

**COLLABORATIVE GOVERNANCE UNTUK OPTIMALISASI PELAKSANAAN  
APLIKASI JAKI DALAM KORIDOR JAKARTA SMART CITY  
DI PROVINSI JAKARTA**

Satria Arkhanta<sup>1</sup>, Teuku Afrizal<sup>2</sup>

**Program Studi S1 Administrasi Publik**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**  
Jl. Dr. Antonius Suroyo, Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275  
Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405  
Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

---

**ABSTRACT**

*Digital public services have emerged as a primary emphasis in endeavours to enhance governmental efficiency and transparency, coinciding with the swift advancement of information technology. The JAKI (Jakarta Kini) application exemplifies e-Government deployment in Jakarta, designed to provide public access to a range of online services. The JAKI application serves not only as a means to enhance access to services but also as a platform to fortify collaboration between the government and other stakeholders. The participation of the government, corporate sector, and community enhances the establishment of transparent, efficient, and responsive public services in the digital age. This study seeks to analyse how Collaborative Governance enhances the deployment of the JAKI application inside the Jakarta Smart City corridor in Jakarta Province, while also examining the facilitating and obstructive variables involved in the process. This study employs a qualitative descriptive methodology utilising primary data derived from in-depth interviews, observations, and recording, alongside secondary data from publications, books, journals, and other ancillary sources. The study's findings reveal that collaborative governance concerning starting conditions, institutional design, facilitative leadership, and the collaboration process within the JAKI application has been effectively executed. However, several challenges persist, including unresolved licensing services related to the JAKI application, the lack of integration in public services due to outdated policies, and a disparity in objectives between BLUD Jakarta Smart City and the private sector in fostering cooperation. The recommendations in this study provided to enhancements and expedited regulation changes, initiatives to foster open communication with the private sector, and ongoing efforts to augment innovation in public services to address community needs.*

**Keywords:** *Collaborative Governance, Smart City, Optimization, JAKI Application, E-Government.*

## ABSTRAK

Pelayanan publik secara digital telah menjadi salah satu fokus utama dalam upaya meningkatkan efisiensi dan transparansi pemerintahan, seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang pesat. Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) merupakan salah satu contoh implementasi *e-government* di Jakarta yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik secara *online*. Hadirnya aplikasi JAKI tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk mempermudah akses layanan, tetapi juga sebagai platform untuk memperkuat kolaborasi antara pemerintah dan berbagai *stakeholders*. Keterlibatan pemerintah, swasta, dan masyarakat turut berkontribusi dalam menciptakan layanan publik yang transparan, efektif, dan responsif di era digital. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana *collaborative governance* untuk optimalisasi pelaksanaan aplikasi JAKI dalam koridor Jakarta *Smart City* di Provinsi Jakarta dan menelaah faktor pendukung dan penghambat pada pelaksanaan tersebut. Adapun penelitian ini menerapkan metode kualitatif deskriptif dengan merujuk pada data primer berupa wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, serta data sekunder dari laporan, buku, jurnal, dan dokumen pelengkap lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *collaborative governance* mengenai kondisi awal, desain institusional, kepemimpinan fasilitatif, hingga proses kolaborasi pada aplikasi JAKI telah terlaksana dengan baik, meskipun terdapat beberapa kendala yang dihadapi seperti layanan perizinan yang belum sepenuhnya diselesaikan dengan aplikasi JAKI, adanya layanan publik yang belum terintegrasi karena kebijakan belum diperbaharui, dan masih terdapat kesenjangan tujuan dalam membangun kerja sama antara BLUD Jakarta *Smart City* dan pihak swasta. Dengan demikian, rekomendasi yang diberikan dalam penelitian ini mencakup penyempurnaan dan percepatan untuk pembaharuan regulasi, upaya meningkatkan saluran komunikasi yang terbuka dengan sektor swasta, dan upaya meningkatkan inovasi secara berkelanjutan dalam layanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

**Kata Kunci:** *Collaborative Governance, Smart City, Optimalisasi, Aplikasi JAKI, E-Government.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi salah satu pilar utama dalam pemerintahan yang memiliki arah tujuan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan akses yang adil kepada masyarakat. Pada konteks ini, pelayanan publik berfokus pada setiap layanan yang disediakan oleh pemerintah agar dapat memenuhi kebutuhan dasar dan meningkatkan kualitas hidup warga negara. Cakupan layanan publik yang disediakan oleh pemerintah meliputi berbagai sektor seperti kesehatan, transportasi, pendidikan, kependudukan, dan layanan sosial lainnya. Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin dinamis, layanan yang diberikan kepada masyarakat kian bergeser dari sistem tradisional menuju sistem modern dengan pemanfaatan teknologi.

Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan publik berbasis teknologi dipicu dari lahirnya *e-government*. Menurut Nayak dan Pandey (2020) *e-government* merupakan penggunaan teknologi yang dapat merubah cara kerja pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat agar dapat mengefisienkan proses administratif dan mempermudah pengambilan keputusan. Sebagaimana tercantum pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) bahwa SPBE perlu memiliki sistem yang integrasi dan terpadu antar instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

