

Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik

Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di DKI Jakarta

Nevan Alsya Kalihva*), Teguh Yuwono), D. Ghulam Manar**)**

**Email: nevankalihva@gmail.com, teguhyuwonos@gmail.com,
dgmanar@gmail.com**

**Departemen Politik dan Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Jl. Prof.H.Soedarto,SH Tembalang Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi mencakup seluruh aspek tidak terkecuali pemerintahan. Kemampuan teknologi membangun sebuah inovasi di dalam aspek pelayanan publik. Penggunaan teknologi dalam sektor pelayanan publik menjadi inovasi untuk memperbaiki terus layanan dari pemerintah kepada masyarakat dengan memberikan akses peran kepada masyarakat dan privat. Salah satu daerah yang memiliki inovasi di sektor pelayanan publik adalah DKI Jakarta dengan membangun Jakarta *Smart City* yang bertugas mengelola layanan publik berbasis “kota cerdas” di Jakarta. Untuk mengoptimalkan layanan publik, dihadirkan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dengan mengintegrasikan seluruh layanan publik dari setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah di Provinsi DKI Jakarta.

Aplikasi JAKI menjadi salah satu dari 13 kanal aduan di DKI Jakarta. Mengusung integrasi, *one stop service*, inovasi dan orientasi pada masyarakat, aplikasi JAKI berusaha membangun pelayanan publik yang menghadirkan pelayanan yang prima. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hasil Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima dengan menggunakan teori implementasi kebijakan dari Van Horn-Van Meter dengan variabel Sasaran Kebijakan, Hubungan Antar Organisasi, Sumber Daya, Karakter Agen Pelaksana dan Lingkungan Sosial, Politik dan Ekonomi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi terhadap obyek penelitian yang terdiri dari Unit Pengelola Jakarta *Smart City* dan masyarakat pengguna aplikasi JAKI.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi dari aplikasi JAKI untuk mewujudkan pelayanan prima sudah berjalan dengan cukup baik meskipun masih ada variabel yang masih belum berjalan dengan baik yang terkait dengan hubungan dengan internal pemerintah Provinsi DKI Jakarta, sosialisasi yang masih belum sesuai target, isu kebijakan privasi dan perbedaan birokrasi dengan swasta yang menghambat keberhasilan kolaborasi.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Pelayanan Prima, Kota Cerdas

ABSTRACT

Technological developments cover all aspects, including government. Technological capabilities build an innovation in the aspect of public services. The use of technology in the public service sector is an innovation to continuously improve services from the government to the community by providing access to roles for the community and the private sector. One area that has innovations in the public service sector is DKI Jakarta Province by building a Jakarta Smart City which is tasked with managing "smart city"-based public services in Jakarta. To optimize public services, the Jakarta Kini application (JAKI) is presented by integrating all public services from each Regional Work Unit in DKI Jakarta Province.

JAKI application is one of 13 complaint channels in DKI Jakarta. Carrying integration, one stop service, innovation and orientation to the community, JAKI tries to build public services that present good public service. This study aims to explain the results of the Implementation of Public Service Innovation Through the JAKI Application (Jakarta Kini) in Realizing Good Public Service by using the theory of policy implementation from Van Horn-Van Meter with the variables Policy Targets, Inter-Organizational Relations, Resources, Character of Executing Agents and Social Environment, Politics and Economics. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through interviews and observations of the research object which consists of the Jakarta Smart City Management Unit and the community using the JAKI application.

The results of the study show that the implementation of the JAKI application to realize good public service has been going quite well although there are still variables that are still not going well related to the relationship with the internal government of DKI Jakarta Province, outreach that is still not on target, privacy policy issues and differences bureaucracy with the private sector which hampers the success of collaboration.

