

**SKRIPSI**



**IMPLEMENTASI *OPEN GOVERNMENT* MELALUI  
APLIKASI JAKARTA KINI (JAKI) PADA FITUR  
JAKLAPOR DALAM PENANGANAN  
PERMASALAHAN SOSIAL LOKAL DI UNIT  
PENGELOLA *JAKARTA SMART CITY* (UP JSC)**

**Disusun oleh:**

**Nama : Lilis Ratna Suminar**

**NPM : 2011011329**

**Jurusan : Administrasi Publik**

**Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA  
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

**JAKARTA, 2024**



**IMPLEMENTASI *OPEN GOVERNMENT* MELALUI  
APLIKASI JAKARTA KINI (JAKI) PADA FITUR  
JAKLAPOR DALAM PENANGANAN  
PERMASALAHAN SOSIAL LOKAL DI UNIT  
PENGELOLA *JAKARTA SMART CITY* (UP JSC)**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana  
Terapan**

**NAMA : LILIS RATNA SUMINAR  
NPM : 2011011329  
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA**

**SKRIPSI**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA  
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

**JAKARTA, 2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**SKRIPSI**

NAMA : LILIS RATNA SUMINAR  
NPM : 2011011329  
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA  
JUDUL : IMPLEMENTASI *OPEN GOVERNMENT* MELALUI  
APLIKASI JAKARTA KINI (JAKI) PADA FITUR  
JAKLAPOR DALAM PENANGANAN PERMASALAHAN  
SOSIAL LOKAL DI UNIT PENGELOLA *JAKARTA SMART*  
*CITY* (UP JSC)

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada 21 Juni 2024

Dosen Pembimbing



Rindri Andewi Gati, S.AP., M.KP

NIP. 199303282018012001

## LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta pada 11 Juli 2024.

Ketua merangkap Anggota



(Dr. Bambang Giyanto, S.H., M.Pd)

Sekretaris merangkap Anggota

A handwritten signature in blue ink, consisting of several fluid, connected strokes.

(Dr. Alih Aji Nugroho, S.A.P., M.P.A)

Anggota

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'R.A.' followed by a flourish.

(Rindri Andewi Gati, S.AP., M.KP)

## PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : Lilis Ratna Suminar  
NPM : 2011011329  
Jurusan : Administrasi Publik  
Program studi : Administrasi Pembangunan Negara

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah peneliti buat dengan judul “IMPLEMENTASI *OPEN GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI JAKARTA KINI (JAKI) PADA FITUR JAKLAPOR DALAM PENANGANAN PERMASALAHAN SOSIAL LOKAL DI UNIT PENGELOLA *JAKARTA SMART CITY* (UP JSC)” merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan **hasil plagiat atau penjiplakan** terhadap karya orang lain, maka peneliti bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia **menerima sanksi** berdasarkan Peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini peneliti buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 21 Juni 2024

Peneliti,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow 10,000 Rupiah stamp. The stamp features the Indonesian national emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', and 'SERI RAJAWALI'. The signature is fluid and extends across the stamp.

(Lilis Ratna Suminar)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala berkat limpahan kasih, karunia, dan segala rahmat-Nya yang selalu menyertai setiap langkah peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “IMPLEMENTASI *OPEN GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI JAKARTA KINI (JAKI) PADA FITUR JAKLAPOR DALAM PENANGANAN PERMASALAHAN SOSIAL LOKAL DI UNIT PENGELOLA *JAKARTA SMART CITY* (UP JSC)”. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan proses pendidikan pada program D-IV Administrasi Pembangunan Negara (APN) di Politeknik STIA LAN Jakarta. Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, peneliti selalu mendapatkan dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Dengan demikian, peneliti sangat mengapresiasi dan mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta;
2. Nila Kurniawati SAP., MAP selaku Ketua Prodi Administrasi Pembangunan Negara Sarjana Terapan;
3. Rindri Andewi Gati, S.AP., M.KP selaku Sekretaris Prodi Administrasi Pembangunan Negara Sarjana Terapan dan Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang senantiasa selalu membimbing dan mendukung peneliti hingga akhir pendidikan kuliah;
4. Ketua Tim Penguji, Sekretaris, dan Anggota;
5. Dr. Alih Aji Nugroho, SAP., MPA selaku salah satu dosen Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah membimbing dan mendukung dalam bidang penelitian dan penulisan Karya Tulis Ilmiah;
6. Seluruh Jajaran Dosen dan Staf di Politeknik STIA LAN Jakarta;
7. Seluruh Jajaran Staf Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan;
8. Dr. Andrie Yuwanto S.Kom, M.T selaku Kepala UP JSC;
9. Saffar Masyhur Abdul selaku Manajer Operasional dan Respon UP JSC;
10. Yenni Octavia selaku *Finance and Administration* UP JSC yang telah menjadi narahubung peneliti dengan *Key Informants*;

11. Muhammad Bayu Nugraha selaku *Junior Governance, Risk and Compliance* UP JSC yang telah menjadi *Key Informant 1*;
12. Martina Melissa Loudoe selaku Asisten Manajer Operasional dan Layanan UP JSC yang telah menjadi *Key Informant 2*;
13. Fidan Safira selaku *Junior Research Analyst* UP JSC yang telah menjadi *Key Informant 3*;
14. Catur Ayu Wulandari selaku Junior Operasional dan Layanan UP JSC yang telah menjadi *Key Informant 4*;
15. Orang tua yang peneliti selalu cintai dan hormati, Mama (Hudriah) dan Almarhum Bapak (Jajang Nurjaman) yang sedari peneliti lahir hingga sekarang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik moral maupun materiel. Walaupun Mama dan Bapak tidak pernah merasakan bangku kuliah, tetapi dengan rasa syukur yang mendalam peneliti sangat berterima kasih telah diberkati hingga mendapatkan gelar Sarjana Terapan;
16. *The A Team* (Devina, Ayuni, Azkha, dan Yumna) selaku teman-teman seperjuangan dalam bidang penelitian dan penulisan Karya Tulis Ilmiah; serta
17. Seluruh sahabat peneliti (Putri Hafizhah, Tesa, Helena, Rahma, Mei, Nurhalimah, Firda, Nadya, Zahra, Haniyah, Thania, Fitri, dan Nurul) yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada peneliti dalam menjalani perkuliahan dari awal hingga akhir.