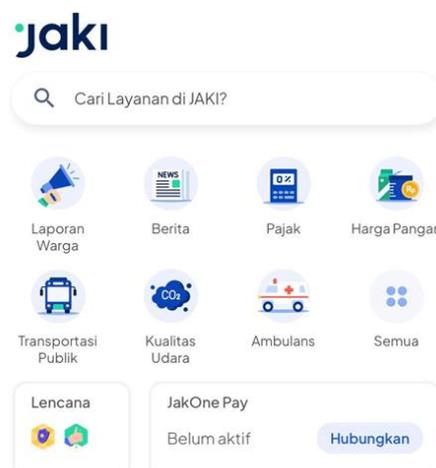
Selaras dengan hal tersebut, hadirnya *smart city* yang merupakan bagian dari *e-government* menjadi langkah untuk mempermudah pemberian layanan kepada masyarakat yang didukung dengan kemajuan teknologi secara berkelanjutan. Cohen (2014) memaparkan mengenai *smart city* sebagai wujud integrasi dari teknologi informasi dan komunikasi dan sumber daya untuk memberikan pelayanan terbaik dan percepatan pertumbuhan ekonomi daerah setempat. Secara mendalam, perkembangan *e-government* atau pemerintahan elektronik di Provinsi

Jakarta mengalami kemajuan secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk di Provinsi Jakarta.

### Gambar 1. Jumlah Penduduk di Provinsi Jakarta

Sebagai salah satu kota terbesar di Asia Tenggara, Jakarta menghadapi masalah kompleks yang melibatkan kemacetan lalu lintas, polusi udara, banjir, serta masalah sosial-ekonomi seperti ketimpangan pendapatan dan kemiskinan. Tantangan ini mendorong pemerintah provinsi untuk menerapkan solusi berbasis teknologi dalam bentuk Jakarta *Smart City* (JSC), guna meningkatkan kualitas hidup warga dan efisiensi pelayanan publik. Hadirnya *Jakarta Smart City* menjadi konsep yang membantu masyarakat dengan *open data* dari segala aspek informasi yang disediakan oleh pemerintah Provinsi

Jumlah Penduduk di Provinsi DKI Jakarta (Jiwa)			
Tahun	2020	2021	2022
Kab/Kota			
Kep Seribu	27.749	28.240	28.925
Jakarta Selatan	2.226.812	2.233.855	2.244.623
Jakarta Timur	3.037.139	3.056.300	3.083.883
Jakarta Pusat	1.056.896	1.066.460	1.079.995
Jakarta Barat	2.434.511	2.440.073	2.448.975
Jakarta Utara	1.778.981	1.784.753	1.793.550
TOTAL			
Jumlah Penduduk	10.562.088	10.609.681	10.679.951
Laju Pertumbuhan	0,92%	0,45%	0,38%



Jakarta. Jakarta *Smart City* dirumuskan sesuai enam karakteristik, yakni *Smart Governance*, *Smart Economy*, *Smart People*, *Smart Environment*, *Smart Mobility*, dan *Smart Living*. Dalam hal ini, Jakarta *Smart City* mempersiapkan suatu inovasi dalam bentuk produk aplikasi berupa Jakarta Kini (JAKI).

### **Gambar 2. Halaman Utama Aplikasi JAKI**

Aplikasi JAKI menjadi fitur layanan satu pintu yang dapat memudahkan warga Jakarta untuk memenuhi kehidupan sehari-hari yang mengintegrasikan berbagai layanan publik dari berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Pemrov Jakarta. Wujud dari aplikasi JAKI teraktualisasi sebagai wadah kolaborasi untuk warga Jakarta dengan pemerintah untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Namun, aplikasi JAKI dihadapkan pada kendala berupa kesenjangan pemahaman dan tujuan antar *stakeholders* dalam pembagian kerja, kurangnya komitmen dan motivasi antar *stakeholders* untuk keberlanjutan kolaborasi, dan keterbatasan sistem koordinasi yang terintegrasi antar *stakeholders*.

Srinata (2024) menjelaskan penting adanya suatu kesepakatan untuk pembagian kerja antar *stakeholder* dalam optimalisasi aplikasi JAKI yang tidak berkesut pada aktor pemerintah saja. Keterbatasan sistem koordinasi yang terintegrasi antar *stakeholders* dipengaruhi oleh beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Provinsi Jakarta masih menggunakan sistem manual dalam proses administrasi sehingga memperlambat proses respons tanpa terintegrasi dengan aplikasi JAKI. Pada permasalahan tersebut, aplikasi JAKI diindikasikan tidak dapat dilaksanakan secara optimal sebagaimana mestinya. Perlunya optimalisasi sebagai cara untuk menggapai hasil terbaik secara efektif dan efisien pada suatu kegiatan.

Keterkaitan optimalisasi dengan adanya *collaborative governance* bahwa pemerintah dapat merespons permasalahan

pada aplikasi JAKI untuk mempererat kerja sama dengan sektor swasta dan masyarakat, berkomitmen dalam memperbaiki koordinasi antar lembaga, dan dapat mentransformasikan sistem manual menjadi digital agar lebih efisien. Maka dari itu, *collaborative governance* memegang peran penting untuk memastikan berbagai kendala yang disebutkan di atas pada aplikasi JAKI dapat dibenahi dengan adanya kolaborasi yang melibatkan antar *stakeholders*.

Ansell dan Gash (2008) mendefinisikan *collaborative governance* ialah suatu rangkaian yang diinisiasikan oleh lembaga publik dengan berkontribusi secara langsung pemangku kepentingan selain publik dalam suatu perumusan kebijakan yang formal dan bertujuan untuk mengimplementasikan suatu program atau kebijakan publik yang telah dibuat.