Keywords: Public Service Innovation, Good Public Service, Smart Cities

**) Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*

****) Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*

PENDAHULUAN

Kegiatan masyarakat semakin berkembang dan beragam seiring dengan bertambahnya kebutuhannya. Kebutuhan masyarakat dalam suatu negara menjadi tanggung jawab negara melalui pemerintah terutama di sektor-sektor vital seperti kesehatan, keamanan, pendidikan sampai dengan pertukaran informasi. Kebutuhan masyarakat yang menjadi tanggung jawab negara dilaksanakan melalui pelayanan sebagai tugas pokok pemerintah melalui organisasi pemerintah seperti pegawai negeri sipil (*public servant*) (Wasistiono,2003). Sesuai dengan UUD 1945 pada Alinea keempat yaitu “*melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial*” yang menjadi dasar bagi negara melalui pemerintah memiliki tanggung jawab untuk mensejahterakan masyarakat melalui pelayanan publik yang terjangkau dan mudah. Namun di Indonesia, pelayanan publik sarat dengan permasalahan seperti

ketidakpastian waktu, bertele-tele dan sukar terjadi penyuaipan agar proses administrasi menjadi lebih cepat (Maryam,2016). Permasalahan dalam pelayanan publik dalam birokrasi di Indonesia sudah menjadi rahasia umum bagi masyarakat.

Selaras dengan perkembangan teknologi, pemanfaatan teknologi dalam pelayanan prima sangat dibutuhkan untuk pelayanan publik yang lebih, partisipatif, akuntabel dan transparansi. Pemanfaatan teknologi oleh pemerintah dalam mendukung pelayanan yang prima didasari oleh kondisi untuk menciptakan instansi pemerintah yang kompetitif. Kondisi kompetitif ini menghasilkan kebijakan-kebijakan yang inovatif dalam sektor pelayanan publik, terkhusus di tingkat pemerintah daerah untuk bersaing dengan pemerintah daerah lainnya. Pemerintah daerah di Indonesia saat ini sudah mulai banyak dalam menciptakan kebijakan inovatif dalam pelayanan publik berbasis teknologi. Merujuk pada data yang dikeluarkan oleh Sekretariat Kabinet pada tahun 2022 sebanyak 13 pemerintah daerah yang terbagi pada 1 provinsi dengan 1 inovasi, 12 pemerintah kabupaten/kota dengan 12 inovasi (Setkab,2022).

DKI Jakarta sebagai pusat pemerintahan dan pusat bisnis memiliki otonomi khusus yang mencakup kewenangan hampir seluruh urusan pemerintahan diluar keamanan, yustisi, moneter dan politik luar negeri (Indrayana,2017) .Hal ini telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta yang memiliki kewenangan untuk melakukan pengelolaan sumber daya untuk masyarakat dalam sektor politik, ekonomi, sosial dan budaya.

Selaras yang dilakukan pemerintah provinsi DKI Jakarta dengan mengadopsi *e-government* yang berbentuk kota cerdas yang saat ini dikenal dengan nama *Jakarta Smart City*. Sebelumnya *Jakarta Smart City* merupakan gagasan dari Gubernur Joko Widodo yang diperbaharui oleh Gubernur Basuki Tjahaja Purnama. Konsep *Jakarta Smart City* ini berusaha membantu masyarakat melalui *open data* dengan segala informasi yang disediakan oleh pemerintah provinsi DKI Jakarta. *Jakarta Smart City* kemudian masuk ke dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) tahun 2013-2017 yang mengangkat visi “*Jakarta Baru, kota modern yang tertata*

rapi, menjadi tempat hunian yang layak dan manusiawi, memiliki masyarakat yang berkebudayaan, dan dengan pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik” dan diperbaharui kembali pada RPJMD tahun 2017-2022 menjadi “*Jakarta kota maju, lestari dan berbudaya yang warganya terlibat dalam mewujudkan keberadaban, keadilan dan kesejahteraan bagi semua.*”

Melalui visi tersebut pemerintah provinsi DKI Jakarta berusaha membentuk pelayanan publik yang dapat dijangkau dan memberikan efisiensi waktu serta aksesibel bagi seluruh warga DKI Jakarta. Gubernur Basuki Tjahaja Purnama kemudian membuat Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 280 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola *Jakarta Smart City* yang akhirnya diganti lagi dengan peraturan baru yaitu Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 306 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Organisasi, Tata Kerja Unit Pengelola *Jakarta Smart City* dengan tujuan untuk memperkuat secara kelembagaan. 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. Fitur atau menu di dalam aplikasi JAKI ini ada JakLapor, JakWarta, JakRespons, JakPangan, JakPantau, JakCLM, JakAman, JakWifi, JakSiaga, JakIspu, JakSurvei, JakApps, dan JakCo. Melalui fitur-fitur yang tersedia ini ditujukan untuk pelayanan publik yang lebih

maksimal. Aplikasi JAKI tersedia di dua platform seperti *Google Play Store* dan *Apple Store*.

