

## Penerapan *E-Government* Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Melalui Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2022

Anisa Ramadhania <sup>1\*</sup>; Muradi <sup>2</sup> ; Jajang Sutisna <sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Padjajaran, Bandung, Indonesia; [anisa19015@mail.unpad.ac.id](mailto:anisa19015@mail.unpad.ac.id)

\*Correspondence : [anisa19015@mail.unpad.ac.id](mailto:anisa19015@mail.unpad.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai penerapan *e-Government* oleh Pemprov DKI Jakarta melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik tahun 2022. Pada penelitian ini menggunakan teori hasil dari kajian Harvard JFK School of Government yang terdiri dari tiga elemen yaitu *support*, *capacity*, dan *value*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, pengumpulan data menggunakan teknik studi pustaka, wawancara, dan observasi, teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*, penelitian ini melibatkan staf DPRD Provinsi DKI Jakarta, pihak BLUD Jakarta Smart City, dan masyarakat pengguna aplikasi Jakarta Kini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penerapan aplikasi Jakarta Kini ditemukan sejumlah masalah yaitu adanya laporan yang tidak ditindaklanjuti dan sering terjadinya *system error* yang menghambat pengguna untuk mengakses JAKI, hal tersebut diantaranya adalah aplikasi yang sering ter-log out dengan sendirinya dan kode verifikasi OTP yang cenderung membutuhkan waktu lama untuk dapat terkirim ke pengguna.

### ABSTRACT

This study discusses the implementation of *e-Government* by the DKI Jakarta Provincial Government through the Jakarta Kini (JAKI) application in improving the quality of public services in 2022. This study uses the theory of the results of the Harvard JFK School of Government study which consists of three elements, namely *support*, *capacity*, and *value*. This research uses qualitative methods, data collection using literature study techniques, interviews, and observations, informant determination techniques using *purposive sampling* and *snowball sampling* techniques, this research involves DKI Jakarta Provincial DPRD staff, BLUD Jakarta Smart City, and the community using the Jakarta Kini application. The results showed that in the implementation of the Jakarta Kini application, a number of problems were found, namely reports that were not followed up and frequent system errors that prevented users from accessing JAKI, including applications that often log out by themselves and OTP verification codes that tend to take a long time to be sent to users.

### Kata kunci

*e-Government, Aplikasi Jakarta Kini (JAKI), Jakarta Smart City, Pelayanan Publik*

### Keywords

*e-Government, Jakarta Kini Application (JAKI), Jakarta Smart City, Public Services*

## Pendahuluan

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi sebuah wadah bagi para pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk terus melakukan inovasi yang terintegrasi dengan ranah digital dan menyelenggarakan pemerintahan yang bersih yaitu pemerintahan yang bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme serta dengan hadirnya SPBE meningkatkan pelayanan publik antar *stakeholders* pemerintah dan membantu untuk menjalankan tugas dan kewajiban pemerintah serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara bersama dan kehadiran SPBE dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan dapat mencakup untuk masyarakat luas.

Secara umum kehadiran *e-Government* dapat membantu proses penyelenggaraan pemerintahan agar segala proses tersebut dapat berjalan secara efektif, efisien, dan transparan hal tersebut dapat membantu untuk mewujudkan *good governance* (Sudirman & Saidin, 2022) dengan kehadiran *e-Government* maka interaksi pemerintah dengan masyarakat (*G2C-government to citizens*), pemerintah dengan perusahaan bisnis (*G2B-government to business enterprises*) dan hubungan antar pemerintah (*G2G-inter-agency relationship*) dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

DKI Jakarta yang merupakan kota metropolitan memiliki komposisi penduduk yang padat hal tersebut dapat dipengaruhi oleh seluruh kegiatan dari aspek sosial, ekonomi, politik, dan budaya yang berpusat di DKI Jakarta lalu banyak perantau dari daerah lain yang mencoba untuk mengadu nasib di DKI Jakarta, merujuk kepada laman [databoks.katadata.co.id](http://databoks.katadata.co.id) pada tahun 2021 DKI Jakarta memiliki 10,61 juta penduduk dengan jenis kelamin laki laki berjumlah 5,35 juta orang dan jenis kelamin perempuan sebanyak 5,26 juta orang (databoks,2022).

Pada tahun 2019 Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistika DKI Jakarta melakukan survei mengenai Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan periode 30 Oktober 2019 sampai 13 November 2019. Pemprov DKI Jakarta berusaha untuk memberikan solusi kepada masyarakat Kota Jakarta terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi DKI Jakarta, salah satu solusi yang diberikan adalah berupa inovasi digital dengan meluncurkan aplikasi pelayanan publik yang dimiliki oleh Pemprov DKI Jakarta yaitu aplikasi Jakarta Kini yang diluncurkan pada tahun 2019 dalam masa kepemimpinan Anies Rasyid Baswedan sebagai gubernur DKI Jakarta periode kepemimpinan 2017 – 2022, aplikasi Jakarta Kini (JAKI) merupakan aplikasi pelayanan publik yang dimiliki oleh DKI Jakarta yang menyediakan fitur fitur pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhannya, fitur fitur tersebut menyediakan berbagai pelayanan dari layanan kesehatan, layanan informasi, layanan urusan perizinan atau administrasi, dan layanan laporan aduan.

Setelah kurang lebih empat tahun JAKI beroperasi untuk melayani warga DKI Jakarta terdapat kendala dalam penerapan JAKI, menurut observasi peneliti

melalui kolom *rating* dan *review* yang berada di *App Store* didapatkan bahwa JAKI mendapat rating sebanyak 3.1/5 yang dimana penilaian tersebut relatif terbilang belum terlalu memuaskan, pada kolom *review* terdapat keluhan yang disampaikan oleh masyarakat yang menggunakan JAKI, Sebagian besar keluhan masyarakat berupa terjadinya *system error* dan adanya laporan yang tidak ditindak lanjuti.

Merujuk kepada laman merdeka.com dilakukan survei mengenai aplikasi JAKI survei ini diikuti oleh 123 warga yang sebagian besar berdomisili di DKI Jakarta yang berusia 22-40 tahun dan bekerja sebagai karyawan swasta, didapatkan bahwa 48 persen responden sudah bahwa Pemprov DKI memiliki aplikasi JAKI (Jakarta Kini), sisanya 52 persen tidak tahu. Kemudian 49,2 persen responden tidak pernah menggunakan JAKI dan dari jumlah tersebut, 69,4 persennya merasa puas dengan layanan JAKI. (merdeka.com,2022)

DKI Jakarta sebagai Ibukota dari Negara Kesatuan Republik Indonesia dan sebagai daerah percontohan bagi daerah daerah lainnya mengusungkan konsep Jakarta *smart city* untuk mengefektif dan mengefisienkan pelayanan bagi masyarakat serta memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, konsep Jakarta *smart city* pertama kali dikonsepskan oleh mantan gubernur DKI Jakarta yaitu Basuki Tjahja Purnama atau yang kerap disapa dengan sebutan Ahok, untuk mendukung penerapan Jakarta *smart city* dikeluarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 280 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Jakarta *Smart City* selanjutnya revisi menjadi Pergub No. 306 Tahun 2016 lalu didukung dengan Instruksi Gubernur (Insgub) Nomor 223 Tahun 2015 tentang Penggunaan Aplikasi Jakarta *Smart City*, Hadirnya Insgub tersebut ditunjukkan kepada Para Kepala Badan Provinsi DKI Jakarta, Para Kepala Dinas Provinsi DKI Jakarta, Para Walikota Provinsi DKI Jakarta, Bupati Kepulauan Seribu Provinsi DKI Jakarta, Para Kepala Biro Setda Provinsi DKI Jakarta, Para Camat Provinsi DKI Jakarta, serta Para Lurah Provinsi DKI Jakarta untuk mengunduh, mengoperasionalkan, dan menafaatkan aplikasi aplikasi yang ada pada Jakarta *Smart City* Portal pada gawai mereka dan menugaskan kepada para staf di lingkungan Satuan Kerja Perangkat Daerah/Unit Kerja Perangkat Daerah (SKPD/UKPD) untuk melakukan hal yang sama.