Pada konteks tersebut, aplikasi JAKI di Provinsi Jakarta menjadi aktualisasi secara nyata untuk memahami bagaimana *collaborative governance* dapat diterapkan sebagai upaya untuk mengoptimalkan pelaksanaan aplikasi JAKI. Hadirnya pelayanan publik yang berbasis digital ini menjadi wujud Pemerintah Provinsi Jakarta dalam menyelenggarakan layanan yang transparan, responsif, dan akuntabel kepada masyarakat. Dalam hal ini, penelitian disusun untuk menelaah lebih dalam bagaimana *collaborative governance* untuk optimalisasi pelaksanaan aplikasi JAKI dalam koridor Jakarta *Smart City* di Provinsi Jakarta dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan Aplikasi JAKI.

### **METODE PENELITIAN**

Peneliti menggunakan jenis penelitian dengan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif analisis. Tipe penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif ini memiliki fokus untuk memahami makna secara realitas dari fenomena *collaborative governance* pada aplikasi JAKI yang

dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Jakarta. Adapun lokus tempat dalam penelitian ini di Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Jakarta *Smart City* yang berada di bawah naungan Dinas Kominfo Provinsi Jakarta. Kemudian, pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan pertimbangan tertentu, seperti kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki terhadap program aplikasi JAKI, meliputi informan dari BLUD Jakarta *Smart City*, Pengguna layanan aplikasi JAKI, dan PT Nodeflux Teknologi Indonesia. Lalu untuk sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder dengan melakukan observasi, wawancara, dan studi pustaka. Selain itu, analisis dan interpretasi data dilakukan dengan tiga tahap, yakni kondensasi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Kemudian, peneliti menggunakan teknik triangulasi sebagai basis dalam menguji keabsahan data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Optimalisasi pelaksanaan aplikasi JAKI merupakan sebuah proses memaksimalkan fungsi dan potensi yang ada di dalam aplikasi secara terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi layanan publik dan mendukung transformasi digital di Jakarta. Hadirnya layanan publik secara digital ini akan memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan pemerintah dan meningkatkan keterbukaan dan akuntabilitas layanan publik di Provinsi Jakarta. Dalam konteks tersebut, peranan dari *collaborative governance* menjadi bagian tidak terpisahkan dalam mengoptimalkan sebuah layanan yang berbasis secara digital.

Peneliti akan menganalisis proses kolaborasi yang dilakukan oleh BLUD Jakarta *Smart City* sebagai instansi yang mengelola aplikasi JAKI. Analisis dilakukan dengan fokus pada tata kelola kolaboratif yang meliputi kondisi awal, desain institusional, kepemimpinan fasilitatif, dan proses kolaborasi (Ansell

dan Gash, 2008). Selain itu, peneliti juga menganalisis faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan aplikasi JAKI berdasarkan teori 5C yang meliputi *content, context, commitment, capacity, clients and coalitions* (Adil Najam, 1995). Dengan analisis tersebut, diharapkan dapat memahami lebih dalam proses kolaborasi yang dilakukan terhadap optimalisasi pelaksanaan aplikasi JAKI secara berkelanjutan.

### A. Optimalisasi Pelaksanaan Aplikasi JAKI: Peran *Collaborative Governance*

#### 1) *Starting Condition*

Salah satu fokus pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan dengan menerapkan inovasi digital. Wujud dari inovasi digital yang diimplementasikan Pemerintah Provinsi Jakarta dengan meluncurkan aplikasi JAKI sebagai layanan publik yang terintegrasi untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai jenis layanan publik. Aplikasi JAKI dikelola oleh Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Jakarta *Smart City* dan berada di bawah naungan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Pemerintah Provinsi Jakarta. Jakarta *Smart City* (JSC) hadir sebagai bentuk penerapan dari konsep *smart city* yang memiliki peran dalam mengembangkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai basis pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Kondisi awal sebelum adanya aplikasi JAKI diawali dengan pengelolaan pelayanan publik di Jakarta yang terfragmentasi satu sama lain, banyak layanan yang memiliki prosedur berbeda oleh berbagai dinas dan instansi sehingga masyarakat dibuat bingung oleh alur yang tidak konsisten. Selain itu, tata kelola instansi pemerintah sebelum ada aplikasi JAKI masih belum memiliki platform terintegrasi untuk menyediakan layanan publik secara *online*.

Hadirnya aplikasi JAKI tentu memberikan kemudahan dalam mengakses layanan publik yang telah digabung dari

berbagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemprov Jakarta dan pihak *stakeholder* eksternal. Hal ini memberikan ruang untuk bekerja sama dengan menyatukan kepentingan yang berbeda dari masing-masing *stakeholder* untuk mencapai tujuan yang sama melalui kolaborasi, yakni memudahkan masyarakat untuk mendapatkan akses layanan dan informasi dalam satu aplikasi terintegrasi (Ansell dan Gash, 2008).

## **2) *Institutional Design***

Kebijakan formal memainkan peran penting dalam tata kelola kolaboratif, terutama dalam optimalisasi pelaksanaan aplikasi JAKI yang dilakukan oleh BLUD Jakarta *Smart City* sebagai pengelola layanan. Implementasi aplikasi JAKI menunjukkan pentingnya peraturan yang jelas untuk memastikan keberlanjutan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Sejalan dengan pemikiran Ansell dan Gash (2008) bahwa desain kelembagaan berfokus pada aturan dasar untuk kolaborasi dan penting untuk legitimasi prosedural dari proses kolaboratif.

