untuk menjadi *Smart City* merupakan perjalanan yang unik disetiap kota manapun, hal tersebut karna tergantung pada tingkat maturitas dan tantangan spesifik masing-masing kota tersebut.

Salah satu inovasi dalam pelayanan publik melalui Jakarta *Smart City* ini adalah adanya sistem pelayanan yang terintegrasi melalui *smartphone* sehingga dapat memudahkan masyarakat. Pelayanan publik yang mendukung penggunaan *smartphone* yaitu berbasis aplikasi sangat mendorong upaya penyelenggaraan pelayanan publik sendiri. Jakarta *Smart City* menciptakan salah satu inovasi dalam mendukung konsep kota cerdas Provinsi DKI Jakarta yaitu melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI). Jakarta Kini (JAKI) diluncurkan pada tanggal 27 September 2019 sebagai *city-super app* dan *one stop service* bagi warga DKI Jakarta dengan mengintegrasikan seluruh layanan dari pemerintah provinsi DKI Jakarta, masyarakat hingga komunitas (Media Indonesia, 2018). Dalam aplikasi Jakarta Kini (JAKI) memiliki menu-menu pelayanan dan pengaduan yang dikelola serta dikembangkan oleh Badan Layanan Umum Daerah Jakarta *Smart City* yang berada di bawah Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta.

3. Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Aplikasi JAKI

Kebijakan perlu dirancang sebaik mungkin mulai dari kemampuan biaya, sumber daya manusia hingga kemampuan untuk menjalin hubungan dengan pihak lain. Menurut teori Van Meter dan Van Horn ada 6 yang mempengaruhi implementasi kebijakan yaitu:

1. Standar dan sasaran kebijakan dalam implementasi kebijakan sebagai awal untuk menentukan target capaian agar mampu mengukur kemampuan capaian untuk dapat merealisasikan kebijakan yang telah diputuskan. Jakarta *Smart City* mengenai penentuan sasaran target dalam implementasi aplikasi JAKI untuk inovasi pelayanan publik sudah tergolong tidak memiliki permasalahan yang cukup krusial dan juga menyesuaikan target yang memang merupakan warga DKI Jakarta dan warga luar Jakarta yang berkegiatan di wilayah DKI Jakarta. Hanya saja, Jakarta *Smart City* perlu melakukan pemetaan ulang terhadap kebutuhan warga DKI Jakarta sesuai dengan target awal aplikasi yang berada di setiap SKPD melalui proses optimalisasi pelayanan informasi seperti harga pangan, cuaca, kadar udara di Jakarta hingga vaksinasi di aplikasi JAKI. Dalam konteks inovasi pelayanan publik, melalui standard kebijakan yang diusahakan untuk mencakup sasaran kebijakan dari aplikasi JAKI, dapat disimpulkan bahwa meskipun terjadi kendala dalam pemetaan target dari aplikasi JAKI dengan penggabungan berbagai aplikasi di setiap SKPD, proses optimalisasi pelayanan informasi

cuaca, harga pangan, pelaporan masalah hingga aplikasi yang diintegrasikan menjadi hal yang baru dari aplikasi JAKI sebagai sebuah produk dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Unit Pengelola Jakarta . Selain itu, standard kebijakan dari aplikasi JAKI ini sudah diatur di dalam Rencana Pembangunan Jangka Daerah (RPJMD) 2017-2021 dan Rencana Pembangunan Daerah (RPD) DKI Jakarta 2023-2026 sebagai produk integrasi layanan di setiap SKPD di DKI Jakarta yang berfokus pada perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik berdasarkan pada inovasi transformasi pelayanan publik melalui perkembangan teknologi (*e-government*).