Dengan hadirnya regulasi tersebut sebagai bukti konkret dukungan pemerintah terhadap konsep Jakarta *Smart City* dan menghasilkan aplikasi Qlue pada masa kepemimpinan Basuki Tjahja Purnama atau yang kerap di sapa Ahok yang menjabat sebagai gubernur DKI Jakarta periode 2012 – 2017 sebagai kanal pengaduan resmi milik Pemprov DKI Jakarta. Pada masa kepemimpinan Anies Rasyid Baswedan mengeluarkan aplikasi JAKI dengan slogan "satu aplikasi dengan berbagai kebutuhan" JAKI diluncurkan secara resmi pada akhir 2019 lalu. Sampai pada Oktober 2022 JAKI memiliki 18 fitur untuk melayani masyarakat DKI Jakarta dalam mengakses layanan sesuai dengan kebutuhannya. Fitur yang disediakan

dapat diakses oleh masyarakat secara mudah melalui *smartphone* masing masing dan diakses sesuai dengan kebutuhannya (Jaki,2022).

Hadirnya Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dengan berbagai fitur dapat memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan dan informasi terutama di masa pandemi Covid-19 yang membatasi segala kegiatan sosial serta membantu Pemprov DKI Jakarta untuk memberikan solusi terhadap berbagai permasalahan yang harus ditangani oleh pemerintah, pada Oktober 2022 hadir fitur baru yang bernama JakSehat dalam fitur tersebut masyarakat dapat mengakses pelayanan kesehatan yang disediakan, diantaranya adalah layanan ambulans darurat selama 24 jam, antrean faskes secara daring, PMI yaitu layanan donor dan stok darah, sahabat jiwa yang menyediakan konsultasi secara daring untuk kesehatan mental layanan ini bekerjasama dengan Ibunda yaitu *platform* konsultasi kesehatan mental secara daring dan Dinas Kesehatan Jakarta, fitur aku bugar untuk skrining risiko Penyakit Tidak Menular (PTM), dan JakTrack yaitu layanan pemeriksaan seputar HIV dan IMS.

Menurut Naomi (2021) dalam penelitiannya memaparkan bahwa terdapat beberapa kendala yang dimiliki oleh Aplikasi JAKI hal tersebut berasal dari internal dan eksternal, dari faktor internal dipaparkan bahwa masih terdapat ketidakefektifan pada tampilan fitur di Aplikasi JAKI seperti fitur JakSurvei yang ketika dibuka tidak ada hasil survei, lalu fitur kolaborasi yang dicanangkan seperti JAKI x Tokopedia atau JAKI x Shopee yang ketika dibuka hanya pintasan untuk membuka aplikasinya melalui *App Store* atau *Play Store*. Lalu, terdapat kendala dalam pengembangan sistem sebab layanan daring Pemprov DKI Jakarta dapat terbilang banyak tetapi tidak semua layanan daring tersebut cocok dengan spesifikasi JAKI. Untuk faktor eksternal, kendala berada di masyarakat berusia lanjut yang masih kurang paham dengan perkembangan teknologi dan belum mengetahui mengenai eksistensi Aplikasi JAKI dan ketidakpuasan masyarakat terhadap fitur layanan pada Aplikasi JAKI.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori yang sesuai dengan dinamika yang ada yaitu menggunakan teori yang berasal dari hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2006), untuk dapat menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sector publik, dibutuhkan tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan secara sungguh-sungguh, ketiga elemen sukses tersebut adalah *support*, *capacity*, dan *value*. Ketiga elemen sukses tersebut menjadi pusat penting agar terbentuk penerapan *e-Government* yang sukses dan merupakan kunci sukses untuk mencapai kesuksesan dalam menerapkan Aplikasi JAKI dalam meningkatkan pelayanan publik di DKI Jakarta.

Disamping permasalahan yang ada di Aplikasi JAKI, JAKI sudah dapat dikatakan memberi pengaruh baik kepada kualitas pelayanan publik, yaitu salah satu contohnya adalah kemudahan masyarakat dalam melaporan aduan atau memberi saran dengan mudah dan cepat tanpa ada tahapan yang berbelit belit,

kepastian waktu dan biaya, kemudahan dalam menggunakan aplikasi, dan transparansi informasi yang diberikan. Bila ditinjau secara umum, aplikasi JAKI telah memenuhi kualitas pelayanan publik tetapi masih ditemukan beberapa masalah seperti laporan masyarakat tidak ditindak lanjuti dan sering ditemukan *system error* atau bugg dalam pengoperasian JAKI, dengan berbagai permasalahan yang telah penulis paparkan maka dengan ini aplikasi JAKI dapat dikatakan belum sukses dalam penerapannya hal tersebut disebabkan belum mencapai elemen sukses penerapan *e-Government* yang berguna untuk meningkatkan pelayanan publik, diantaranya: elemen *support*, *capacity*, dan *value*. Berdasarkan uraian tersebut maka perlu dilakukan studi lebih lanjut mengenai Penerapan *E-Government* Oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Melalui Aplikasi Jakarta Kini Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2022.

## Metode

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif memiliki tujuan untuk menggambarkan subjek/objek penelitian berdasarkan fakta lapangan yang sebenarnya terjadi hal tersebut memiliki relasi dengan penerapan *e-Government* oleh Pemprov DKI Jakarta melalui aplikasi JAKI dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adapun teknik pengumpulan dalam studi ini dilakukan dengan studi literatur (pendahuluan), observasi (pengamatan), interview (wawancara), dan dokumentasi. Selanjutnya informan dalam penelitian ini ialah Staf Ahli Kehumasan Fraksi PKS DPRD DKI Jakarta, *Research Analyst JSC*, *Product Analyst JSC*, *Finance and Administration JSC*, Masyarakat Kota Jakarta sebagai pengguna JAKI di tahun 2022. Peneliti menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu untuk melakukan validitas data. Sedangkan teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif yang terdiri dari *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification* Miles and Huberman (1984) dalam (Loka, Abdullah, & Sudirman, 2022).

## Hasil dan Pembahasan

### Penerapan *e-Government* oleh Pemprov DKI Jakarta Melalui Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2022

#### 1. Elemen *Support*

Elemen *Support* merupakan elemen krusial yang harus dimiliki dalam menerapkan *e-Government* dikarenakan dalam elemen *Support* terdapat beberapa sub-elemen yaitu adanya dukungan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik serta keinginan untuk menerapkan konsep digitalisasi pada sektor publik secara sungguh-sungguh, dan keinginan tersebut bukan hanya sekedar mengikuti tuntutan atasan belaka atau mengikuti tren. Ketika elemen *Support* tidak dipenuhi

dengan baik maka pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi JAKI tidak dapat berjalan dengan optimal.

Pada penelitian ini ditemukan bahwa model pemerintahan yang berlaku adalah model "Top Down" yang berarti dukungan atau *support* terhadap penerapan *e-Government* akan berjalan dengan baik dan efektif apabila dimulai dari pejabat level tertinggi (presiden dan para menteri) lalu merambat ke level bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3), dukungan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a) Disepakatinya kerangka *e-Government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan;
- b) Dialokasikannya sejumlah sumber daya baik itu manusia, *financial*, tenaga, waktu dan informasi di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral;
- c) Dibangunnya berbagai infrastruktur dan suprapstruktur pendukung agar terciptanya lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-Government* (seperti adanya Undang-Undang dan peraturan pemerintah yang jelas);
- d) Disosialisasikannya konsep *e-Government* secara merata, kontinyu, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

Keempat elemen diatas sangat memengaruhi keberhasilan dalam penerapan *e-Government* dalam sektor publik, apabila keempat elemen tersebut sudah terlaksana dengan baik maka elemen *support* dapat dijalankan dengan baik dan penerapan digitalisasi pada sektor publik akan berjalan dengan baik.