Penelitian terdahulu menemukan bahwa masih adanya kendala internal dalam prosesnya yaitu seperti masalah pengadaan dan pemeliharaan aplikasi layanan publik. Secara mendetail, Arundina dalam jurnal penelitian ini menyebutkan bahwa ada beberapa aspek yang masih terkendala seperti kekurangan sumber daya, kepemimpinan kurang inovatif, dan kurangnya koordinasi antar pemangku kepentingan. Hal tersebut menyebabkan ada beberapa mekanisme yang tidak sinkron dalam pelayanan publik nya. Dalam kendala eksternal adalah kesiapan publik dalam menggunakan aplikasi JAKI ini mengingat kemampuan ekonomi yang berbeda antar warga sehingga penggunaan *smartphone* sebagai penunjang aplikasi juga berbeda.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut belum dapat melihat bagaimana aplikasi JAKI benar-benar dapat

menjalankan pelayanan secara prima sebagai inovasi pelayanan. Belum dilihat dari sisi bagaimana pelaksana bersikap, sumber daya, hubungan antar organisasi, lingkungan sosial, politik dan ekonomi hingga standard kebijakan. Penulis tertarik untuk melihat dan menganalisis lebih dalam mengenai implementasi dari aplikasi JAKI sebagai inovasi pelayanan dalam mewujudkan pelayanan prima.

TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi permasalahan dalam implementasi dari aplikasi JAKI sebagai inovasi pelayanan dalam mewujudkan pelayanan prima.

KERANGKA TEORI

Implementasi Kebijakan

Penelitian ini menggunakan model implementasi dari teori implementasi kebijakan Van Horn dan Van Meter yang membahas bagaimana indikator-indikator keberhasilan di dalam implementasi suatu kebijakan. Teori Van Meter dan Van Horn memberikan definisi bahwa implementasi sebagai suatu tindakan yang akan dilakukan individu ataupun kelompok dan

pejabat-pejabat pemerintah dan swasta yang ditujukan demi tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditentukan oleh sebuah keputusan kebijaksanaan. Kebijakan perlu dirancang sebaik mungkin mulai dari kemampuan biaya, sumber daya manusia hingga kemampuan untuk menjalin hubungan dengan pihak lain.

Teori Van Horn dan Van Meter memiliki lima indikator yang penting dalam mempengaruhi implementasi kebijakan, yaitu:

- a. 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.
- b. 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.

c. 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.

d. 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.

e. 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.

Collaborative Governance

Ansell dan Gash (2007:546) mendefinisikan collaborative governance sebagai berikut ini: Collaborative governance adalah serangkaian pengaturan dimana satu atau lebih lembaga publik yang melibatkan secara langsung stakeholder non-state di dalam proses pembuatan kebijakan yang bersifat formal, berorientasi consensus dan deliberative yang bertujuan untuk membuat atau mengimplementasikan

kebijakan publik atau mengatur program atau asset.

Disamping pendapat tersebut, pendapat lain mengenai collaborative governance dikemukakan Agranoff dan McGuire dalam Chang (2009:76-77) yang menyatakan sebagai berikut: Secara khusus, collaborative governance telah menempatkan banyak penekanan pada kolaborasi horisontal sukarela dan hubungan horizontal antara partisipan multi sektoral, karena tuntutan dari klien sering melampaui kapasitas dan peran organisasi publik tunggal, dan membutuhkan interaksi di antara berbagai organisasi yang terkait dan terlibat dalam kegiatan publik. kolaborasi diperlukan untuk memungkinkan governance menjadi terstruktur sehingga efektif memenuhi meningkatnya permintaan yang timbul dari pengelolaan lintas pemerintah, organisasi, dan batas sektoral.

Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi dalam perspektif Barney dan Hesterly merupakan ide-ide baru dan digunakan untuk praktek secara luas. Ide-

ide baru ini melalui praktek yang tepat akan dapat membantu kebutuhan setiap individu hingga masyarakat pada umumnya. Dalam konteks pemerintah daerah, inovasi memiliki dasar aturan pada Undang-undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 386 ayat 1 yang berisi "*Dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi*" dan pada ayat 2 yang berisi "*Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah*". Pembaharuan yang dimaksud adalah pemanfaatan teknologi dan ilmu pengetahuan pada ranah pemerintahan daerah.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan penelitian ini adalah pendekatan metode kualitatif deskriptif. Dimana penelitian yang bersifat deskriptif ini tidak dimaksudkan untuk menguji suatu hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu

variable, gejala, atau keadaan. Pendekatan artikel ini menggunakan sudut pandang atau pemikiran penulis berdasarkan peristiwa atau fenomena yang terjadi sebenarnya. Dalam penelitian ini, peneliti mencoba menjabarkan bagaimana pengelolaan aplikasi JAKI dalam mewujudkan pelayanan prima. Dengan itu akan diidentifikasi pengelolaannya berdasar pada indikator implementasi kebijakan Van Horn-Van Meter sehingga dapat dikaji faktor yang menjadi penghambat dan ketidakefektifan dalam mengelola aplikasi JAKI terutama dari aspek sumber daya manusianya seperti partisipasi masyarakat dan hubungan dengan swasta.

Adapun penelitian ini dilakukan di Unit Pengelola Jakarta Smart City tepatnya di Provinsi DKI Jakarta. Hal tersebut dikarenakan peneliti hendak mengidentifikasi aspek atau hal-hal dalam pengelolaan aplikasi JAKI yang belum optimal terutama pada aspek hubungan antar organisasi dan lingkungan sosial, politik dan ekonomi.

Penelitian ini akan menggunakan teknik *purposive sampling* untuk

mengambil data penelitian melalui berbagai pertimbangan. Adapun untuk mengetahui penerapan aplikasi JAKI dalam mewujudkan pelayanan prima maka diperlukan subjek yaitu tenaga ahli Jakarta Smart City dan masyarakat pengguna JAKI. Dengan itu akan mempermudah peneliti untuk mendapatkan dan menganalisis informasi dari berbagai perspektif mengenai hal-hal yang menjadi faktor ketidakefektifan aplikasi JAKI sebagai inovasi pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi Aplikasi JAKI Dalam Mewujudkan Pelayanan Yang Prima

1.1 Standard Kebijakan

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 *Smart City*. 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*).

1.2 Hubungan Antar Organisasi

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 melaporan 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.

- 2 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.

1.3 Sumber Daya

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 prasarana 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*.

1.4 Karakter Agen Pelaksana

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.

Dalam membandingkan kembali hasil wawancara dan observasi mengenai karakter agen pelaksana yang menjadi indikator dalam implementasi aplikasi JAKI untuk mewujudkan pelayanan prima sebagai inovasi pelayanan publik, harus dilihat dari sisi teori yang lain seperti teori implementasi Edward III. Edward III dalam teori nya melihat keberhasilan suatu implementasi berdasarkan disposisi sebagai sikap interpersonal implementor seperti demokratis, memiliki komitmen dan integritas.

Dalam hal ini, antara teori Van Horn-Van Meter dengan teori Edward III berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilapangan, dapat disimpulkan bahwa implementor memiliki regulasi seperti sanksi ketika pelayanan melalui aplikasi JAKI tidak dapat diselesaikan secara tepat, bukan hanya Jakarta Smart City sebagai pengelola, melainkan SKPD yang diserahkan. Selain itu, sikap pimpinan Jakarta Smart City yang memberikan kesempatan kepada tenaga ahli untuk memberikan usulan atau

masukan terkait keberjalanan aplikasi JAKI dapat disimpulkan sebagai tindakan demokratis. Namun, melihat permasalahan vaksinasi diatas seperti keluhan-keluhan misinformasi dengan Dinas Kesehatan, menunjukkan belum adanya komitmen dalam menyelesaikan permasalahan tersebut.

1.5 Lingkungan Sosial,Politik dan Ekonomi

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 adanya 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. 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 sosial-ekonomi 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 hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa dalam keberjalanan aplikasi JAKI sebagai inovasi pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan yang prima sudah dilakukan seoptimal mungkin oleh pihak Jakarta *Smart City* sebagai pengelola layanan aplikasi. Namun, dari hasil penelitian yang peneliti lakukan menggunakan indikator pada teori Van Horn-Van Meter masih ada permasalahan yang ditemukan sebagai berikut:

1. Proses pemetaan target awal untuk pengguna aplikasi JAKI masih terhambat akibat banyaknya aplikasi yang harus diintegrasikan oleh JAKI terhadap 54 aplikasi dari setiap SKPD. Hal tersebut disebabkan setiap aplikasi memiliki target tersendiri dan harus dilakukan pemetaan ulang yang menimbulkan lambatnya pelayanan.
2. Masih kurang adanya koordinasi antara pemerintah provinsi khususnya pada Dinas Kesehatan terkait penyelenggaraan vaksinasi dan juga dengan pihak swasta. Pihak pengelola JAKI menghadapi hambatan dalam mencapai kesepakatan dalam pengembangan aplikasi JAKI akibat perbedaan birokrasi, yang dimana pihak swasta lebih memilih proses instan dan Jakarta *Smart City* sebagai pengelola harus mengikuti alur dari Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik DKI Jakarta.
3. Pada indikator karakter agen pelaksana, Jakarta Smart City sebagai pengelola aplikasi JAKI masih belum mampu memberikan solusi dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan secara berkelanjutan. Salah satunya dari sisi permasalahan vaksinasi dan pelaporan yang masih memiliki banyak keluhan.
4. Pada indikator lingkungan politik, sosial dan ekonomi, aplikasi JAKI menghadapi permasalahan isu kebijakan privasi dalam memberikan transparansi mengenai pelayanan seperti laporan lewat JAKI. Hal ini menghambat pelayanan dari pemerintah provinsi kepada warga dan pihak swasta yang memiliki ketidakjelasan laporan. Selain itu, kondisi warga yang belum semua nya

memahami penggunaan smartphone menghambat optimalisasi pelayanan publik melalui JAKI terlebih ketika ada sosialisasi oleh pihak Jakarta Smart City, belum semua informasi sampai kepada warga dan hanya tertahan di tingkat kelurahan.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka diperlukan saran sebagai berikut:

1. Diperlukan pengkajian ulang mengenai alur kerjasama yang lebih efektif dan efisien kepada swasta dalam mengambil bagian dalam pengembangan aplikasi JAKI. Untuk mencapai hal tersebut, pihak Jakarta Smart City dengan pihak swasta perlu memperkuat komunikasi melalui audiensi.
2. Jakarta *Smart City* perlu membangun komunikasi dan koordinasi yang lebih ketat dengan Dinas Kesehatan DKI Jakarta serta mengkomunikasikan mengenai permasalahan vaksinasi kepada warga ketika sosialisasi.
3. Perlunya meningkatkan kegiatan sosialisasi agar dapat meningkatkan pemahaman warga

dalam pemanfaatan pelayanan aplikasi JAKI, selain itu JSC membuat sistem “percobaan” di dalam aplikasi JAKI untuk lebih memudahkan.

4. Mengenai isu kebijakan privasi sebagai permasalahan dalam mewujudkan transparansi dan keterbukaan pelayanan perlu dilakukan kebijakan yang lebih elastis namun tetap ketat ketika membuka verifikasi data warga yang sekiranya dibutuhkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agranoff R. and Mcguire, M. (2003). *Collaborative Public Management: New Strategies For Local Governments*. Washington, D.C.: Georgetown University Press.
- Ansell dan Gash. 2007. *Collaborative Governance in Theory and Practice, Journal of Public Administration Research and Theory*. Volume; 543 571.
- DeCew, J. 1997. In pursuit of privacy: Law, ethics, and the rise of technology. Ithaca, NY: Cornell University Press.
- Indrayana, Guntur. 2017. *Governance dan Kebijakan Publik (Studi atas Penerapan Jakarta Smart City Melalui Aplikasi Qlue Tahun 2016)*. Banten : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

- Maryam, Neneng Siti. 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, Vol.6 No.1, 2016.
- Mirnasari, Rina Mei . 2013. “Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih” , Vol.1 No.1 Januari, 2013
- Media Indonesia. (2020). JAKI, Aplikasi Super di Tengah Pandemi. Dapat diakses pada <https://mediaindonesia.com/advertorial/359416/jaki-aplikasi-super-di-tengah-pandemi>
- Westin, A. 1967. *Privacy and freedom*. New York: Atheneum.
- Wasistiono, Sadu. 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung : CV Fokus Media.
- Indonesia, Rancangan Pembangunan Jangka Menengah DKI Jakarta Tahun 2013-2017
- Indonesia, Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 280 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Jakarta *Smart City*.