Dalam tata kelola kolaboratif, desain kelembagaan yang memengaruhi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagai landasan untuk mempercepat transformasi digital dalam layanan publik yakni amanat dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Pada Perpres tersebut kemudian diturunkan ke dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 68 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang menggarisbawahi perlunya kolaborasi antar instansi pemerintah dan aturan yang jelas di pihak masing-masing pihak dalam pemanfaatan digitalisasi, termasuk pengelolaan JAKI. Meskipun begitu, acuan regulasi dalam transformasi digital belum sepenuhnya melibatkan swasta secara menyeluruh dan hanya berkutat pada lingkup internal pemerintahan dan BUMD

sebagai *stakeholders* strategis dalam membangun kota pintar.

### 3) *Facilitative Leadership*

Pemimpin dalam konteks tata kelola kolaboratif tidak hanya berperan sebagai pengambil keputusan, tetapi juga sebagai mediator yang dapat mengarahkan berbagai pemangku kepentingan yang memiliki kepentingan yang saling bertentangan untuk mencapai tujuan bersama. Hal tersebut selaras dengan pernyataan Ansell dan Gash (2008) bahwa kepemimpinan secara aktual menjadi bagian penting untuk mengajak pemangku kepentingan menyelaraskan pendapat dengan melalui fase berunding dalam proses kolaboratif.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, pola Kepemimpinan BLUD Jakarta *Smart City* dalam proses tata kelola kolaboratif sudah dilakukan dengan baik. Peran pemimpin dalam kolaborasi JAKI sangat krusial untuk memastikan bahwa berbagai pihak dapat bekerja bersama secara efektif meskipun memiliki sudut pandang yang berbeda.

Peran pemimpin yang mengkombinasikan pendekatan secara *top-down* dan *bottom-up* menjadi kunci keberhasilan dalam pengembangan dan implementasi aplikasi JAKI sebagai layanan publik digital yang optimal. Meskipun demikian, terdapat hambatan dalam aspek inovasi dan teknologi, yakni pemerintah yang kurang luwes pada regulasi, terlebih pada pendanaan, belanja, dan investasi yang kaku dibandingkan sektor swasta. Hambatan tersebut dapat diselesaikan dengan adanya prioritas yang dikomunikasikan bersama *stakeholders* untuk kebermanfaatan masyarakat.

### 4) *Collaborative Process*

Ansell dan Gash (2008) memberikan pernyataan bahwa proses kolaborasi sebagai mekanisme yang memerlukan ruang untuk melakukan dialog bersama pemangku kepentingan dengan keputusan yang telah disetujui bersama. Dalam konteks ini, proses kolaborasi dimaknai sebagai siklus berkelanjutan yang memiliki keterkaitan antar satu sama lain. Adanya dimensi dialog tatap muka, membangun kepercayaan, komitmen

terhadap proses, dan pemahaman bersama menjadi rujukan proses tata kelola kolaboratif dalam pelaksanaan aplikasi JAKI.

#### a) **Dialog Tatap Muka**

Dialog tatap muka seringkali diinisiasikan oleh BLUD Jakarta *Smart City* sebagai representatif dari Pemprov Jakarta. Ruang dialog yang turut melibatkan pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat untuk membahas ekosistem digital di Jakarta, terkhusus pada aplikasi JAKI dengan adanya forum SPBE bagi internal pemerintah dan forum perencanaan dan monitoring. Lalu untuk sektor bisnis, BLUD JSC mengadakan audiensi kepada pelaku bisnis dalam melakukan kolaborasi, sementara ruang dialog bersama masyarakat dengan melaksanakan diseminasi informasi penggunaan aplikasi JAKI. Hal tersebut selaras dengan pernyataan Ansell dan Gash (2008) bahwa adanya ruang dialog tatap muka memiliki tujuan untuk menelaah peluang dan mencapai kesekapatan yang saling menguntungkan.

Adanya keterlibatan pihak swasta dari WRI Indonesia turut mendukung dalam menyediakan teknologi dan data yang dibutuhkan seperti sensor untuk kemudian dapat divisualisasikan ke dalam aplikasi JAKI. Kolaborasi yang berlangsung dalam mengintegrasikan fitur pada aplikasi JAKI tentu membutuhkan komunikasi dan koordinasi yang inklusif dalam melibatkan berbagai pihak. Hal ini memperkuat perspektif dari Ansell dan Gash (2008) bahwa adanya dialog tatap muka secara rutin menjadi faktor kunci untuk membangun kepercayaan dan menguatkan kolaborasi.

#### b) **Membangun Kepercayaan**

BLUD Jakarta *Smart City* sebagai pengelola aplikasi JAKI membangun kepercayaan dengan menekankan aspek penting pada transparansi pada informasi, layanan yang responsif, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Membangun kepercayaan erat kaitannya dengan proses diskusi untuk membahas pengembangan

aplikasi JAKI menjadi ruang yang inklusif, di mana setiap pihak dapat mengemukakan pandangan mereka tanpa merasa terintimidasi.

Transparansi sebagai pilar fundamental dalam membangun kepercayaan menjadi penting karena masyarakat dapat menilai proses kolaborasi pada aplikasi JAKI tidak hanya melibatkan pada satu pihak, tetapi juga melibatkan berbagai aktor lain. Hal tersebut memperkuat pernyataan Ansell dan Gash (2008) bahwa membangun kepercayaan memerlukan komitmen dan keterbukaan informasi yang melibatkan pemangku kepentingan dalam setiap tahap kebijakan.