Aspek krusial dalam elemen *support* adalah menyangkut mengenai dukungan yang diberikan oleh pejabat publik maupun politik yang diberikan agar konsep *e-Government* dapat berjalan dengan efektif, dalam penelitian ini stakeholders terkait mengenai penerapan JAKI sepakat bahwa JAKI merupakan salah satu kunci sukses Pemprov DKI Jakarta dalam mencapai visi dan misi daerahnya.

Berkaitan dengan hal tersebut, merujuk kepada hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Zakaria Maulana Alif, S.Kom selaku Staf Ahli Kehumasan Fraksi Partai Kesejahteraan Sosial (PKS) DPRD Provinsi DKI Jakarta sepakat bahwa penerapan JAKI dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di DKI Jakarta sebagai salah satu kunci sukses Pemprov DKI Jakarta untuk mencapai visi dan misi wilayahnya, sebagai berikut:

*"Dari visinya sendiri Jakarta kota maju dan lestari kota maju harus mendukung apalagi sekarang ada lembaganya Jakarta Smart City jadi yang sudah terbunyi e, seperti e-catalogue, e-Government, e-public service dan seterusnya pasti itu ada kaitannya dengan teknologi atau komputerisasi. JAKI masuk ke dalam visi dan misi Pemprov DKI Jakarta karena Jakarta memiliki visi menjadi kota maju, kemudian JAKI berkaitan juga dengan hal hal digitalisasi maka ditunjukkan bahwa misi pemerintahannya salah satunya menjadikan Kota Jakarta dalam memajukan kesejahteraan umum dan seterusnya, lalu ada perbaikan tata kelola ruang. Terus juga ada JakWifi, Kemudian hal hal lain yang menjalankan misi Pemprov ini pasti ada kaitannya dengan JAKI." (Hasil Wawancara, April 2023)*

Berdasarkan pernyataan dari informan tersebut didapatkan bahwa Penerapan *e-Government* oleh Pemprov DKI Jakarta melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu kunci sukses untuk menggapai visi dan misi Kota Jakarta.

Untuk membangun konsep *e-Government* diperlukan alokasi sumber daya yang mencakup manusia, finansial, tenaga, waktu, dan informasi hal tersebut memerlukan koordinasi antara satu sektor dengan sektor lainnya agar konsep *e-Government* dapat berjalan dengan efektif. Dalam penelitian ini, penerapan *e-Government* oleh Pemprov DKI Jakarta melalui aplikasi JAKI dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik memerlukan adanya koordinasi dari lintas sektor terkait agar penerapan JAKI dapat berjalan dengan efektif dan manfaatnya dapat dirasakan bagi seluruh masyarakat DKI Jakarta, jika penerapannya dirasa masyarakat tidak memiliki manfaat maka program atau kebijakan tersebut tidak akan berjalan dengan baik. Aplikasi JAKI merupakan suatu terobosan digital yang diluncurkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, dalam penyelenggaraan diawali ide oleh Pemprov DKI Jakarta lalu kepada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistika DKI Jakarta dan dijalankan oleh BLUD Jakarta *Smart City*. Aplikasi JAKI merupakan suatu inovasi baru dalam ranah pelayanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat DKI Jakarta secara instan.

Suatu program yang dirancang oleh pemerintah harus memiliki manfaat bagi seluruh masyarakat secara langsung, yang memiliki arti bahwa program tersebut dibuat dengan melibatkan aspirasi dari para masyarakat sehingga masyarakat dapat langsung merasakan manfaatnya. Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) merupakan hasil karya berupa inovasi yang dihasilkan oleh Pemprov DKI Jakarta dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik DKI Jakarta memberikan kesempatan dan tanggungjawab kepada Badan Layanan Umum (BLUD) Jakarta Smart City untuk mengembangkan aplikasi JAKI sebagai *platform* pelayanan publik digital untuk memudahkan masyarakat DKI Jakarta dalam mengakses pelayanan sesuai dengan kebutuhannya,

Menurut Werther dan Davis dalam (Sutrisno, 2017) menyebutkan bahwa sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai suatu tujuan organisasi. Terkait dengan pembahasan yang ada di dalam skripsi ini, yang dimaksud dengan sumber daya dalam penerapan aplikasi JAKI ini adalah sumber daya manusia yang mampu untuk mengoperasikan JAKI ketika tersedianya sumber daya manusia yang kompeten terkait pelaksanaan JAKI maka penerapan JAKI akan terlaksana dengan baik sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan di awal. Dalam penyelenggaraan aplikasi JAKI sejauh ini sumber daya yang dimiliki sudah cukup baik, hal tersebut diperkuat dengan pernyataan dari pihak Jakarta Smart City, Ingrid Chris Natalie, yaitu sebagai berikut:

*"SDM sudah kompeten, kita juga sudah melakukan rekrutmen. Untuk kriteria tiap divisi itu berbeda beda, seperti harus S-1, ada kemampuan tertentu seperti kemampuan mengakses software, untuk divisi data mungkin memahami bahasa pemrograman seperti python."* (Hasil Wawancara, Mei 2023)

Hal tersebut diperkuat oleh Ferena Debineva selaku *Research Analyst* di Jakarta Smart City, yaitu sebagai berikut:

*"Di JSC sudah ada divisi masing masing, ada data, development, dan penelitian. Ketika berbicara SDM tidak hanya berkaitan dengan JSC aja karena pengembangan JAKI didukung oleh OPD lainnya. Dari kecamatan/kelurahan ada sosialisasi dan bimtek. Jadi, tidak hanya internal saja tetapi eksternal juga di evaluasi sampai sejauh mana kemampuannya. Rekrutmen JSC tidak hanya terbatas di JAKI, jadi rekrutmen tidak hanya untuk JAKI tetapi secara JSC dan JSC mempunyai produk produk lainnya dan menjadi concern-nya JSC. Hambatannya karena transformasi itu cepat ya dan banyak aplikasi aplikasi lain yang terbit dari OPD lain jadi bagaimana mengintegrasikan aplikasi tersebut. Jika berbicara hambatan, untuk SDM itu udah mumpuni karena banyak divisi divisinya dan SDMnya juga tidak hanya dari JSC saja ada dari OPD juga untuk membantu JAKI."* (Hasil Wawancara, Mei 2023)

Dari pemaparan yang disampaikan kedua informan tersebut, dapat dijelaskan bahwa *support* dalam ranah sumber daya manusia pada penerapan aplikasi JAKI sudah dapat dikatakan cukup baik, dikarenakan pada saat rekrutmen dicantumkan beberapa keahlian teknologi yang harus dimiliki serta lulusan S-1 dan Jakarta Smart City melakukan evaluasi serta bimbingan teknis terhadap OPD terkait serta sosialisasi di kecamatan atau kelurahan, namun beberapa divisi dalam BLUD Jakarta Smart City tidak hanya terdiri dari divisi IT atau teknologi tetapi ada divisi yang berkaitan dengan non-teknologi maka dibutuhkan lulusan Sarjana Strata-1 dari beberapa jurusan seperti psikologi dan sosiologi namun ditemukan beberapa masalah dalam menghadapi ego sektoral mengenai aplikasi pemerintah berbasis elektronik, yaitu pengintegrasian aplikasi aplikasi yang dimiliki oleh OPD.

