# BAB II
# TINJAUAN PUSTAKA

## A. Tinjauan Kebijakan dan Teori

Pada penelitian suatu karya ilmiah, tinjauan kebijakan dan teori sangat penting untuk memberikan landasan yang kuat dan mendalam dalam proses analisis dan interpretasi data. Adanya tinjauan kebijakan dapat membantu peneliti memahami konteks sosial, politik, dan ekonomi di balik topik yang diteliti, serta mengetahui kebijakan yang memengaruhi isu tersebut. Sementara itu, teori memberikan kerangka konseptual yang diperlukan untuk memahami fenomena yang diamati dengan didukung oleh bukti empiris. Dengan mengintegrasikan tinjauan kebijakan dan teori ke dalam penelitian ini, dapat memudahkan peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian sehingga tujuan penelitian ini dapat tercapai, sebagai berikut:

### 1. Tinjauan Kebijakan

### a. Undang-undang (UU) Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Keterbukaan Informasi Publik (KIP) adalah salah satu karakteristik utama dari negara demokratis yang memprioritaskan kepentingan rakyat dalam mewujudkan pemerintahan yang baik, transparan, akuntabel, serta mendorong partisipasi masyarakat. Keterbukaan informasi memainkan peran penting dalam memfasilitasi pengawasan dan partisipasi masyarakat terhadap penyelenggara negara dan lembaga publik lainnya yang menggunakan anggaran negara, termasuk Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Di Indonesia, hal tersebut telah diatur oleh UU 14/2008 yang disahkan dan diundangkan pada tanggal 30 April 2008. Menurut UU tersebut, pada Pasal 1 dijelaskan bahwa Informasi Publik adaalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan UU ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Pada UU KIP memberikan kewajiban kepada setiap badan publik untuk membuka akses bagi setiap pemohon informasi publik untuk mendapatkan informasi publik yang bersifat terbuka, dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Namun, ada pengecualian bagi beberapa informasi tertentu karena bersifat rahasia sesuai dengan UU kepatutan. Kepentingan umum didasarkan pada pengujian tentang konsekuensi yang timbul apabila suatu informasi diberikan kepada masyarakat. Setelah dipertimbangkan dengan saksama bahwa menutup Informasi Publik dapat melindungi kepentingan yang lebih besar daripada membukanya atau sebaliknya.

Tujuan dari UU KIP ini disebutkan pada Pasal 3, antara lain: 1) menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik; 2) mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik; 3) meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan badan publik yang baik; 4) mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan; 5) mengetahui alasan kebijakan publik yang memengaruhi hajat hidup orang banyak; 6) mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa; dan/atau 7) meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan badan publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Adapun informasi yang wajib disediakan dan diumumkan terdiri dari: 1) informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala; 2) informasi yang wajib diumumkan secara serta-merta; dan 3) informasi yang wajib tersedia setiap saat. Setiap badan publik wajib menyediakan informasi sesuai dengan UU KIP tersebut pada setiap kanal-kanal publikasi yang tersedia, baik secara daring *(website)* dan luring yang dilaksanakan di Unit Layanan Terpadu dan sarana lainnya. Setiap badan publik wajib memiliki Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di badan publik. Kinerja PPID merupakan corong keterbukaan informasi dalam melaksanakan *good governance*, demi terwujudnya penyelenggaraan

pemerintahan yang transparan, akuntabel dan dapat mendorong partisipasi masyarakat.

**b. Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**

Merujuk pada Pasal 1, Pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Keberadaan UU ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Sementara itu, pada Pasal 3 disebutkan tujuan dari UU ini adalah: 1) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; 2) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; 3) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan; dan 4) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 4 menyebutkan penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada dua belas (12) asas, yaitu: 1) kepentingan umum; 2) kepastian hukum; 3) kesamaan hak; 4) keseimbangan hak dan kewajiban; 5) keprofesionalan; 6) partisipatif; 7) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; 8) keterbukaan; 9) akuntabilitas; 10) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; 11) ketepatan waktu; dan 12) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam Peraturan Perundang-Undangan.

Ruang lingkup yang dimaksud tertera pada Pasal 5 ayat (2), mulai dari pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Penyelenggara pelayanan publik atau Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga

independen yang dibentuk berdasarkan UU untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pada Pasal 21 menyebutkan bahwa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: 1) dasar hukum; 2) persyaratan; 3) sistem, mekanisme, dan prosedur; 4) jangka waktu penyelesaian; 5) biaya/tarif; 6) produk pelayanan; 7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; 8) kompetensi pelaksana; 9) pengawasan internal; 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan; 11) jumlah pelaksana; 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan 14) evaluasi kinerja pelaksana.

Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21. Maklumat pelayanan tersebut wajib dipublikasikan secara jelas dan luas. Pada Pasal 1 Ayat (8) menjelaskan , Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan

**c. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik**

Merujuk pada Pasal 1, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) diterangkan sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan TIK untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE. Peraturan ini dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) guna memodernisasi sektor pemerintahan dengan mendorong dan mengatur pemanfaatan TIK dalam berbagai aspek pemerintahan di seluruh tingkatan, mulai dari pusat hingga daerah. Dengan begitu, adanya SPBE dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan dengan mengintegrasikan TIK dalam penyelenggaraan seluruh proses pelayanan publik dan pengelolaan administrasi pemerintahan menjadi lebih responsif, transparan, dan akuntabel.

Pada Pasal 2, dijelaskan bahwa SPBE memiliki tujuh (7) prinsip, sebagai berikut: 1) efektivitas: Optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang mendukung SPBE yang berhasil guna sesuai dengan kebutuhan; 2) keterpaduan: Pengintegrasian sumber daya yang mendukung SPBE; 3) kesinambungan: Keberlanjutan SPBE secara terencana, bertahap, dan terus menerus sesuai dengan perkembangannya; 4) efisiensi: Optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang mendukung SPBE yang tepat guna; 5) akuntabilitas: Kejelasan fungsi dan pertanggungjawaban dari SPBE; 6) interoperabilitas: Koordinasi dan kolaborasi antarproses bisnis dan antarsistem elektronik, dalam rangka pertukaran data, informasi, atau layanan SPBE; serta 7) keamanan: Kerahasiaan, keutuhan, ketersediaan, keaslian, dan kenirsangkalan *(nonrepudiation)* sumber daya yang mendukung SPBE. Sementara itu, pada Pasal 3 disebutkan juga SPBE memiliki ruang lingkup sendiri, meliputi: 1) tata kelola SPBE; 2) manajemen SPBE; 3) audit TIK; 4) penyelenggara SPBE; 5) percepatan SPBE; dan 6) pemantauan dan evaluasi SPBE.

**d. Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government**

Melalui Inpres 3/2003, pemerintah Indonesia berkomitmen untuk mengembangkan penyelenggaraan kepemerintahan berbasis elektronik *(E-Government)* guna meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi pemerintah bekerja secara terpadu guna menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Dalam hal ini, pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup dua (2) aktivitas yang berkaitan, yaitu: 1) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronis; serta 2) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Pada kebijakan ini, pngembangan *E-Government* diarahkan guna mencapai empat (4) tujuan, antara lain: 1) pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan

publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas, serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat, tidak dibatasi oleh sekat waktu dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat; 2) pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional; 3) pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara, serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara; serta 4) pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antarlembaga pemerintah dan pemerintah daerah.

**e. 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**

Pergub Provinsi DKI Jakarta 39/2019 ini mengatur tentang penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi *Citizen Relation Management* (CRM) yang terintegrasi pada sistem aplikasi *Jakarta Smart City*. Peraturan ini menjelaskan maksud dan tujuan, ruang lingkup, petunjuk pelaksanaan pengajuan akun CRM, teknis penilaian pengaduan masyarakat, pelaksanaan/pengelolaan tindak lanjut pengaduan, evaluasi, pembinaan, serta pembiayaan. Pemprov DKI Jakarta memiliki Kanal Pengaduan Resmi Pemerintah Daerah yang terintegrasi dengan aplikasi CRM Petugas. Aplikasi CRM Petugas yang dimaksud adalah suatu sistem yang terintegrasi untuk Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), Unit Kerja pada Perangkat Daerah (UKPD), dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) agar dapat berkoordinasi dan menyelesaikan laporan masyarakat secara lebih mudah.

Setiap pengaduan dari masyarakat yang masuk akan ditindaklanjuti oleh Pengguna secara langsung dan/atau tidak langsung. Pada Pasal 1 dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan pengaduan adalah laporan, penyampaian fakta, saran, dan/atau pendapat melalui kanal pengaduan resmi Pemprov DKI Jakarta. Pada Pasal 8 menyebutkan pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti secara langsung merupakan

pengaduan masyarakat yang disertai dengan fitur titik koordinat *(geo-tagging)* yang ditindaklanjuti dengan diterima langsung oleh masing-masing Kelurahan untuk kemudian ditangani sesuai dengan tugas, fungsi, dan wilayahnya. Sedangkan pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti secara tidak langsung merupakan pengaduan masyarakat yang tidak disertai fitur titik koordinat *(geo-tagging)* yang ditindaklanjuti dengan diterima langsung oleh penanggung jawab kanal pengaduan resmi untuk diselesaikan dan/atau diteruskan kepada SKPD/UKPD/BUMD sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.

Keberadaan CRM ini dapat mempercepat proses tindak lanjut laporan masyarakat terkait permasalahan di DKI Jakarta, karena memudahkan masyarakat untuk memantau perkembangan laporan yang diajukan dan membantu petugas di lapangan untuk menjalankan tugasnya dalam memberi solusi yang lebih efektif dan efisien. Sebagai sistem integrasi, CRM bekerja dalam bentuk aplikasi *mobile* dan *web* yang dapat digunakan Pemprov DKI Jakarta (Dinas, Badan, dan Biro) serta wilayah Kota Administrasi/Kabupaten (Kelurahan, Kecamatan, Kota/Kabupaten, dan Suku Dinas) untuk menangani laporan masyarakat secara lebih cepat dan tepat.

**f. Peraturan Gubernur (Pergub) Provinsi DKI Jakarta Nomor 68 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik**

Pergub Provinsi DKI Jakarta 68/2022 mengatur penerapan SPBE di lingkungan Pemprov DKI Jakarta, menyesuaikan dengan kebijakan SPBE nasional. Pergub ini memiliki fokus dalam menyesuaikan dan mengimplementasikan SPBE sesuai kebutuhan dan kondisi di Pemprov DKI Jakarta. Pergub ini mencakup pengaturan penyelenggaraan tata kelola SPBE secara terpadu, meliputi unsur-unsur yang tertera pada Pasal 2, seperti 1) arsitektur SPBE; 2) peta rencana SPBE; 3) rencana dan anggaran SPBE; 4) proses bisnis; 5) data dan informasi; 6) infrastruktur SPBE; 7) aplikasi SPBE; 8) keamanan SPBE; dan 9) layanan SPBE.

Aplikasi SPBE di Pemprov DKI Jakarta digunakan oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja untuk menyediakan layanan kepada pengguna. Pada Pasal 15 disebutkan Aplikasi ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu Aplikasi Umum dan Aplikasi Khusus. Pengembangan dan pembangunan aplikasi ini mengutamakan penggunaan kode

sumber terbuka melalui tahapan seperti kajian kebutuhan, perencanaan, desain, implementasi, pengujian, pemeliharaan, dan evaluasi. Pembangunan aplikasi harus sesuai dengan Arsitektur SPBE yang telah ditetapkan dan mendapatkan pertimbangan dari Menteri terkait.

Jika Aplikasi Umum sudah tersedia, Perangkat Daerah wajib menggunakannya. Sementara itu, Aplikasi Khusus dapat dikembangkan sesuai dengan tugas dan fungsi spesifik dari Perangkat Daerah tersebut. Pengembangan Aplikasi Khusus harus berkoordinasi dengan Perangkat Daerah yang menangani urusan komunikasi dan informatika. Hak cipta dari aplikasi yang dikembangkan dengan dana APBD menjadi milik Pemprov DKI Jakarta dan tidak boleh digunakan di luar pemerintah tanpa izin dari Perangkat Daerah terkait.

## 2. Tinjauan Teori

### a. Implementasi

#### 1) Pengertian Implementasi

Implementasi merupakan kata kerja yang sering ditemui dalam konteks penelitian ilmiah. Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI), "Implementasi adalah pelaksanaan, penerapan, atau pengembangan versi kerja sistem dari desain yang diberikan (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2024)." Biasanya, implementasi berkaitan dengan suatu kebijakan yang ditetapkan oleh suatu instansi atau lembaga tertentu untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Implementasi sering kali menjadi tahap kritis dalam siklus kebijakan atau manajemen, karena segala ide atau konsep yang dirumuskan harus diubah menjadi tindakan konkret yang dapat menghasilkan dampak yang diinginkan. Oleh karena itu, dalam implementasi harus bekerja sama dengan berbagai pihak, seperti pemerintah, swasta, masyarakat, dan *stakeholder* terkait lainnya. Menurut Solichin Abdul Wahab (2008), "Implementasi adalah tindakan yang dilakukan oleh seorang individu atau oleh pejabat, pemerintah atau kelompok swasta untuk mencapai tujuan yang digariskan dalam suatu keputusan kebijakan."

Pendapat lain mengenai implementasi disampaikan oleh Subarsono (2013), yaitu:

> "Implementasi melibatkan usaha dari *policy makers* untuk memengaruhi apa yang oleh Lipsky disebut *"street level bureaucrats"* untuk memberikan pelayanan atau mengatur perilaku kelompok sasaran *(target group).* Untuk kebijakan yang sederhana, implementasi hanya melibatkan satu badan yang berfungsi sebagai implementor. Sebaliknya, untuk kebijakan makro, maka usaha-usaha implementasi akan melibatkan berbagai institusi, seperti birokrasi kabupaten, Kecamatan, pemerintah desa (Subarsono, 2013:88)."

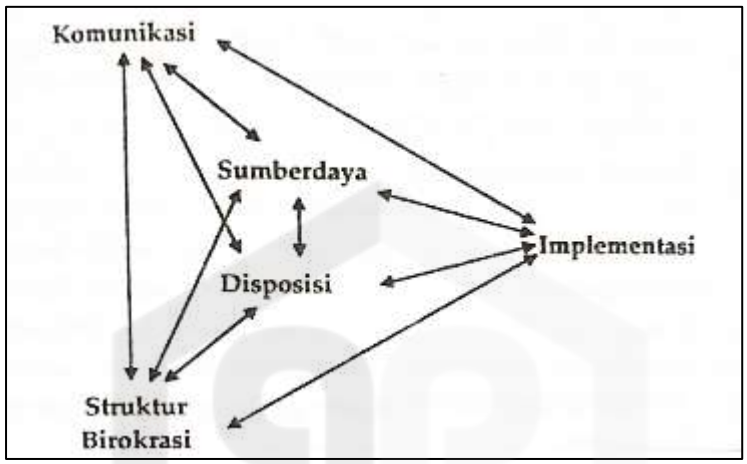
Pelaksanaan kebijakan pada dasarnya merupakan cara untuk memastikan bahwa suatu kebijakan dapat mencapai tujuannya dengan tepat. Ada dua (2) pilihan langkah yang tersedia untuk melaksanakan kebijakan publik, yaitu secara langsung melalui program-program yang ditetapkan atau melalui pembuatan kebijakan turunan atau derivatif dari kebijakan tersebut. Kebijakan publik yang diwujudkan dalam bentuk UU atau Peraturan Daerah (Perda) seringkali membutuhkan peraturan pelaksanaan. Kebijakan publik yang dapat langsung dijalankan seperti Keputusan Presiden (Keppres), Instruksi Presiden (Inpres), Keputusan Menteri (Kepmen), Keputusan Kepala Daerah, Keputusan Kepala Dinas, dan lain-lain (Riant dalam Pramono, 2020).

Pengertian implementasi lainnya diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk mengantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat menghasilkan dampak sesuai dengan harapan. Serangkaian kegiatan tersebut mencakup beberapa hal, yakni: a) persiapan peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut; b) menyiapkan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan implementasi, termasuk sarana dan prasarana, sumber daya keuangan, dan menetapkan siapa yang bertanggung jawab dalam menjalankan kebijakan tersebut; serta c) bagaimana menyampaikan kebijakan tersebut secara konkret kepada masyarakat (Syaukani et al., 2016).

**2) Faktor-Faktor yang Memengaruhi Implementasi Kebijakan**

Proses implementasi melibatkan banyak aktor penting yang memiliki tujuan dan harapan yang tersebar dan saling bersaing, yang bekerja dalam konteks gabungan program pemerintah yang semakin besar dan kompleks yang memerlukan partisipasi dari berbagai lapisan dan unit pemerintahan dengan dipengaruhi oleh faktor-faktor

kuat di luar kendali mereka (Ripley dan Franklin, 1986:11 dalam Subarsono, 2013). Adapun keberhasilan implementasi kebijakan dapat ditentukan oleh banyak variabel atau faktor, dan masing-masing variabel tersebut saling berhubungan satu dengan lainnya. Menurut pandangan Edwards III, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat (4) variabel (lihat Gambar 2.1) (Edwards III, 1980 dalam Subarsono, 2013), yakni:




**Gambar 2.1 Faktor Penentu Implementasi menurut Edwards III.**
*Sumber:* (Edwards III, 1980:148 dalam Subarsono, 2013)**.**

a) **Komunikasi:** Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran *(target group)*, sehingga akan mengurangi distorsi implementasi;
b) **Sumber Daya:** Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor dan sumber daya finansial;
c) **Disposisi:** Watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif; serta
d) **Struktur Birokrasi:** Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya SOP. Struktur organisasi yang terlalu

panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, sehingga menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

**b. *Open Government***

**1) Pengertian *Open Government***

Istilah " *Open Government*" sering digunakan dalam praktik dan ilmu pengetahuan. Pada tanggal 21 Januari 2009, *Open Government* (OG) diperkenalkan oleh Presiden Amerika Serikat, Barack Obama, melalui *the Memorandum on Transparency and Open Government* yang menginstruksikan *the Office of Management and Budget* (OMB) untuk mengeluarkan Direktif *Open Government* (*Office of Management and Budget of United States*, 2009). Merespons instruksi tersebut, Memorandum ini bertujuan untuk mengarahkan departemen dan lembaga eksekutif untuk mengambil tindakan tertentu untuk menerapkan prinsip-prinsip transparansi, partisipasi, dan kolaborasi yang ditetapkan dalam Memorandum Presiden. Kemudian, Direktif *Open Government* tersebut dikeluarkan pada 8 Desember 2009 dengan menekankan prinsip-prinsip transparansi, partisipasi, dan kolaborasi sebagai "tulang punggung dari *Open Government*". Sementara itu, *Open Government* menurut *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD) merupakan sebuah budaya pemerintahan dengan strategi yang mendorong prinsip-prinsip transparansi, integritas, akuntabilitas, dan partisipasi pemangku kepentingan untuk mendukung demokrasi dan pertumbuhan inklusif (OECD, 2019).

*Global Integrity* menyatakan memiliki tiga nilai *Open Government*, yaitu transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat (*Global Integrity*, 2019). Konsep *Open Government* dibuat atas kesadaran pemerintah terhadap keinginan masyarakat untuk tata pemerintahan yang terbuka. *Open Government* berkomitmen untuk meningkatkan ketersediaan informasi tentang kegiatan pemerintahan, mendukung partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan, menerapkan standar profesional dalam administrasi publik guna mencegah korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan, serta meningkatkan penggunaan teknologi baru untuk mendukung akuntabilitas dan transparansi. Pernyataan tersebut sejalan dengan pendapat Lathrop

dan Ruma (2010:xix) bahwa "*Open Government* berarti pemerintahan dimana masyarakatnya tidak hanya memiliki akses ke informasi, dokumen, dan proses, tetapi juga dapat menjadi peserta yang terlibat secara berarti.