### **c) Komitmen Terhadap Proses**

BLUD JSC memiliki komitmen untuk mengembangkan aplikasi JAKI sebagai layanan digital dengan mengalokasikan anggaran yang memadai, pemanfaatan teknologi termutakhir, dan pengembangan *digital talent* yang terampil. Aplikasi JAKI turut menjadi program prioritas gubernur terpilih mulai dari periode sebelumnya dan memiliki prospek layanan digital berbasis layanan dan informasi seperti yang tercantum dalam RPJPD dan RPJMD. Sejalan dengan pemikiran Ansell dan Gash (2008) bahwa adanya kerangka kerja berfungsi untuk memahami dinamika kolaborasi dan adanya komitmen sebagai proses fundamental untuk mencapai tujuan bersama.

Keterkaitan teori Ansell dan Gash (2008) dalam konteks penelitian ini memiliki hubungan yang signifikan, terlebih pada aspek komitmen dalam proses kolaborasi. Dalam optimalisasi pelaksanaan aplikasi JAKI, komitmen ini meliputi para aktor untuk berkolaborasi secara berkelanjutan, melakukan negosiasi, dan menyelaraskan kepentingan mereka untuk mencapai tujuan bersama.

### **d) Pemahaman Bersama**

Pemahaman bersama sebagai fondasi untuk menciptakan dasar yang kokoh bagi kolaborasi yang efektif, dengan para aktor memiliki pemahaman yang sama

mengenai tujuan, proses, dan hasil yang diharapkan dari kolaborasi tersebut. Selaras dengan pemikiran Ansell dan Gash (2008) bahwa kolaborasi tidak hanya menjalin kerja sama, tetapi juga membangun pemahaman bersama pada aspek tujuan, definisi masalah, dan nilai yang ingin dituju oleh semua pihak terlibat.

Dalam pengembangan aplikasi JAKI, pemahaman bersama perlu diselaraskan sejak awal melalui diskusi terbuka dan klarifikasi yang mendalam, agar setiap pemangku kepentingan merasa bahwa kepentingan mereka akan tercapai melalui kolaborasi ini dan bukan hanya kepentingan pihak lain. Oleh karena itu, sangat penting untuk memastikan bahwa setiap pihak memahami dan sepakat mengenai tujuan utama kolaborasi ini, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **B. Faktor Pendukung dan Penghambat Optimalisasi Pelaksanaan Aplikasi JAKI**

### **1) Content**

Keselarasan tujuan antara pemerintah sebagai pengelola, sektor swasta sebagai pengembang teknologi, dan masyarakat sebagai pengguna layanan harus tercapai untuk memastikan bahwa aplikasi ini dapat berlangsung dengan optimal. Sebagaimana dalam Adil Najam (1995) menyatakan bahwa tujuan yang jelas dan terstruktur akan menentukan keberhasilan implementasi, sementara tujuan yang tidak spesifik berimplikasi pada kekeliruan di lapangan dan menghambat aksi nyata oleh para aktor.

Adapun faktor pendukung dalam optimalisasi pelaksanaan aplikasi JAKI ditinjau dari pemberian layanan satu pintu yang didukung oleh aspek aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi. Aplikasi JAKI yang dinilai tidak hanya menggabungkan layanan, tetapi juga menyederhanakan alur birokrasi yang acapkali menjadi penghambat efisiensi.

Tantangan utama pada aspek teknis yang diidentifikasi dalam penelitian ini yakni dengan mengatasi ketidaksesuaian antara layanan yang dapat dijalankan secara digital dan layanan yang membutuhkan

interaksi fisik atau pengumpulan dokumen langsung. Pada layanan perizinan yang membutuhkan banyak dokumen atau verifikasi fisik secara manual, tidak sepenuhnya dapat dilakukan melalui aplikasi JAKI.

### **2) Context**

Pemerintah Provinsi Jakarta menunjukkan komitmennya dengan menjadikan aplikasi JAKI sebagai salah satu program prioritas mereka untuk mempercepat transformasi digital dan meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat Jakarta. Adanya aturan yang mengikat dan mendukung pada tujuan kebijakan tersebut akan mempercepat implementasi dan meningkatkan kepastian antar aktor yang terlibat (Adil Najam, 1995).

Salah satu prioritas utama yang mendukung aplikasi JAKI ialah menyatukan berbagai layanan publik yang sebelumnya terpisah-pisah dalam satu aplikasi digital. Selain itu, dukungan finansial yang bersumber dari APBD dan kerja sama yang menerapkan pola pengelolaan keuangan secara mandiri memastikan bahwa aplikasi JAKI diperlihara dan dikembangkan sesuai kebutuhan masyarakat Jakarta.

Analisis dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat hambatan pada beberapa layanan publik yang belum dapat diintegrasikan ke aplikasi JAKI karena kebijakan yang belum diperbaharui, komitmen Pemprov Jakarta dalam mendorong transformasi digital melalui berbagai kebijakan menjadi dasar kuat pada keberhasilan aplikasi ini.

### **3) Commitment**

Komitmen dan konsistensi Pemprov Jakarta dalam menyelenggarakan layanan publik secara digital pada aplikasi JAKI menjadi upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Dalam konteks layanan publik, aplikasi JAKI telah menjadi prioritas strategis dalam langkah pemerintah untuk mentransformasi Jakarta sebagai *smart city*. Hal ini selaras dengan pernyataan Adil Najam (1995) bahwa

komitmen dari pemangku kebijakan merupakan aspek penentu dalam keberhasilan kebijakan dan komitmen yang kuat akan berimplikasi pada proses yang optimal.

Secara keseluruhan, faktor pendukung dan penghambat dalam konsistensi Pemprov Jakarta menjadikan aplikasi JAKI sebagai prioritas kebijakan ditinjau dari berbagai kebijakan yang mendukung digitalisasi layanan publik, penguatan kelembagaan, serta upaya untuk melibatkan masyarakat dalam proses kolaborasi ini.