Mengenai *support* Pemprov DKI Jakarta dalam hal anggaran, DPRD Provinsi DKI Jakarta melalui Tenaga Ahli Bidang Kehumasan Fraksi Partai Keadilan Sejahtera (PKS), Zakaria Maulana Alif, mengatakan sebagai berikut:

*"Ketika Pak Heru Budi membuka meja pengaduan manual ke balai kota itu justru kami DPRD DKI khususnya Fraksi PKS mendukung untuk digitalisasi lebih dikembangkan lagi bentuknya, orang tidak capek datang ke sini dengan waktu yang mungkin mereka sempit dan seterusnya."*

*".... DPRD DKI Jakarta mendukung mengenai pengembangan JAKI, untuk Unit Pengelola JSC mendapat anggaran sebanyak Rp 193.105.246.540, kalau untuk aplikasinya JAKI sendiri itu 2,3 M. Jadi, untuk persen anggarannya JAKI sekitar 1,2%. Kalo dilihat dari persenan memang kecil tetapi kalau dilihat dari gelondongan ya besar, tapi untuk teknologi masih kecil."* (Hasil Wawancara, Mei 2023)

Merujuk kepada jawaban yang diberikan oleh pihak Jakarta Smart City, Ferena Debineva, sebagai berikut:

*"Itu justru di dukung oleh Pemprov DKI dan tercermin dari anggaran itu sendiri dan termasuk kepada bagian strategis daerah."* (Hasil Wawancara, April 2023)

Berdasarkan pernyataan kedua informan mengenai *support* dalam hal anggaran yang diberikan oleh Pemprov DKI Jakarta sudah mendukung terkait anggaran



untuk aplikasi JAKI namun memang anggaran untuk pengembangan JAKI itu sendiri masih terbilang kecil sebab peruntukan untuk pengembangan teknologi membutuhkan anggaran yang lebih besar dan DKI Jakarta merupakan Ibukota dari Republik Indonesia yang akan dijadikan daerah percontohan bagi daerah daerah lain.

Berdasarkan atas apa yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti menarik kesimpulan bahwa Pemprov DKI Jakarta melalui Dinas Komunikasi Informatika dan Statistika DKI Jakarta serta BLUD Jakarta Smart City dengan membandingkan dengan teori dari Indrajit mengenai sub indikator kedua, yaitu pengalokasian SDM baik dari segi tenaga, waktu dan finansial secara umum sudah cukup baik namun memang ditemukan sedikit celah permasalahan yaitu anggaran tersebut dirasa kurang untuk pengembangan teknologi yang ada di DKI Jakarta sehingga beberapa fitur yang dimiliki JAKI di rasa kurang maksimal, seperti fitur JakWifi yang *bandwith*-nya di rasa masih kurang dan perlu dilakukan pengembangan agar dapat berjalan dengan maksimal.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terus berkembang setiap detiknya dan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari hari membuat pemerintah untuk memanfaatkan perkembangan tersebut ke dalam kegiatan pemerintahan yang disebut dengan *e-Government*. Dalam menerapkan *e-Government* agar berjalan dengan baik, efektif, dan efisien dibutuhkan infrastuktur dan superstruktur atas diterapkannya *e-Government*.

*Support* infrastuktur yang diberikan oleh Pemprov DKI Jakarta sudah baik dan hal tersebut merujuk kepada hasil wawancara yang dilakukan dengan perwakilan dari Jakarta Smart City, Ferena Debineva bahwa infrastuktur sudah terpenuhi dan tertera dalam proposal. Hal tersebut sejalan dengan pemaparan dari Ingrid Chris Natalie yang merupakan perwakilan dari Jakarta Smart City, sebagai berikut:

*"Infrastuktur JAKI di tahun 2022 mengikuti kebijakan dari diskominfo seperti server dan jaringan, hal tersebut dapat diakses melalui pergub soth diskominfo pergub no 57 tahun 2022."*  
(Hasil Wawancara, April 2023)

Berdasarkan pertanyaan di atas, infrastuktur yang dimiliki oleh Jakarta Smart City bergantung dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh diskominfo, terlihat dari jawaban informan dapat dikatakan bahwa infrastuktur JAKI sudah memadai. Dinas komunikasi informatika dan Statistika Provinsi DKI Jakarta bekerjasama dengan BLUD Jakarta Smart City untuk menghadirkan produk produk inovasi baru demi meningkatkan kualitas pelayanan publik di DKI Jakarta menuju kepada pelayanan yang efektif dan efisien.

Pada elemen superstruktur akan berkaitan dengan payung hukum atau dasar hukum yang melindungi penerapan aplikasi JAKI dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di DKI Jakarta, secara umum dasar hukum mengenai *e-Government* di Indonesia berlandaskan pada Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Zakaria Maulana Alif selaku Tenaga Ahli Kehumasan Fraksi PKS DPRD Provinsi DKI Jakarta, JAKI berlandaskan pada aturan sebagai berikut:

*" Ini aturannya tertuang di Pergub, dia masuknya Jakarta Smart City. Jadi kalo sudah masuk Pergub pasti dibiayai dari APBD, jadi sudah ada regulasinya melalui Pergub/Insgub/atau SK. Yaitu di Pergub Provinsi DKI Jakarta Nomor 280 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit JSC serta Insgub Provinsi DKI Jakarta No. 223 Tahun 2015 tentang Penggunaan Aplikasi JSC." (Hasil Wawancara, Mei 2023)*

Aplikasi JAKI merupakan aplikasi yang dimiliki oleh Pemprov DKI Jakarta yang bertujuan untuk melayani masyarakat agar pelayanan publik berjalan dengan efektif dan efisien, aplikasi JAKI merupakan suatu kebijakan yang berupa inovasi yang dihasilkan oleh Pemprov DKI Jakarta dan disetiap kebijakan yang berlaku dibutuhkan dasar yang kuat dan mutlak yang disebut dengan dasar hukum. Jadi, JAKI berlandaskan pada Pergub Provinsi DKI Jakarta Nomor 280 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit JSC serta Insgub Provinsi DKI Jakarta No. 223 Tahun 2015 tentang Penggunaan Aplikasi JSC, Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sub indikator ketiga pada elemen *support* dalam teori *e-Government* Indrajit membahas mengenai dasar hukum atau payung hukum yang mengatur secara kuat mengenai suatu aplikasi, berdasarkan pemaparan informan di atas maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa dalam penerapan aplikasi JAKI telah memenuhi sub indikator ketiga pada elemen *support*, hal tersebut tentunya di dukung oleh Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pembangunan *e-Government*, UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pergub Provinsi DKI Jakarta Nomor 280 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit JSC serta Insgub Provinsi DKI Jakarta No. 223 Tahun 2015 tentang Penggunaan Aplikasi Jakarta Smart City.

Dalam hal mengenai sosialisasi, Jakarta Smart City selaku pelaksana teknis dari penerapan aplikasi JAKI ialah melakukan sosialisasi dan bimbingan teknis pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi kepada dari tingkat kelurahan, kecamatan, dan Organisasi Perangkat Daerah sebagai usaha untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) para aparat sehingga dapat memperlancar alur komunikasi dan informasi dan menerapkan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Merujuk kepada pemaparan dari Pihak Jakarta Smart City, Ferena Debineva, yang menjabat sebagai *research analyst* Jakarta Smart City melakukan sosialisasi menyatakan bahwa