*Open Government* juga berarti komunikasi dan operasi yang lebih baik di dalam berbagai cabang dan tingkat pemerintahan. Berbagi lebih banyak secara internal dapat mengarah pada efisiensi dan akuntabilitas yang lebih besar." Sementara menurut Wirtz dan Birkmeyer (2015:2), "*Open Government* adalah proses multilateral, politik, dan sosial, yang mencakup secara khusus tindakan transparan, kolaboratif, dan partisipatif oleh pemerintah dan administrasi." Wirtz dan Birkmeyer melanjutkan, untuk memenuhi kondisi-kondisi ini, masyarakat dan kelompok sosial harus terlibat dalam proses politik dengan dukungan TIK modern secara bersamaan, sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi tindakan pemerintah dan administrasi.

**2) Prinsip-Prinsip *Open Government***

Dalam penelitian yang berjudul *Open Government and E-Government: Democratic Challenges from a Public Value Perspective* (2011), menunjukkan bagaimana prinsip-prinsip transparansi, partisipasi, dan kolaborasi menjadi semakin relevan dengan konteks tata kelola (Harrison et al., 2011), yakni:

**a) Transparansi**

Transparansi dalam *Open Government* adalah prinsip yang mendasar dalam demokrasi, yang memungkinkan akses masyarakat terhadap informasi yang berkualitas dan relevan. Tanpa informasi yang memadai, masyarakat tidak dapat memahami atau menilai tindakan pemerintah, dan tidak dapat meminta pertanggungjawaban atas keputusan yang dibuat oleh para pemimpin. Oleh karena itu, transparansi adalah kunci untuk memastikan bahwa pemerintah bertanggung jawab kepada publik. Dengan transparansi, pemerintah membuat data dan dokumen penting tersedia untuk umum, memungkinkan masyarakat untuk memeriksa dan memahami tindakan pemerintah serta berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan.

Hal tersebut menciptakan kesempatan bagi masyarakat untuk memengaruhi kebijakan dan layanan pemerintah, serta memberikan tekanan untuk meningkatkan kinerja pemerintah. Walaupun transparansi pentinh, kita juga perlu menyadari bahwa

hal itu tidak selalu memberikan hasil yang diinginkan. Meningkatkan transparansi dapat memperlihatkan kelemahan dalam proses mengambil keputusan oleh pemerintah tanpa mempertimbangkan manfaat yang dihasilkan. Sementara mengedepankan transparansi, diperlukan juga mekanisme evaluasi dan umpan balik publik untuk memastikan bahwa pemerintah bertindak secara efektif dan memperhitungkan kebutuhan serta kepentingan masyarakat. Secara keseluruhan, transparansi dalam pemerintahan berkaitan dengan membangun kepercayaan antara pemerintah dengan masyarakat, serta memastikan kebijakan dan tindakan pemerintah benar-benar melayani kepentingan masyarakat.

**b) Partisipasi**

Partisipasi dalam *Open Government* melibatkan masyarakat secara aktif dalam proses pengambilan keputusan politik dan administratif. Ini mencakup gagasan demokrasi partisipatif, yang mengacu pada model demokrasi dimana masyarakat langsung terlibat dalam pembuatan keputusan tentang masalah-masalah yang memengaruhi mereka. Partisipasi publik dalam lembaga administratif melibatkan proses dimana kepentingan, kebutuhan, dan nilai-nilai masyarakat disertakan dalam proses pengambilan keputusan. Ini penting karena keputusan administratif seringkali memiliki implikasi politis yang signifikan.

Dengan melibatkan berbagai suara, termasuk yang sebelumnya terpinggirkan, kebijakan dapat dirancang untuk mendukung keadilan sosial dan mengatasi posisi yang merugikan. Partisipasi publik juga dianggap memiliki manfaat konkret dalam pembuatan keputusan. Dengan menyajikan berbagai perspektif, pembuat keputusan dapat membuat keputusan yang lebih terinformasi. Hal tersebut juga membantu meningkatkan legitimasi tindakan pemerintah dengan menunjukkan tanggung jawab terhadap kepentingan publik. Walaupun partisipasi publik memiliki potensi besar, hal tersebut tidak selalu berhasil. Ada berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilannya, dan tingkat partisipasi yang sesuai harus dipertimbangkan berdasarkan karakteristik proses kebijakan dan tujuan yang diinginkan. Penting untuk memastikan bahwa partisipasi ini berlangsung dalam lingkungan yang memungkinkan

pertukaran informasi yang efektif dan hubungan yang baik antara partisipasi publik dengan pengambilan keputusan administratif.

**c) Kolaborasi**

Kolaborasi dalam *Open Government* adalah sebuah pendekatan yang menempatkan penekanan pada partisipasi demokratis yang melibatkan kerja sama antara individu ahli dengan pengambil keputusan pemerintah untuk menciptakan solusi konkret yang akan diimplementasikan. Berbeda dari praktik partisipatif tradisional yang sering kali terjadi dalam keadaan terputus dari proses pengambilan keputusan, kolaborasi menawarkan sebuah kerangka kerja yang memungkinkan penggunaan sumber daya yang tersebar di masyarakat untuk mengatasi masalah publik yang kompleks. Pendekatan ini mengakui bahwa ketidaktentuan, keahlian, sumber daya, disiplin, dan waktu untuk membuat keputusan publik merupakan sumber daya yang tersebar dalam masyarakat. Dengan menggabungkan berbagai perspektif dan sumber daya yang ada di masyarakat, kolaborasi membuka pintu bagi solusi yang lebih inovatif dan efektif untuk permasalahan publik yang sulit. Walaupun memiliki potensi besar untuk meningkatkan efektivitas pemerintah dalam menangani permasalahan publik yang kompleks, pendekatan kolaboratif juga disertai dengan beberapa kritik. Misalnya, ketergantungan pemerintah pada pihak ketiga atau kelompok kepentingan tertentu dapat menyebabkan citra negatif tentang negara yang terdistorsi dari layanan yang disampaikannya kepada masyarakat. Selain itu, masalah akuntabilitas juga dapat timbul karena bertanggung jawab terhadap tindakan peserta baru dalam proses kolaboratif. Namun demikian, jika dilakukan dengan baik, kolaborasi memiliki potensi untuk menjadi alat yang efektif dalam mengatasi masalah-masalah publik yang sulit.

*Open Government* merupakan inisiatif yang didukung oleh TIK untuk memperkuat transparansi, partisipasi, dan kolaborasi dalam pemerintahan. *E-Government* merupakan suatu konsep yang mengintegrasikan pemerintahan dengan TIK guna memperbaiki efisiensi, efektivitas, dan aksesibilitas layanan publik. Dalam buku berjudul *Pelayanan Publik Dan E-Government: Sebuah Teori Dan Konsep* (2020), konsep *E*-Government, yaitu:

> "Secara umum, *E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi di dalam sistem administrasi pemerintahan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien dan transparan sehingga lebih dimungkinkan untuk dapat memuaskan masyarakat. Secara praktis, *E-Government* dapat digolongkan pada empat (4) tingkatan, yaitu: a) Pemerintah memublikasikan informasi melalui *website*; b) Interaksi antara masyarakat dan kantor pemerintahan melalui *e-mail* atau media sosial lainnya; c) Masyarakat pengguna dapat melakukan transaksi dengan kantor pemerintahan sesuai dengan kebutuhan; dan d) Integrasi di seluruh kantor pemerintahan, dimana masyarakat dapat melakukan transaksi dengan seluruh kantor pemerintahan yang telah mempunyai pemakaian *database* bersama. Karena kecenderungan pemakaian teknologi digital dalam organisasi publik saat ini tidak dapat dihindari lagi, konsep *E-Government* ini harus dipersiapkan secara matang, agar dapat menghindari terjadinya kegagalan dan penurunan kinerja layanan. Penggunaan TIK diharapkan tidak hanya menjadi wahana untuk mempercepat pertukaran informasi, menyediakan sarana layanan publik yang memadai dan mempermudah aktivitas interaksi dengan masyarakat, pelaku bisnis, dan tentunya dengan pihak pemerintah sendiri. Melainkan juga dapat mendukung dalam sistem pembuatan kebijakan dan pelayanan publik ke arah yang lebih baik (Rahayu et al., 2020:236-237)."

Sejalan dengan penjelasan tersebut, pandangan lain menyebutkan bahwa *E-Government* digambarkan sebagai penggunaan TIK modern seperti internet dan *World-Wide-Web* (WWW) (ASPA et al., 2001), basis data, sistem informasi, multimedia, fasilitas otomatis, teknologi pelacak dan penelusuran (Jaeger, 2003) oleh organisasi publik. Dengan maksud untuk mendorong interaksi dengan pemangku kepentingan di lingkungan internal dan eksternal, dalam menyampaikan informasi pemerintah dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

**c. *Smart City***

**1) Pengertian *Smart City***

*Smart City* dimulai ketika kota Los Angeles membuat *the first urban big data project: "A Cluster Analysis of Los Angeles"* pada tahun 1970-an (*GlobalData*, 2020). Dalam proyek ini melibatkan laporan tentang demografi lingkungan dan kualitas perumahan untuk mengurangi kemiskinan, yang dibuat oleh *the Bureau of Community Analysis* dengan menggunakan data basis komputer, analisis klaster, dan fotografi udara inframerah. Inilah yang menjadi awal penggunaan teknologi komputer sebagai

alat untuk data analis kota di Amerika Serikat. Kemudian pada tahun 1994, ibu kota Belanda, Amsterdam, menjadi pelopor dalam menerapkan konsep Kota Digital *(Digital City)* dengan mengadakan dialog antara masyarakat dan politisi melalui *website* mengenai permasalahan serta agenda kota. Inovasi inilah yang menjadikan Amsterdam sebagai kota pertama yang menerapkan konsep *Smart City*.

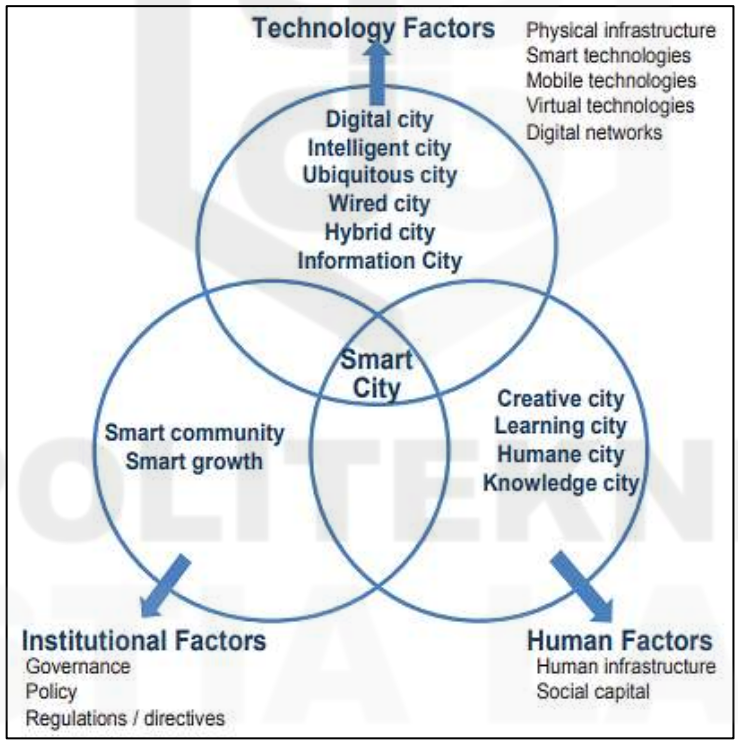
Pada intinya, *Smart City* didasarkan pada inovasi dan teknologi yang merujuk pada suatu konsep pembangunan kota yang memanfaatkan TIK untuk meningkatkan pelayanan publik, sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat kota, efisiensi penggunaan sumber daya, dan keselamatan kota. Agar pelayanan publik tetap berjalan, dilakukan beberapa inovasi untuk memastikan pelayanan publik (Fauzi et al., 2023). Definisi ini didukung oleh *United Nations Economic Commission for Europe* (UNECE) dan *International Telecommunication Union* (ITU) yang secara bersama-sama mengembangkan definisi *Smart Sustainable Cities*, melalui pendekatan multi-pihak yang melibatkan lebih dari 300 ahli internasional. UNECE dan ITU mendefinisikan "*Smart Sustainable Cities* sebagai kota inovatif yang memanfaatkan TIK dan sarana lainnya untuk meningkatkan kualitas hidup, efisiensi operasi perkotaan dan layanan, serta daya saing sambil memastikan bahwa kota tersebut dapat memenuhi kebutuhan generasi saat ini dan masa depan dalam hal ekonomi, sosial, lingkungan, dan juga aspek budaya (UNECE, 2024)." Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap inovasi yang mampu memecahkan masalah perkotaan dengan memanfaatkan teknologi dapat dianggap sebagai langkah menuju *Smart City*.

Gharaibeh et al (2017:1) mengusulkan definisi baru *Smart City* dari perspektif manajemen data, yakni "Sebuah *Smart City* menggunakan teknologi pengumpulan data, pemrosesan, dan penyebaran bersama dengan teknologi jaringan dan komputasi serta langkah-langkah keamanan dan privasi data yang mendorong inovasi aplikasi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mencakup dimensi yang meliputi: utilitas, kesehatan, transportasi, hiburan, dan layanan pemerintah." Sedangkan dari *Systemigram*, Singh & Singla, (2020) mengartikan "*Smart City* sebagai penggunaan, inovasi teknologi, atau TIK yang dipadukan dengan kebijakan pemerintah yang menguntungkan yang dapat mendorong pembangunan infrastruktur, kemudahan

berbisnis dan partisipasi masyarakat yang mengarah pada pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kepuasan masyarakat melalui peningkatan kualitas hidup." *Smart City* ditujukan untuk mengelola urbanisasi yang semakin meningkat secara efisien, konsumsi energi, menjaga lingkungan hijau, meningkatkan standar ekonomi dan kehidupan masyarakat mereka, serta meningkatkan kemampuan orang untuk menggunakan TIK dengan efisien (Ullah et al., 2020).

**2) Komponen Inti *Smart City***

Berdasarkan literatur yang ada, terdapat beberapa faktor kunci yang menjadikan sebuah kota dianggap sebagai *Smart City*. Pada penelitian yang dilakukan oleh Nam & Pardo (2011) dengan judul *"Conceptualizing Smart City with Dimensions of Technology, People, and Institutions"*, mereka mengidentifikasi dan menjelaskan komponen-komponen kunci dari konsep *Smart City*, serta mengklasifikasi menjadi tiga (3) kategori faktor utama, yaitu:




**Gambar 2.2 *Fundamental Components of Smart City*.**
*Sumber:* (Nam & Pardo, 2011)**.**

**a) Faktor Teknologi**

Teknologi sangat penting dalam mengubah sebuah kota menjadi cerdas, karena penggunaan TIK untuk mengubah cara hidup dan bekerja di dalam kota secara signifikan. Walaupun infrastruktur yang berfungsi dengan baik sangat penting, tetapi itu saja tidak cukup untuk membuat sebuah kota menjadi cerdas. Infrastruktur Teknologi Informasi (ITI) dan aplikasi adalah hal yang diperlukan, tetapi tanpa adanya partisipasi dan kerja sama yang nyata antara pemerintah, sektor swasta, organisasi sukarela, sekolah, dan masyarakat, sebuah kota tidak akan menjadi cerdas. Banyak penelitian tentang *Smart City* membahas masalah infrastruktur teknologi dan teknologi yang digunakan. Fokus pada infrastruktur dan teknologi menekankan pentingnya aksesibilitas dan ketersediaan sistem tersebut. Berbeda dengan infrastruktur manusia, infrastruktur teknologi juga dikenal dengan sebutan infrastruktur fisik dan *technoware*.

Al-Hader et al. (2009:94) menggambarkan "Komponen teknologi dengan kerangka piramida pengembangan *Smart City*: antarmuka pintar, sistem kontrol pintar, dan sumber daya basis data pintar." Teknologi *mobile*, *virtual*, dan *ubiquitous* (menyeluruh) juga menjadi hal penting dalam *Smart City*. Walaupun infrastruktur nirkabel adalah kunci dalam pembangunan kota digital, tetapi itu hanya menjadi langkah awal. Beberapa prasyarat teknologi untuk *Smart City* meliputi peralatan jaringan (saluran serat optik dan jaringan *WiFi*) dan titik akses publik (*hotspot* nirkabel). Infrastruktur komputasi menyeluruh juga merupakan komponen penting dalam pembangunan kota digital. *Smart City* menyediakan layanan pemerintah berbasis internet yang merata, baik untuk internal antardepartemen, maupun untuk eksternal bagi masyarakat dan sektor bisnis.

**b) Faktor Manusia**

Selain dari ITI, ada aspek penting lain yang membuat sebuah kota menjadi cerdas. Ini berkaitan dengan bagaimana manusia, modal manusia, dan pendidikan berperan dalam pertumbuhan kota. Untuk membangun kota yang maju, Florida (dalam Naylor, 2003) menyarankan konsep 3T *(Tolerance, Technology, and Talent)*, dimana dua di antaranya berfokus pada orang dan hubungan mereka. Orang-orang yang cerdas sangat penting dalam membangun *Smart City*. Konsep ini mencakup berbagai hal seperti

kecenderungan untuk belajar sepanjang hidup, keberagaman sosial dan budaya, fleksibilitas, kreativitas, serta partisipasi dalam kehidupan publik. Masalah yang dihadapi oleh kota-kota besar dapat diselesaikan melalui kreativitas, modal manusia, kerja sama antara berbagai pihak yang terlibat, serta ide-ide cerdas mereka.

Istilah *Smart City* mengacu pada solusi yang cerdas dari orang-orang yang kreatif. Faktor manusia juga mencakup hal-hal seperti inklusi sosial bagi berbagai kelompok masyarakat dalam layanan publik, jaringan pengetahuan, organisasi sukarela, serta berbagai elemen yang mendukung keragaman budaya dan pembelajaran sosial. Pendidikan memainkan peran penting dalam membuat kota menjadi tempat yang menarik bagi bisnis, organisasi, dan individu dari berbagai latar belakang. Konsep komunitas cerdas menekankan pentingnya kecerdasan kolektif dan pembelajaran sosial dalam menjadikan kota lebih cerdas. Inisiatif *Smart City* mencakup pendekatan yang terintegrasi untuk menghubungkan seluruh komunitas, menciptakan layanan spesifik untuk mencapai tujuan kota, serta meningkatkan keterampilan dan kapasitas bersama.

**c) Faktor Institusional**

Dalam konteks perancangan dan pelaksanaan *Smart City*, dukungan dan kebijakan dari pemerintah dalam mengatur tata kelola merupakan unsur kunci. Faktor institusional mencakup kebijakan, peran pemerintah, hubungan antara lembaga pemerintah dengan nonpemerintah, serta cara pelaksanaan tata kelola. Penting untuk menciptakan lingkungan administratif yang mendukung bagi *Smart City*, termasuk tata kelola yang terintegrasi, transparan, kegiatan strategis, jaringan, dan kemitraan. Menurut IBM (dalam Nam & Pardo, 2011:287), "Pemerintahan yang cerdas menjadi fondasi penting dalam *Smart City*, dimana interaksi yang dinamis dengan masyarakat, komunitas, dan bisnis menjadi kunci untuk mendorong pertumbuhan dan inovasi."

Pemerintahan yang cerdas menjadikan operasi dan layanan berpusat pada kebutuhan masyarakat. Transformasi menjadi *Smart City* melibatkan interaksi antara komponen teknologi, politik, institusional, dan transisional. Tata kelola yang cerdas melibatkan berbagai pemangku kepentingan dalam proses pengambilan keputusan dan penyediaan layanan publik/sosial, dengan dukungan *E-Governance* untuk menjaga

transparansi. Kesuksesan inisiatif *Smart City* membutuhkan kolaborasi antara berbagai sektor, seperti bisnis, pendidikan, pemerintah, dan masyarakat, dengan partisipasi aktif dari seluruh komunitas untuk menciptakan sinergi dan mempercepat kemajuan.