Semoga Allah SWT selalu memberkati ilmu pengetahuan yang peneliti peroleh di Politeknik STIA LAN Jakarta. Dengan adanya Tugas Akhir ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, khususnya rekan mahasiswa Program Studi Administrasi Pembangunan Negara (APN) di Politeknik STIA LAN Jakarta.

**Lilis Ratna Suminar (2011011329)**

**“IMPLEMENTASI *OPEN GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI JAKARTA KINI (JAKI) PADA FITUR JAKLAPOR DALAM PENANGANAN PERMASALAHAN SOSIAL LOKAL DI UNIT PENGELOLA JAKARTA *SMART CITY* (UP JSC)”**

**Skripsi, xvi, 117 halaman**

**ABSTRAK**

Sebagai kota megapolitan dengan populasi 22,34 juta jiwa, DKI Jakarta menghadapi berbagai permasalahan sosial kompleks, termasuk kemacetan, polusi udara, dan sampah. Untuk mengatasi masalah tersebut, UP JSC mengembangkan aplikasi JAKI dengan fitur JakLapor sebagai kanal pengaduan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi respons UP JSC terhadap laporan yang diterima melalui fitur JakLapor dalam penanganan masalah sosial lokal. Menggunakan kerangka teori implementasi kebijakan Solichin Abdul Wahab (2008) dan konsep *Open Government* menurut Harrison et al. (2011), penelitian ini mengadopsi metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan studi dokumen. Temuan penelitian menunjukkan bahwa UP JSC telah berhasil mengimplementasikan prinsip *Open Government* melalui aplikasi JAKI, khususnya pada fitur JakLapor, yang mencakup transparansi, partisipasi, dan kolaborasi. Fitur JakLapor beroperasi sesuai dengan Perpres 95/2018, Pergub DKI Jakarta 68/2022, dan SK Sekda 99/2022 untuk sinkronisasi kebijakan. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang diterapkan dalam JAKI dan JakLapor mencerminkan indikator *Smart Governance* pada *Smart City*. Walaupun UP JSC tidak menindaklanjuti laporan secara langsung, fitur JakLapor dan aplikasi CRM Petugas mendukung partisipasi masyarakat dan meningkatkan kepercayaan publik, mencerminkan indikator *Smart People* pada *Smart City*. Rekomendasi penelitian mencakup sosialisasi intensif mengenai SK Sekda 99/2022 kepada PD/UKPD, BUMD, dan masyarakat, penyelesaian laporan secara tuntas oleh petugas, serta peningkatan validasi dan verifikasi oleh Biro Pemerintahan. Implementasi *Open Government* pada fitur JakLapor memiliki potensi besar dalam meningkatkan transparansi, partisipasi, dan kolaborasi dalam mengatasi permasalahan sosial di DKI Jakarta.

**Kata Kunci:** *Open Government*; JakLapor; Jakarta Smart City

**Lilis Ratna Suminar (2011011329)**

**“IMPLEMENTATION OF OPEN GOVERNMENT THROUGH THE JAKARTA KINI (JAKI) APPLICATION ON THE JAKLAPOR FEATURE IN ADDRESSING LOCAL SOCIAL ISSUES AT THE JAKARTA SMART CITY MANAGEMENT UNIT (UP JSC)”**

***Thesis, xvi, 117 pages***

**ABSTRACT**

*As a megacity with a population of 22.34 million, DKI Jakarta faces numerous complex social challenges, including traffic congestion, air pollution, and waste management. To tackle these issues, UP JSC developed the JAKI application with the JakLapor feature, designed as a community reporting channel. This study evaluates how UP JSC addresses reports received through JakLapor in managing local social problems. Using Solichin Abdul Wahab's policy implementation framework (2008) and Harrison et al.'s Open Government concept (2011), the research adopts a descriptive qualitative approach with data collected through interviews, observations, and document analysis. The results show that UP JSC effectively implements Open Government principles through JAKI, particularly with JakLapor, demonstrating transparency, participation, and collaboration. JakLapor aligns with Presidential Regulation 95/2018, DKI Jakarta Regional Regulation 68/2022, and Secretary of Regional Administration Decree 99/2022 for policy coordination. The ICT used in JAKI and JakLapor reflects Smart Governance indicators of a Smart City. Although UP JSC does not handle reports directly, JakLapor and the CRM Petugas application promote community engagement and build public trust, aligning with the Smart People indicators of a Smart City. Recommendations include intensifying the dissemination of Secretary Decree 99/2022 to relevant bodies and the public, ensuring thorough resolution of reports, and improving validation and verification processes by the Government Bureau. The implementation of Open Government through JakLapor holds significant potential for enhancing transparency, participation, and collaboration in addressing Jakarta's social issues.*

**Keywords:** *Open Government; JakLapor; Jakarta Smart City*

## DAFTAR ISI

|                                                    |                                     |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>            | <b>iii</b>                          |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR.....</b> | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                         | <b>v</b>                            |
| <b>ABSTRAK .....</b>                               | <b>viii</b>                         |
| <b>ABSTRACT .....</b>                              | <b>ix</b>                           |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                             | <b>x</b>                            |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                           | <b>xiii</b>                         |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                          | <b>xiv</b>                          |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                       | <b>xvi</b>                          |
| <b>BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN.....</b>          | <b>1</b>                            |
| A. Latar Belakang Permasalahan.....                | 1                                   |
| B. Rumusan Permasalahan .....                      | 13                                  |
| C. Tujuan Penelitian .....                         | 13                                  |
| D. Manfaat Penelitian .....                        | 13                                  |
| 1. Manfaat Akademis.....                           | 13                                  |
| 2. Manfaat Praktis.....                            | 13                                  |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                | <b>15</b>                           |
| A. Tinjauan Kebijakan dan Teori .....              | 15                                  |
| 1. Tinjauan Kebijakan.....                         | 15                                  |
| 2. Tinjauan Teori.....                             | 22                                  |
| B. Konsep Kunci.....                               | 39                                  |