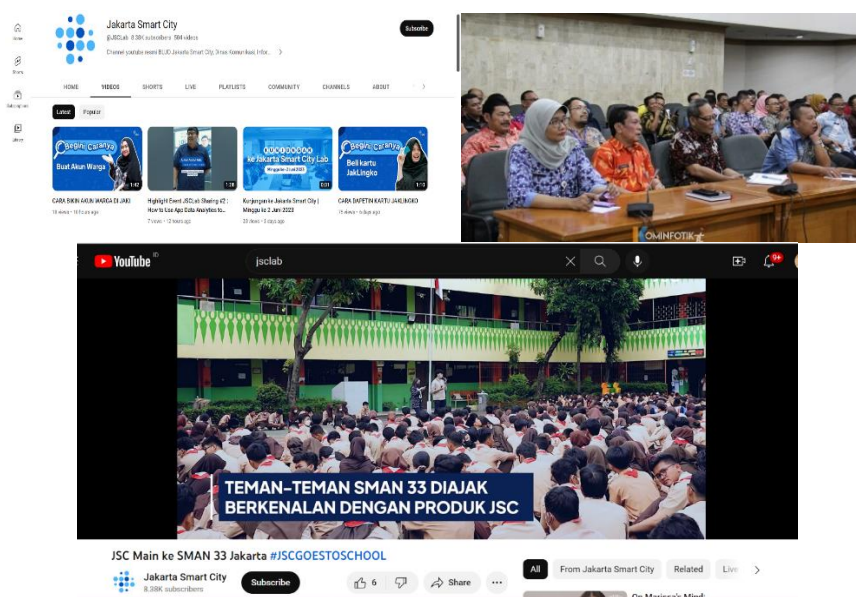
*"sosialisasinya dilakukan secara rutin ke kecamatan/kelurahan, ada kegiatan kunjungan, ada partnership. Sosialisasi juga dilakukan di twitter, kita juga memantau dari twitter, instagram, CRM Jakarta, di tiktok ada, youtube juga ada." (Hasil Wawancara, April 2023)*

Ingrid Chris Natalie selaku *Finance and Administration* Jakarta Smart City juga menyatakan bahwa sebagai berikut:

*"ada Jsc Goes to School ada divisi OPL ada anak customer product knowledge yang punya bagian mensosialisasikan ke sekolah sekolah atau SKPD. Tidak lupa juga dengan sosial media, ada instagram jsclab dan ada tiktok juga."* (Hasil Wawancara, April 2023)

Berkaitan dengan hasil pemaparan yang diberikan oleh kedua informan tersebut, dalam rangka sosialisasi aplikasi JAKI dengan gencar maka pihak Jakarta Smart City telah melakukan kehadiran aplikasi ini melalui beberapa media, hal tersebut sebagaimana yang tertera dalam dokumentasi dalam gambar 1 bawah ini:

**Gambar 1. Sosialisasi JAKI Secara Langsung serta di Beberapa Media**



Sumber: Olahan Peneliti, Website Kota Administrasi Jakarta Timur, Akun Youtube Jakarta Smart City

Berdasarkan pemaparan dari kedua informan di atas didapatkan bahwa JAKI melakukan sosialisasi melalui pendekatan media terutama melalui kanal sosial media, tetapi dalam melakukan sosialisasi Jakarta Smart City perlu untuk memaksimalkan secara *offline* terutama ke RT/RW di Kota Jakarta.

Apabila ditinjau dari perspektif publik, sosialisasi yang dilakukan oleh Jakarta Smart City belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat. Dalam melakukan sosialisasi Jakarta Smart City perlu melakukan pendekatan secara merata yaitu pendekatan dilakukan kepada masyarakat yang mengerti teknologi maupun yang belum mengerti teknologi dan tidak hanya berfokus dengan sosialisasi secara *online* atau melalui media sosial saja. Pendekatan sosialisasi yang dilakukan secara langsung maka akan memberikan pengaruh dan *engagements* yang tinggi dan akan berpengaruh terhadap kesadaran (*awareness*) masyarakat terhadap penggunaan aplikasi JAKI. Di era transformasi digital seperti saat ini, manfaat dari adanya transformasi digital tersebut berupa aplikasi pemerintah dan kehadiran aplikasi tersebut diharapkan dapat membantu masyarakat dalam mengakses pelayanan serta informasi publik dan manfaat tersebut harus dapat dirasakan oleh seluruh

lapisan masyarakat tanpa terkecuali, dari masyarakat yang mampu sampai kurang mampu, dari masyarakat usia muda sampai masyarakat usia lanjut.

## 2. Elemen *Capacity*

Elemen kedua dalam teori *e-Government* yang dipaparkan oleh Indrajit disebutkan bahwa elemen *capacity* berkaitan dengan adanya unsur kemampuan atau kebrdayaan dari pemerintah atau pejabat setempat dalam mewujudkan impian "*e-Government*" menjadi kenyataan. Dalam elemen tersebut terdapat tiga komponen yang harus dipenuhi, yaitu ketersediaan sumber daya finansial, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, serta ketersediaan sumber daya manusia, dalam pemenuhan hal tersebut menjadi tanggungjawab Pemprov DKI Jakarta sebagai pihak penyelenggara aplikasi JAKI. Lebih lanjut, komponen yang harus dimiliki dalam elemen *capacity* adalah sebagai berikut:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial;
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-Government*;
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Finansial seringkali dikaitkan dengan kondisi keuangan yang berarti pada poin pembahasan ini akan membahas mengenai kondisi keuangan yang dimiliki oleh Pemprov DKI Jakarta dalam penerapan aplikasi JAKI untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tahun 2022, keuangan atau anggaran yang dimiliki oleh Pemprov DKI Jakarta digunakan untuk membeli peralatan yang berkaitan dengan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan sebagai penunjang penerapan aplikasi JAKI. Ketersediaan sumber daya finansial merupakan elemen yang penting dan sangat berpengaruh dalam keberhasilan penerapan inovasi aplikasi JAKI, dalam konteks penerapan aplikasi JAKI sumber daya finansial berperan sebagai modal untuk membangun pengembangan sistem pelayanan JAKI, serta membangun infrastruktur untuk penerapan JAKI agar penerapan JAKI dapat berjalan secara efektif dan efisien dan tentu untuk hal tersebut membutuhkan anggaran yang besar.

Ferena Debineva selaku *Research Analyst* dari Jakarta Smart City menyatakan bahwa untuk anggaran sesuai dengan APBD di tahun 2022. Berdasarkan pernyataan tersebut maka peneliti melakukan analisis di APBD DKI tahun 2022, ditemukan bahwa Unit Pengelola Jakarta Smart City mendapat anggaran sebesar Rp 193.105.246.540 dan untuk pengembangan aplikasi informatika diberikan anggaran sebesar Rp 2.369.667.247. Dikutip dari OmindTech bahwa untuk membuat aplikasi sederhana dengan fitur layak minimum membutuhkan biaya sekitar 300 – 800 juta, sedangkan untuk aplikasi canggih dengan fitur fitur terkini dibutuhkan biaya sekitar 800 juta – 1 miliar untuk biaya pengembangan aplikasi dibandrol dari 70 ribu

sampai 2 juta/ jam untuk kategori aplikasi ekonomis sedangkan untuk pengembangan aplikasi kelas atas (eksklusif) dibandrol dari harga 100 ribu hingga 4 juta/jam, jumlah tersebut merupakan jumlah yang terbilang fantastis dan jumlah tersebut diluar dari biaya pemeliharaan ( Omindtech, 2022).

Bercermin dengan realitas yang terjadi, dengan anggaran tersebut maka dapat dikatakan bahwa JSC sudah cukup mampu untuk mengembangkan aplikasi JAKI agar meningkatkan kualitas pelayanan publik namun tentu dengan anggaran tersebut harus dengan bijak digunakan mengingat biaya pengembangan dan pemeliharaan aplikasi yang cukup fantastis.

Keberhasilan teknologi informasi didukung oleh adanya infrastruktur pendukung yang memadai yang membantu memproses layanan dan penyebaran informasi secara cepat dan tanggap tanpa adanya hambatan, infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi dapat dibagi menjadi dua yaitu perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*) yaitu sebagai perangkat yang krusial dalam mengoperasikan suatu aplikasi. Dalam pembahasan berikut ini dikatakan bahwa BLUD Jakarta Smart City sebagai penghasil produk aplikasi JAKI sudah memiliki infrastruktur yang memadai seperti penyediaan perangkat lunak, perangkat keras, dan juga server atau jaringan internet yang memadai, seperti yang sudah disebutkan sebelumnya bahwa ketersediaan infrastruktur yang memadai maka akan menghasilkan pengoperasian aplikasi yang lancar namun ketika infrastruktur teknologi belum memadai maka pengoperasian suatu aplikasi akan menjadi terhambat dan kacau.