**3) Indikator-Indikator *Smart City***

Terdapat berbagai indikator yang memberikan pandangan lebih holistik dan terukur, serta indikator-indikator ini bergantung dari masing-masing kota. Di DKI Jakarta sendiri mengadopsi tujuh (7) indikator *Smart City* yang mendukung perwujudan ekosistem *Smart City* 4.0 (Sofa et al., 2023a), meliputi:

**a)** ***Smart Governance* (Pemerintahan yang Cerdas):** Pendekatan dalam mengelola pemerintahan yang menggunakan TIK untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi, dan hubungan antara pemerintah, masyarakat, industri, dan pemangku kepentingan lainnya dalam proses pengambilan keputusan. Beberapa inovasi yang dapat diterapkan dalam *Smart Governance* meliputi layanan publik digital terintegrasi, kebijakan berbasis data, *Master Data Management*, *Big Data*, kanal pengaduan masyarakat, partisipasi masyarakat, akses anggaran *online*, *One Data*, *Open Data*, dan lain sebagainya;

**b)** ***Smart Economy* (Ekonomi yang Cerdas):** Sistem ekonomi yang mengandalkan TIK untuk mendorong inovasi dan keberlanjutan ekonomi dengan melibatkan *startup*, investor, dan bisnis lainnya. Beberapa inovasi *Smart City* dalam bidang ekonomi mencakup pengembangan ekosistem *startup*, ketahanan pangan, pemanfaatan *e-Commerce*, UMKM *Go Onboard*, penciptaan lapangan kerja, integrasi pembayaran, dan lainnya;

**c)** ***Smart Environment* (Lingkungan yang Cerdas):** Pendekatan dalam mengelola lingkungan yang bertanggung jawab dan berkelanjutan dengan memperhatikan dampak lingkungan hidup. Inovasi *Smart Environment* mencakup pengendalian banjir berbasis TIK, pengelolaan sampah cerdas, pengurangan emisi karbon, energi cerdas, bangunan hijau, manajemen sanitasi, dan lainnya;

**d)** ***Smart Mobility* (Mobilitas yang Cerdas):** Pendekatan dalam mengelola mobilitas yang bertujuan meningkatkan efisiensi, keberlanjutan, dan kualitas layanan transportasi perkotaan. Inovasi yang dapat diterapkan mencakup sistem

transportasi terintegrasi, tiket transportasi *online*, penyewaan sepeda, layanan informasi transportasi, aplikasi tempat parkir peta kota untuk mendukung mobilitas, aplikasi berbagi perjalanan, dan lainnya;

e) ***Smart People*** **(Masyarakat yang Cerdas):** Kondisi dimana masyarakat kota dapat berinteraksi secara sosial dengan sektor publik dan privat melalui layanan informasi atau penyediaan layanan yang inklusif dan mudah diakses. Contoh implementasi *Smart People* meliputi partisipasi masyarakat dalam proses penentuan layanan, partisipasi pemuda dalam pembangunan kota, survei masyarakat, kelas bersama, portal lowongan pekerjaan, dasbor publik, dan lainnya;

f) ***Smart Living*** **(Kehidupan yang Cerdas):** Sistem yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup masyarakat kota secara inklusif melalui inovasi seperti Kota Aman Jakarta, portal informasi layanan kesehatan, WiFi umum gratis, wisata cerdas, tiket perjalanan *online*, dan lainnya; serta

g) ***Smart Branding*** **(Jenama yang Cerdas):** Strategi pemasaran suatu daerah untuk meningkatkan daya saing kota dengan menarik perhatian dan partisipasi dari berbagai pihak seperti masyarakat, pebisnis, dan investor untuk mengakselerasi pertumbuhan kota. Strategi ini dapat mencakup pengembangan infrastruktur, promosi wisata, dan lainnya.

**d. Pelayanan Publik**

**1) Pengertian Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan publik berasal dari dua kata, yaitu "pelayanan" dan "publik". Pelayanan diartikan sebagai suatu kegiatan ekonomi yang terlibat dalam proses umum konsumsi, produksi, dan penyediaan barang dan jasa, dimana nilai tambahnya terletak pada penciptaan sesuatu baru, yang biasanya tidak dapat langsung terlihat (Quinn et al., 2021). Sedangkan, publik diartikan sebagai negara, masyarakat umum, dan barang-jasa milik bersama (Syvertsen, 1999:5-6; Spicker, 2009:970 dalam Rahayu et al., 2020). Terdapat tiga (3) unsur penting dalam pelayanan publik (Balai Bahasa Kalimantan Selatan, 2018), yaitu:

a) Organisasi penyelenggara pelayanan publik, yaitu pemerintah;
b) Penerima layanan (pelanggan), yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan; serta
c) Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan.

Dasar dari konsep pelayanan publik bersumber dari interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintah yang peduli terhadap kesejahteraan rakyatnya akan berusaha memberikan yang terbaik dalam pelayanan publik. Di sisi lain, kesadaran masyarakat atas peran pentingnya dalam negara akan membantu pemerintah dalam merancang kebijakan pelayanan publik yang adil dan merata, serta turut membantu dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan baik. Dengan kata lain, esensi dari pelayanan publik terletak pada upaya menyelaraskan kemampuan organisasi pemerintah *(public organization's capabilities)* dengan kebutuhan masyarakat *(the needs of customer)*.

Secara umum, Chapman & Cowdell (1998) mengemukakan bahwa "Pelayanan publik adalah layanan yang diselenggarakan oleh institusi publik yang didirikan dan dibiayai oleh negara, untuk kepentingan negara dan dilakukan secara kenegaraan, serta tujuannya ditentukan secara politis oleh negara." Pendanaan untuk pelayanan publik ini berasal dari pajak, baik itu yang dikumpulkan secara nasional maupun daerah. Dana tersebut dialokasikan oleh negara yang diatur dan dikendalikan oleh peraturan negara. Dengan begitu, negara memiliki tanggung jawab hukum terhadap setiap institusi pelayanan publik, dan negara memiliki fungsi pengendali hukum terhadap setiap tindakan yang dilakukan.

Lebih jelas, Rahayu et al. (2020) menyampaikan bahwa "Pelayanan publik merupakan suatu proses dalam memberikan barang-jasa dan layanan administratif kepada masyarakat." Secara teoretis, barang-jasa yang dimaksud terbagi menjadi tiga (3) (Rahayu et al., 2020), yaitu:

**a) Barang-jasa Publik:** Barang-jasa yang dapat dinikmati oleh siapa pun tanpa terkecuali dan tanpa merugikan satu sama lain *(non-excludability and non-rivalry)*, seperti misalnya jalan umum, taman publik, listrik di area publik, kartu identitas penduduk, pasport, pelayanan SPT perpajakan, dan lain sebagainya;

b) **Barang-jasa Privat:** Barang-jasa yang juga dapat dinikmati oleh umum namun ada pengecualiannya serta tidak mungkin dikonsumsi secara bersama-sama *(excludability and rivalry)*, sebagai contohnya, yaitu pelayanan umum Bank Pemerintah, Rumah Sakit Pemerintah berbayar, perusahaan pemerintah yang memproduksi barang jasa privat semacam Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di sektor konstruksi, transportasi umum, telekomunikasi, air bersih, perumahan, pendidikan, dan lain-lain; serta
c) **Barang-jasa Campuran:** Barang-jasa publik ini merupakan hajat hidup orang banyak, dan untuk itu negara bertanggung jawab untuk dapat memenuhinya sebagaimana yang diatur oleh peraturan perundangan. Di sisi lain, mereka dihadapkan dengan berbagai macam keterbatasan sumber daya yang digunakan untuk pelayanan barang-jasa publik tersebut. Sistem *charging* menjadi salah satu solusi penting untuk menyelesaikan persoalan di atas. Sistem ini menjelaskan bahwa rakyat akan "sedikit" dibebani dengan pembiayaan layanan berupa tagihan iuran tatkala mereka mengonsumsi barang-jasa publik yang melebihi kapasitas sebagaimana telah diatur. Misalnya listrik, air minum, pendidikan, minyak dan gas bumi, transportasi umum, dan yang lainnya sudah bukan lagi barang-jasa publik murni melainkan barang-jasa campuran.

Pemahaman lain tentang pelayanan publik disampaikan oleh Harbani Pasolong (2022) yaitu “Setiap upaya yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sekelompok orang yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dengan tujuan memberikan kepuasan, meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.” Rakhmat (2018) menjelaskan bahwa “Pelayanan publik sering kali dikaitkan dengan upaya memenuhi kebutuhan masyarakat, yang ditandai dengan adanya akuntabilitas dari pemberi pelayanan publik, yaitu aparat pemerintah.” Walaupun definisi pelayanan publik dalam berbagai literatur dan referensi dapat beragam, tetapi ada kesamaan yang mendasari definisi-definisi tersebut (Rahayu et al., 2020), yaitu:

a) Pelayanan publik selalu melibatkan interaksi antara pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan;
b) Penyelenggara pelayanan publik biasanya adalah pemerintah, yang bertanggung jawab atas hal ini yaitu birokrasi atau Aparatur Sipil Negara (ASN);
c) Pembiayaan pelayanan publik umumnya berasal dari pendapatan pajak yang dialokasikan;
d) Penetapan tarif pelayanan publik sering kali melibatkan proses politik yang dilakukan oleh pemerintah (eksekutif) dan DPR (legislatif) sebagai wakil

rakyat. Prinsip politik ini bertujuan untuk memperhitungkan kepentingan masyarakat sehingga pelayanan publik diselenggarakan secara adil dan merata, bukan sewenang-wenang; serta

e) Pelayanan publik dapat berbentuk barang-jasa atau kombinasi dari keduanya.

**2) Indikator Pelayanan Publik yang Profesional**

Seperti yang telah disampaikan, penyelenggaraan pelayanan publik harus dijalankan dengan profesional yang ditandai oleh akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan, yaitu birokrasi (aparat pemerintah). Karakteristik dari pelayanan publik yang profesional (Rahayu et al., 2020) ini mencakup hal-hal berikut:

**a)** **Efektif**, yaitu lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan kesejahteraan rakyat;

**b)** **Sederhana**, yaitu menggunakan prosedur atau tata cara pelayanan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan;

**c)** **Biaya dan Kepastian (Transparan)**, meliputi:
   (1) Prosedur pelayanan;
   (2) Persyaratan pelayanan, baik persayaratan teknis maupun persyaratan administratif;
   (3) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
   (4) Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayarannya secara terbuka; serta
   (5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan;

**d)** **Keterbukaan**, yaitu bahwa masyarakat harus secara mudah dapat mengetahui prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu dan tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan secara jelas dan terbuka. Oleh karena itu, pemberi layanan wajib memberikan informasi secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;

**e)** **Efisiensi** mengandung arti sebagai berikut:
   (1) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan; serta
   (2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya

kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait;

f) **Ketepatan Waktu**, yaitu bahwa penyelenggaraan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan sebelumnya, apabila ada perubahan waktu maka masyarakat harus diberitahukan lebih awal;

g) **Responsif**, yaitu mengarah pada daya tanggap dan cepat dalam menanggapi hal yang menjadi masalah, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat yang dilayani; serta

h) **Adaptif**, yaitu usaha yang cepat dalam menyesuaikan terhadap hal yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang begitu dinamis.

## B. Konsep Kunci

Pada penelitian 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)". Dalam penelitian ini yang menjadi konsep kunci yaitu implementasi *Open Government* di UP JSC. Adapun yang dimaksud dengan implementasi adalah penerapan kebijakan atau tindakan yang dilakukan oleh pemerintah atau pejabat dalam keterbukaan pemerintahan (*Open Government)* dalam menangani permasalahan di Pemprov DKI Jakarta (Solichin Abdul Wahab, 2008). Adapun indikator *Open Government* adalah Prinsip Transparansi, Prinsip Partisipasi, dan Prinsip Kolaborasi (Harrison et al., 2011). Penjelasan masing-masing indikator sebagai berikut:

1. **Prinsip Transparansi:** Mendorong akuntabilitas dengan memberikan informasi kepada masyarakat tentang kinerja Pemprov DKI Jakarta. Dalam hal ini, UP JSC perlu terbuka kepada publik terkait regulasi yang mendasari operasional fitur JakLapor, teknologi yang digunakan, alur dan SOP tindak lanjut laporan masyarakat yang masuk ke fitur JakLapor (komunikasi dan koordinasi dengan pihak terkait), penggunaan anggaran yang mendukung Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) UP JSC, data/statistik mengenai laporan masyarakat yang masuk melalui fitur JakLapor, dan lain sebagainya;
2. **Prinsip Partisipasi:** Memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam melaporkan permasalahan sosial di sekitar. Dalam hal ini, perlu diketahui sejauh mana partisipasi masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan yang

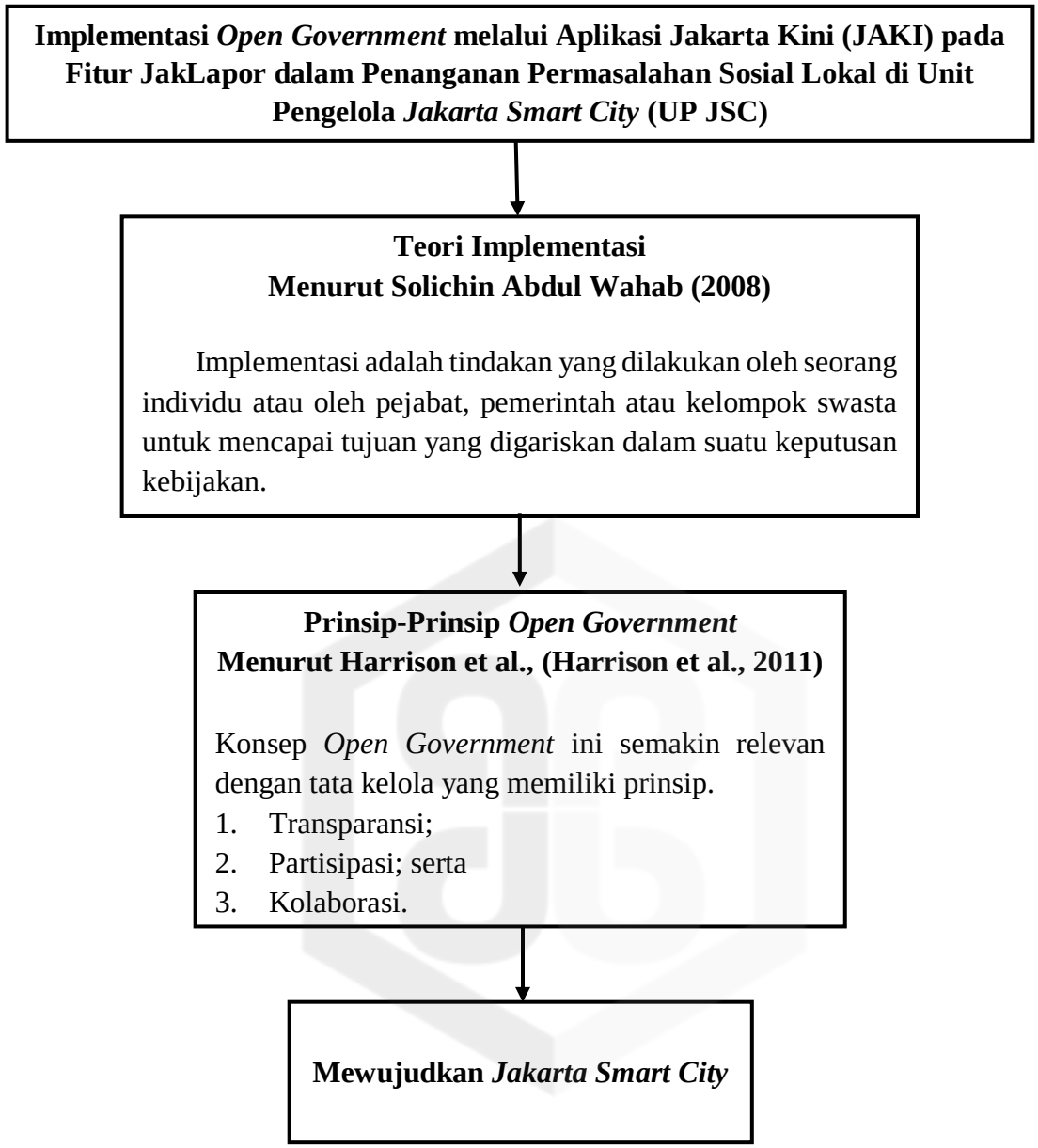
dilaporkan. Apakah hanya sekadar melaporankan permasalahan atau ikut terlibat langsung di lapangan dalam menyelesaikan permasalahan; serta

3. **Prinsip Kolaborasi:** Meningkatkan efektivitas pemerintah dengan mendorong kemitraan dan kerja sama antara PD/UKPD, BUMD, dan swasta. Tentu saja UP JSC tidak bekerja sendirian dalam menangani laporan masyarakat yang masuk melalui fitur JakLapor. Beragamnya jenis laporan masyarakat, memerlukan penanganan yang sesuai dengan kebutuhan. Maka dari itu, UP JSC melakukan kolaborasi dengan pihak lain yang sesuai antara Tupoksi dengan jenis permasalahan sosial lokal yang dilaporkan.

## C. Kerangka Berpikir

Dari penjelasan di atas, maka dalam penelitian 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)" menggunakan kerangka teoritis, sebagaimana yang digambarkan sebagai berikut.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA




**Gambar 2.3 Kerangka Berpikir Teoritis.**
*Sumber:* **(**Diolah oleh peneliti, 2024).

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

# BAB III
# METODOLOGI PENELITIAN

## A. Metode Penelitian

Dalam suatu penelitian, diperlukan adanya metode penelitian guna membantu peneliti untuk menyusun langkah-langkah yang teratur dan terukur dalam proses penelitian, sehingga hasil penelitian menjadi lebih valid dan dapat dipercaya. Menurut Sugiyono (2021), "Metode penelitian adalah langkah ilmiah untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam konteks ini, terdapat empat aspek penting yang perlu diperhatikan: cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan." Sementara itu, I Made Laut Mertha Jaya (2020) menjelaskan bahwa "Metode penelitian melibatkan prosedur, teknik, alat, dan desain penelitian yang digunakan. Dalam konteks ini, sebuah penelitian memerlukan rancangan yang terdiri dari langkah-langkah yang jelas, waktu yang diperlukan, sumber data yang relevan, serta cara pengumpulan, pengolahan, dan analisis data yang dilakukan."

Melihat penjelasan tersebut, dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sugiyono (2023:9) menyimpulkan "Metode penelitian kualitatif sebagai pendekatan penelitian yang didasarkan pada filsafat *postpositivisme* atau interpretatif." Metode ini digunakan untuk menyelidiki kondisi alami suatu objek, dengan peneliti berperan sebagai instrumen utama. Data yang diperoleh cenderung bersifat kualitatif, dan analisis data dilakukan secara kualitatif. Hasil penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami makna, menggali keunikan, dan mengonstruksi fenomena. Pada penelitian deskriptif kualitatif ini dilakukan untuk mendeskripsikan fenomena atau keadaan apa adanya dengan menunjukkan fakta-fakta yang ada, termasuk penilaian sikap atau pendapat individu, organisasi, atau keadaan tanpa melakukan kontrol atau manipulasi (Sudaryono, 2018:82).

Dalam penelitian ini, peneliti memberikan gambaran terkait bagaimana UP JSC mengimplementasi *Open Government* melalui aplikasi JAKI pada fitur JakLapor dilihat dari prinsip transparansi, partisipasi, dan kolaborasi. Data-data deskriptif yang diperoleh pun berupa hasil wawancara, observasi, dokumentasi pribadi (foto dan

rekaman *audio*), serta dokumen-dokumen resmi milik UP JSC yang berkaitan dengan operasional fitur JakLapor pada aplikasi JAKI.