|                                                                                            |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| C. Kerangka Berpikir.....                                                                  | 40        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                                                 | <b>42</b> |
| A. Metode Penelitian .....                                                                 | 42        |
| B. Teknik Pengumpulan Data.....                                                            | 43        |
| 1. Wawancara.....                                                                          | 43        |
| 2. Observasi .....                                                                         | 44        |
| 3. Studi Dokumen .....                                                                     | 45        |
| C. Instrumen Penelitian .....                                                              | 45        |
| 1. Pedoman Wawancara.....                                                                  | 46        |
| 2. Pedoman Observasi.....                                                                  | 46        |
| 3. Pedoman Studi Dokumen .....                                                             | 46        |
| D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....                                           | 47        |
| 1. Pengumpulan Data ( <i>Data Collection</i> ).....                                        | 47        |
| 2. Kondensasi Data ( <i>Data Condensation</i> ) .....                                      | 48        |
| 3. Penyajian Data ( <i>Data Display</i> ).....                                             | 48        |
| 4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi ( <i>Conclusion Drawing and Verification</i> )..... | 49        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>                                                        | <b>50</b> |
| A. Penyajian Data .....                                                                    | 50        |
| 1. Deskripsi Lokus Penelitian .....                                                        | 50        |
| 2. Data Hasil Penelitian .....                                                             | 54        |
| B. Pembahasan.....                                                                         | 88        |
| 1. Prinsip Transparansi .....                                                              | 88        |
| 2. Prinsip Partisipasi .....                                                               | 98        |
| 3. Prinsip Kolaborasi.....                                                                 | 104       |

|                                     |            |
|-------------------------------------|------------|
| C. Sintesis Pemecahan Masalah ..... | 105        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>          | <b>115</b> |
| A. Kesimpulan .....                 | 115        |
| B. Saran .....                      | 116        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>         | <b>118</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                     |            |
| <b>RIWAYAT HIDUP PENELITI</b>       |            |



**POLITEKNIK**  
**STIA LAN**  
**J A K A R T A**

## DAFTAR TABEL

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1 Daftar <i>Key Informants</i> ..... | 44 |
|----------------------------------------------|----|



**POLITEKNIK**  
**STIA LAN**  
**J A K A R T A**

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                                                           |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 2.1 Faktor Penentu Implementasi menurut Edwards III. ....                                                                          | 24  |
| Gambar 2.2 <i>Fundamental Components of Smart City</i> .....                                                                              | 31  |
| Gambar 2.3 Kerangka Berpikir Teoritis. ....                                                                                               | 41  |
| Gambar 3.1 <i>Interactive Model of Data Analysis of Miles, Huberman, and Saldana</i> .<br>.....                                           | 47  |
| Gambar 4.1 Logo <i>Jakarta Smart City</i> .....                                                                                           | 51  |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi UP JSC.....                                                                                                | 53  |
| Gambar 4.3 SOP Permohonan Pembuatan Akun CRM. ....                                                                                        | 60  |
| Gambar 4.4 Diagram Alur Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Berbasis Lokasi<br>( <i>Geo-tagging</i> ).....                                 | 63  |
| Gambar 4.5 SOP Koordinasi Laporan. ....                                                                                                   | 65  |
| Gambar 4.6 SOP Validasi terhadap Pengaduan Masyarakat pada Fitur <i>Ticketing</i><br>Salah Koordinasi. ....                               | 67  |
| Gambar 4.7 SOP Validasi terhadap Pengaduan Masyarakat pada Fitur <i>Ticketing</i><br>Pindah Kelurahan. ....                               | 68  |
| Gambar 4.8 SOP Validasi terhadap Pengaduan Masyarakat pada Fitur <i>Ticketing</i><br>Laporan Tidak Ditemukan dan Laporan Tidak Jelas..... | 69  |
| Gambar 4.9 Dasbor Data Bulanan JAKI Tahun 2022. ....                                                                                      | 75  |
| Gambar 4.10 Dasbor Data Bulanan JAKI Tahun 2023. ....                                                                                     | 78  |
| Gambar 4. 11 Contoh Laporan yang Bersifat Privat. ....                                                                                    | 96  |
| Gambar 4. 12 Contoh Diskusi Masyarakat pada Laporan. ....                                                                                 | 99  |
| Gambar 4.13 Survei Kajian Pengembangan <i>Website</i> JSC.....                                                                            | 101 |
| Gambar 4.14 Contoh Ulasan Pengguna dari App Store (Sebelah Kiri) dan Media<br>Sosial X (Sebelah Kanan).....                               | 102 |
| Gambar 4.15 Mengambil Foto Gang Kecil yang Dipenuhi oleh Sampah. ....                                                                     | 106 |
| Gambar 4.16 Mendeskripsikan Lokasi Laporan Gang Kecil yang Dipenuhi oleh<br>Sampah. ....                                                  | 107 |

|                                                                                                                                                                                          |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 4.17 Mendeskripsikan Detail Laporan Gang Kecil yang Dipenuhi oleh Sampah. ....                                                                                                    | 108 |
| Gambar 4.18 Memilih Kategori sesuai dengan Deskripsi Laporan Gang Kecil yang Dipenuhi oleh Sampah. ....                                                                                  | 109 |
| Gambar 4.19 Menentukan Jenis Laporan Bersifat Privat atau Publik. ....                                                                                                                   | 110 |
| Gambar 4.20 Rangkaian Tindak Lanjut Laporan Gang Kecil yang Dipenuhi oleh Sampah. ....                                                                                                   | 111 |
| Gambar 4.21 Ulasan Pelapor terhadap Hasil Kinerja Petugas. ....                                                                                                                          | 112 |
| Gambar 4.22 Menambahkan Panduan Lokasi yang Rinci pada Langkah Kedua (Sebelah Kiri) dan Panduan Kategori untuk Menyesuaikan Deskripsi Masalah pada Langkah Keempat (Sebelah Kanan). .... | 113 |
| Gambar 4.23 Menambahkan Fitur <i>Copy and Paste</i> . ....                                                                                                                               | 114 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|             |                                                        |
|-------------|--------------------------------------------------------|
| Lampiran 1  | Pedoman Wawancara                                      |
| Lampiran 2  | Pedoman Observasi                                      |
| Lampiran 3  | Pedoman Studi Dokumen                                  |
| Lampiran 4  | Transkrip Wawancara                                    |
| Lampiran 5  | Hasil Observasi                                        |
| Lampiran 6  | Hasil Studi Dokumen                                    |
| Lampiran 7  | Surat Pengantar Penelitian Skripsi ke UP JSC           |
| Lampiran 8  | Surat Keterangan Selesai Penelitian di UP JSC          |
| Lampiran 9  | Berita Acara Serah Terima dari UP JSC                  |
| Lampiran 10 | Surat Keterangan Bebas Plagiarisme ( <i>Turnitin</i> ) |

POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

# **BAB I**

## **PERMASALAHAN PENELITIAN**

### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Saat ini, kita sedang memasuki era *Society 5.0* dimana pada era ini permasalahan sosial diselesaikan melalui suatu sistem yang terintegrasi antara dunia maya dengan dunia nyata (*Cabinet Office of Japan*, 2024). Dengan hadirnya *Society 5.0* ini, masalah sosial yang dihadapi oleh manusia dapat diselesaikan melalui harmonisasi kemajuan ekonomi dengan inovasi Revolusi Industri 4.0 seperti *Internet of Things* (IoT), *Big Data*, *Artificial Intelligence* (AI), serta teknologi digital yang sedang berkembang lainnya (Rizkinaswara, 2020). Besar harapan pada *Society 5.0* untuk membuat nilai-nilai baru dengan memanfaatkan perkembangan teknologi digital yang semakin canggih, sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup manusia. Jika melihat asal usulnya, secara resmi istilah “*Society 5.0*” pertama kali diperkenalkan oleh pemerintah Jepang pada tahun 2016 dalam Rencana Dasar Sains dan Teknologi ke-5 (*Cabinet Office of Japan*, 2024).

Mulainya *Society 5.0*, membuktikan bahwa teknologi semakin berkembang dengan cepat, sehingga membuat segala sesuatu di kehidupan manusia menjadi serba digital atau yang biasa lebih dikenal dengan digitalisasi. Digitalisasi ini dijelaskan sebagai suatu proses yang mengubah media informasi analog ke media digital (Deegan dalam Bahtiar, 2012) melalui proses pemindaian untuk menciptakan halaman elektronik yang sesuai dengan penyimpanan, temu kembali, dan transmisi komputer (Bahtiar, 2012). Atau singkatnya, dapat diartikan sebagai suatu proses konversi data ke dalam bentuk digital untuk diproses melalui komputer. Keberadaan digitalisasi ini memberikan manfaat yang baik bagi beberapa sektor, salah satunya pada sektor pemerintahan.

Sehubungan dengan hal tersebut, Pemerintahan Terbuka (*Open Government*) menjadi salah satu agenda penting dalam transformasi administrasi publik di era digital saat ini. Konsep *Open Government* ini bukanlah suatu hal baru, karena banyak negara telah mengimplementasikannya guna membangun pemerintahan yang lebih transparan,

partisipatif, dan akuntabel yang dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat dan mendorong pertumbuhan inklusif. Sebab, konsep *Open Government* ini menggarisbawahi pendekatan tata kelola yang memiliki prinsip transparansi, partisipasi, dan kolaborasi (*Office of Management and Budget of United States*, 2009), dengan pelibatan masyarakat secara aktif dalam proses pengambilan keputusan pemerintah dalam penyediaan layanan publik. Ketiga prinsip yang menjadi landasan *Open Government*, sebagai berikut:

1. **Prinsip Transparansi:** Mendorong akuntabilitas dengan memberikan informasi kepada masyarakat terkait apa yang dilakukan oleh pemerintah;
2. **Prinsip Partisipasi:** Memungkinkan anggota masyarakat untuk mengajukan gagasan dan keahliannya, sehingga pemerintah dapat membuat kebijakan dengan memanfaatkan informasi yang tersebar luas di masyarakat; serta
3. **Prinsip Kolaborasi:** Meningkatkan efektivitas pemerintah dengan mendorong kemitraan dan kerja sama dalam Pemerintah Federal, lintas tingkat pemerintahan, dan antara pemerintah dengan lembaga swasta.

Dalam upaya mewujudkan prinsip *Open Government*, pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) menjadi sangat relevan dalam penyediaan layanan publik dan peningkatan efisiensi operasional pemerintah. Adanya revolusi TIK telah mendorong pemerintah untuk melakukan berbagai inovasi melalui penerapan SPBE atau *e-government*, salah satunya dalam meningkatkan mutu pelayanan (Andewi Gati, 2022). Maka dari itu, Pemerintahan Elektronik (*E-Government*) dan *Open Government* dapat saling melengkapi dalam upaya memperkuat ketiga prinsipnya. Dengan *E-Government*, masyarakat dapat mengakses informasi publik kapan pun, di mana pun dalam jumlah besar dengan menggunakan koneksi internet.

*E-Government* merupakan sebuah langkah pemerintah dalam memanfaatkan TIK guna meningkatkan akses dan penyampaian informasi pemerintah serta layanan kepada masyarakat, lembaga lain, dan entitas pemerintah lainnya, sehingga perbaikan dalam operasional pelayanan publik dapat lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel (*U.S. Department of Agriculture*, 2024). Pemanfaatan TIK dalam konteks *Open Government* melibatkan berbagai inisiatif, termasuk penggunaan *platform*

*online*, aplikasi *mobile*, dan sistem informasi yang dapat meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Selain itu, adopsi TIK dapat mempercepat proses administratif, meminimalkan birokrasi, dan meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan layanan publik. Seperti yang disebutkan di atas, berbagai *platform online*, seperti portal pemerintah, sistem pelaporan interaktif, dan aplikasi pengaduan masyarakat dapat memberikan wadah bagi masyarakat untuk turut berpartisipasi aktif dalam menyampaikan masukan, keluhan, maupun mengawasi kinerja pemerintah. Sehingga dapat dikatakan bahwa TIK bukan hanya menjadi alat teknologi semata, melainkan juga menjadi katalisator untuk mencapai tujuan *Open Government* dengan memberikan masyarakat akses yang lebih besar terhadap informasi, meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat, dan menciptakan lingkungan yang lebih transparan dan partisipatif. Seperti yang telah disinggung, banyak negara sudah mengimplementasi konsep *Open Government*.