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari BLUD Jakarta Smart City bahwa infrastruktur teknologi seperti sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Jakarta Smart City dalam pengoperasian JAKI sudah cukup memadai, hal tersebut merujuk kepada hasil wawancara dengan Nafiza Samditya yang menjabat sebagai *Product Analyst* Jakarta Smart City sebagai berikut:

*"Sarana dan prasarana JSC dalam suatu produk sudah cukup baik, kita kantornya open space terus ada ruang meeting dengan OPD untuk berdiskusi mengenai aplikasi aplikasi termasuk JAKI, terus karena kita berkaitan dengan teknologi jadi kita masih hybrid." (Hasil Wawancara, Mei 2023)*

Dari hasil pernyataan informan tersebut bahwa ketersediaan infrastruktur teknologi yang dimiliki oleh BLUD Jakarta Smart City sudah memadai, namun ketika menilik kepada hasil *rating* dan *review* di *Appstore* ditemukan oleh peneliti sejumlah masalah yang berkaitan dengan *system error* dan setelah berjalan hampir empat tahun JAKI mendapat *rating* di *Appstore* sebesar 3.1/5 dan terdapat beberapa keluhan seperti pengiriman kode verifikasi atau OTP yang lama dan aplikasi JAKI yang seringkali ter-*log out* sendiri secara tiba tiba sehingga ketika akan digunakan dan mengakses suatu fitur harus *log in* terlebih dahulu, seperti pada gambar 2.

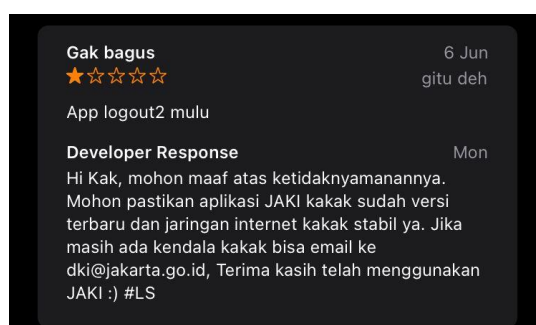
Permasalahan yang sama dihadapi oleh salah satu informan masyarakat di DKI Jakarta yang berdomisili di Jakarta Selatan yaitu Ridho yang mengalami permasalahan teknis dalam pengoperasian JAKI, seperti berikut ini:

"Hal teknis itu paling sering ke log out sendiri, itu lumayan kendala. Jadi kalo mau lapor harus log in lagi."

Sampai saat ini di Appstore JAKI mendapat penilaian sebesar 3.1/5 hal tersebut menunjukkan bahwa JAKI masih perlu dilakukan perbaikan, permasalahan di atas dialami oleh informan bernama Aldeta Oktaviany yaitu sebagai berikut:

"Pas waktu itu kode OTP dikirimnya agak lama terus pas mau buka aplikasinya agak lama loading, aku nunggu hampir kurang lebih 10 menit terus pernah juga ngebugg gak bisa dibuka aplikasinya jadi loading aja gitu." (Hasil Wawancara, Juni 2023)

## Gambar 2. Temuan Masalah Baru Peneliti Terkait Pelaksanaan Teknis Aplikasi JAKI



Sumber: Olahan Peneliti

Permasalahan tersebut divalidasi oleh Nafiza Samditya selaku *Product Analyst* JSC sebagai berikut:

"Hambatan dari user banyak, tapi itu depends on request masyarakat itu sendiri. Misalnya ada suatu fitur tetapi fitur tersebut tidak dapat digunakan itu termasuk hambatan, kalau untuk masyarakat kurang lebih patternsnya sama misalnya dia tidak bisa login atau registrasi." (Hasil Wawancara, Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan tersebut didapatkan bahwa aplikasi JAKI mengalami beberapa hambatan dalam mengakses yaitu aplikasi yang sering mengalami bugg dan lamanya pengiriman kode verifikasi, merujuk kepada hasil wawancara bersama Nafiza Samditya selaku *Product Analyst* JSC disebutkan bahwa:

"... Masalah tersebut akan diseleksi secara ketat dan kalo ada request improvements maka kita akan mengkaji request itu sendiri."

Hal tersebut menunjukkan bahwa JAKI memiliki sejumlah kendala dalam pengoperasiannya sehingga dibutuhkan perbaikan dengan segera agar masyarakat dapat merasakan pelayanan publik yang efektif dan efisien melalui JAKI.

Permasalahan yang dihadapi oleh Pemprov DKI Jakarta antara lain permasalahan banjir, permukiman kumuh, kemacetan, sampah, pengangguran, air bersih, masalah kesehatan. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut Pemprov DKI Jakarta mencoba untuk berkolaborasi dengan *stakeholders* lain dari perusahaan teknologi atau *startup*.

Dewasa ini merupakan era teknologi atau zaman digital maka Pemprov DKI Jakarta mencoba untuk mengembangkan ekosistem digital yang akan membantu masyarakat dalam mengakses pelayanan publik menjadi lebih mudah, dalam

pandangan lain Pemprov DKI Jakarta dalam membangun BLUD Jakarta Smart City dengan ekosistem digital tersebut membantu untuk membuka peluang kerja baru kepada masyarakat yang membutuhkan.

Sumber daya manusia merupakan elemen yang sangat penting dalam suatu pekerjaan hal tersebut disebabkan sumber daya manusia merupakan salah satu elemen operasional yang akan menjalankan suatu pekerjaan, setiap melakukan suatu pekerjaan dibutuhkan ketersediaan sumber daya manusia yang ahli dan kompeten dalam bidang tertentu, lalu dalam penelitian ini, Jakarta Smart City bekerjasama dengan OPD terkait dan beberapa *start-up* seperti gojek, shopee, tokopedia, lazada, bukalapak. Selain itu, ketersediaan sumber daya manusia menjadi kunci krusial serta kesuksesan suatu kantor atau institusi pemerintahan.

Menjalankan atau menerapkan suatu konsep *e-Government* dalam sektor publik dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki keahlian khusus dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi yang berarti adalah seseorang memiliki kemampuan atau ketersediaan yang sesuai dengan pekerjaannya, kemampuan pegawai merupakan salah satu elemen yang sangat krusial untuk mencapai cita cita atau target yang telah ditetapkan di dalam suatu lembaga atau perusahaan.

Dalam penelitian ini, sumber daya manusia yang dimaksud adalah mereka yang melakukan pelayanan publik melalui *e-Government* yang di dalam penelitian ini melalui aplikasi JAKI harus memiliki kompetensi serta keahlian dibidang teknologi informasi dan komunikasi.

Berikut merupakan hasil wawancara peneliti dengan *Product Analyst* Jakarta Smart City, Nafiza Samditya, sebagai berikut:

*"SDM terbagi menjadi dua yaitu PNS dan tenaga ahli, PNS terdiri dari 20 orang dan tenaga ahli ada 162 orang lalu dibagi lagi menjadi enam divisi, divisi manajemen produk dan layanan, kemudian pemasaran, terus ada tadi operasional dan layanan, ada pengembangan sistem, dan lain sebagainya." (Hasil Wawancara, Mei 2023)*

Dalam hal ini, Ingrid Chris Natalie, selaku *Finance and Administration* Jakarta Smart City, menyampaikan hal sebagai berikut:

*"Kalau tenaga ahli ada 162 orang tapi nanti ada tambahan mungkin jadi sekitar 180an dan untuk PNSnya total 20 orang. Karena untuk JSC sendiri tenaga ahli sudah diberikan kuota maksimal 200 orang karena ada anggarannya sendiri. Untuk anggaran sejauh ini sudah cukup dan sudah kompeten dalam bidangnya masing masing." (Hasil Wawancara, Mei 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan kedua informan dari pihak Jakarta Smart City didapatkan informasi bahwa Jakarta Smart City selaku pihak yang menghasilkan Aplikasi JAKI memiliki 180 orang pegawai diantaranya tenaga ahli sebanyak 162 orang dan untuk ASN terdiri dari 20 orang, untuk pengadaan pegawai JSC memiliki anggaran yang cukup. Berdasarkan hal tersebut peneliti menyimpulkan bahwa BLUD Jakarta Smart City selaku lembaga pemerintah yang menyelenggarakan JAKI memiliki sumber daya manusia yang cukup dan kompeten berdasarkan bidangnya, hal tersebut merujuk kepada saat melakukan rekrutmen BLUD Jakarta Smart City memiliki beberapa kriteria yang harus dimiliki oleh pelamar diantaranya yaitu memiliki pendidikan Strata-1 dan dibeberapa bagian

menerapkan kriteria untuk paham bahasa pemrograman seperti python dan lain sebagainya.