Adapun hambatan yang tidak berpengaruh secara langsung namun dapat terjadi dimasa mendatang, seperti dinamika sosial, arah kebijakan, dan teknologi yang berubah dalam lingkup pemerintahan akan menghambat proses keberlanjutan dari transformasi digital. Adanya perubahan komitmen dari antar aktor dalam proses kolaborasi mengindikasikan adanya perubahan sosial dan politik yang memengaruhi implementasi kebijakan (Adil Najam, 1995).

### **4) Capacity**

Aplikasi JAKI sebagai wadah untuk memberikan layanan dan informasi secara digital merupakan upaya Pemprov Jakarta untuk mempercepat digitalisasi layanan publik secara optimal. Adanya dukungan dari ketersediaan sumber daya teknologi, finansial, hingga manusia akan mendukung kelancaran pengembangan, pemeliharaan, dan kebaruaran aplikasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Maka dari itu, penting suatu program atau kebijakan memiliki komponen pendukung untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Adil Najam, 1995).

Secara keseluruhan, faktor pendukung dan penghambat dalam ketersediaan sumber daya dalam pengelolaan aplikasi JAKI menunjukkan bahwa keberhasilan aplikasi ini bergantung pada Pemprov Jakarta menyediakan sumber daya yang memadai pada aspek teknologi, finansial, dan manusia. Ketiga komponen tersebut secara fundamental

akan memengaruhi hubungan kerja sama antara pemerintah dan sektor swasta untuk memperkuat kapasitas dan keberlanjutan aplikasi JAKI.

Adapun hambatan datang dari kapasitas sumber daya manusia yang terdapat *gap* antara kompetensi SDM yang dibutuhkan dengan perkembangan teknologi yang kian berubah secara cepat dan dinamis.

#### **5) Client and Coalitions**

Aplikasi JAKI sebagai pengaktualisasian layanan dan informasi digital di Provinsi Jakarta memiliki tujuan untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam pelayanan publik yang hanya dapat tercapai jika masyarakat berperan aktif dalam menggunakan *platform* ini. Wujud responsivitas dan efisiensi pada aplikasi JAKI dipengaruhi oleh tingkat partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan secara berkelanjutan. Hal ini selaras dengan pernyataan dari Adil Najam (1995) bahwa keterlibatan dan penyuaran aspirasi masyarakat dalam penerapan kebijakan akan berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi.

Secara keseluruhan, partisipasi aktif masyarakat untuk mengakses informasi dan melaporkan masalah menjadi langkah yang pasti untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif. Adanya aplikasi JAKI yang memiliki segudang fitur layanan dan informasi digital memungkinkan masyarakat sebagai pengguna layanan memanfaatkan fitur tersebut, terkhusus pada fitur laporan warga yang mencakup keterlibatan masyarakat.

Selain itu, adanya tantangan untuk keberlanjutan aplikasi JAKI berupa kesenjangan tujuan dalam berkolaborasi antara BLUD JSC dan sektor bisnis menjadi dorongan motivasi agar kedua belah pihak dapat memiliki saluran komunikasi yang terbuka dan pemahaman yang jelas untuk mencapai tujuan dan keuntungan bersama.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian yang ditelaah melalui wawancara, observasi, dan data sekunder terkait tata kelola kolaboratif pada aplikasi JAKI di Provinsi Jakarta, telah diidentifikasi dengan beberapa dimensi, seperti kondisi awal, desain institusional, kepemimpinan fasilitatif, hingga proses kolaborasi. Secara umum, hasil analisis menunjukkan pada keunggulan yang sudah berjalan baik dan beberapa potensi dimensi yang perlu diperbaiki lebih lanjut.

Adapun pada kondisi awal layanan satu pintu yang difasilitasi oleh Pemprov Jakarta mencerminkan keselarasan tujuan antara pemerintah dan masyarakat dalam meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi layanan publik digital. Meskipun demikian, terdapat beberapa OPD dalam pemerintah masih menggunakan sistem manual atau sistem yang tidak dapat berkomunikasi langsung dengan sistem lain yang ada di aplikasi JAKI. Kemudian pada desain institusional, hadirnya payung hukum pada Pergub Provinsi Jakarta 68/2022 tentang Penyelenggaraan SPBE mengatur mekanisme kolaborasi yang melibatkan berbagai pihak, memfasilitasi pertukaran informasi, serta memastikan bahwa standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terpenuhi. Meskipun demikian, perlu adanya penguatan komitmen bersama dalam menyelaraskan kebijakan agar aplikasi JAKI dapat berlangsung dengan efektif dan transparan bagi masyarakat Jakarta.

Lalu pada kepemimpinan fasilitatif, penerapan aplikasi JAKI turut dilandasi pada kepemimpinan yang inovatif dan responsif dengan memanfaatkan teknologi sebagai langkah untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan layanan publik. Adanya pendekatan *top-down* dan *bottom-up* yang dilakukan BLUD JSC menjadi kunci untuk meningkatkan layanan publik di Jakarta secara berkelanjutan. Namun, terdapat

tantangan yang dihadapi BLUD JSC dalam mengadopsi inovasi dan teknologi yang kurang fleksibel seperti sektor swasta karena adanya regulasi yang kaku.