## B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang sangat penting dalam penelitian karena tujuannya adalah memperoleh data yang diperlukan (Sugiyono, 2023). Tanpa pengetahuan tentang teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan mendapatkan data yang sesuai dengan standar yang diharapkan. Pada penelitian deskriptif kualitatif ini, pengumpulan data menggunakan sumber primer dan sekunder. Sugiyono (2023) menerangkan "Sumber primer adalah sumber yang memberikan data langsung kepada peneliti, sedangkan sumber sekunder adalah sumber yang tidak memberikan data secara langsung (melalui orang lain atau dokumen)." Data primer diperoleh dari kegiatan wawancara dengan beberapa *Key Informant* (KI) dan observasi masyarakat pengguna fitur JakLapor, sementara data sekunder diperoleh dari studi dokumen resmi milik UP JSC yang berkaitan dengan operasional fitur JakLapor pada aplikasi JAKI. Berikut ini penjelasan lebih lanjut terkait teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara dan studi dokumen, sehingga data yang diperoleh lebih relevan, kredibel, dan berkualitas:

### 1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2023:114), "Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan ketika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk mengidentifikasi permasalahan yang diteliti." Selain itu, wawancara juga berguna jika peneliti ingin memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang pandangan responden. Teknik ini bergantung pada laporan responden mengenai diri mereka sendiri *(self-report)* atau setidaknya pendapat dan keyakinan pribadi mereka. Terdapat beberapa macam wawancara yang dikemukakan oleh Esterberg, yaitu wawancara terstruktur, semi-terstruktur, dan tidak terstruktur (Esterberg dalam Sugiyono, 2023).

Penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur, peneliti menyiapkan pertanyaan tertulis yang diajukan kepada *Key Informants*. Peneliti juga menyiapkan alat bantu, seperti alat perekam suara dan buku catatan untuk memperlancar proses

pengumpulan data. Selain itu, peneliti juga menggunakan wawancara tidak terstruktur atau wawancara terbuka dengan hanya menggunakan garis besar permasalahan sebagai pedoman dalam wawancara. Sebab, dalam wawancara tidak terstruktur ini peneliti belum mengetahui dengan pasti data apa yang diperoleh. Sehingga peneliti lebih banyak mendengarkan apa yang disampaikan oleh *Key Informants.*

Kemudian peneliti tanggapi kembali dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berikutnya yang lebih terarah pada tujuan penelitian. Adapun pemilihan *Key Informants* dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tersebut dapat berupa keahlian atau pengetahuan yang dimiliki oleh individu, atau posisi mereka dalam situasi yang sedang diteliti, seperti kekuasaan, yang dapat memfasilitasi penelitian (Sugiyono, 2021:218-219). *Key Informants* dalam penelitian ini disebutkan dalam tabel di bawah ini.

**Tabel 3.1**
**Daftar *Key Informants.***

| No. | Jabatan | Jumlah Personil | Keterangan |
|---|---|---|---|
| **1.** | *Junior Governance, Risk and Compliance* | 1 | KI 1 |
| **2.** | Asisten Manajer Operasional dan Layanan | 1 | KI 2 |
| **3.** | *Junior Research Analyst* | 1 | KI 3 |
| **4.** | Junior Operasional dan Layanan | 1 | KI 4 |
| **5.** | Masyarakat pengguna fitur JakLapor | 3 | - |
| **Total** | | 7 | |

*Sumber:* **(**Diolah oleh peneliti, 2024).

## 2. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secata sistematik terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian (Jaya, 2020). Sementara itu, Morissan (2015) menjelaskan "Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra sebagai alat bantu utamanya. Dengan kata lain, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra. Dalam hal ini pancaindra digunakan untuk menangkap gejala yang diamati. Apa yang ditangkap tadi, dicatat dan selanjutnya catatan tersebut dianalisis."

Dalam penelitian ini menggunakan jenis observasi partisipatif, dimana peneliti ikut aktif di dalam kegiatan observasi. Peneliti mengobservasi tiga (3) masyarakat DKI Jakarta yang pernah membuat laporan melalui fitur JakLapor yang terdiri dari satu (1) mahasiswa dan dua (2) ibu rumah tangga, dengan identitas diri yang dirahasiakan. Tujuannya untuk mengonfirmasi antara kualitas fitur JakLapor dan tindak lanjut laporan oleh petugas dengan pengalaman masyarakat selaku pelapor, serta keamanan dan kenyamanan informan.

### 3. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan tambahan dari metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumen adalah rekaman peristiwa yang telah terjadi di masa lampau, dapat berupa tulisan (catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, dan kebijakan), gambar (foto, gambar hidup, sketsa, dan sejenisnya), atau karya monumental individu (gambar, patung, film, dan lainnya) (Sugiyono, 2023). Dalam hal ini, dokumen yang ditelaah menyesuaikan dengan topik penelitian yaitu dokumen-dokumen resmi milik UP JSC yang berkaitan dengan operasional fitur JakLapor pada aplikasi JAKI, seperti Laporan Tahunan dan lain sebagainya.

## C. Instrumen Penelitian

Terdapat dua (2) hal utama yang memengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Seperti yang telah disebutkan, dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, sehingga peneliti sendirilah yang berperan sebagai instrumen utama. Sebelum memulai penelitian lapangan, peneliti harus memastikan bahwa mereka memiliki pemahaman yang baik tentang metode penelitian kualitatif, pengetahuan yang mendalam tentang bidang penelitian, serta persiapan akademik dan logistik yang memadai (Sugiyono, 2023). Validasi terhadap peneliti sebagai instrumen dilakukan melalui evaluasi diri terhadap pemahaman tentang metode kualitatif dan penguasaan teori dalam bidang penelitian.

Peneliti bertanggung jawab atas berbagai tahapan dalam penelitian, mulai dari menentukan fokus penelitian hingga menyimpulkan temuan. Dalam penelitian

kualitatif, semua hal belum pasti, termasuk masalah, sumber data, dan hasil yang diharapkan. Oleh karena itu, rancangan penelitian bersifat sementara dan akan berkembang seiring dengan eksplorasi peneliti di lapangan. Dalam proses pengumpulan data, peneliti sebagai instrumen utama dibantu dengan:

**1. Pedoman Wawancara**

Pedoman wawancara merupakan seperangkat pertanyaan atau garis besar permasalahan yang telah disusun secara sistematis dan lengkap untuk diajukan kepada *Key Informants* yang telah ditentukan. Pedoman ini membantu peneliti untuk memastikan bahwa semua topik yang relevan telah dibahas dan memungkinkan wawancara berjalan secara terstruktur dan terfokus. Dalam hal ini, peneliti membuat daftar pertanyaan yang ditanyakan kepada *Key Informants* yang telah ditetapkan (lihat Tabel 3.1) guna mengumpulkan data yang peneliti butuhkan. Pertanyaan-pertanyaan tersebut mengenai operasional fitur JakLapor pada aplikasi JAKI yang dikelola oleh UP JSC.

**2. Pedoman Observasi**

Pedoman observasi merupakan seperangkat aturan atau panduan yang dirancang untuk memandu peneliti dalam melakukan observasi secara sistematis dan efektif. Dengan maksud untuk memastikan bahwa observasi dilakukan dengan cara yang konsisten, etis, dan dapat diandalkan. Dalam hal ini, peneliti mencari tahu penilaian masyarakat selama menggunakan fitur JakLapor, kepuasaan terhadap hasil tindak lanjut laporan mereka, dan lain sebagainya.

**3. Pedoman Studi Dokumen**

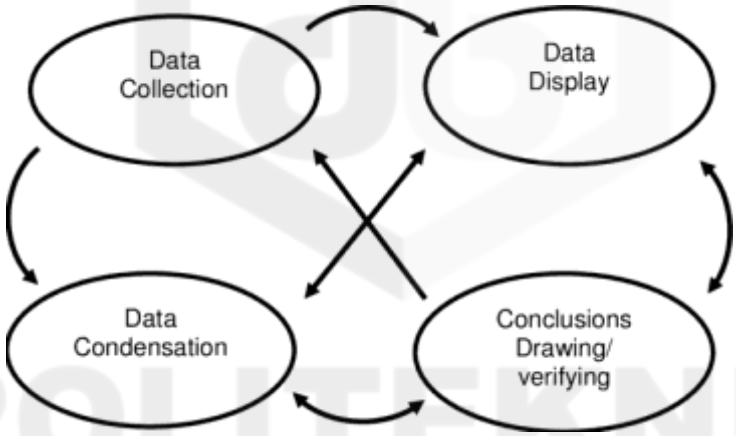
Pedoman studi dokumen merupakan seperangkat petunjuk atau kerangka kerja yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis dokumen resmi yang relevan dalam penelitian. Pedoman ini membantu peneliti untuk memastikan bahwa proses studi dokumen dilakukan secara sistematis dan efektif, serta memastikan bahwa semua informasi yang diperlukan telah diperoleh dari dokumen yang dianalisis. Dokumen yang ditelaah yaitu dokumen-dokumen resmi milik UP JSC

yang berkaitan dengan operasional fitur JakLapor pada aplikasi JAKI, seperti Laporan Tahunan dan lain sebagainya.

## D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bervariasi (triangulasi), dan proses ini berlangsung secara terus menerus hingga data dianggap sudah mencapai titik jenuh. Sugiyono (2023) menjelaskan bahwa "Analisis data merupakan proses sistematis untuk menemukan pola dalam data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen. Proses ini melibatkan pengorganisasian data ke dalam kategori, pemilahan menjadi unit-unit, sintesis, identifikasi pola, penentuan informasi yang relevan, dan pembuatan kesimpulan agar mudah dipahami oleh peneliti dan orang lain.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kerangka Model Analisis Interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2019) untuk menjelaskan fase-fase utama analisis data penelitian kualitatif, sebagai berikut.




**Gambar 3.1** ***Interactive Model of Data Analysis of Miles, Huberman, and Saldana.***
*Sumber:* (Miles et al., 2019)**.**

### 1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Kegiatan pokok dalam setiap penelitian adalah pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, atau gabungan dari ketiganya (triangulasi). Proses

pengumpulan data ini bisa berlangsung berhari-hari, bahkan berbulan-bulan, sehingga jumlah data yang terkumpul sangat besar. Dalam proses pengumpulan data, dilakukan sejak persiapan penelitian hingga pelaksanaan wawancara. Pada tahap awal, peneliti mulai melakukan penjelajahan umum terhadap situasi sosial di DKI Jakarta dan mengumpulkan semua data yang ditemukan.

Hal ini membuat peneliti mendapatkan beragam data yang melimpah dan bervariasi terkait permasalahan sosial lokal di DKI Jakarta. Data yang telah terkumpul, peneliti jadikan sebagai acuan untuk menentukan fokus penelitian, yaitu terkait implementasi *Open Government* melalui fitur JakLapor guna mengatasi permasalahan sosial lokal tersebut. Kemudian peneliti mulai menyusun daftar pertanyaan untuk wawancara dan menetapkan *Key Informants* yang diwawancarai, menyusun indikator yang diobservasi dan menetapkan tiga (3) masyarakat Jakarta pengguna fitur JakLapor, serta menentukan daftar dokumen resmi yang ditelaah. Setelah itu, peneliti mulai mengumpulkan data melalui wawancara dengan *Key Informants*, mengobservasi tiga (3) pengguna fitur JakLapor, serta melakukan studi dokumen.

**2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)**

Proses kondensasi data merujuk pada proses memilihkan, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari berbagai sumber, seperti catatan lapangan tertulis, transkrip wawancara, serta dokumen-dokumen dan materi empiris lainnya. Proses ini terjadi setelah peneliti mewawancarai *Key Informants* dari UP JSC dan mengobservasi ketiga pengguna fitur JakLapor yang sudah ditentukan sebelumnya. Transkrip wawancara dan hasil observasi tersebut kemudian disusun kembali untuk menemukan fokus penelitian yang diperlukan oleh peneliti.

**3. Penyajian Data (*Data Display*)**

Penyajian data merupakan tahap penting dalam penelitian yang melibatkan pengorganisasian, penyatuan, dan penafsiran informasi yang diperoleh. Tujuan utamanya untuk memfasilitasi pemahaman terhadap apa yang terjadi dalam penelitian dan memungkinkan pengambilan tindakan berdasarkan pemahaman tersebut. Proses

penyajian data melibatkan penyusunan ulang informasi yang diperoleh, terutama hasil wawancara dengan *Key Informants* dari UP JSC dan hasil observasi, sehingga menjadi lebih mudah dipahami dan dapat digunakan sebagai dasar untuk menyusun kesimpulan. Dengan demikian, penyajian data membantu dalam menggambarkan konteks penelitian secara lebih mendalam, serta memfasilitasi analisis yang lebih terinci.

**4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)**

Penarikan kesimpulan adalah tahap penting dalam analisis kualitatif dimana peneliti mulai mencari makna dari data yang dikumpulkan, mencatat pola-pola, konfigurasi, dan hubungan sebab-akibat. Proses ini dimulai sejak awal pengumpulan data dan berlanjut hingga akhir. Penarikan kesimpulan "final" mungkin memerlukan waktu hingga pengumpulan data selesai, tergantung pada volume dan kompleksitas data yang terkumpul serta keterampilan peneliti. Tahap penarikan kesimpulan melibatkan analisis data dari hasil wawancara dengan *Key Informants* dari UP JSC, hasil observasi, serta hasil studi dokumen yang relevan dengan rumusan masalah penelitian. Proses ini bertujuan untuk menyimpulkan temuan penelitian secara komprehensif dan memastikan bahwa kesimpulan tersebut konsisten dengan data yang diperoleh, serta dapat menjawab berbagai pertanyaan wawancara dan indikator observasi penelitian yang diajukan.

Verifikasi dilakukan untuk memvalidasi kesimpulan yang ditarik, sehingga memastikan bahwa interpretasi dan analisis yang dilakukan oleh peneliti dapat dipercaya dan memiliki keandalan yang tinggi. Di samping itu, verifikasi juga dapat dilakukan dengan melakukan triangulasi guna menguji kredibilitas data. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada (Sugiyono, 2023). Pada penelitian ini menggunakan triangulasi teknik, dimana peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti melakukan wawancara mendalam dengan *Key Informants* dari UP JSC, observasi partisipatif dengan pengguna fitur JakLapor, serta studi dokumen resmi dari UP JSC.

# BAB IV
# HASIL PENELITIAN

## A. Penyajian Data

### 1. Deskripsi Lokus Penelitian

*Jakarta Smart City* adalah konsep Kota Cerdas yang menjadi bagian dari Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) DKI Jakarta tahun 2013-2017 yang tertuang pada Perda Provinsi DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 2013 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2013-2017. Dengan tujuan untuk meningkatkan daya saing kota dengan memperhatikan tiga (3) hal penting, yakni:

a. Perkembangan ekonomi kota yang dapat dilihat dari aktivitas sektor jasa-perdagangan dan arus investasi;
b. Pembangunan kota yang mempertimbangkan isu keberlanjutan lingkungan dan kehidupan sosial masyarakat yang harmonis; serta
c. Penggunaan energi yang efisien dan ramah lingkungan.

Pengembangan Jakarta sebagai kota modern didasarkan pada potensi Sumber Daya Manusia (SDM) dan karakteristik unik yang dimilikinya. Pembangunan kota ini memanfaatkan potensi ekonomi dan bisnis dengan memperhatikan posisi, diferensiasi, dan *branding* produk-produk Jakarta. Selain itu, pembangunan kota harus mempertimbangkan keberlanjutan masa depan melalui perwujudan tata ruang kota yang tertata rapi dan konsisten. Sebagai tindak lanjut dari RPJMD tersebut, Pemprov DKI Jakarta menerbitkan Pergub Provinsi DKI Jakarta Nomor 280 Tahun  tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Jakarta Smart City.

Melalui Pergub Provinsi DKI Jakarta 280/2014 tersebut, *Jakarta Smart City* dibentuk sebagai Unit Pengelola (UP) yang merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan (Diskominfomas) dalam pelaksanaan pengelolaan sistem/aplikasi JSC. UP JSC sendiri berlokasi di lantai 3, Gedung B, Balai Kota DKI Jakarta Jl. Medan Merdeka Selatan, No. 8-9, RT 11/RW 2, Kecamatan Gambir, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10110.

**Gambar 4.1 Logo *Jakarta Smart City*.**
*Sumber:* (*Jakarta Smart City*, 2023b)**.**

Didirikan pada tahun 2014, sesuai namanya UP JSC memiliki tujuan untuk mengubah Jakarta menjadi Kota Cerdas 4.0 *(Smart City)* dengan mengoptimalkan teknologi dalam pemerintahan dan pelayanan publik demi kesejahteraan seluruh masyarakat Jakarta (*Jakarta Smart City*, 2023c). Pada awal perilisan UP JSC, Pemprov DKI Jakarta dan PT Qlue Performa Indonesia bekerja sama dalam mendukung program JSC dengan membuat aplikasi Qlue yang dirilis pada Desember 2014 (Didik, 2018). Aplikasi Qlue mewadahi masyarakat Jakarta untuk melaporkan segala keluhan, ketidakpuasan, hingga pelanggaran yang terjadi di wilayah DKI Jakarta. Laporan tersebut kemudian dipetakan melalui sistem yang dikembangkan oleh UP JSC yang bernama Cepat Respons Opini Publik (CROP) di *website Jakarta Smart City*.

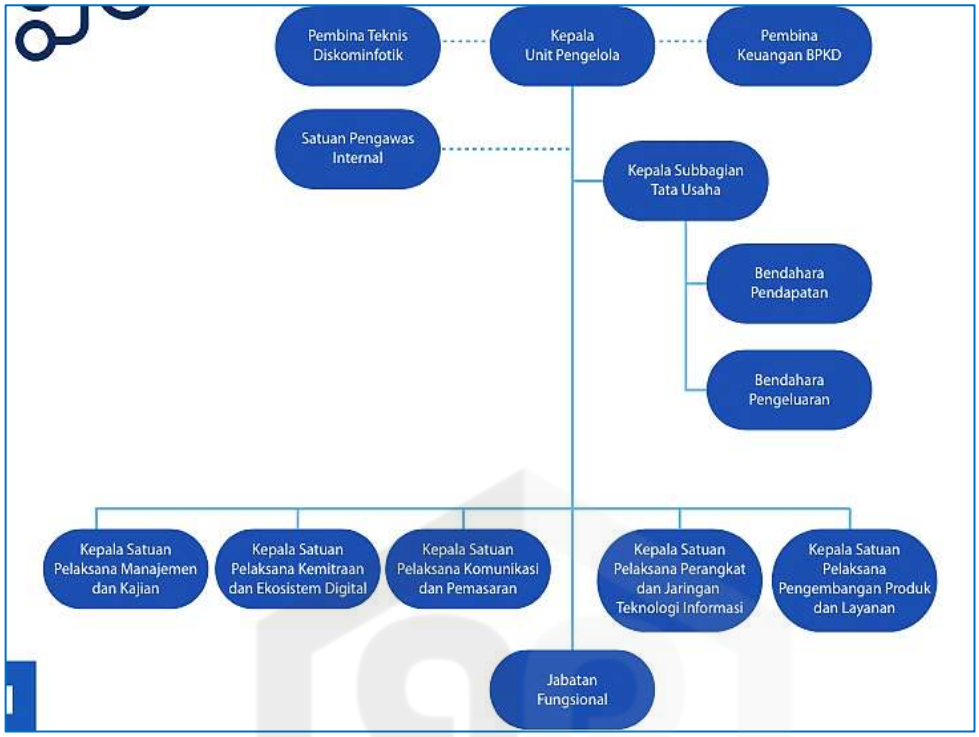
Melalui evaluasi berkelanjutan terhadap efektivitas dan penambahan fitur CROP, Pemprov DKI Jakarta kemudian menerbitkan Pergub Provinsi DKI Jakarta Nomor 128 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management. Kemudian melalui Pergub Provinsi DKI Jakarta Nomor 144 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik, UP JSC diresmikan sebagai Unit Pengelola di bawah Diskominfotik. Pada Pergub Provinsi DKI Jakarta 144/2019, dijelaskan bahwa UP JSC berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. UP JSC memiliki tugas untuk mengembangkan ekosistem yang mendukung terwujudnya provinsi dan Kota Cerdas di wilayah Pemprov DKI Jakarta.