Hal ini ditunjukkan dari adanya *Open Government Partnership* (OGP) yang berdiri pada bulan September 2011, dengan tujuan menyokong kemajuan keterbukaan pemerintah sesuai dengan aspirasi dan komitmen yang dibuat oleh setiap negara anggota (Humas Menpanrb, 2014). Adapun delapan (8) negara pengusung OGP, di antaranya Amerika Serikat, Indonesia, Brazil, Mexico, Norwegia, Filipina, Afrika Selatan, dan Inggris. Penetapan Indonesia sebagai bagian dari OGP tertulis di dalam Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 13 Tahun 2014 tentang Penetapan Keanggotaan Indonesia Pada *Open Government Partnership*, yang ditandatangani oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada 26 Maret 2014 (Humas Menpanrb, 2014). Sejak didirikannya, OGP telah berkembang dan hingga saat ini memiliki anggota sebanyak 76 negara dan 106 pemerintah daerah yang berasal dari negara maju dan negara berkembang, yang mewakili lebih dari dua miliar orang yang bekerja sama dengan ribuan organisasi masyarakat sipil (*Open Government Partnership*, 2024b).

Kanada merupakan salah satu negara maju anggota OGP yang telah mengimplementasi komitmen *Open Government*, agenda ini masuk ke dalam *Canada Action Plan 2016—2018*. Pemerintah Kanada berkomitmen untuk menciptakan

mekanisme yang berkelanjutan guna memperkuat dialog dengan masyarakat sipil dalam menyokong kegiatan *Open Government* (*Open Government Partnership*, 2024a). Maka dari itu, Sekretariat Dewan Bendahara Kanada bermitra dengan masyarakat sipil membentuk suatu Forum *Multi-Stakeholder* tentang *Open Government* dan melakukan konsultasi dengan *stakeholder*. Proses ini membawa dampak positif dengan membuka pintu interaksi antara pemerintah dan masyarakat sipil. Walaupun terdapat tantangan dalam menjembatani kesenjangan budaya dan harapan, forum ini dianggap sebagai langkah maju yang signifikan. Dengan peluncuran forum dan konsultasi yang dilakukan, pemerintah Kanada telah berhasil melibatkan masyarakat sipil secara substansial dalam proses pembangunan rencana aksi *Open Government*, sehingga tujuan partisipasi masyarakat yang signifikan telah tercapai. Selain tergabung dengan OGP, Indonesia juga membentuk *Open Government Indonesia* (OGI) yang didirikan pada bulan Januari 2012 dan diresmikan oleh Wakil Presiden Indonesia, Budiono (Hendrawan, 2019).

OGI merupakan sebuah inisiatif untuk mendorong pemerintah yang terbuka dan partisipatif guna mencapai solusi inovatif bagi masyarakat (*Open Government Indonesia*, 2023). Upaya *Open Government* ini dijalankan melalui proses ko-kreasi yang mengolaborasikan elemen pemerintah dan elemen non-pemerintah seperti organisasi masyarakat sipil, akademisi, dan mitra pembangunan. Pada setiap komitmennya, OGI berpegang pada nilai Transparansi, Partisipasi, Inovasi, Akuntabilitas, dan Inklusif. Kebijakan *Open Government* di Indonesia diimplementasi berdasarkan pada Undang-undang (UU) Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) dan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan tiga (3) pilar *Open Government*, yaitu transparansi, partisipasi publik, serta inovasi (Bappenas dalam Sofiana, 2023). Di sisi lain, adanya regulasi terkait KIP ini dapat menjadi solusi dalam menyelesaikan permasalahan informasi publik yang tertutup dengan dalil 'rahasia' yang diklaim oleh instansi pemerintah. UU KIP dianggap mampu meningkatkan partisipasi publik yang berimplikasi pada peningkatan kualitas pemerintahan, kebijakan, dan regulasi (Bugarc dalam Luthfia et al., 2021). Keberadaan KIP juga akan mendorong terlaksananya pemerintahan yang transparan,

dengan begitu segala tindakan Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme (KKN) dapat diminimalisir. Namun dalam praktiknya, implementasi *Open Government* di Indonesia menghadapi beberapa tantangan (Luthfia et al., 2021), antara lain:

1. Mayoritas pemerintahan lebih senang melaksanakan kebijakannya secara diam-diam dan menghindari perhatian publik;
2. Tidak semua masyarakat menyadari dan peduli terhadap apa yang menjadi hak mereka dalam memperoleh dan mengakses informasi publik;
3. Budaya lembaga publik yang tidak terbiasa memberikan informasi kepada publik; serta
4. Demokrasi dan desentralisasi juga menjadi tantangan tersendiri karena memunculkan berbagai fenomena yang menghambat keterbukaan, seperti banyak munculnya korupsi di tingkat-tingkat daerah.

Dalam upaya membangun pemerintahan yang lebih transparan, partisipatif, dan akuntabel, beberapa daerah di Indonesia telah mengimplementasi konsep *Open Government*. Kota Semarang mengimplementasi komitmen *Open Government*, agenda ini masuk ke dalam Rencana Aksi – Semarang, Indonesia, 2021—2023. Pemerintah Kota Semarang (Pemkot Semarang) memiliki komitmen untuk meningkatkan dan penanganan aspirasi dan keluhan masyarakat melalui *platform* Lapor Hendi, khususnya untuk perempuan dan penyandang disabilitas yang diimplementasi dari bulan Agustus 2021 hingga bulan Desember 2023 (*Open Government Partnership*, 2024c). Komitmen ini melibatkan berbagai lembaga dan organisasi, seperti Badan Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Kripto, Pattiro Semarang, *Transparency International Indonesia*, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, serta Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah. Permasalahan utama yang sedang dihadapi saat ini terkait saluran Lapor Hendi yang masih belum sepenuhnya mendukung kelompok rentan, dan data pelapor didominasi oleh laki-laki. Tindakan yang diambil mencakup pengembangan sistem responsif untuk kelompok rentan, otomatisasi data yang diurutkan secara *real-time*, sosialisasi dan pelatihan, serta penambahan jenis keluhan sektor kesehatan terkait penanganan *Covid-19*. Dengan begitu, Lapor Hendi

memberikan kesempatan bagi masyarakat, khususnya kelompok rentan untuk mengajukan keluhan terkait masalah sosial dan terlibat dalam penanganan masalah sosial dengan memberikan masukan melalui Lapor Hendi. Sementara melihat manfaat implementasi *Open Government* di atas, Pemprov Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta juga turut berpartisipasi dalam hal tersebut.