Selanjutnya pada proses kolaborasi dengan Setiap dimensi memiliki keterkaitan satu sama lain dalam proses kolaborasi yang terbentuk dari dialog tatap muka secara intens untuk menghimpun berbagai kepentingan agar kesepakatan dapat tercapai. Lalu menjaga kepercayaan dibangun dari transparansi dan layanan yang responsif dalam pengelolaan aplikasi JAKI, komitmen terhadap proses turut menjadi aspek penting pada pilar teknologi, manusia, dan anggaran untuk keberlanjutan JAKI, serta pemahaman bersama yang menekankan pentingnya komunikasi terbuka dan merancang regulasi sebagai fondasi menyelaraskan kepentingan yang berbeda.

Adapun faktor pendukung dan penghambat ditemukan dalam penelitian ini. Faktor pendukung yang pertama ialah aplikasi JAKI dirancang untuk memberikan layanan satu pintu kepada masyarakat yang didukung oleh aspek aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi. Lalu faktor pendukung kedua datang pada Pemerintah Provinsi Jakarta berkomitmen untuk mendorong transformasi digital melalui berbagai kebijakan untuk mendukung pengembangan aplikasi JAKI. Lalu, faktor pendukung ketiga ialah kapasitas sumber daya teknologi, manusia, dan finansial sangat berpengaruh terhadap keberlanjutan aplikasi JAKI.

Kemudian faktor penghambat dalam optimalisasi pelaksanaan aplikasi JAKI, yakni pertama ialah adanya layanan publik yang belum terintegrasi dengan aplikasi JAKI karena kebijakan yang belum diperbaharui. Kedua ialah adanya *gap* keterampilan yang dibutuhkan SDM BLUD JSC dalam mengelola aplikasi JAKI terhadap perubahan teknologi yang berkembang dinamis dan cepat. Lalu ketiga ialah kurangnya kesepahaman dan koordinasi yang jelas antara BLUD JSC

dengan sektor bisnis dalam memanfaatkan keuntungan bersama.

## SARAN

Peneliti memberikan saran berdasarkan temuan penelitian *collaborative governance* untuk optimalisasi pelaksanaan aplikasi JAKI dalam koridor Jakarta *Smart City* di Provinsi Jakarta sebagai berikut:

- 1) Pemerintah Provinsi Jakarta disarankan untuk melibatkan setiap OPD dalam menyelaraskan dan mengintegrasikan sistemnya dengan aplikasi JAKI untuk memastikan pertukaran data yang efisien dan terstruktur. Pemprov Jakarta dapat menyediakan anggaran khusus untuk memperbaharui sistem pada OPD yang belum terintegrasi.
- 2) Pemerintah Provinsi Jakarta disarankan untuk membentuk forum koordinasi berkala yang melibatkan semua pemangku kepentingan terkait, termasuk perwakilan sektor swasta dan masyarakat sipil. Forum ini dapat digunakan untuk menyelaraskan pembaharuan kebijakan, merumuskan solusi bersama, dan memantau kemajuan pelaksanaan aplikasi JAKI.
- 3) BLUD Jakarta *Smart City* disarankan untuk fokus pada pengembangan kepemimpinan fasilitatif yang mampu menciptakan hubungan secara lebih dinamis antara sektor publik dan swasta. Kepemimpinan yang lebih fleksibel dan responsif terhadap perubahan teknologi akan meningkatkan adopsi inovasi dan menghilangkan hambatan regulasi dalam pengembangan teknologi.
- 4) BLUD Jakarta *Smart City* disarankan untuk menetapkan sesi pertemuan mingguan atau bulanan dengan seluruh stakeholders dalam memastikan adanya komunikasi

yang intensif. Penting adanya dialog tatap muka yang lebih intensif antara BLUD JSC, sektor swasta, dan masyarakat, hal ini akan membantu memperjelas peran masing-masing pihak serta kesepahaman tentang tujuan bersama.

- 5) BLUD Jakarta *Smart City* disarankan untuk mengadakan pelatihan rutin untuk pegawai terkait teknologi informasi dan pengelolaan aplikasi digital. Adanya program pelatihan berkelanjutan ini berfokus pada keterampilan digital, pengelolaan teknologi informasi, dan adaptasi terhadap inovasi baru dalam aplikasi JAKI.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Astuti, Retno Sunu, Hardi Warsono, Abd Rachim. (2020). *Collaborative Governance dalam Perspektif Administrasi Publik*. Semarang: Undip Press.
- Cohen, B. (2014). *The Smartest Cities in The World 2015: Methodology*. Fast Company.
- Keban, Yermias T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

### Artikel

- Ammas, M. Alfi Maulana. (2023). Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government (Studi Kasus Implementasi Aplikasi JAKI). *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen dan Bisnis*. Vol.2, No.2.
- Andriyanto, D., Said, F., Titiani, F., & Erni, E. (2021). Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI)

Menggunakan Model Delone and McLean. Paradigma, 23(1).

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative Governance In Theory And Practice. *Journal Of Public Administration Research And Theory*, 18(4), 543-571.
- Arief, M. F. (2022). Implementation Of Electronic Government At The Department On Integrated One Door Investment And Licensing Services, Deli Serdang Regency. *Inspirasi & Strategi (INSPIRAT): Jurnal Kebijakan Publik & Bisnis*, 12(2), 59-68.
- Ashaye, O. R., & Irani, Z. (2019). The Role Of Stakeholders In The Effective Use Of E-Government Resources In Public Services. *International Journal of Information Management*, 49, 253-270.
- Aswar, K., Ermawati, E., Juliyanto, W., Andreas, A., & Wiguna, M. (2022). Adoption of E-Government by Indonesian State Universities: an Application of Technology Acceptance Model. *Problems and Perspectives in Management*, 20(1), 396-406.
- Atthahara, Haura. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informasi di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesia*, 3(1), 66-77.
- Badan Pusat Statistik. (2023). Jumlah Penduduk di Provinsi Jakarta. Badan Pusat Statistik.
- BLUD Jakarta *Smart City*. (2024). *Annual Report Jakarta Smart City 2023*. Smartcity.jakarta.go.id.
- BLUD Jakarta *Smart City*. (2024). Setahun Jakarta Bercerita: Kumpulan Kisah Transformasi Jakarta Menuju Kota Cerdas Berskala Global. Smartcity.jakarta.go.id.
- Bartenberger, M., & Grubmuller-Regent, V. (2014). The enabling effects of open government data on