Dalam menjalankan tugasnya, UP JSC menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

a. Penyusunan Rencana Strategis, Rencana Kerja dan Rencana Kerja dan Anggaran Dinas sesuai dengan lingkup tugasnya;
b. Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas sesuai dengan lingkup tugasnya;
c. Perumusan kebijakan, proses bisnis, standar dan prosedur UP JSC;
d. Pelaksanaan kebijakan, proses bisnis, standar dan prosedur UP JSC;
e. Pelaksanaan pengelolaan pusat pemantauan operasi (pemantauan *room*) JSC;
f. Pengelolaan, pemanfaatan dan pengendalian sistem elektronik JSC termasuk infrastrukturnya;
g. Pengelolaan portal resmi JSC;
h. Pelaksanaan fasilitasi penyampaian aspirasi/opini publik terhadap Pemerintah Daerah tentang informasi pemerintahan, ekonomi, lingkungan, mobilitas, pendidikan dan kesehatan serta informasi lainnya;
i. Pengumpulan, pengolahan, pengkajian, pelaporan, penyajian dan tindak lanjut pengaduan, kendala dan permasalahan masyarakat;
j. Penghimpunan, pengolahan, penyajian, pengembangan dan pelaporan data dan informasi pemerintahan, ekonomi, lingkungan, mobilitas, pendidikan dan kesehatan serta informasi lainnya terkait JSC;
k. Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi aspirasi/opini publik;
l. Perencanaan, kajian dan analisa pengelolaan JSC;
m. Pengelolaan tarif layanan informasi UP JSC;
n. Penyusunan standar sistem, integrasi data dan aspek digital *co-working space* dengan sistem JSC;
o. Pelaksanaan kesekretariatan UP JSC;
p. Pelaksanaan koordinasi, pemantauan, evaluasi, pelaporan, dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas UP JSC; serta
q. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Adapun struktur organisasi UP JSC, sebagai berikut:




**Gambar 4.2 Struktur Organisasi UP JSC.**
*Sumber:* (*Jakarta Smart City*, 2023d)**.**

Pada tahun yang sama, UP JSC meluncurkan aplikasi JAKI yang pertama kali diperkenalkan ke publik pada 27 September 2019, dengan tujuan untuk mengintegrasikan seluruh layanan masyarakat yang ada di Pemprov DKI Jakarta dan memenuhi kebutuhan informasi masyarakat (Sofa, 2023). Sebagai salah satu kanal pengaduan masyarakat, operasional fitur JakLapor pada aplikasi JAKI diatur dalam 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 CRM Petugas secara berjenjang. Selama awal pandemi *Covid-19,* UP JSC pernah meluncurkan sebuah *website* corona.jakarta.go.id untuk menyediakan informasi terkait *Covid-19* dan vaksinasi di DKI Jakarta.

Pada tahun 2020, UP JSC ditetapkan sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) melalui Keputusan Gubernur (Kepgub) DKI Jakarta Nomor 17 Tahun 2020 tentang Penetapan Unit Pengelola Jakarta Smart City Sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. Penetapan ini memungkinkan UP JSC untuk mengelola dan mencari biaya operasionalnya sesuai UU. Tarif layanan BLUD JSC diatur dalam Pergub Provinsi DKI Jakarta Nomor 44 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan Unit Pengelola Jakarta Smart City yang mencakup berbagai layanan seperti penelitian, replikasi *Smart City*, penyusunan laporan, iklan, diseminasi, analisa data, pembuatan aplikasi, pembuatan konten digital, pembuatan arsitektur teknologi informasi, serta konsultasi.

JSC menerapkan empat (4) prinsip utama untuk mewujudkan Ekosistem Kota Cerdas 4.0 guna memberikan pelayanan yang optimal dan terukur, sebagai berikut:

a. *Mobile First:* JSC mengutamakan integrasi dan akses yang mudah dengan mengembangkan layanan digital yang ramah ponsel untuk semua masyarakat Jakarta;
b. *Data Driven:* JSC membantu menyusun kebijakan berbasis data dengan dukungan AI, dan semangat kolaborasi untuk para pengambil keputusan di Pemprov DKI Jakarta;
c. *Digital Xperience:* Melalui prinsip digitalisasi, JSC mendorong terciptanya lingkungan yang melek digital di seluruh Jakarta; serta
d. *Smart Collaboration:* Kolaborasi dan sinergi menjadi semangat utama untuk memajukan Jakarta. Dengan demikian, JSC mengembangkan mekanisme yang memungkinkan masyarakat terlibat dalam peningkatan kualitas layanan di DKI Jakarta.

**2. Data Hasil Penelitian**

Pada bagian ini, peneliti menjelaskan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dari bulan Mei 2024 hingga bulan Juni 2024 dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui kegiatan wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta studi dokumen. Peneliti melakukan wawancara dengan seluruh *Key Informants* pada 7 Mei

2024 melalui *Google Meet (Gmeet).* Kemudian hasil penelitian tersebut dipaparkan sesuai dengan konsep implementasi dari Solichin Abdul Wahab (Wahab, 2008) yang dikombinasikan dengan prinsip-prinsip *Open Government* dari Harrison et al., (Harrison et al., 2011), sebagai berikut:

**a. Prinsip Transparansi**

Implementasi *Open Government* di Indonesia yang dalam konteks ini di UP JSC, memiliki hubungan yang sangat erat dengan penerapan UU Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, terutama pada prinsip transparansi. UP JSC selaku pengelola aplikasi JAKI dituntut untuk membuka akses informasi publik yang bersifat terbuka, dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Berkaitan dengan ini, UP JSC telah menunjukkan keterbukaan informasi publik terkait aplikasi JAKI dan fitur JakLapor yang dapat diakses oleh masyarakat. Sebagai *super-app,* aplikasi JAKI merupakan salah satu perwujudan dari tata kelola SPBE yang menjadi *platform* terpadu dan terintegrasi dengan berbagai layanan OPD DKI Jakarta, seperti pengaduan masyarakat (fitur JakLapor), kesehatan, transportasi publik, informasi publik, dan lain sebagainya.

Dalam pembentukan inovasi aplikasi JAKI, diakui bahwa UP JSC mengadopsi dari negara lain. Hal ini dijelaskan oleh KI 1 bahwa "Pembentukan inovasi aplikasi JAKI belajar dan mengadopsi dari inisiatif Negara *Azerbaijan's E-Government-Based One-Stop-Shop* yang kemudian dilakukan kajian untuk penyesuaian dengan kondisi dan potensi Jakarta." Kemudian konsep tersebut diadopsi oleh Pemprov DKI Jakarta dengan menggunakan teknologi canggih. Sebagaimana yang dijelaskan oleh KI 1 di bawah ini:

> "Ada beberapa teknologi yang diterapkan di aplikasi JAKI, dan teknologi tersebut dibangun oleh bagian *development* internal JSC. Pertama, di *front-end* pada bagian *web admin* itu menggunakan *framework react* dan bahasanya menggunakan *JavaScript*; Kedua, di *Landing page* itu sendiri dari *framework*-nya menggunakan *gatsby* dan bahasanya menggunakan *JavaScript*; Ketiga, di *back-end* pada bagian *framework* menggunakan *node.js*; Keempat, di *web service* itu sendiri menggunakan *express.js*; Kelima, di bagian *language* dari *back-end* itu sendiri menggunakan bahasa dari *JavaScript*; Keenam, dari bagian *back-end* itu ada *Relational Database Management System* (RDBMS) yang menggunakan bahasa dari *MySQL* dan *PostgreSQL;* dan Ketujuh, di bagian Android

menggunakan bahasa dari *Java* dan juga di bagian IOS menggunakan bahasa pemrograman dari *Swift*. Selain itu, fitur Jaklapor terintegrasi dengan aplikasi CRM Petugas milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta."

Dalam operasional aplikasi JAKI, sumber anggaran yang digunakan oleh UP JSC berasal dari APBD Provinsi DKI Jakarta. Sebagaimana yang disampaikan oleh KI 1 bahwa "Bersumber dari APBD, itu kalau direkap khusus yang mengenai laporan masyarakat tidak ada dan sudah dipublikasikan di *website* https://ppid.jakarta.go.id/laporan-keuangan-pemerintah-daerah."

Berdasarkan pernyataan tersebut, Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD) Provinsi DKI Jakarta dapat diakses pada *website* https://ppid.jakarta.go.id/laporan-keuangan-pemerintah-daerah. Peneliti menganalisis LKPD Provinsi DKI Jakarta tahun 2022 *(Audited)*, karena untuk LKPD Provinsi DKI Jakarta Tahun 2023 *(Audited)* belum tersedia pada *website* tersebut, sebab saat ini masih dalam proses audit oleh Badan Pemeriksa Keuangan (BPK). Pemprov DKI Jakarta baru menyerahkan LKPD pada 27 Maret 2024 dan proses audit dilakukan oleh BPK selambat-lambatnya 2 bulan setelah laporan diterima. Dari analisis tersebut didapatkan informasi sebagai berikut:

1) Realisasi Pendapatan sebesar Rp67.290.479.172.308,00 atau 86,50% dari anggaran sebesar Rp77.796.647.728.301,00, sedangkan realisasi Belanja dan Transfer sebesar Rp64.865.121.220.296,00 atau 84,27% dari anggaran sebesar Rp76.972.166.396.328,00. Dengan demikian terdapat Surplus antara Pendapatan dengan Belanja sebesar Rp2.425.357.952.012,00. Selain itu, realisasi Pembiayaan Neto sebesar Rp6.174.738.712.242,00, sehingga Sisa Lebih Pembiayaan Anggaran (SiLPA) Tahun Anggaran 2022 adalah sebesar Rp8.600.096.664.254,00;
2) Belanja Aset Tetap Lainnya Tahun Anggaran 2022 dianggarkan sebesar Rp161.478.167.869,00 dengan realisasi hingga akhir tahun sebesar Rp127.754.673.737,00 atau 79,12%. Di antaranya, untuk Belanja Modal *Software* pada UP JSC yang dianggarkan sebesar Rp22.606.197.900,00 dan terealisasi sebesar Rp18.696.618.000,00 atau 82,71%;

3) Beban Amortisasi Tahun Anggaran 2022 sebesar Rp72.304.457.838,00 terdiri dari amortisasi aset tidak berwujud seperti Lisensi *Oracle* dan *Operating System Windows*. Di antaranya, beban amortisasi pada UP JSC sebesar Rp55.819.093.428,00;
4) Beban Pemeliharaan Dibayar di Muka sebesar Rp54.345.607.749,00 sebagian besar digunakan untuk perpanjangan lisensi. Termasuk di dalamnya, beban pada UP JSC sebesar Rp21.430.349.588,00;
5) Reklasifikasi ke Aset Tak Berwujud dilakukan atas pendalaman Perangkat Daerah/Unit Kerja Perangkat Daerah (PD/UKPD) bahwa aset tersebut secara fisik tidak dapat dinyatakan atau tidak mempunyai wujud fisik sebesar Rp37.287.295.059,00. Di antaranya, *software*/aplikasi lainnya sebanyak 22 unit dengan nilai Rp19.943.267.670,00 pada UP JSC; serta
6) Reklasifikasi ke Aset Tak Berwujud sebesar Rp53.023.926.200,00 termasuk perangkat *security* jaringan, *cPanel*, *Google Maps API*, *VMware*, dan perangkat lunak pengendalian banjir sebanyak 14 unit senilai Rp18.696.618.000,00 pada UP JSC.

Di sisi lain untuk memperkuat operasionalnya, aplikasi JAKI memiliki regulasi. Hal ini ditunjukkan dari hasil wawancara yang disampaikan oleh KI 1, yaitu:

> "Jadi berdasarkan dari adanya Perpres 95/2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menjadi sebuah landasan bagi JAKI sebagai perwujudan SPBE di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan juga dari UP JSC di DKI Jakarta. Untuk dasar hukum yang melandaskan di JSC, khususnya JAKI itu berdasarkan Pergub Provinsi DKI Jakarta Nomor 68 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, serta Surat Keputusan Sekretaris Daerah (SK Sekda) Provinsi DKI Jakarta Nomor 99 Tahun 2022 tentang Perubahan atas SK Sekda Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi *Citizen Relation Management*. Di SK tersebut isinya tentang pedoman dari teknisnya laporan ataupun yang lainnya."

Penjelasan di atas sejalan dengan hasil analisis Pergub Provinsi DKI Jakarta 68/2022 tentang Penyelenggaraan SPBE, dimana pada Pergub ini mengatur kerangka kerja tata kelola SPBE yang mencakup pengembangan dan penggunaan aplikasi digital

untuk mendukung operasional pemerintahan dan pelayanan publik di Pemprov DKI Jakarta. Terdapat beberapa unsur yang tertera di dalamnya, meliputi 1) arsitektur SPBE; 2) peta rencana SPBE; 3) rencana dan anggaran SPBE; 4) proses bisnis; 5) data dan informasi; 6) infrastruktur SPBE; 7) aplikasi SPBE; 8) keamanan SPBE; dan 9) layanan SPBE. Aplikasi SPBE di Pemprov DKI Jakarta digunakan oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja untuk menyediakan layanan kepada pengguna. Melalui penerapan prinsip-prinsip dalam Pergub tersebut, aplikasi JAKI mampu memberikan layanan publik yang efisien, terintegrasi, berbasis data, sekaligus memastikan keamanan dan kepatuhan terhadap standar yang berlaku.

Fitur JakLapor menjadi salah satu kanal pengaduan masyarakat di DKI Jakarta, ini sesuai dengan jawaban KI 1 saat ditanya tentang tujuan utama dari peluncuran fitur JakLapor "Fitur Jaklapor merupakan bentuk pelayanan publik dari pemerintah untuk masyarakat yang didesain transparan (masyarakat dapat memantau aduannya). Tujuan utama fitur JakLapor adalah adanya partisipasi masyarakat dalam penyelesaian permasalahan kota."

Pada Laporan Tahunan JSC tahun 2022 dikatakan bahwa aplikasi JAKI mendukung tahap transaksi dengan menyediakan fitur yang memungkinkan pertukaran data antara masyarakat dengan pemerintah. Salah satu contohnya adalah fitur JakLapor sebagai perwujudan transaksi pertukaran data antara pemerintah dengan masyarakat dalam penanganan pengaduan publik. Pada saat menyampaikan laporan, masyarakat perlu memberikan data pendukung yang akan digunakan oleh petugas untuk menangani laporan tersebut. Di sisi lain, pada Laporan Tahunan JSC tahun 2023 juga menegaskan bahwa menjunjung transparansi dalam menangani laporan merupakan bagian dari visi *Smart Governance*, dimana masyarakat dapat memantau laporannya secara *online* untuk melihat status tindak lanjut laporan secara detail dan terstruktur.

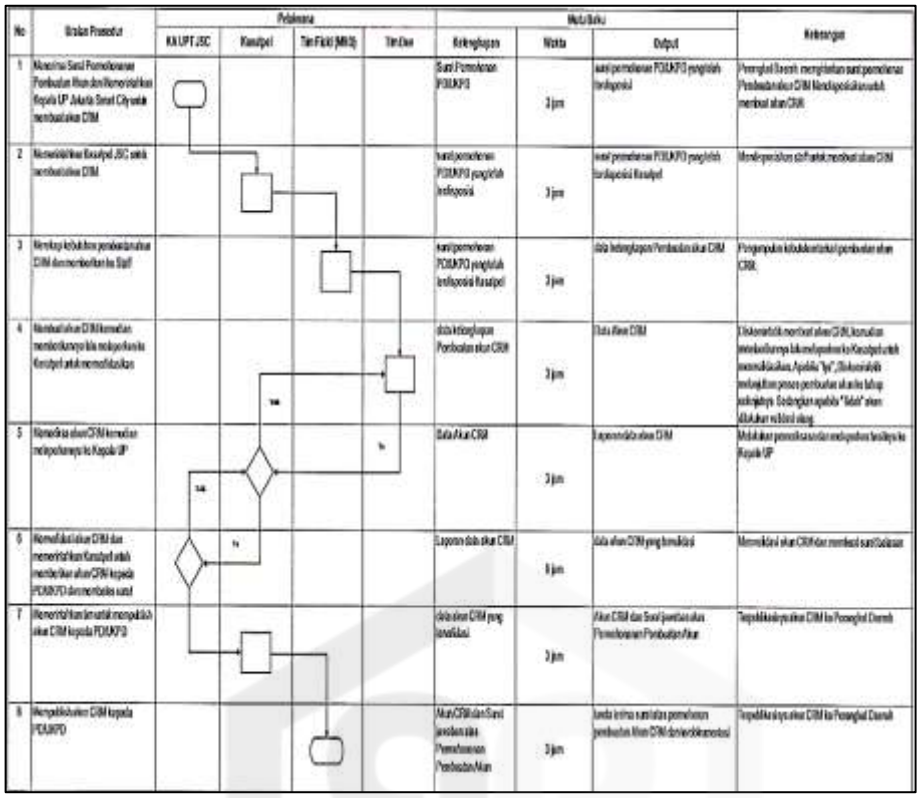
Dalam menindaklanjuti laporan masyarakat, tentu saja terdapat alur dan SOP yang diterapkan. Ini ditulis dengan lengkap pada SK Sekda Provinsi DKI Jakarta 99/2022 tentang Perubahan atas SK Sekda 22/2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi *Citizen Relation Management*.

Sebagaimana yang disampaikan oleh KI 1 “Semua SOP ada di bagian SK Sekda Provinsi DKI Jakarta No. 99 Tahun 2022 Perubahan atas SK Sekda No.22 Tahun 2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi CRM.” Penjelasan tersebut kemudian dilengkapi oleh KI 2:

> “Kalau isi SK Sekda tadi terkait tindak lanjut penanganan aduan melalui CRM, jadi aplikasi JAKI merupakan salah satu kanal pengaduan yang akan masuk ke CRM, kita punya 13 kanal pengaduan dan JAKI salah satu yang akan masuk ke CRM. Isi di dalam CRM berbicara tentang penanganan aduan yang tidak hanya dari JAKI saja, tetapi juga dari 12 kanal pengaduan lainnya. Mulai dari alur laporan masuk sampai laporan selesai kemudian divalidasi dan juga bobot dalam penyelesaian, berapa lama waktu penyelesaian semua diatur di dalam SK Sekda tadi.”

Hasil analisis SK Sekda Provinsi DKI Jakarta 99/2022 menegaskan bahwa UP JSC tidak menangani laporan masyarakat secara langsung, melainkan hanya menyediakan sistemnya. Dengan begitu, UP JSC tidak memiliki alur dan SOP tindak lanjut laporan masyarakat, karena semua laporan masyarakat yang masuk melalui fitur JakLapor langsung diproses secara sistem yang terintegrasi den gan aplikasi CRM Petugas. Akan tetapi, UP JSC memiliki SOP terkait Permohonan Pembuatan Akun CRM.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA



**Gambar 4.3 SOP Permohonan Pembuatan Akun CRM.**

*Sumber:* (SK Sekda Provinsi DKI Jakarta Nomor 99 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas SK Sekda Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi CRM, 2022).