Hal tersebut ditunjukkan dari penelitian terdahulu yang pernah dilakukan dengan judul “Analisis Implementasi *Open Government* Melalui Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) Pada Fitur Jak-Respon Dalam Penyebarluasan Informasi Publik”, yang menunjukkan hasil positif bahwa aplikasi JAKI dianggap sudah terbuka, sebab Pemprov DKI Jakarta secara aktif telah mempublikasikan data yang masuk ke sistem JAKI (Sofiana, 2023). Di samping itu, pengelola aplikasi JAKI juga menjaga data yang bersifat rahasia melalui pengaturan dan pemilahan informasi pada sistem. Dalam hal akses terhadap layanan dan informasi pemerintah, aplikasi JAKI memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penyajian data dan data tersebut dapat diakses secara gratis. Dari segi respons terhadap ide-ide baru dan kebutuhan untuk peningkatan tata kelola pemerintahan, pengelolaan aplikasi JAKI oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemprov DKI Jakarta memungkinkan pembuatan kebijakan dengan dasar data konkret di lapangan.

Berdasarkan data *World Population Review* tahun 2023, Jakarta menduduki peringkat 28 sebagai kota megapolitan terpadat di dunia dengan populasi sebanyak 22,34 juta jiwa (Annur & Ahdiat, 2023). Dengan populasi yang bertumbuh cepat, kemajuan ekonomi yang cepat, serta tantangan lingkungan yang kompleks, tidak bisa dipungkiri bahwa Jakarta juga menghadapi sejumlah permasalahan sosial yang kompleks. Masalah sosial sendiri diartikan sebagai suatu kondisi yang tidak diinginkan karena memengaruhi kehidupan sebagian besar masyarakat, sehingga kondisi tersebut perlu diatasi atau diperbaiki (Lesli dalam Mariatin et al., 2019). Beberapa permasalahan sosial yang dihadapi Jakarta, mulai dari tingginya kepadatan penduduk, kemacetan, polusi udara, sampah, banjir, infrastruktur yang rentan, hingga masalah sosial lainnya.

Pada tahun 2022, data *TomTom Traffic Index* menunjukkan Jakarta berada di peringkat ke-29 dari 389 kota di dunia terkait kemacetan, dipengaruhi oleh ketergantungan masyarakat pada kendaraan pribadi, infrastruktur yang kurang memadai, dan disiplin pengemudi yang kurang (Hawa, 2023). Kualitas udara Jakarta juga buruk, dengan polusi sembilan kali lipat di atas batas WHO, mencapai  $45,3 \mu\text{g}/\text{m}^3$  pada 15 Agustus 2023, yang berbahaya bagi kelompok sensitif (Has, 2023). Banjir menjadi masalah tahunan, dengan data BPBD DKI Jakarta menunjukkan sekitar 200-300 RW terdampak setiap tahun, melonjak hingga 1.052 RW pada 2020, disebabkan oleh topografi rendah, penyusutan tanah, drainase buruk, curah hujan tinggi, dan sampah yang tidak dikelola dengan baik (Ahdiat, 2023). Jakarta menghasilkan sekitar 30,84 ribu ton sampah harian antara 2019-2022, dengan masalah sampah yang tidak terkelola baik memicu banjir dan pencemaran lingkungan (Annur & Santika, 2023). Infrastruktur di Jakarta juga sering rusak, seperti jalan, lampu jalan, dan jembatan, yang meningkatkan risiko kecelakaan lalu lintas. Pada periode Januari-Mei 2021, ada 40 kecelakaan akibat kondisi jalan (Andika, 2021).

Tanggung jawab pemerintah mencakup mulai dari perencanaan, implementasi, hingga evaluasi kebijakan dan program-program yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas taraf hidup masyarakat. Selain itu, pemerintah juga memiliki peran dalam memobilisasi sumber daya, mengoordinasikan berbagai sektor, dan melibatkan partisipasi masyarakat untuk mencapai solusi yang efektif dan berkelanjutan terhadap berbagai tantangan yang dihadapi oleh negara dan masyarakatnya. Begitu pula dengan Pemprov DKI Jakarta yang memiliki strategi sendiri dalam menanggapi permasalahan sosial lokal yang ada di wilayah Jakarta. Dalam konteks ini, salah satu strategi yang dimiliki Pemprov DKI Jakarta adalah implementasi aplikasi JAKI. Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) merupakan *super-app* Jakarta yang menyediakan layanan satu pintu guna membantu keseharian masyarakat, dikembangkan oleh Unit Pengelola *Jakarta Smart City* (UP JSC), yang berada di bawah Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfotik) Provinsi DKI Jakarta (*Jakarta Smart City*, 2023a). Sebagai salah satu kanal pengaduan masyarakat, pelaksanaannya diatur dalam Peraturan Gubernur (Pergub) Provinsi DKI Jakarta Nomor 39 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas

Peraturan Gubernur Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management. Peraturan tersebut menjelaskan tentang teknis penilaian pengaduan masyarakat dan pembinaan pelaksanaan penyelesaian pengaduan masyarakat melalui aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) atau yang dikenal dengan Cepat Respon Masyarakat (CRM).

Aplikasi JAKI sendiri pertama kali diperkenalkan melalui *Town Hall Meeting* 2019 pada 27 September 2019, dengan harapan aplikasi ini dapat menjadi pusat informasi dan layanan untuk berbagai kebutuhan di Jakarta (Tempo, 2019). Hingga saat ini aplikasi JAKI terintegrasi dengan lebih dari 60 layanan publik digital dari OPD, hingga telah menerima beberapa penghargaan yang menjadi kebanggaan Pemprov DKI Jakarta (Sofa et al., 2023a), di antaranya:

1. Pada tahun 2020: Aplikasi JAKI menerima *Gold Medal* pada Kompetisi Nasional Program *Indonesia Entrepreneur TIK* atau IdenTI, Kominfo bidang *E-Gov* 2020;
2. Pada tahun 2021: Aplikasi JAKI menerima penghargaan *Best Future of Digital Innovation*, *IDC Awards* 2021, serta *Gold Medal* Kategori *Public Sector AICTA* 2021, *Asean ICT Awards*;
3. Pada tahun 2022: Aplikasi JAKI berhasil mendapatkan *Best 5th in the Category of Pandemic Management of IDC Scapa 2022*; *Digital Innovation for Disaster Risk Reduction 2022*; Top 45 Inovasi Pelayanan Publik Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN, dan BUMD Tahun 2022; dan Juara 3 Inovasi Aplikasi Daerah Regsosek, Bappenas 2022; serta
4. Pada tahun 2023: Aplikasi JAKI berhasil mendapatkan penghargaan *Champion Category Building Confidence and Security in the use of ICT*, *World Summit of Information Society (WSIS) Prizes 2023* untuk *JakLapor: Privacy-Preserving Online Public Complaint Application*; Pemprov DKI Jakarta menerima penghargaan Terbaik Penerapan Layanan SPBE Tingkat Provinsi, *Digital Government Awards* dalam *SPBE Summit 2023*; serta *Recognition of Excellence Awards*, *7th Annual Indonesia OpenGov Leadership Forum* untuk aplikasi JAKI dan *JakLapor*.

Selain aplikasi JAKI, terdapat pelayanan publik digital lainnya dari OPD yang bergerak di bawah naungan Pemprov DKI Jakarta (Gagat Hanggara, 2020), di antaranya:

1. **Alpukat Betawi:** Aplikasi milik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Jakarta ini digunakan untuk mengurus keperluan terkait dokumen sipil seperti KTP, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Anak. Bagi warga DKI Jakarta yang ingin menggunakan aplikasinya, harus mendaftarkan akun dengan mengisi nama, NIK, KK, alamat Email, dan nomor *handphone* aktif. Warga juga dapat mengaksesnya melalui <https://alpukat-dukcapil.jakarta.go.id/>;
2. **JakEvo dan PTSP DKI Jakarta:** JakEvo dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan layanan dari Pemprov DKI Jakarta untuk urusan yang berkaitan dengan perizinan maupun non-perizinan. Warga dapat mengakses layanan tersebut melalui *website* <https://jakevo.jakarta.go.id/> dan <https://pelayanan.jakarta.go.id/home>;
3. **Pajak Online DKI Jakarta:** Laporan dan pembayaran pajak dilakukan lewat daring, wajib pajak dapat melakukan registrasi ke [pajakonline.jakarta.go.id](https://pajakonline.jakarta.go.id) terlebih dahulu. Registrasi dilakukan dengan menggunakan NIK (pribadi) atau NPWP pusat (badan usaha). Objek pajak yang muncul di pajak *online* merupakan objek pajak yang sudah terisi dengan NIK/NPWP wajib pajak. Jika objek pajak milik wajib pajak belum muncul, hubungi atau mengirimkan Email ke UPPRD (Unit Pelayanan Pajak Daerah) atau Samsat terdekat;
4. **iJakarta:** Aplikasi ini digunakan untuk membaca buku secara daring tanpa harus datang langsung ke perpustakaan. Warga dapat mengakses ribuan koleksi buku dan menggunakan segala fitur di dalamnya, seperti ePustaka, *Feed*, Rak Buku virtual, dan eReader;
5. **PPID:** Sebagai wujud dari keterbukaan informasi, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Warga dapat mengakses berbagai informasi publik yang tersedia pada *website* <https://ppid.jakarta.go.id/>;

6. **eMusrenbang:** Warga DKI Jakarta dapat berkontribusi dalam pembangunan di lingkungan sekitar dengan menyampaikan usulan atau ide mereka melalui *website* <https://musrenbang.jakarta.go.id>;
7. **JAIS:** Pemprov DKI Jakarta meluncurkan aplikasi *Jakarta Animal Identification System* (JAIS) sebagai bentuk kepedulian pemerintah terhadap kesehatan hewan peliharaan dan hewan-hewan lainnya. Di aplikasi ini, warga dapat melihat rekam medis hewan peliharaan mereka, daftar alamat dan nomor telepon dokter hewan yang ada di DKI Jakarta; serta
8. **Pantau Banjir:** Jakarta Pantau Banjir merupakan sebuah upaya keterbukaan informasi terkait bencana banjir yang sering menimpa Jakarta. Warga dapat dengan mudah mengakses informasi terkait banjir dan mengetahui bagaimana upaya-upaya pemerintah untuk mencegah dan mengatasinya melalui *website* <https://pantaubanjir.jakarta.go.id/>.

Aplikasi JAKI merupakan perwujudan UP JSC yang berdiri sebagai katalisator dalam menciptakan ekosistem Kota Cerdas (*Smart City*) 4.0 di DKI Jakarta (*Jakarta Smart City*, 2023b). *Smart City* atau Kota Cerdas didefinisikan sebagai sebuah konsep pengembangan dan pengelolaan kota dengan pemanfaatan TIK untuk menghubungkan, memonitor, dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada didalam kota dengan lebih efektif dan efisien untuk memaksimalkan pelayanan kepada warganya serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan (Wahyudi dalam Suminar & Nugroho, 2023). JSC merupakan pengaplikasian konsep *Smart City* yang mengoptimalkan penggunaan TIK untuk mengetahui, memahami, dan mengontrol berbagai sumber daya di suatu kota dengan lebih efektif dan efisien, sehingga dapat memaksimalkan pelayanan publik, menyediakan solusi untuk masalah, serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan (Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta, 2018). Terdapat tujuh (7) indikator *Smart City* yang mendukung perwujudan ekosistem *Smart City* 4.0 di DKI Jakarta, antara lain *Smart Governance* (Pemerintahan yang Cerdas), *Smart Economy* (Ekonomi yang Cerdas), *Smart Environment* (Lingkungan yang Cerdas), *Smart Mobility* (Mobilitas yang Cerdas), *Smart People* (Masyarakat yang Cerdas), *Smart Living* (Kehidupan yang

Cerdas), dan *Smart Branding* (Jenama yang Cerdas) (Sofa et al., 2023a). Dengan *Smart City*, data yang disajikan lebih transparan sehingga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membuat data, aplikasi, serta memberikan kritikan dan masukan. Dengan begitu, Jakarta ini dapat menjadi kota yang cerdas, karena melibatkan masyarakat, pemerintah, investor, swasta, anggaran, dan ruangnya guna menjadikan semua kehidupan lebih baik. Kembali berbicara terkait aplikasi JAKI, JakLapor merupakan salah satu fitur unggulan pada aplikasi JAKI yang digunakan sebagai kanal pengaduan masyarakat untuk permasalahan sosial lokal, dimana laporan yang masuk akan diterima dan ditindaklanjuti oleh OPD terkait. Masyarakat dapat langsung melaporkan berbagai pelanggaran atau kondisi yang memerlukan perhatian pemerintah, mulai dari kerusakan fasilitas publik, sampah, genangan air, kabel listrik berantakan, galian sisa proyek, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang bermasalah, tindakan asusila, reklame atau spanduk yang mengganggu, dan permasalahan sosial lokal lainnya (Sofa & Batubara, 2023).