2. Sumber daya merupakan indikator kedua setelah standar dan target dari kebijakan ditentukan. Perumus kebijakan selain menentukan standar dan target, harus menentukan serta mengumpulkan sumber daya yang dibutuhkan. Seperti sumber daya manusia yang dimana suatu program dari kebijakan diperlukan pelaksana program yang didalamnya berisi orang-orang yang memiliki kompetensi yang dibutuhkan. Selain sumber daya manusia, ada sumber daya non-manusia untuk melengkapi dan mendukung pelaksanaan program dan orang-orang di dalamnya seperti biaya operasional dan inventaris pendukung. Jakarta *Smart City* secara umum sudah memiliki sarana dan prasarana yang memadai. Menurut pihak Jakarta *Smart City*, terkait infrastruktur teknologi sejauh ini tidak ada hambatan, jika ada hanya ketika server sedang down saja. (Penjelasan mengenai sumber daya manusia dan non manusia di Jakarta *Smart City* secara umum sudah memiliki sarana dan pra sarana yang memadai. Selain itu, secara infrastruktur teknologi sejauh ini tidak memiliki hambatan berarti, hanya ketika mengalami bug, error di dalam server dan sejenisnya. Namun, melalui tenaga ahli dibagian sistem dan analisa data, hal demikian selalu dilakukan update untuk memperbaiki bug error di dalam server aplikasi JAKI. Dalam konteks prinsip *good governance* dan inovasi pelayanan publik, dari dimensi sumber daya manusia dan sumber daya non manusia, Jakarta *Smart City* dalam mengelola pelayanan publik melalui aplikasi JAKI memanfaatkan sumber daya secara efisien dan efektif. Melalui pelatihan, evaluasi, seleksi kualifikasi untuk tenaga ahli dan juga anggaran yang memadai bagi operasional pelayanan di aplikasi JAKI, responsifitas tenaga ahli untuk warga Jakarta dapat berjalan dengan cukup baik. Meskipun demikian, transparansi secara rinci dalam anggaran untuk Jakarta *Smart City* yang tidak dapat peneliti temukan memberikan kesimpulan ada nya kurang transparansi dalam urusan anggaran untuk keperluan pengelolaan pelayanan melalui aplikasi JAKI, seperti anggaran kerja sama, sosialisasi hingga perawatan infrastruktur di dalam Jakarta *Smart City*.
3. Hubungan antar organisasi sebagai indikator ketiga menentukan dukungan untuk kebijakan yang telah dibuat dari pihak eksternal seperti sektor swasta dan masyarakat yang di dalamnya terdapat LSM dan NGO. Hubungan ini bukan hanya saja bersifat dukungan untuk menerima suatu kebijakan tapi bisa dengan kolaborasi. Hubungan antara Jakarta *Smart City* melalui aplikasi JAKI untuk memberikan sosialisasi kepada warga masih dirasa kurang sampai untuk bisa diimplementasikan oleh warga terutama mengingat tidak

semua warga memahami penggunaan aplikasi tersebut. Di sisi lain, melalui aplikasi JAKI, warga diberikan kesempatan untuk berkontribusi dengan melaporkan permasalahan-permasalahan di DKI Jakarta. Hal ini tentunya dapat disimpulkan sudah sesuai dengan prinsip partisipatif dan kontributif. Selain itu, hubungan dengan pihak swasta masih terhalang oleh rumitnya birokrasi. Hal ini menimbulkan lamanya realisasi program kerja sama untuk mencapai kesepakatan yang dimana Jakarta *Smart City* sebagai bagian dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta harus mengikuti peraturan dari instansi teratas untuk menetapkan kerja sama. Sedangkan pihak swasta lebih memilih untuk mengikuti alur yang instan sehingga realisasi kerjasama dari program yang mereka tawarkan berhasil dilakukan. Kerjasama Jakarta *Smart City* dengan internal Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam konteks hubungan antar organisasi dapat disimpulkan memiliki keberlangsungan yang lama melihat pelayanan SKPD di DKI Jakarta sudah diintegrasikan melalui aplikasi JAKI. Sehingga pengawasan oleh Jakarta *Smart City* kepada setiap SKPD cukup ketat melalui sistem Cepat Respons Masyarakat (CRM) mengenai pengaduan dan pelayanan administratif. Dalam sisi inovasi pelayanan publik, menciptakan hubungan antar organisasi antara Jakarta *Smart City* sebagai pengelola aplikasi JAKI dengan pihak swasta dan masyarakat selaku pengguna aplikasi JAKI termasuk hal yang menjadi tujuan hadirnya JAKI oleh Jakarta *Smart City* untuk mengembangkan pelayanan publik DKI Jakarta yang lebih kolaboratif. Kerjasama menjadi poin yang diusahakan Jakarta *Smart City* dengan pihak swasta yang mengembangkan aplikasi JAKI dengan fitur-fiturnya dan proses sosialisasi oleh Jakarta *Smart City* tentang pemanfaatan aplikasi JAKI untuk membangun ciri khas aplikasi JAKI sendiri yang menekankan peran pemangku kepentingan lain dengan berinteraksi satu sama lain dalam urusan pelayanan publik.