Seperti yang dapat dilihat pada Gambar 4.3 merupakan SOP dalam Permohonan Pembuatan Akun CRM dengan total waktu pengerjaan yang diperlukan selama 27 jam, dimana pada SOP tersebut terdapat beberapa uraian prosedur yang melibatkan UP JSC. Peneliti akan menjelaskan SOP tersebut guna memudahkan pembaca dalam memahami tahapannya, sebagai berikut:

1) Kegiatan pertama dimulai dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis *Jakarta Smart City* (KA UPT JSC) menerima Surat Permohonan Pembuatan Akun dan Memerintahkan Kepala UP JSC untuk membuat Akun CRM dengan waktu yang diperlukan selama 3 jam. Pada kegiatan pertama ini dibutuhkan Surat Permohonan Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah (PD/UKPD), dan *output* yang dihasilkan dari kegiatan ini ialah Surat Permohonan PD/UKPD yang telah terdisposisi. Dengan keterangan, Perangkat Daerah perlu mengirimkan Surat

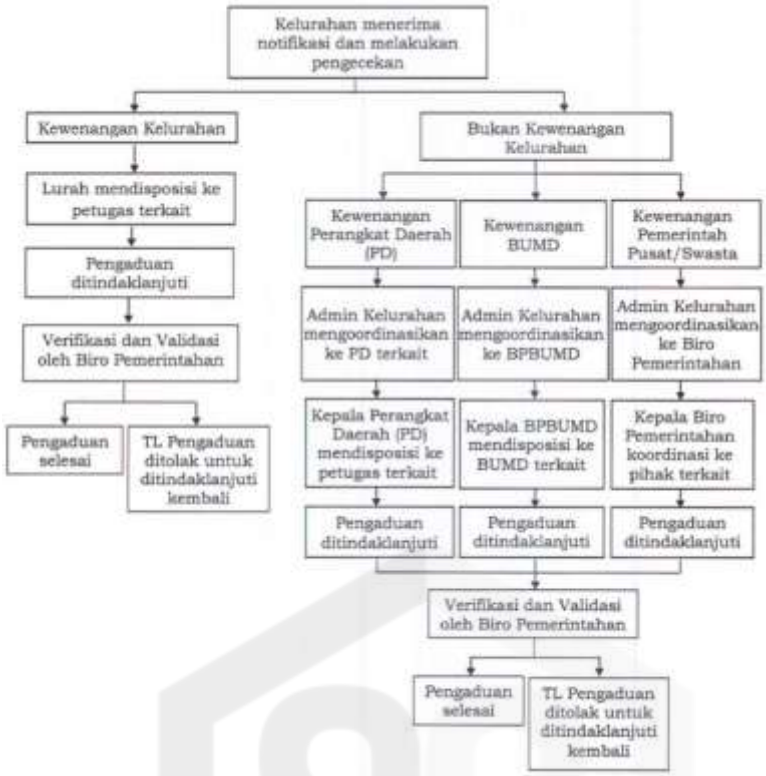
Permohonan Pembuatan Akun CRM dengan mendisposisikan untuk membuat Akun CRM;

2) Kegiatan kedua, memerintahkan Kepala Satuan Pelaksana (Kasatpel) JSC untuk membuat Akun CRM dengan waktu yang diperlukan selama 3 jam. Pada kegiatan kedua ini dibutuhkan Surat Permohonan PD/UKPD yang telah terdisposisi, dan *output* yang dihasilkan dari kegiatan ini ialah Surat Permohonan PD/UKPD yang telah terdisposisi Kasatpel. Dengan keterangan, Kasatpel mendisposisikan staf untuk membuat Akun CRM;
3) Kegiatan ketiga, Tim *Field* (*Maintenance, Repair, Overhaul* (MRO)) merekap kebutuhan Pembuatan Akun CRM dan memberikan ke staf dengan waktu yang diperlukan selama 3 jam. Pada kegiatan ketiga ini dibutuhkan Surat Permohonan PD/UKPD yang telah terdisposisi Kasatpel, dan *output* yang dihasilkan dari kegiatan ini ialah data kelengkapan Pembuatan Akun CRM. Dengan keterangan, Tim *Field* (MRO) perlu mengumpulkan kebutuhan terkait Pembuatan Akun CRM;
4) Kegiatan keempat, Tim *Development* (Tim Dev) membuat Akun CRM kemudian memberikannya lalu melaporkan ke Kasatpel untuk memvalidasi dengan waktu yang diperlukan selama 3 jam. Pada kegiatan keempat ini dibutuhkan data kelengkapan Pembuatan Akun CRM, dan *output* yang dihasilkan dari kegiatan ini ialah Data Akun CRM. Dengan keterangan, Tim Dev perlu membuat Akun CRM, kemudian memberikannya lalu melaporkan ke Kasatpel untuk memvalidasikan. Apabila "Ya", Tim Dev melanjutkan membuat akun ke tahapan selanjutnya;
5) Kegiatan kelima, Kasatpel memeriksa Akun CRM kemudian melaporkannya ke Kepala UP dengan waktu yang diperlukan selama 3 jam. Pada kegiatan kelima ini dibutuhkan Data Akun CRM, dan *output* yang dihasilkan dari kegiatan ini ialah Laporan Data Akun CRM. Dengan keterangan, Kasatpel perlu memeriksa Akun CRM dan melaporkan hasilnya ke Kepala UP. Apabila "Ya", dapat lanjut ke tahapan selanjutnya. Sedangkan apabila "Tidak", Tim Dev membuat Akun CRM baru dan melaporkannya kembali ke Kasatpel untuk diperiksa dan divalidasi ulang;

6) Kegiatan keenam, KA UPT JSC memvalidasi Akun CRM dan memerintahkan Kasatpel untuk memberikan Akun CRM kepada PDA/UKPD dan membalas surat dengan waktu yang diperlukan selama 6 jam. Pada kegiatan keenam ini dibutuhkan Laporan Data Akun CRM, dan *output* yang dihasilkan dari kegiatan ini ialah Data Akun CRM yang tervalidasi. Dengan keterangan, KA UPT JSC perlu memvalidasi Akun CRM dan membuat surat balasan. Apabila "Ya", dapat lanjut ke tahapan selanjutnya. Sedangkan apabila "Tidak", Kasatpel akan memeriksa dan memvalidasi ulang Akun CRM dan kembali melaporkan ke Kepala UP;
7) Kegiatan ketujuh, Kasatpel memerintahkan tim untuk memublikasi Akun CRM kepada PD/UKPD dengan waktu yang diperlukan selama 3 jam. Pada kegiatan ketujuh ini dibutuhkan Data Akun CRM yang tervalidasi, dan *output* yang dihasilkan dari kegiatan ini ialah Akun CRM dan Surat Jawaban atas Permohonan Pembuatan Akun. Dengan keterangan, Kasatpel memublikasi Akun CRM ke Perangkat Daerah; serta
8) Kegiatan kedelapan diakhiri dengan Tim *Field* (MRO) yang memublikasi akun CRM kepada PD/UKPD dengan waktu yang diperlukan selama 3 jam. Pada kegiatan terakhir ini dibutuhkan Akun CRM dan Surat Jawaban atas Permohonan Pembuatan Akun, *output* yang dihasilkan dari kegiatan ini ialah tanda terima Surat atas Permohonan Pembuatan Akun CRM dan terdokumentasi. Dengan keterangan, Tim *Field* (MRO) telah memublikasi akun CRM kepada Perangkat Daerah.

Sementara terkait alur dan SOP tindak lanjut penanganan laporan masyarakat melalui fitur JakLapor pada aplikasi JAKI, dijelaskan dalam SK Sekda Provinsi DKI Jakarta 99/2022 tentang Perubahan atas SK Sekda 22/2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi *Citizen Relation Management*.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA




**Gambar 4.4 Diagram Alur Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Berbasis Lokasi *(Geo-tagging)*.**

*Sumber:* (SK Sekda Provinsi DKI Jakarta Nomor 99 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas SK Sekda Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi CRM, 2022).

Merujuk pada Gambar 4.4, yang dimaksud dengan kanal pengaduan masyarakat berbasis lokal (*geo-tagging)* yaitu aplikasi JAKI yang seluruh laporannya secara otomatis akan langsung terintegrasi dengan aplikasi CRM Petugas pada Akun Kelurahan, dengan Alur Tindak Lanjut Pengaduan sebagai berikut:

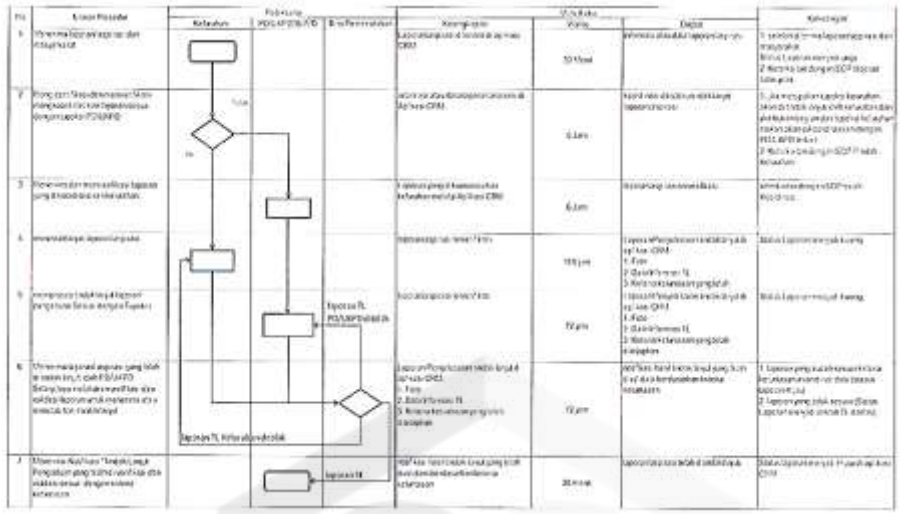
1) Kelurahan menerima notifikasi dan melakukan pengecekan apakah laporan masyarakat tersebut termasuk Kewenangan Kelurahan atau Bukan Kewenangan Kelurahan (Kewenangan PD, Kewenangan BUMD, atau Kewenangan Pemerintah Pusat/Swasta) ;
2) Jika termasuk Kewenangan Kelurahan, selanjutnya Lurah mendisposisi aduan tersebut ke petugas terkait, lalu pengaduan ditindaklanjuti, kemudian aduan diverifikasi dan divalidasi oleh Biro Pemerintahan. Jika aduan berhasil diverifikasi dan divalidasi, maka aduan tersebut bisa ditindaklanjuti hingga

selesai. Sedangkan jika gagal diverifikasi dan divalidasi, maka tindak lanjut pengaduan tersebut ditolak untuk ditindaklanjuti kembali;

3) Jika termasuk Kewenangan Perangkat Daerah (PD), selanjutnya Admin Kelurahan mengoordinasikan ke PD terkait, lalu Kepala PD mendisposisi aduan tersebut ke petugas terkait, kemudian pengaduan ditindaklanjuti, serta aduan diverifikasi dan divalidasi oleh Biro Pemerintahan. Jika aduan berhasil diverifikasi dan divalidasi, maka aduan tersebut bisa ditindaklanjuti hingga selesai. Sedangkan jika gagal diverifikasi dan divalidasi, maka tindak lanjut pengaduan tersebut ditolak untuk ditindaklanjuti kembali;
4) Jika termasuk Kewenangan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), selanjutnya Admin Kelurahan mengoordinasikan ke Badan Pembinaan BUMD (BPBUMD) terkait, lalu Kepala BPBUMD mendisposisi aduan tersebut ke BUMD terkait, kemudian pengaduan ditindaklanjuti, serta aduan diverifikasi dan divalidasi oleh Biro Pemerintahan. Jika aduan berhasil diverifikasi dan divalidasi, maka aduan tersebut bisa ditindaklanjuti hingga selesai. Sedangkan jika gagal diverifikasi dan divalidasi, maka tindak lanjut pengaduan tersebut ditolak untuk ditindaklanjuti kembali; serta
5) Jika termasuk Kewenangan Pemerintah Pusat/Swasta, selanjutnya Admin Kelurahan mengoordinasikan ke Biro Pemerintahan, lalu Kepala Biro Pemerintahan berkoordinasi ke pihak terkait, kemudian pengaduan ditindaklanjuti, serta aduan diverifikasi dan divalidasi oleh Biro Pemerintahan. Jika aduan berhasil diverifikasi dan divalidasi, maka aduan tersebut bisa ditindaklanjuti hingga selesai. Sedangkan jika gagal diverifikasi dan divalidasi, maka tindak lanjut pengaduan tersebut ditolak untuk ditindaklanjuti kembali.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Berikut ini SOP Koordinasi Laporan yang juga merupakan bagian dari proses tindak lanjut pengaduan masyarakat dengan total waktu pengerjaan yang diperlukan selama 325 jam.



**Gambar 4.5 SOP Koordinasi Laporan.**

*Sumber:* (SK Sekda Provinsi DKI Jakarta Nomor 99 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas SK Sekda Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi CRM, 2022).

Peneliti akan menjelaskan SOP tersebut guna memudahkan pembaca dalam memahami tahapannya, yaitu:

1) Kegiatan pertama dimulai dengan Kelurahan menerima laporan/aspirasi dari masyarakat dengan waktu yang diperlukan selama 30 menit. Pada kegiatan pertama ini dibutuhkan laporan/aspirasi diterima di aplikasi CRM Petugas, dan *output* yang dihasilkan dari kegiatan ini ialah informasi atau data laporan/aspirasi. Dengan keterangan, Status Laporan akan menjadi ungu (Koordinasi) setelah laporan/aspirasi dari masyarakat diterima, serta hal ini ada keterkaitan dengan SOP Laporan Tidak Jelas;
2) Kegiatan kedua, Kelurahan mengidentifikasi dan memverifikasi serta mengoordinasikan laporan sesuai Tupoksi PD/UKPD dengan waktu yang diperlukan selama 6 jam. Pada kegiatan kedua ini dibutuhkan informasi atau data laporan/aspirasi di aplikasi CRM Petugas, dan *output* yang dihasilkan dari kegiatan ini ialah koordinasi dan/atau tindak lanjut laporan/aspirasi. Dengan

keterangan, jika "Ya" merupakan Tupoksi Kelurahan, maka Kelurahan akan menindaklanjuti. Jika "Tidak" bagian dari Tupoksi Kelurahan, maka Kelurahan akan mengoordinasikan laporan sesuai dengan PD/UKPD terkait, serta hal ini ada keterkaitan dengan SOP Pindah Kelurahan;

3) Kegiatan ketiga, jika bukan bagian dari Tupoksi Kelurahan, maka PD/UKPD/BUMD menerima dan memverifikasi laporan yang dikoordinasikan oleh Kelurahan dengan waktu yang diperlukan selama 6 jam. Pada kegiatan ketiga ini dibutuhkan laporan yang dikoordinasikan Kelurahan melalui aplikasi CRM Petugas, dan *output* yang dihasilkan dari kegiatan ini ialah laporan/aspirasi terverifikasi. Dengan keterangan, hal ini ada keterkaitan dengan SOP Salah Koordinasi (pada kegiatan ketiga);
4) Kegiatan keempat, jika bagian dari Tupoksi Kelurahan, maka Kelurahan menindaklanjuti laporan/aspirasi dengan waktu yang diperlukan selama 168 jam. Pada kegiatan keempat ini dibutuhkan laporan/aspirasi terverifikasi, dan *output* yang dihasilkan dari kegiatan ini ialah Laporan Penyelesaian Tindak Lanjut di aplikasi CRM Petugas (berupa foto, data/informasi tindak lanjut, dan kriteria ketuntasan yang telah ditetapkan). Dengan keterangan, Status Laporan menjadi kuning (Proses);
5) Kegiatan kelima, PD/UKPD/BUMD memproses tindak lanjut laporan pengaduan sesuai Tupoksi dengan waktu yang diperlukan selama 72 jam. Pada kegiatan kelima ini dibutuhkan laporan/aspirasi terverifikasi, dan *output* yang dihasilkan dari kegiatan ini ialah Laporan Penyelesaian tindak lanjut di aplikasi CRM Petugas (berupa foto, data/informasi tindak lanjut, dan kriteria ketuntasan yang telah ditetapkan). Dengan keterangan, Status Laporan menjadi kuning (Proses);
6) Kegiatan keenam, Biro Pemerintahan menerima laporan/aspirasi yang telah ditindaklanjuti oleh PD/UKPD/BUMD, selanjutnya memverifikasi dan memvalidasi laporan untuk menerima atau menolak hasil tindak lanjut dengan waktu yang diperlukan selama 72 jam. Pada kegiatan keenam ini dibutuhkan Laporan Penyelesaian Tindak Lanjut di aplikasi CRM Petugas (berupa foto, data/informasi tindak lanjut, dan kriteria ketuntasan yang telah ditetapkan), dan

*output* yang dihasilkan dari kegiatan ini ialah notifikasi hasil tindak lanjut yang telah divalidasi berdasarkan kriteria ketuntasan. Dengan keterangan, laporan yang sudah sesuai kriteria ketuntasan akan divalidasi dan Status Laporan menjadi hijau (Selesai). Sedangkan, laporan yang tidak sesuai kriteria ketuntasan akan ditolak dan Status Laporan menjadi merah (tindak lanjut ditolak); serta

7) Kegiatan ketujuh diakhiri dengan PD/UKPD/BUMD menerima notifikasi "Tindak Lanjut Pengaduan yang telah diverifikasi dan divalidasi sesuai dengan kriteria ketuntasan" dengan waktu yang diperlukan selama 30 menit. Pada kegiatan ketujuh ini dibutuhkan notifikasi hasil tindak lanjut yang telah divalidasi berdasarkan kriteria ketuntasan, dan *output* yang dihasilkan dari kegiatan ini ialah laporan/aspirasi telah ditindaklanjuti. Dengan keterangan, Status Laporan menjadi hijau (Selesai) di aplikasi CRM Petugas.

Sementara itu, terdapat pula SOP Validasi terhadap Pengaduan Masyarakat pada Fitur *Ticketing* Salah Koordinasi, yang juga menjadi bagian dari proses tindak lanjut pengaduan masyarakat dengan total waktu pengerjaan yang diperlukan selama 84 jam. Peneliti akan menjelaskan SOP tersebut guna memudahkan pembaca dalam memahami tahapannya, yaitu:

**Gambar 4.6 SOP Validasi terhadap Pengaduan Masyarakat pada Fitur *Ticketing* Salah Koordinasi.**

*Sumber:* (SK Sekda Provinsi DKI Jakarta Nomor 99 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas SK Sekda Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi CRM, 2022).

1) Kegiatan pertama dimulai dengan PD/UKPD/BUMD menerima laporan/aspirasi melalui kanal pengaduan dengan waktu yang diperlukan selama 6 jam. Pada kegiatan pertama ini dibutuhkan laporan/aspirasi yang dikoordinasikan Kelurahan

melalui aplikasi CRM Petugas, dan *output* yang dihasilkan dari kegiatan ini ialah informasi laporan/aspirasi;

2) Kegiatan kedua, PD/UKPD/BUMD mengidentifikasi dan mengoordinasikan laporan sesuai Tupoksi PD/UKPD pengaduan dengan waktu yang diperlukan selama 6 jam. Pada kegiatan kedua ini dibutuhkan informasi laporan/aspirasi, dan *output* yang dihasilkan dari kegiatan ini ialah PD yang diusulkan untuk menindaklanjuti *(ticketing)*; serta
3) Kegiatan ketiga diakhiri dengan Biro Pemerintahan melakukan validasi *ticketing* "Salah Koordinasi" dengan waktu yang diperlukan selama 72 jam. Pada kegiatan ketiga ini dibutuhkan PD yang diusulkan untuk menindaklanjuti *(ticketing),* dan *output* yang dihasilkan dari kegiatan ini ialah laporan/aspirasi terverifikasi. Dengan keterangan, jika usulan *ticketing* diterima maka notifikasi masuk ke PD/UKPD yang diusulkan. Sedangkan jika usulan *ticketing* ditolak maka notifikasi masuk ke PD/UKPD pengusul. Hal ini ada keterkaitan dengan SOP Koordinasi (pada kegiatan ketiga).