Pada tahun 2022, tercatat sebanyak 111.132 laporan yang masuk melalui fitur JakLapor dan sebanyak 99,8% atau 110.944 laporan telah selesai. Sementara itu, laporan sisanya masih dalam tahap disposisi dan diproses oleh petugas. Sedangkan pada tahun 2023, tercatat sebanyak 158.374 laporan yang masuk melalui fitur JakLapor dan sebanyak 99,3% atau 157.298 laporan telah selesai. Sementara itu, laporan sisanya masih dalam tahap disposisi dan diproses oleh petugas, serta laporan ditolak karena kekurangan detail informasi dari pelapor. Adanya fitur JakLapor juga memungkinkan terjadinya interaksi baik antara sesama masyarakat (pengguna), maupun masyarakat dengan pemerintah. Dengan begitu, fitur JakLapor ini dapat menjadi jembatan untuk menyampaikan laporan masyarakat dengan upaya penyelesaian masalah oleh Pemprov DKI Jakarta melalui UP JSC sebagaimana yang telah diatur pada Pergub Provinsi DKI Jakarta Nomor 144 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik. Sebagai kanal pengaduan masyarakat, JakLapor merupakan contoh nyata implementasi dari Model Komunikasi Konvergen dalam pembangunan. Menurut pendapat Zaenal Mukarom (2020), Model Komunikasi Konvergen (*Convergency*) didefinisikan sebagai suatu

proses konvergen (memusat), dimana informasi disepakati bersama oleh pihak-pihak yang berkomunikasi untuk mencapai pemahaman bersama. Adapun komponen utama model ini meliputi informasi (*uncertainly*), konvergensi, pemahaman bersama, kesepakatan bersama, tindakan bersama, dan jaringan hubungan sosial (*network relationship*). Dalam model ini, komunikasi dianggap efektif ketika terjadi pemahaman bersama antara partisipan, tanpa membedakan peran sebagai sumber dan penerima informasi.

Model komunikasi pembangunan yang dinilai layak (efektif) untuk dikembangkan adalah model komunikasi interaktif yang menghasilkan keseimbangan dalam perspektif teori pertukaran (*exchange theory*), melalui jalur kelembagaan yang telah mapan, didukung oleh bentuk-bentuk komunikasi yang efektif baik vertikal, maupun horizontal dalam sistem sosial. Model Komunikasi Konvergen bersifat dua arah, yakni partisipatif vertikal dan horizontal. Artinya keputusan di tingkat perencanaan program pembangunan sangat memperhatikan kebutuhan dan kepentingan di tingkat bawah (sasaran pembangunan), tanpa harus mengabaikan arah dan percepatan pembangunan, dengan titik berat pembangunan berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat dan memperhatikan hak-haknya sebagai manusia dan warga negara (Chambers dalam Mukarom, 2020).

Berdasarkan penjelasan dan penelitian terdahulu yang telah disampaikan di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian lebih lanjut terkait implementasi *Open Government* melalui fitur JakLapor pada aplikasi JAKI. Namun yang membedakan dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Sofiana membahas bagaimana fitur JakRespon pada aplikasi JAKI dapat menyebarkan informasi publik (Sofiana, 2023). Sementara penelitian ini, pembahasannya lebih kepada perspektif internal UP JSC dalam menangani laporan masyarakat yang masuk ke fitur JakLapor pada aplikasi JAKI. Dengan demikian, penelitian ini akan mengangkat judul “Implementasi *Open Government* melalui Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) pada Fitur JakLapor dalam Penanganan Permasalahan Sosial Lokal di Unit Pengelola *Jakarta Smart City* (UP JSC)”.

## **B. Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan di atas, maka yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana UP JSC mengimplementasi *Open Government* melalui aplikasi JAKI pada fitur JakLapor dilihat dari prinsip transparansi, partisipasi, dan kolaborasi?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Dari permasalahan yang telah dikemukakan pada rumusan permasalahan, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah “Memberikan gambaran terkait UP JSC dalam mengimplementasi *Open Government* melalui aplikasi JAKI pada fitur JakLapor dilihat dari prinsip transparansi, partisipasi, dan kolaborasi.”

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dari sisi akademis dan praktis, sebagai berikut:

### **1. Manfaat Akademis**

- a. Penelitian ini dapat menjadi kontribusi penting dalam literatur akademis terkait *Open Government*, *Smart City*, dan Inovasi Pelayanan Publik Digital;
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti dan akademisi lain yang tertarik pada pembahasan serupa. Sehingga, dapat memantik pengembangan studi lanjutan dan menginspirasi penelitian selanjutnya; serta
- c. Penelitian ini dapat membantu memahami lebih mendalam bagaimana *Open Government* dapat diimplementasi melalui teknologi seperti aplikasi JAKI sekaligus dapat menangani permasalahan sosial di tingkat lokal.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Memberikan wawasan kepada UP JSC untuk meningkatkan kinerja dalam menangani masalah sosial lokal melalui aplikasi JAKI pada fitur JakLapor dengan menjunjung prinsip *Open Government*;

- b. Menjadi referensi bagi penyelenggara pelayanan publik lainnya dalam melakukan inovasi pelayanan publik digital dengan mengadopsi konsep fitur JakLapor pada aplikasi JAKI; serta
- c. Menambah koleksi pustaka Politeknik STIA LAN Jakarta dan sumber referensi bagi mahasiswa program studi Administrasi Pembangunan Negara.