4. Karakter agen pelaksana mampu mempengaruhi pelaksanaan dari kebijakan. Hal yang mempengaruhi adalah bagaimana pola birokrasi yang ada dan norma-norma yang melekat pada perumus kebijakan serta pelaksana program. Dalam konteks prinsip pelayanan prima, efektifitas pemangku kebijakan dari sisi Jakarta *Smart City* dalam membenahi masalah pelayanan mulai dari pelaporan dan vaksinasi terlalu “kaku” yang disebabkan birokrasi yang memiliki situasi sama. Seperti penanganan vaksinasi dengan Dinas Kesehatan yang masih banyak keluhan dan belum tersampainya secara baik kepada masyarakat mengenai permasalahan vaksinasi dan pelaporan. Selain itu, dari sisi inovasi pelayanan publik, permasalahan karakter agen pelaksana dalam merespon permasalahan yang dimana dalam usaha menciptakan aplikasi JAKI sebagai wadah integrasi dan interaksi antara pemerintah, swasta dan masyarakat masih tergolong belum menyiapkan proses atau alur yang matang dalam memberikan manfaat pelayanan publik seperti vaksinasi, sehingga ketika ada keluhan terkait vaksinasi hanya pihak Jakarta *Smart City* yang dianggap bertanggung jawab. Meskipun demikian, pihak pelaksana Jakarta *Smart City* dalam menghadapi permasalahan internal seperti keterlambatan tindak lanjut, pimpinan akan memberikan sanksi kepada tenaga ahli bersangkutan.

5. Kondisi sosial, politik, dan ekonomi juga mampu mempengaruhi suatu implementasi kebijakan. Kondisi yang dimaksud sebelumnya mampu mempengaruhi disposisi implementor seperti respon terhadap kebijakan yang akan mempengaruhi keinginan seorang implementor dalam menjalankan kebijakan dan juga intensitas disposisi implementor seperti preferensi nilai yang diyakini oleh implementor. Pada indikator sosial-politik mereka dalam mewujudkan pelayanan yang prima melalui aplikasi JAKI adalah persoalan isu kebijakan privasi. Munculnya suatu inovasi teknologi seperti aplikasi JAKI tidak terlepas dari ada nya isu-isu privasi mengenai keamanan data pengguna aplikasi JAKI itu sendiri. Dalam kebijakan privasi dijelaskan melalui beberapa dimensi privasi antara lain: a) Privasi Informasi yang menentukan bagaimana dan sejauh apa sebuah informasi yang berhubungan dengan individu maupun organisasi. Hal ini berisi mengenai data pribadi hingga data-data keuangan suatu instansi (Westin, 1967), b) Aksesibilitas yang menentukan sejauh apa seseorang secara fisik mengakses orang lain melalui media-media tertentu yang sekaligus mengakses pada akal, persepsi hingga pengamatan (DeCew, 1997, hal 76-77). Media tersebut seperti kamera, jaringan internet hingga aplikasi. Selanjutnya dalam penjelasan pihak Jakarta *Smart City*, akibat dari isu kebijakan privasi sebenarnya merupakan cara untuk menghindari penyalahgunaan data pengguna aplikasi JAKI. Namun, bila ada permasalahan yang menyangkut dengan pelaporan ataupun permintaan pelayanan yang tidak terlalu jelas, pihak Jakarta *Smart City* sebagai pengelola JAKI harus meminta akses pada verifikasi warga yang melapor. Hal ini cukup rumit berdasarkan pernyataan pihak Jakarta *Smart City* dikarenakan izin membuka siapa pelapor nya harus berdasarkan izin yang ketat dari Kepala UP Jakarta *Smart City*. Dapat disimpulkan bahwa dalam ukuran partisipasi warga hanya sebatas berada di sistem aplikasi JAKI. Dalam lingkup dukungan teknologi, sebelumnya dari indikator sumber daya sudah dijelaskan oleh pihak Jakarta *Smart City* bahwa melalui sumber daya non manusia seperti anggaran dan infrastruktur sangat cukup memadai.
6. Sikap Pelayanan publik, mampu mempengaruhi pelaksanaan suatu kebijakan hal yang mempengaruhi adalah sebuah sikap pelayanan diharuskan untuk merespon masyarakat dengan cara yang khusus terhadap lingkungan. Karena sebuah sikap merupakan suatu kecenderungan untuk mendekat atau menghindar, positif atau negatif terhadap berbagai keadaan sosial. Hal ini dibuktikan dengan keinginan dan kemampuan Jakarta *Smart City* melalui aplikasi JAKI setiap kali nya menindaklanjuti laporan, memberikan informasi berkala mengenai cuaca dan harga pangan hingga mengintegrasikan seluruh layanan di setiap SKPD DKI Jakarta ke dalam aplikasi JAKI. Faktor kurang nya pemahaman masyarakat sebagai indikator sosialekonomi dalam menggunakan smartphone juga menjadi masalah bagi Jakarta *Smart City* sebagai pengelola aplikasi JAKI. Kurangnya pemahaman menggunakan smartphone akhirnya berimbas kepada kurang nya pengetahuan warga untuk menggunakan aplikasi JAKI untuk informasi dan pelayanan di wilayah DKI Jakarta. Meskipun proses sosialisasi sudah berjalan namun banyak nya fitur yang ada di aplikasi JAKI memang memerlukan waktu yang tidak sebentar untuk membuat warga paham. Hal ini membuat optimalisasi pelayanan publik