- collaborative governance in smart city contexts. *eJournal of eDemocracy and Open Government*, 6: 36–48. Governing technology-based urbanism.
- Broccardo, L., Culasso, F., & Mauro, S. G. (2019). Smart city governance: exploring the institutional work of multiple actors towards collaboration. *International Journal of Public Sector Management*, 32(4), 367-387.
- Dewi, S. A. N. S., Sastra Wijaya, K. A., Yudhartha, I. P. D., & Savitri, R. (2023). Transformasi Digital Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi JAKI dalam Mewujudkan Smart Governance Di DKI Jakarta. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 9(3), 198-208.
- Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2024). Profil Statistik Jakarta. Vol. 6. <https://satudata.jakarta.go.id/backend/uploads/file/produk-statistik/Profil%20Statistik%20Jakarta%20Volume%206.pdf>
- Doramia Lumbanraja, A. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220-231.
- Ernawati, D., Istaniana, R., & Asropi, A. (2024). The Relevance of Collaborative Governance in Disaster Anticipation in The Cities of Surabaya and Jakarta. *Jurnal Public Policy*, 10(2), 151-160.
- Fanida, Eva Hany et al. (2021). Implementation of Electronic Government Through the People's Service System in Sidoarjo (SIPRAJA) in Tambakrejo Village, Waru District, Sidoarjo Regency. *Journal Advances in Social Science, Education and Humanities Research*. Vol. 603. 82-90.
- Hadi, Krishno, Listiano Asworo, Iradhad Taqwa Sihidi. (2020). Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online). *Jurnal of Government and Civil Society*. Vol.4, No.1.
- Hartawan, M. S., Putra, A. S., & Muktiono, A. (2020). Smart City Concept for Integrated Citizen Information Smart Card or ICISC in DKI Jakarta. *International Journal of Science, Technology & Management*, 1(4), 364-370.
- Kalihva, N. A., & Manar, D. G. (2023). Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di DKI Jakarta. *Journal of Politic and Government Studies*, 12(3), 447-465.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori, dan Isu) Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Muhajir, R., Nasrulhaq, N., & Tahir, N. (2022). Smart Governance Dalam Kebijakan Perencanaan Dan Penganggaran Di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(1), 299-314.
- Najam, A. (1995). Learning From The Literature On Policy Implementation: A Synthesis Perspective. *IIASA Working Paper*.
- Nastjuk, I., Trang, S., & Papageorgiou, E. I. (2022). Smart cities and smart governance models for future cities: Current research and future directions. *Electronic Markets*, 32(4), 1917-1924.
- Noor, M. (2022). Collaborative Governance on the Smart City-Based Regional Development of Balikpapan. *Journal of Social*

- Studies Education Research*, 13(4), 381-405.
- Putri, S. O. (2022). Optimizing City Diplomacy Indonesia for Economic Development Through E-government Implementation. *Journal of Eastern European and Central Asian Research (JEECAR)*, 9(1), 62-74.
- Rafi, M., Suswanta, S., Handoko, T., & Effendi, G. N. (2022, March). Transformation of Public Services through Digital Services in the Covid-19 Era: Efforts Towards Good Governance in Indonesia. In *International Conference on Public Organization (ICONPO 2021)* (pp. 168-176). Atlantis Press.
- Rahma, H. A., Rosyadi, S., & Gunarto, G. (2024). Collaborative Governance in Management of the JakLingko Program (Case Study on Public Transportation Management in DKI Jakarta). *Journal of Economics, Business and Management Issues*, 1(2), 36-46.
- Ramadhania, Anisa., Muradi., Sutisna, Jajang. (2023). Penerapan E-Government Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Melalui Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2022. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol.5, No.1
- Retno Pratiwi, Arundina Dijah. (2021). Transformasi Tata Kelola Pelayanan Publik di Tengah Pandemi Covid-19 Penerapan Aplikasi JAKI di Provinsi DKI Jakarta. Vol.5, No.1.
- Salsabila, S., & Widowati, N. (2024). Peran Stakeholder Dalam Mengoptimalkan Pemanfaatan Aplikasi Jaki Untuk Mewujudkan Smart Governance. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(2), 201-213.
- Sucitra, G. I. (2022). Strategi Pemerintah Provinsi Dki Jakarta dalam Mengelola Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Dalam Perspektif Kolaborasi. (Doctoral dissertation, Universitas Nasional).
- Regulasi**
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 306 Tahun 2016 tentang Pembentukan, Organisasi, dan Tata Kerja Unit Pengelola Jakarta *Smart City*
- Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 44 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan Unit Pengelola Jakarta *Smart City*
- Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 68 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 17 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 27 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Perangkat Kerja Daerah.
- Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 17 Tahun 2020 tentang penetapan Unit Pengelola Jakarta *Smart City* sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik
- Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 1251 Tahun 2021 tentang Tim Percepatan Pelaksanaan Transformasi Digital