Pemprov DKI Jakarta berharap dengan kehadirannya BLUD Jakarta Smart City membantu untuk menawarkan solusi baru mengenai permasalahan pelayanan publik yang ada di Kota Jakarta serta membantu untuk melakukan inovasi dalam pelayanan publik, JAKI beroperasi sejak tahun 2019 dan dalam konteks ini JAKI dapat dikatakan sudah cukup berhasil menjadi fasilitator antara masyarakat dengan pemerintah yang dimana masyarakat dalam mengakses pelayanan publik tidak harus ke tempat yang dituju seperti harus ke kelurahan atau kantor pemerintah lainnya tetapi masyarakat dapat langsung mengakses pelayanan publik sesuai dengan kebutuhannya melalui Aplikasi JAKI. Pemprov DKI Jakarta memiliki kanal pengaduan resmi yang bernama *Citizen Relationship Management (CRM)* sampai saat ini Pemprov DKI Jakarta memiliki 13 kanal pengaduan resmi dan salah satunya adalah JAKI, dengan JAKI masyarakat dapat mengakses berbagai pelayanan publik dimulai dari layanan informasi resmi milik OPD DKI Jakarta sehingga meminimalisir berita bohong atau *hoax*, mengakses pelayanan kesehatan seperti memanggil ambulance dan cek kesehatan penyakit tidak menular dan penyakit menular, serta melaporkan aduan permasalahan yang ada di lingkungan sekitar. Salah satu fungsi JAKI adalah sebagai kanal aduan resmi milik Pemprov DKI Jakarta yang berfungsi sebagai kanal penerima aduan yang akan diteruskan ke OPD terkait di DKI Jakarta, JAKI tidak hanya dapat digunakan oleh masyarakat tetapi dapat digunakan oleh *stakeholders* pemerintahan dimulai dari tingkat kelurahan, sudin, serta dinas terkait.

Menurut hasil analisis peneliti, BLUD Jakarta Smart City merupakan suatu inovasi yang dimiliki oleh Pemprov DKI Jakarta serta memiliki sumber daya manusia yang baik dan siap untuk menghadapi berbagai perkembangan teknologi dan mewujudkan *smart city collaborations*, hal tersebut direalisasikan dengan BLUD Jakarta Smart City berkolaborasi dengan berbagai *stakeholders*, baik dari kalangan swasta dan masyarakat.

### 3. Elemen Value

Manfaat atau *value* yang dirasakan oleh masyarakat melalui kehadiran aplikasi JAKI ini dapat dilihat dari seberapa banyak masyarakat yang telah menggunakan aplikasi JAKI ini, merujuk kepada hasil wawancara yang dilakukan peneliti bersama Nafiza Samditya selaku *Product Analyst* Jakarta Smart City disebutkan bahwa pada tahun 2022 pengguna JAKI sebanyak 4,5 juta *user*, hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian masyarakat DKI Jakarta telah menggunakan JAKI untuk mengakses pelayanan. Pemprov DKI Jakarta mencanangkan JAKI sebagai satu aplikasi dengan berbagai kebutuhan yang dimana dengan JAKI masyarakat dapat mengakses pelayanan sesuai dengan kebutuhannya, JAKI memiliki fitur fitur yang menyediakan layanan untuk masyarakat salah satu fitur unggulan yang dimiliki



JAKI dibanding dengan fitur lainnya adalah fitur JakLapor, merujuk kepada data JakLapor dari tahun 2021 – 2022 menampung laporan pada tabel 1

**Tabel 1. Jumlah Laporan dan Pelapor Pada Fitur JakLapor**

Tahun	Jumlah Laporan Aduan	Jumlah Pelapor
2021	102.986 Laporan	53.498 Pelapor
2022	111.133 Laporan	27.072 Pelapor

Sumber: Analisis Kalideskop Jakarta Smart City 2021 dan 2022

Berdasarkan tabel 1 data di atas jumlah pelapor di tahun 2021 – 2022 mengalami penurunan sebesar 26.426 orang namun jumlah laporan aduan meningkat sebanyak 8.147 laporan maka dapat disimpulkan bahwa terdapat suatu permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat Kota Jakarta,

Kemudian, pada elemen *value* ini dapat dilihat dari manfaat yang dirasakan oleh para pengguna JAKI yang ingin mengakses pelayanan publik, seperti layanan laporan pengaduan, layanan kesehatan, serta layanan informasi dengan cepat, tanggap, efektif, dan efisien sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di DKI Jakarta. Pernyataan tersebut cukup diperkuat dari hasil wawancara peneliti dengan beberapa masyarakat yaitu dengan Echa, Ridho, Aldeta, serta Ibu Eka menanggapi bahwa JAKI merupakan suatu inovasi baru yang tergolong memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik serta menolong untuk memangkas waktu menjadi efektif dan efisien namun ditemukan sejumlah kendala yang dialami oleh informan masyarakat, permasalahan yang dihadapi oleh informan Raissa Ajishadiqa (Echa) adalah adanya laporan yang tidak ditindaklanjuti, selanjutnya rata rata informan mengalami kendala yaitu sering ter *log out*-nya aplikasi JAKI secara sendirinya namun mereka merasakan bahwa JAKI menjadi salah satu bentuk transformasi di era kota kolaborasi dan era digitalisasi dan menuju kepada sistem pelayanan publik yang lebih baik.

Manfaat dari kehadiran aplikasi JAKI dapat dirasakan oleh masyarakat, pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Ridho selaku masyarakat pengguna aplikasi JAKI, sebagai berikut:

*"Saya merasa saya mendapat hak saya sebagai warga, misalnya untuk mendapat jalanan dengan kualitas yang baik itu kan hak warga. Semenjak ada JAKI jadi merasa lebih disuarakan atau terwakilkan seperti adanya laporan atau aduan dari masyarakat."* (Hasil Wawancara, Juni 2023)

Hal demikian juga disampaikan oleh Ibu Eka Mardiyanti, masyarakat pengguna aplikasi JAKI yang mengatakan sebagai berikut:

*"Manfaatnya sangat banyak, kalau di kelurahan kita bisa tahu SKM, kalau SKM itu per tiga bulan, tapi pasti juga ada turun naik dan akhirnya kita melakukan evaluasi. Kalau di pelayanan publik, bisa efektif dan efisien di pelayanan publik terutama di perizinan."* (Hasil Wawancara, Juni 2023)

Dari pernyataan kedua informan di atas, dapat dideskripsikan bahwa kehadiran aplikasi JAKI cukup memberikan mafaat kepada masyarakat pengguna terutama masyarakat DKI Jakarta karena dengan hadirnya aplikasi JAKI ini dapat memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan sesuai dengan kebutuhannya dimulai dari layanan kesehatan, layanan informasi, layanan untuk UMKM, serta layanan laporan aduan hanya dengan *online system* namun ditemukan

beberapa kendala dalam pengoperasiannya seperti aplikasi yang sering *ter-log out* sendiri dan adanya laporan yang tidak ditinjau lanjuti, hal tersebut dialami oleh informan yang bernama Echa, menurut pemaparannya sebagai berikut:

*"Kalau untuk saya sendiri tidak terlalu signifikan, pas waktu itu laporan terkait masjid dekat rumah karena sering ngaji sampai jam dua belas malam nah itu tidak di tindak lanjuti bahkan tidak ditindak sama sekali." (Hasil Wawancara, Juni 2023)*

Lalu selanjutnya permasalahan teknik dihadapi oleh informan masyarakat bernama Aldeta Oktaviany, sebagai berikut:

*"Pas waktu itu kode OTP dikirimnya agak lama terus pas mau buka aplikasinya agak lama loading, aku nunggu hampir kurang lebih 10 menit terus pernah juga ngebugg gak bisa dibuka aplikasinya jadi loading aja gitu." (Hasil Wawancara, Juni 2023)*

Dari pernyataan informan di atas, sebagai masyarakat DKI Jakarta yang menggunakan aplikasi JAKI, informan merasa JAKI belum berjalan dengan optimal sepenuhnya karena ditemukan aduan yang tidak dilanjutkan lalu kendala teknis seperti aplikasi yang *bug*.

Ketika peneliti mewawancarai dengan Nafiza Samditya selaku *Product Analyst* Jakarta Smart City terkait masalah yang dihadapi memang cukup sering ditemui, lalu solusi yang ditawarkan adalah dengan menseleksi permasalahan tersebut secara ketat agar diselesaikan dengan baik.

Rating yang dimiliki oleh aplikasi JAKI di appstore diketahui bahwa JAKI mendapat rating sebesar 3.1/5, lalu banyak keluhan yang disampaikan oleh pengguna melalui kolom review Appstore bahwa JAKI sering terjadi *system error* dan ada juga masyarakat yang mengatakan bahwa aplikasi ini belum layak untuk digunakan oleh khalayak publik terutama dalam *environment* IOS. Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan peneliti akan penerapan aplikasi JAKI ini adalah Pemprov DKI Jakarta sudah melakukan upaya agar JAKI dapat berjalan dengan baik serta membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik di DKI Jakarta dan membantu warga DKI Jakarta untuk mendapat pelayanan dengan cepat, efektif, dan efisien. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa ditemukan sejumlah masalah dalam penerapannya yaitu berupa adanya laporan yang tidak dilanjutkan dan sistem *error* dalam aplikasi.

## Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa kesimpulan pada Elemen Support, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sepakat bahwa konsep e-Government merupakan salah satu kunci kesuksesan bagi daerah Kota Jakarta dan Indonesia, hal tersebut dibuktikan dengan dilihat dari RPJMD 2017-2022, keberadaan e-Government ini diharapkan dapat membantu untuk reformasi birokrasi agar pelayanan publik menjadi lebih baik dan menghilangkan unsur Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Dari elemen Sumber Daya Manusia, pihak-pihak yang terlibat dalam Jakarta Smart City sudah memiliki kompetensi yang baik, ada beberapa kriteria yang harus dipenuhi serta melewati seleksi untuk menjadi pegawai

Jakarta Smart City. Terkait dukungan anggaran dari Pemprov DKI Jakarta sangat mendukung segala bentuk program atau kebijakan yang diajukan demi memberi kemaslahatan untuk warga DKI Jakarta, dalam konteks ini anggaran untuk Unit Pengelola BLUD Jakarta Smart City sudah terpenuhi, namun pemakaiannya harus dengan bijak agar pemakaiannya maksimal.

Berkenaan dengan elemen infrastruktur dan suprastruktur, JAKI sudah memiliki payung hukum yang jelas dan mendukung, seperti Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pembangunan e-Government, Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pergub Provinsi DKI Jakarta Nomor 280 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit JSC serta Insub No. 223 Tahun 2015 tentang Penggunaan Aplikasi JSC, teruntuk infrastruktur Jakarta Smart City berpacu dengan sotk diskominfotik Pergub No 57 tahun 2022.

Elemen sosialisasi, sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Jakarta Smart City melalui online dan offline, jika melalui media online dilakukan di sosial media seperti di tik tok, YouTube, dan Instagram, jika melalui offline sosialisasi dilakukan melalui tingkat kelurahan dan kecamatan, namun hal tersebut tidak mencakup kepada warga yang belum familiar dengan teknologi salah satu contohnya adalah warga DKI Jakarta yang lansia. Elemen Capacity, Jakarta Smart City dalam penerapan aplikasi JAKI pada sisi anggaran yang digunakan berasal dari APBD, untuk anggaran yang digunakan sudah sesuai dengan yang disediakan terutama sesuai dengan APBD tahun 2022, namun untuk penggunaan anggaran dalam pengembangan atau pemeliharaan JAKI harus dilakukan secara bijak sebab meningkat biaya yang dibutuhkan untuk pemeliharaan aplikasi cukup fantastis. Dalam sisi sumber daya manusia, ketersediaan dan kompeten yang dimiliki oleh pegawai Jakarta Smart City sudah mumpuni, terdiri dari 162 orang tenaga ahli dan 20 orang PNS, dilakukan rekrutmen secara ketat untuk memilih calon tenaga ahli Jakarta Smart City. Elemen infrastuktur yang dimiliki oleh Jakarta Smart City sudah mumpuni dan kantor Jakarta Smart City berkonsep open space.

Pandangan dari elemen value, jika pembahasan pada elemen support dan capacity akan berkaitan dengan sisi pemerintah atau pejabat negara maka pada elemen value akan berkaitan dengan pandangan masyarakat mengenai kehadiran e-Government khususnya kehadiran aplikasi Jakarta Kini (JAKI). Berdasarkan hasil penelitian, manfaat dari aplikasi JAKI yang dapat dirasakan oleh masyarakat adalah membuat waktu menjadi efektif dan efisien untuk kegiatan pelayanan publik, kehadiran JAKI juga membantu masyarakat untuk menyuarakan aspirasinya salah satunya adalah dengan memanfaatkan fitur JakLapor. Namun, di sisi lain bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan handphone akan memilih untuk datang langsung untuk melaporkan masalahnya salah satunya adalah datang ke kelurahan. Di sisi lain, penerapan aplikasi JAKI masih mengalami beberapa

permasalahan yaitu adanya laporan yang tidak ditindaklanjuti oleh OPD terkait, adanya system error dalam pengoperasian JAKI seperti *bugg* pada saat membuka aplikasi, kode OTP yang terkirim cukup lama, dan aplikasi yang sering ter-log out dengan sendirinya.

## Referensi

- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media, 250.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT RajaGrafindo Persada.
- Hidayah, D. D. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah KabupatenTasikmalaya). *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28–34.
- Indrajit, R. E. (2002). *Membangun Aplikasi E-Government. Membangun Aplikasi E-Government*.
- Indrajit, R. E. (2005). *E-Government In Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. CV ANDI OFFSET (Penerbit ANDI).
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. CV ANDI OFFSET (Penerbit ANDI).
- Moleong, L. K. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Naomi, S. M. (2021). *Inovasi Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Dan Informasi Publik Terintegrasi Pemerintah Provinsi Dki Jakarta*. <http://repository.ub.ac.id/189751/>
- Nurdin, I. (2019). *kualitas Pelayanan Publik (PERILAKU APARATUR DAN KOMUNIKASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK)*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/hk394>
- Sudirman, F. A., & Saidin, S. (2022). Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government) dan Pembangunan Berkelanjutan: Reviu Literatur Sistematis. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 21(1), 44–58. <https://doi.org/10.35967/njip.v21i1.269>
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. CV Alfabeta.
- Syafiie, I. K. (2005). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. PT Refika Aditama.