melalui JAKI menjadi kurang baik oleh warga yang membutuhkan pelayanan dan informasi terkait dengan kebutuhan warga seperti cuaca hingga harga pangan.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti implementasi kebijakan *Smart City* di Jakarta studi Pengguna Aplikasi JAKI untuk Pelayan Publik sejalan dengan tujuan penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi *Smart City* di Provinsi DKI Jakarta dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Jakarta *Smart City* yang merupakan program prioritas dan terobosan dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
2. Tahap pelaksanaan implementasi kebijakan *Smart City* di Jakarta dengan menilai dari kegiatan-kegiatan menentukan jadwal, melakukan pemantauan, mengadakan rapat untuk menjamin kelancaran program telah dilakukan semua stakeholder dengan baik. Peran dari Diskominfotik yang sentral dalam bidang pengawasan dan pengelolaan program JSC ini menjadi laporan yang baik untuk keberlanjutannya. Serta peran dari Gubernur dan jajaran Pemerintah DKI Jakarta yang terjun langsung untuk mengawasi program *Smart City* menjadikan penilaian program ini lebih akurat.
3. Faktor pendukung Implementasi *Smart City* di Provinsi DKI Jakarta dan Faktor Penghambat *Smart City* di Provinsi DKI Jakarta yaitu:
 - a. Faktor pendukung terkuat untuk menjalankan kebijakan ini adalah kepemimpinan. Dengan kepemimpinan yang baik untuk melaksanakan setiap tahapan implementasi dari perencanaan, pelaksanaan, sampai pengawasan kebijakan maka keberhasilan implementasi Jakarta *Smart City* memang dirasakan oleh masyarakat. Faktor pendukung lainnya adalah sarana prasarana dan SDM yang memadai merupakan faktor pendukung yang membantu dalam proses penacapaian Jakarta sebagai *Smart City*.
 - b. Faktor penghambat implementasi kebijakan *Smart City* di Jakarta terdiri dari dua faktor yang kuat. Faktor pertama adalah kurangnya partisipasi masyarakat disebabkan sosialisasi yang kurang. Sementara faktor penghambat yang kedua adalah banayak masayrakat yang tidak memiliki gadget serta wawasan yang luas terhadap teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, M. I., & Warjio, W. (2015). Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Asahan Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Dalam Pencapaian Target Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Studi Deskriptif Di Kelurahan Bunut Barat Kecamatan Kota Kisaran Barat). *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 5(2), 132-153.
- Alam, A. S. (2012). Analisis kebijakan publik kebijakan sosial di perkotaan sebagai sebuah kajian implementatif. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 1(3), 78-92.
- Albi Anggito & Johan Setiawan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Anggara, Sahya. (2014). *Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia

- Atmojo, Muhammad Eko dkk, 2021, Tata Kelola Perkotaan Berbasis *Smart CITY* Perspektif: Inovasi dan Pengembangan Kota di Pulau Jawa, Samudra Biru, Yogyakarta, Retrieved from https://www.academia.edu/50758121/Tata_Kelola_Perkotaan_Berbasis_Smart_City
- Basuki, K. (2019b). No Title No Title. ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta, 53(9), 1689–1699.
- Caragliu. (2009). Smart Cities in Europe. 3rd Central European Conference in Regional Science. Vienna: The Centre of Regional Science The Vienna University of Technology.
- Chourabi, et.al. (2012), —Understanding Smart Cities: An Integrative Framework dalam 45th Hawaii International Conference on System Sciences.
- Cohen, Daniel A. dan Paul Zarowin, 2010, Accrual--Based and Real Earnings Management Activities Around, Seasoned Equity Offerings. Journal of Accounting & Economics Vol. 50 No. 1: 2—19.
- Coryanata, I. (2011). Akuntabilitas, partisipasi masyarakat dan transparansi kebijakan publik sebagai pemoderasi hubungan pengetahuan dewan tentang anggaran dan pengawasan keuangan daerah. Journal of Accounting and Investment, 12(2), 110-125
- Endang Puji Astutik, & Gunartin. (2019). Analisis Kota Jakarta Sebagai *Smart City*. Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen, 1(1), 41–58.
- Fadhila, Q. (n.d.). Jakarta_Smart_City_Jakarta_Baru_yang_Efi.
- Giffinger, et al. (2007). Smart Cities: Ranking of European Medium-Sized Cities. Vienna: Centre of Regional Science (SRF) Vienna University of Technology.
- Goldsmith, Stepen, 2014, The Responsive City: Engaging Communities Through Data - Smart Governance. Ebook. Wiley.
- Hasibuan, Abdurrozzaq; Sulaiman, Oris Krianto, 2019, *Smart City*, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota, Di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatera Utara, Buletin Utama Teknik Vol. 14, No. 2, Januari., Retrieved from <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/but/article/download/1097/853>.
- Iskandar, J. (2012). Kapita Selekta teori Administrasi Negara. Bandung: Puspaga.
- kominfo.go.id, 2021, Lewat Enam Pilar Utama Kominfo Berupaya Hadirkan 100 *Smart City*, Layanan Pemerintahan, 21 september, 2021, Retrieved from <https://aptika.kominfo.go.id/2021/09/lewat-enam-pilar-utama-kominfo-berupaya-hadirkan-100-smart-city/>
- Kurnia, Tommy, & Djunaedi, A. (2020). Tahapan Perkembangan Provinsi DKI Jakarta Menuju *Smart City*. Tataloka, 22(4), 538–555. <https://doi.org/10.14710/tataloka.22.4.538-555>
- Moleong, L. J. (2012). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Ren Rosdakarya.
- Mutiasari, M., Yamin, M. N., & Alam, S. (2016). Implementasi Kebijakan Perizinan Dan Pemberitahuan Kegiatan Masyarakat Pada Kepolisian Resort (Polres) Kota Kendari. Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik, 7(1), 1-10.

- Pratama, I Putu Agus Eka. 2014. *Smart city* Beserta Cloud Computing dan Teknologi-teknologi Pendukung Lainnya. Bandung: Informatika.
- Program, K., Smart, J., Menggunakan, C., Index, T. R., Technology, U. S. E. O. F., & Rinjany, D. K. (2018). ABSTRAK Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kesiapan Jakarta *Smart City* dalam mengimplementasikan.
- Putra Heriyato, & Maesarini. (2018). Analisis Implementasi Kebijakan Jakarta *Smart City* Berbasis Qlue dan Crop di Suku Dinas perhubungan Jakarta Timur. *Jurnal Ilmiah* ,1(5)
- Rahmadanita Annisa, Santoso Budi Eko, & Wasitiano Sadu. (2018). Implementasi Kebijakan Smart Government Dalam Rangka Mewujudkan *Smart City* di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 44 (2).
- Sangaji Jabbar Salman Muhamad, Noor Priyanti Zorayya Putri, & Navasari Suci. (2021). Analisis Kebijakan Jakarta *Smart City* Menuju Masyarakat Madani. *Jurnal of Government Insigh*. 1(2).
- Santoso Agus. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Government. *Jurnal Ilmu Sosial dan ilmu Poltik*, 2(1).
- Sari, D. N. (2020). Ragam Inovasi *Smart City* sebagai Penanganan Permasalahan Kota Jakarta Melalui Studi Kasus 13 Kota di Dunia DESY NOVITA SA Prof. Ir. Achmad Djunaedi, MURP., Ph.D
- Sarwono, J. (2006).Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Graha Ilr Yogyakarta.
- Schaffers, Hans. 2010. Smart Cities and the Future Internet: Towards Collaboration Models for Open and User Driven Innovation Ecosystems, FIA Ghent, “Smart Cities and Future Internet Experimentation”, December 16th 2010.Lazaroiu, George Cristian and Roscia, Mariacristina. 2012. Definition methodology for the smart cities model. Elsevier Ltd.
- Silaen, Sofar & Widiyono. (2013). Metodologi Penelitian Sosisal untuk Penulisan Skripsi dan Tesis. Jakarta: In Media.
- Sirajuddin, I. A. (2016). Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial Di Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 1-14.
- Subarsono, A. G. (2011). Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi. Jogjakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.