Berikut merupakan SOP Validasi terhadap Pengaduan Masyarakat pada Fitur *Ticketing* Pindah Kelurahan, yang juga menjadi bagian dari proses tindak lanjut pengaduan masyarakat dengan total waktu pengerjaan yang diperlukan selama 84 jam. Peneliti akan menjelaskan SOP tersebut guna memudahkan pembaca dalam memahami tahapannya, di antaranya:

**Gambar 4.7 SOP Validasi terhadap Pengaduan Masyarakat pada Fitur *Ticketing* Pindah Kelurahan.**

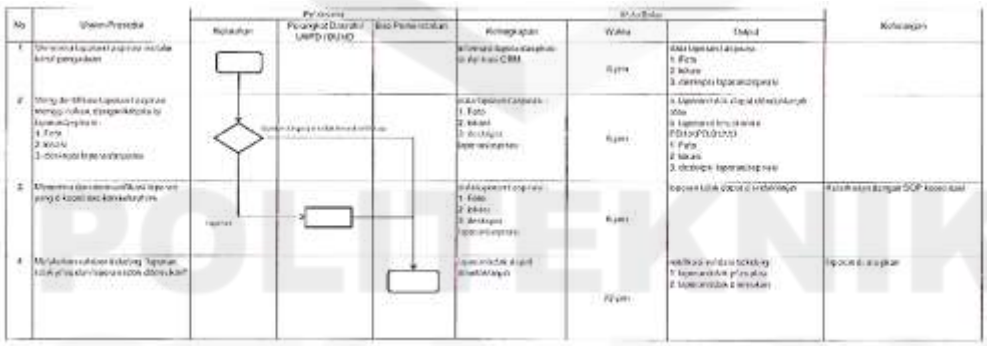
*Sumber:* (SK Sekda Provinsi DKI Jakarta Nomor 99 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas SK Sekda Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi CRM, 2022).

1) Kegiatan pertama dimulai dengan Kelurahan menerima laporan/aspirasi melalui kanal pengaduan dengan waktu yang diperlukan selama 6 jam. Pada kegiatan

pertama ini dibutuhkan informasi atau data laporan/aspirasi di aplikasi CRM Petugas, dan *output* yang dihasilkan dari kegiatan ini ialah data lokasi laporan/aspirasi;

2) Kegiatan kedua, Kelurahan mengidentifikasi lokasi berdasarkan laporan/aspirasi yang diterima dengan waktu yang diperlukan selama 6 jam. Pada kegiatan kedua ini dibutuhkan data lokasi laporan/aspirasi, dan *output* yang dihasilkan dari kegiatan ini ialah Kelurahan yang diusulkan untuk menindaklanjuti *(ticketing)*; serta
3) Kegiatan ketiga diakhiri dengan Biro Pemerintahan melakukan validasi *ticketing* "Pindah Kelurahan" dengan waktu yang diperlukan selama 72 jam. Pada kegiatan ketiga ini dibutuhkan Kelurahan yang diusulkan untuk menindaklanjuti *(ticketing),* dan *output* yang dihasilkan dari kegiatan ini ialah notifikasi validasi *ticketing*. Dengan keterangan, laporan/aspirasi diteruskan ke lokasi sesuai dengan kewenangan wilayahnya.

Selain itu, ada SOP Validasi terhadap Pengaduan Masyarakat pada Fitur *Ticketing* Laporan Tidak Ditemukan dan Laporan Tidak Jelas, yang juga menjadi bagian dari proses tindak lanjut pengaduan masyarakat dengan total waktu pengerjaan yang diperlukan selama 90 jam.



**Gambar 4.8 SOP Validasi terhadap Pengaduan Masyarakat pada Fitur *Ticketing* Laporan Tidak Ditemukan dan Laporan Tidak Jelas.**

*Sumber:* (SK Sekda Provinsi DKI Jakarta Nomor 99 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas SK Sekda Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi CRM, 2022).

Peneliti akan menjelaskan SOP tersebut guna memudahkan pembaca dalam memahami tahapannya, sebagai berikut:

1) Kegiatan pertama dimulai dengan Kelurahan menerima laporan/aspirasi melalui kanal pengaduan dengan waktu yang diperlukan selama 6 jam. Pada kegiatan pertama ini dibutuhkan informasi laporan/aspirasi di aplikasi CRM Petugas, dan *output* yang dihasilkan dari kegiatan ini ialah data laporan/aspirasi (berupa foto, lokasi, dan deskripsi laporan/aspirasi);
2) Kegiatan kedua, Kelurahan mengidentifikasi laporan/aspirasi menggunakan kriteria isi laporan/aspirasi (berupa foto, lokasi, dan deskripsi laporan/aspirasi) dengan waktu yang diperlukan selama 6 jam. Pada kegiatan kedua ini dibutuhkan data laporan/aspirasi (berupa foto, lokasi, dan deskripsi laporan/aspirasi), dan *output* yang dihasilkan dari kegiatan ini ialah menentukan laporan tidak dapat ditindaklanjuti atau laporan diteruskan ke PD/UKPD/BUMD (berupa foto, lokasi, dan deskripsi laporan/aspirasi);
3) Kegiatan ketiga, PD/UKPD/BUMD menerima dan memverifikasi laporan yang dikoordinasikan Kelurahan dengan waktu yang diperlukan selama 6 jam. Pada kegiatan ketiga ini dibutuhkan data laporan/aspirasi (berupa foto, lokasi, dan deskripsi laporan/aspirasi), *output* yang dihasilkan dari kegiatan ini ialah laporan tidak dapat ditindaklanjuti. Dengan keterangan, hal ini ada keterkaitan dengan SOP Koordinasi (pada kegiatan pertama); serta
4) Kegiatan keempat diakhiri dengan Biro Pemerintahan melakukan validasi *ticketing* "Laporan Tidak Jelas dan Laporan Tidak Ditemukan" dengan waktu yang diperlukan selama 72 jam. Pada kegiatan keempat ini dibutuhkan laporan tidak dapat ditindaklanjuti, dan *output* yang dihasilkan dari kegiatan ini ialah notifikasi validasi *ticketing* laporan tidak jelas atau laporan tidak ditemukan. Dengan keterangan, laporan diarsipkan.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Fitur JakLapor didesain menjadi pelayanan publik yang transparan, sehingga membuat fitur JakLapor menjadi kanal pengaduan yang paling unggul di masyarakat. Pernyataan tersebut dikonfirmasi oleh KI 2 yang mengatakan bahwa:

> "Iya, memang lebih unggul kalau kita lihat dari banyaknya laporan setiap hari, setiap bulan, setiap tahun itu memang masih lebih unggul masyarakat menggunakan JAKI dan melapor melalui aplikasi JAKI daripada kanal pengaduan lainnya. Alasannya karena berbasis aplikasi ya jadi lebih mudah."

Kemudian KI 3 menambahkan sebagai berikut:

> "Terkait apakah fitur JakLapor ini lebih unggul, kita melihatnya fitur ini sama saja ya dengan 12 kanal pengaduan lainnya semua sama rata. Namun fitur JakLapor ini, memang yang paling banyak digunakan. Jadi keunggulannya adalah yang paling banyak digunakan oleh warga, karena mungkin memang terintegrasi juga dengan aplikasi JAKI sehingga satu kesatuan jadi masyarakat lebih mudah melapornya. Selain itu, memang di fitur JakLapor ini kan kita bisa langsung foto, kemudian tinggal kasih deskripsi, dan juga ada namanya sistem *privacy by default* dimana kerahasiaan dan keamanan data pelapor dijaga."

Pernyataan fitur JakLapor lebih unggul sebagaimana dikemukakan oleh masyarakat, yang peneliti wawancara dan hasilnya menunjukkan bahwa:

> "Ketiga informan tersebut mengetahui keberadaan aplikasi JAKI mulai dari internet, *banner* informasi di Kelurahan, serta diberitahu oleh tetangga. Dari ketiga informan tersebut diakui sudah pernah membuat laporan melalui fitur JakLapor, dan jenis permasalahan yang dilaporkan pun berbeda-beda, yaitu mengenai kabel listrik yang menggantung turun, tumpukan sampah di pinggir jalan, serta penyalahgunaan jabatan oleh Ketua RT. Diakui pula alasan ketiga informan tersebut lebih memilih membuat laporan melalui fitur JakLapor dibandingkan dengan kanal pengaduan lainnya, karena identitas mereka sebagai pelapor terlindungi oleh sistem yang membuat mereka merasa lebih nyaman dan aman untuk membuat laporan. Mereka juga membagikan pengalaman selama menggunakan fitur JakLapor, yang secara keseluruhan mereka menilai fitur JakLapor ini sangat mudah digunakan dan cepat ditindaklanjuti oleh petugas."

Hasil wawancara tersebut juga selaras dengan penjelasan dari KI 3 mengenai identitas pelapor yang dirahasiakan oleh sistem, yaitu:

> "Seperti yang saya katakan tadi, jadi di fitur JakLapor kita mengimplementasikan yang namanya sistem *privacy by design* dan *privacy by default.* Dimana *privacy by design* secara sistem, sistem kita tidak memerlukan data pribadi pelapor ketika pelapor memberikan laporan. Sehingga tidak ada data pribadi pelapor ya, jadi tidak mungkin ada kebobolan data. Kemudian ada *privacy by default* ini adalah pendekatan psikologi dimana pelapor secara sadar memilih laporannya bersifat privat. Jadi ada dua jenis laporan yaitu bersifat privat dan bersifat publik. Bersifat privat adalah laporan yang dilaporkan tidak bisa diakses oleh selain petugas, dalam bentuk deskripsi dan gambar. Jika bersifat publik, laporan deskripsi dan gambarnya bisa diakses oleh masyarakat dan petugas. Jadi yang bisa diakses adalah deskripsi laporan dan gambarnya. Jika laporan dan gambarnya ini dirasa memiliki kecenderungan terhadap identitas pribadi pelapor, bisa dipilih secara privat. Namun ketika pelapor memilih secara publik, maka bisa diakses secara publik. Namun keduanya, perlu digarisbawahi tidak membutuhkan data pribadi."

Pernyataan tersebut sejalan dengan isi SK Sekda Provinsi DKI Jakarta 99/2022 tentang Perubahan atas SK Sekda 22/2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi *Citizen Relation Management* yang menyatakan bahwa setiap PD/UKPD dan BUMD dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM Petugas wajib untuk menjaga kerahasian identitas dan informasi pelapor. Jika ditemukan kebocoran identitas dan informasi pelapor dalam proses tindak lanjut pengaduan masyarakat oleh Petugas PD/UKPD dan BUMD yang melakukan tindak lanjut akan dilakukan pembinaan oleh Inspektorat dan dikenakan sanksi sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Hasil wawancara dengan masyarakat juga menunjukkan bahwa:

> "Dari segi transparansi, ketiga informan mengaku cukup puas karena dapat memantau progres tindak lanjut laporan, mulai dari laporan diterima, hingga laporan selesai ditindaklanjuti yang disertai dengan bukti foto petugas. Akan tetapi, seorang informan memiliki keluhan berkaitan dengan sistem aplikasi JAKI yang mengharuskan pengguna untuk melakukan *login* berulang kali saat ingin menggunakan fitur pada aplikasi JAKI, tentu saja ini membuat informan tersebut merasa resah dan malas untuk *login* berulang kali. Maka dari itu, informan tersebut berharap UP JSC dapat mengakomodir keluhan dari pengguna aplikasi JAKI guna meningkatkan kualitas pelayanan dari aplikasi JAKI. Dapat disimpulkan bahwa ketiga informan merasa cukup puas dengan fungsi fitur

JakLapor, karena semua laporan yang dibuat oleh ketiga informan tersebut telah selesai ditindaklanjuti oleh petugas dengan baik dan cepat. Mereka merasa fitur JakLapor ini sangat membantu masyarakat untuk menyelesaikan permasalahan sosial di sekitar mereka, dengan cara langsung membuat laporan melalui fitur JakLapor saja."

Hasil wawancara tersebut juga selaras dengan jawaban dari KI 1 terkait pelapor dapat mengetahui kapan laporannya selesai ditindaklanjuti "Biasanya kalau sudah ditindaklanjut oleh petugasnya itu ada notifikasi di aplikasi JAKI, atau si pelapor itu bisa melacak laporannya itu melalui CRM.Jakarta.go.id. Selain itu, bisa juga melihat di aktivitas laporan pada aplikasi JAKI." Kemudian ditambahkan oleh KI 4 yang menyatakan bahwa "Kalau misalnya dari kanal-kanal lain, admin itu akan memberikan nomor laporan tersebut. Sehingga pelapor itu bisa *tracking* laporannya itu udah sampai mana, dari tindak lanjut sampai selesai."

Fitur JakLapor yang lebih unggul juga ditunjukkan dengan keterbukaan data/statistik yang dipublikasi oleh tim UP JSC terkait jumlah laporan yang masuk melalui fitur JakLapor, jumlah laporan yang telah ditindaklanjuti, serta kategori laporan yang paling banyak diadukan selama periode tertentu. Sesuai dengan jawaban KI 2 saat ditanya perihal jenis laporan yang paling sering masuk dan apakah semua jenis laporan akan diselesaikan atau ada batasan bagi jenis laporan tertentu (misalnya dibutuhkan anggaran yang besar):

"Ada, bisa diakses ke https://crm.jakarta.go.id/. Kalau terkait anggaran yang terlalu besar itu biasanya dicek dulu sama Perangkat Daerahnya, contohnya jalan rusak, jalan ini masuk gak dalam anggaran tahun 2024. Kalau misalnya tidak masuk, kita punya fitur namanya Estimasi Waktu Selesai (EWS) itu bisa dipakai untuk menambah waktu tindak lanjut, jadi mereka bisa memilih untuk menindaklanjuti saat tahun 2025. Mereka akan mengajukan dalam anggaran tahun 2025, sehingga mereka akan mengerjakan nanti di bulan apa estimasi waktu yang dibutuhkan. Misalnya masuknya di bulan Mei 2024, oh estimasinya anggarannya itu bisa cair di Januari 2025. Kemungkinan ini bisa dapat, mereka akan menggunakan fitur EWS, misalnya diperpanjang sampai Februari 2025. Sehingga saat mereka selesai tindak lanjut, hasil tindak lanjut tersebut akan dilampirkan di dalam CRM. Kalau memang benar itu Tupoksi dari Perangkat Daerah tersebut, kan harus dilihat lagi gitu laporan yang masuk. Contoh jalan, kan jalan itu tidak semua punya Pemprov DKI Jakarta, itu juga ada yang punya pemerintah pusat. Jadi memang setiap laporan itu akan dianalisis dulu sebelum ditindak lanjut. Meskipun anggarannya besar, tetapi kalau bukan punya Pemprov DKI Jakarta,

maka laporan tersebut akan kami beritahukan bahwa laporan tersebut merupakan kewenangan dari pemerintah pusat, sehingga sudah kami teruskan, paling seperti itu."

Kemudian dilanjutkan oleh jawaban dari KI 1:

"Kategori laporan yang paling banyak diterima itu berbeda-beda ya setiap bulannya. Selama di tahun 2023 itu kategori yang laporan terbanyak diterima oleh pohon, jalan, parkir liar, dan juga pedagang kaki lima liar. Jadi seluruh laporan itu akan diselesaikan berdasarkan batas waktu tindak lanjut laporan sesuai dengan kategori laporan yang diterima."

Peneliti menganalisis data/statistik terkait jumlah laporan yang masuk melalui fitur JakLapor, jumlah laporan yang telah ditindaklanjuti, serta kategori laporan yang paling banyak diadukan selama tahun 2022 dan 2023, dan didapatkan info sebagai berikut.

POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA

**Gambar 4.9 Dasbor Data Bulanan JAKI Tahun 2022.**
*Sumber:* (*Jakarta Smart City*, 2024).

**Tahun 2022:**

1) Tercatat sebanyak 111.132 laporan masuk melalui fitur JakLapor pada aplikasi JAKI yang berasal dari 27.072 pelapor;
2) Persentase status laporan, terdiri dari laporan selesai mencapai 99,8% (110.944 laporan dari 27.049 pelapor), laporan EWS mencapai 0,2% (181 laporan dari 119 pelapor), dan sisanya laporan disposisi sebanyak 4 laporan dari 3 pelapor, serta laporan diproses sebanyak 3 laporan dari 3 pelapor;
3) Bulan November 2022 mencatat jumlah laporan terbanyak, dengan total 10.520 laporan dari 4.504 pelapor;
4) Rata-rata laporan per bulan sebanyak 9.261 laporan dengan rata-rata waktu penyelesaian selama 11 hari atau 261 jam;
5) Terdapat 10 kategori laporan terbanyak yang diselesaikan yaitu terkait jalan (14.459 laporan), gangguan ketenteraman dan ketertiban (11.592 laporan), pohon (10.398 laporan), fasilitas sosial/fasilitas umum (8.415 laporan), jaringan listrik (6.810 laporan), pekerja penanganan prasarana dan sarana umum Kelurahan (6.135 laporan), parkir liar (7.178 laporan), pelayanan perhubungan (6.284 laporan), sampah (5.026 laporan), serta perizinan bidang ketenteraman, ketertiban dan perlindungan masyarakat (3.635 laporan);
6) Terdapat 5 SKPD dengan jumlah laporan dan jumlah pelapor terbanyak, yaitu Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Administrasi Jakarta Selatan (6.229 laporan, 1.091 pelapor, 6.229 laporan selesai, dan rata-rata penyelesaian laporan 8,5 hari atau 202,73 jam), Suku Dinas Bina Marga Kota Jakarta Selatan (6.219 laporan, 2.240 pelapor, 6.219 laporan selesai, dan rata-rata penyelesaian laporan 6,26 hari atau 146,78 jam), Satpol PP Kota Administrasi Jakarta Timur (5.889 laporan, 909 pelapor, 5.889 laporan selesai, dan rata-rata penyelesaian laporan 9,09 hari atau 217,77 jam), Suku Dinas Perhubungan Jakarta Selatan (4.911 laporan, 1.319 pelapor, 4.911 laporan selesai, dan rata-rata penyelesaian laporan 2,1 hari atau 49,15 jam), dan Suku Dinas Bina Marga Kota Jakarta Barat (4.069 laporan, 1.614 pelapor, 4.069 laporan selesai, dan rata-rata penyelesaian laporan 8,57 hari atau 201,77 jam); serta

7) Terdapat 5 Kelurahan *geo-tagging* dengan jumlah laporan dan jumlah pelapor terbanyak, yaitu Kelurahan Cilandak Barat (1.466 laporan, 339 pelapor, 1.466 laporan selesai, dan rata-rata penyelesaian laporan 5,95 hari atau 141,28 jam), Kelurahan Duren Sawit (1.270 laporan, 404 pelapor, 1.270 laporan selesai, dan rata-rata penyelesaian laporan 17,51 hari atau 418,9 jam), Kelurahan Jagakarsa (1.234 laporan, 298 pelapor, 1.234 laporan selesai, dan rata-rata penyelesaian laporan 13,47 hari atau 322,76 jam), Kelurahan Selong (1.232 laporan, 183 pelapor, 1.232 laporan selesai, dan rata-rata penyelesaian laporan 16,39 hari atau 393,28 jam), dan Kelurahan Duri Kosambi (1.230 laporan, 321 pelapor, 1.230 laporan selesai, dan rata-rata penyelesaian laporan 14,5 hari atau 345,51 jam).

POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA

**Gambar 4.10 Dasbor Data Bulanan JAKI Tahun 2023.**
*Sumber:* (*Jakarta Smart City*, 2024).

**Tahun 2023:**

1) Tercatat sebanyak 158.374 laporan masuk melalui fitur JakLapor pada aplikasi JAKI yang berasal dari 32.424 pelapor;
2) Persentase status laporan, terdiri dari laporan selesai mencapai 99,3% (157.298 laporan dari 32.238 pelapor), laporan EWS mencapai 0,5% (816 laporan dari 518 pelapor), laporan disposisi mencapai 0,1% (169 laporan dari 130 pelapor), dan sisanya laporan disposisi unit sebanyak 49 laporan dari 44 pelapor, laporan diproses sebanyak 41 laporan dari 30 pelapor, serta tindak lanjut laporan ditolak sebanyak 1 laporan dari 1 pelapor;
3) Bulan November 2023 mencatat jumlah laporan terbanyak, dengan total 16.214 laporan dari 5.391 pelapor;
4) Rata-rata laporan per bulan sebanyak 13.197,83 laporan dengan rata-rata waktu penyelesaian selama 8 hari atau 196 jam;
5) Terdapat 10 kategori laporan terbanyak yang diselesaikan yaitu terkait jalan (18.275 laporan), pohon (14.384 laporan), parkir liar (13.391 laporan), sampah (11.215 laporan), jaringan listrik (8.653 laporan), keluhan fasilitas gedung Pemerintah Daerah (Pemda) (9.724 laporan), kawasan dilarang merokok (9.277 laporan) gangguan dan kebisingan (8.383 laporan), reklame/spanduk (7.873 laporan), serta arus lalu lintas (5.932 laporan);
6) Terdapat 5 SKPD dengan jumlah laporan dan jumlah pelapor terbanyak, yaitu Satpol PP Kota Administrasi Jakarta Selatan (10.888 laporan, 1.109 pelapor, 10.863 laporan selesai, dan rata-rata penyelesaian laporan 6,08 hari atau 144,12 jam), Satpol PP Kota Administrasi Jakarta Timur (8.593 laporan, 1.022 pelapor, 8.591 laporan selesai, dan rata-rata penyelesaian laporan 9,13 hari atau 217,05 jam), Suku Dinas Bina Marga Kota Jakarta Selatan (6.571 laporan, 2.444 pelapor, 6.569 laporan selesai, dan rata-rata penyelesaian laporan 10,1 hari atau 238,81 jam), Suku Dinas Perhubungan Jakarta Selatan (6.013 laporan, 1.690 pelapor, 6.013 laporan selesai, dan rata-rata penyelesaian laporan 1,9 hari atau 43,4 jam), dan Suku Dinas Bina Marga Kota Jakarta Barat (5.070 laporan, 1.832 pelapor,

4.988 laporan selesai, dan rata-rata penyelesaian laporan 8,21 hari atau 192,96 jam); serta

7) Terdapat 5 Kelurahan *geo-tagging* dengan jumlah laporan dan jumlah pelapor terbanyak, yaitu Kelurahan Jagakarsa (2.022 laporan, 334 pelapor, 2.010 laporan selesai, dan rata-rata penyelesaian laporan 9,69 hari atau 232,34 jam), Kelurahan Duren Sawit (1.877 laporan, 476 pelapor, 1.873 laporan selesai, dan rata-rata penyelesaian laporan 7,27 hari atau 172,94 jam), Kelurahan Sunter Jaya (1.737 laporan, 394 pelapor, 1.722 laporan selesai, dan rata-rata penyelesaian laporan 9,38 hari atau 222,09 jam), Kelurahan Cawang (1.730 laporan, 195 pelapor, 1.729 laporan selesai, dan rata-rata penyelesaian laporan 5,74 hari atau 136,75 jam), dan Kelurahan Klender (1.725 laporan, 344 pelapor, 1.724 laporan selesai, dan rata-rata penyelesaian laporan 7,11 hari atau 169,79 jam).

Melihat data di atas menunjukkan bahwa banyak laporan masyarakat diadukan melalui fitur JakLapor telah selesai ditindaklanjuti. Ketika ditanya mengenai laporan pertanggungjawaban terkait penyelesaian laporan masyarakat, KI 2 menegaskan bahwa:

> "Terkait pertanggungjawaban, penyelesaian laporan masyarakat ini tidak melalui UP JSC, laporan masyarakat itu diterima langsung oleh Perangkat Daerah. Jadi saat laporan masuk misalnya melalui fitur JakLapor tadi, laporan masuk langsung ke Kelurahan jadi semuanya itu sudah tersistem, tidak lagi melalui JSC. Karena pertanggungjawaban dari tindak lanjut aduan itu merupakan tugas dari masing-masing Perangkat Daerah yang menerima laporan tersebut. Sedangkan JSC yang menyediakan sistemnya saja, semuanya sudah tersistem dan otomatis masuk ke Perangkat Daerah masing-masing. Saya perjelas sekali lagi, setiap laporan yang masuk melalui JakLapor langsung diterima oleh Kelurahan dan semua jawaban melalui sistem yang ada di CRM. Pihak JSC itu sendiri tidak menindaklanjuti apa pun karena sudah merupakan tugas dari masing-masing Perangkat Daerah."

Berkaitan dengan penanggung jawab kanal pengaduan resmi Pemda, dijelaskan dalam SK Sekda Provinsi DKI Jakarta 99/2022, sebagai berikut:

1) Kepala UP JSC bertanggung jawab atas kanal pengaduan aplikasi JAKI, Twitter @dkijakarta, Facebook Pemprov DKI Jakarta, Surat Elektronik/Email

dki@jakarta.go.id, Media Sosial Pribadi Gubernur/Wakil Gubernur, SMS 0811272206, Aspirasi Publik Media Massa dan LAPOR 1708;

2) Kepala Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah (Setda) Provinsi DKI Jakarta bertanggung jawab atas kanal pengaduan pendopo Balai Kota;
3) Inspektur Provinsi DKI Jakarta bertanggung jawab atas kanal pengaduan Inspektorat;
4) Wali Kota bertanggung jawab atas kanal pengaduan di kantor Wali Kota;
5) Camat bertanggung jawab atas kanal pengaduan di kantor Camat; serta
6) Lurah bertanggung jawab atas kanal pengaduan di kantor Lurah.

**b. Prinsip Partisipasi**

Dalam menyampaikan fungsi fitur JakLapor, UP JSC melakukan sosialisasi ke masyarakat. Seperti halnya yang dikatakan oleh KI 3 yaitu:

> "UP JSC melakukan sosialisasi terkait aplikasi JAKI dan salah satu fitur yang menjadi bahan sosialisasi adalah fitur JakLapor. Tim UP JSC secara gencar melakukan sosialisasi di beberapa sektor masyarakat seperti siswa/siswi SD, SMP, SMA/SMK, mahasiswa/mahasiswi universitas, masyarakat Kecamatan/Kelurahan, komunitas dan *event*. Ada yang dilakukan secara *online* dan *offline*. Kegiatan sosialisasi ini ada yang dilakukan di kantor UP JSC dengan menerima kunjungan-kunjungan dari instansi luar (sekolah, komunitas, Pemerintah Kota lain, dan lainnya), serta ada yang dilakukan di luar kantor UP JSC, yaitu tim UP JSC langsung melakukan sosialisasi di lokasi (seperti langsung ke sekolah, universitas, kantor Kelurahan). Hal ini dilakukan kepada beberapa sektor agar informasi ini didapatkan secara merata."

Pada Laporan Tahun JSC tahun 2022 dijelaskan sebanyak 1.660 konten publikasi dan sosialisasi menyeluruh terkait produk JSC, serta program dan kebijakan pemerintah telah dilakukan. Kegiatan sosialisasi telah dilakukan ke 106 tempat dengan menjangkau hingga 12.520 peserta. Melalui kegiatan *JSC Goes to School* (JGTS) yang dilakukan oleh tim UP JSC ke 65 sekolah di DKI Jakarta. Selain itu, juga melakukan sosialisasi secara aktif ke 41 wilayah lainnya. Sepanjang tahun 2022, sebanyak 112 instansi telah melakukan kunjungan ke JSC dengan total 3.875 peserta.

Pada Laporan Tahunan JSC tahun 2023, disebutkan sebanyak 2.692 konten publikasi dan sosialisasi menyeluruh terkait produk dan program JSC, serta program

dan kebijakan pemerintah telah dilakukan. Kegiatan sosialisasi telah dilakukan ke 359 tempat dengan menjangkau lebih dari 21.230 peserta. Melalui kegiatan *JSC Goes to School* (JGTS) yang dilakukan oleh tim UP JSC ke 86 sekolah di DKI Jakarta. Selain itu, juga melakukan sosialisasi secara aktif ke 250 Kelurahan, 8 Kecamatan, dan 7 universitas. Sepanjang tahun 2023, sebanyak 200 instansi berkunjung ke JSC dengan total 8.558 peserta.

Kegiatan sosialisasi tersebut juga menjadi salah satu alasan fitur JakLapor menjadi kanal pengaduan paling unggul, karena tim UP JSC berhasil memperluas jangkauan masyarakat untuk mengenal fungsi fitur JakLapor. Sehingga mayoritas masyarakat lebih memilih melaporkan permasalahan mereka melalui fitur JakLapor. Dengan demikian, muncul pertanyaan mengenai dampak yang diberikan dari adanya fitur JakLapor terhadap partisipasi masyarakat dalam melaporkan permasalahan sosial lokal. Berikut ini jawaban dari KI 1 “Iya, partisipasi masyarakat itu jadi lebih aktif karena mudah dan dapat dilakukan di mana pun dan kapan pun.” Kemudian timbul pertanyaan lanjutan tentang sampai sejauh mana partisipasi masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan yang dilaporkannya. KI 1 menyampaikan bahwa “Partisipasi dalam hal ini sampai ke masyarakat membuat laporan kembali, jika terdapat ketidakpuasan dari hasil tindak lanjutnya.” Selanjutnya KI 3 turut menambahkan jawaban bahwa:

> “Iya benar, jadi masyarakat itu berperan dalam pelaporan, kemudian dalam penyelesaian permasalahan dikembalikan kewenangnya kepada masing-masing OPD yang berwenang. Kemudian masyarakat bisa memberikan penilaian apakah laporan tersebut sudah ditangani dengan baik atau jika tidak terselesaikan dengan baik, masyarkat bisa melaporkan kembali."

Penjelasan tersebut selaras dengan hasil wawancara dengan ketiga masyarakat pengguna fitur JakLapor, yaitu:

> “Walaupun laporan dari ketiga informan telah selesai ditindaklanjuti, tetapi mereka tidak ikut terlibat dalam proses tindak lanjut di lapangan. Sebab, penyelesaian laporannya membutuhkan kerja fisik dan keahlian khusus. Misalnya laporan mengenai kabel menggantung turun di jalan merupakan permasalahan yang sangat berisiko dan memerlukan keahlian khusus. Oleh karena itu, informan selaku pelapor tidak ikut terlibat dan laporan tersebut langsung ditindaklanjuti

> oleh Suku Dinas Bina Marga setempat. Laporan lainnya mengenai penyalahgunaan jabatan oleh Ketua RT, informan selaku pelapor juga tidak ikut terlibat karena penyelesaian dilakukan secara internal. Dengan cara melakukan pemanggilan Ketua RT selaku terlapor menghadap Lurah untuk dimintai klarifikasi. Sementara itu laporan mengenai tumpukan sampah di pinggir jalan, informan selaku pelapor juga tidak terlibat di lapangan. Sebab, permasalahan sampah tersebut langsung dikerjakan oleh PPSU Kelurahan setempat."

Sebagai gantinya, masyarakat dapat memberikan ulasan terhadap aplikasi JAKI, fitur JakLapor, dan kinerja petugas. Sebagaimana yang disampaikan oleh KI 4, sebagai berikut:

> "JSC mengumpulkan ulasan user terkait JAKI yang ada pada *App Store* dan *Play Store*, kami juga memetakannya berdasarkan sentimen negatif, positif, dan netral. Selain itu, ulasan dari *user* pada media sosial juga kami dokumentasikan. Pada survei terkait pengembangan aplikasi JAKI setiap tahun juga dikumpulkan ulasan dan saran pengguna untuk perbaikan selanjutnya."

Dalam Laporan Tahunan JSC tahun 2022 dijelaskan bahwa kinerja UP JSC mendapatkan ulasan atau *feedback* dari masyarakat, yang mana ulasan tersebut didapatkan melalui *App Store, Google Store,* dan media sosial milik JSC. Ulasan tersebut terpetakan menjadi 3 yaitu sentimen positif sebanyak 268, sentimen netral sebanyak 96, dan sentimen negatif sebanyak 20. Sedangkan pada Laporan Tahunan JSC tahun 2023 disebutkan bahwa kinerja UP JSC mendapatkan ulasan dari masyarakat, yang mana ulasan tersebut didapatkan melalui *App Store, Google Store,* media sosial milik JSC, dan media elektronik. Ulasan tersebut terpetakan menjadi 3 yaitu sentimen positif sebanyak 259, sentimen netral sebanyak 67, dan sentimen negatif sebanyak 17.

Selain masyarakat memberikan ulasan, UP JSC juga melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pada November 2022, UP JSC melakukan SKM terkait Kanal Pengaduan Pemerintah dengan 2.254 responden. Hasil survei menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di DKI Jakarta adalah 81 dengan nilai kategori Baik. Selain itu, UP JSC juga melaksanakan SKM pada tanggal 1 hingga 10 November 2023 dengan 2.258 responden. Hasil survei menunjukkan nilai IKM di DKI Jakarta adalah 81,25 dengan nilai kategori Baik.

Melihat banyaknya masyarakat yang memberikan respons positif terhadap fitur JakLapor pada aplikasi JAKI, sehingga membawa UP JSC kepada beberapa pencapaian yang luar biasa. Disebutkan pada Laporan Tahunan JSC tahun 2022, aplikasi JAKI berhasil mendapatkan beberapa penghargaan, di antaranya *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. Sedangkan pada Laporan Tahunan JSC tahun 2023, aplikasi JAKI berhasil mendapatkan beberapa penghargaan, di antaranya 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.

Di sisi lain, terdapat faktor-faktor tertentu yang menghambat laporan masyarakat untuk segera ditindaklanjuti. Sebagaimana yang disampaikan oleh KI 1, yaitu:

> "Biasanya itu faktor-faktor penghambatnya seperti adanya deskripsi laporan yang tidak jelas, alamat laporan yang kurang lengkap, dan juga adanya informasi lain yang dibutuhkan oleh petugas yang tidak dilampirkan sesuai dengan kategori laporan yang dibuat oleh pelapor itu sendiri."

Kemudian penjelasan tersebut ditambahkan oleh KI 4:

> "Kemudian selanjutnya, jika misalnya laporan itu kurang jelas si admin itu bisa meminta deskripsi tambahan. Misalnya kayak di JAKI, admin akan meminta misalnya di mana patokannya, terkadang kan petugas itu kurang mengetahui patokannya. Jadi pelapor akan membalas pertanyaan dari admin tersebut, sehingga admin akan memberikan jawaban dari pelapor tersebut."

Selanjutnya KI 2 menambahkan terkait laporan palsu atau laporan tidak jelas:

> "Laporan palsu atau laporan tidak jelas sering masuk melalui JakLapor. Segala proses tindak lanjut laporan dilakukan melalui aplikasi CRM Petugas, sehingga

laporan palsu maupun tidak jelas dapat diarsipkan, dengan cara petugas memilih menu *ticketing* laporan. Pelapor tidak akan mendapatkan sanksi berupa *blacklist*, namun laporan tersebut diarsipkan dan tidak dapat diteruskan untuk ditindaklanjuti."

**c. Prinsip Kolaborasi**

Dalam operasional fitur JakLapor, UP JSC mengalami tantangan sendiri sebagaimana yang disampaikan oleh KI 2:

> "Fitur Jaklapor digunakan oleh masyarakat, sedangkan untuk Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah (PD/UKPD) dalam menindaklanjuti laporan menggunakan aplikasi CRM Petugas. Aplikasi JAKI dan CRM sudah terintegrasi secara langsung, sehingga seluruh laporan dari JakLapor langsung masuk ke aplikasi CRM Petugas. Tantangan yang dihadapi mungkin saat awal implementasi aplikasi CRM Petugas, seluruh PD/UKPD diberikan Bimbingan Teknis (Bimtek) terkait pengoperasian aplikasi CRM Petugas. Selain Bimtek, pihak UP JSC juga menyediakan layanan admin 24 jam yang dapat berkoordinasi, jika terdapat kendala dalam pengoperasian aplikasi CRM Petugas."

Tantangan tersebut penting untuk segera diatasi, sebab dalam menindaklanjuti laporan masyarakat, UP JSC bekerja sama dan berkoordinasi dengan pihak lain. Sebagaimana yang dijelaskan oleh KI 1 bahwa:

> "UP JSC hanya bekerja sama dengan OPD untuk menindaklanjuti dari berbagai laporan yang ada, dan UP JSC juga bisa berkoordinasi dengan pihak lainnya. Jika permasalahannya itu merupakan Tupoksi dari swasta atau pun dari instansi luar, nantinya Biro Pemerintahan akan bersurat kepada pihak swasta atau instansi di luar tersebut agar mereka bisa menyelesaikan permasalahan tersebut. Seluruh laporan masyarakat itu sudah tersistem dalam CRM dan seluruh proses koordniasi, serta tindak lanjut dapat dilakukan melalui aplikasi CRM Petugas."

Sesuai dengan hasil wawancara dengan masyarakat bahwa:

> "Laporan mengenai kabel listrik menggantung turun di jalan yang diadukan oleh salah satu informan, tetapi tidak langsung dikerjakan oleh Kelurahan setempat. Melainkan Kelurahan setempat menerima laporan tersebut, lalu dikoordinasikan ke Dinas Bina Marga DKI Jakarta, yang kemudian dikoordinasikan kembali ke Suku Dinas Bina Marga setempat. Koordinasi ini dilakukan agar laporan tersebut ditindaklanjuti dengan tepat kepada pihak yang sesuai dengan Tupoksinya.

Pada alur dan SOP tindak lanjut penanganan laporan masyarakat, Biro Pemerintahan disebutkan berkali-kali perannya. Berikut ini merupakan tugas dari Biro Pemerintahan yang juga dijelaskan dalam SK Sekda Provinsi DKI Jakarta 99/2022:

1) Menindaklanjuti pengaduan yang sesuai dengan tugas dan fungsinya;
2) Melakukan validasi terhadap pengaduan masyarakat yang memanfaatkan Fitur *Ticketing* "Pindah Kelurahan dan Salah Koordinasi";
3) Mengoordinasikan dan fasilitasi pengaduan masyarakat yang merupakan kewenangan pemerintah pusat maupun swasta;
4) Melakukan verifikasi dan validasi pengaduan yang telah ditindak oleh PD/UKPD, verifikasi sebagaimana dimaksud meliputi.

a) Verifikasi administrasi yaitu melakukan validasi hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat dengan memperhatikan foto dan deskripsi hasil tindak lanjut aduan disesuaikan dengan aduan berdasarakan hasil verifikasi lapangan dan kriteria ketuntasan yang telah ditentukan; dan
b) Verifikasi lapangan yaitu melakukan pengecekan lapangan terhadap hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat yang tidak sesuai berdasarkan hasil verifikasi administrasi; serta

5) Membuat rekapitulasi tindak lanjut pengaduan masyarakat yang telah ditolak sebanyak dua (2) kali dan melaporkan kepada Inspektorat setiap bulannya untuk dilakukan pembinaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sedangkan BPBUMD berwenang untuk mengoordinasikan/mendisposisi tindak lanjut pengaduan yang merupakan kewenangan BUMD dan/atau perusahaan dalam pengelolaan BUMD Provinsi DKI Jakarta, yang di antaranya:

1) PT Pembangunan Jaya Ancol;
2) PT Bank DKI;
3) PT Jamkrida Jakarta;
4) PD Pasar Jaya:
5) PD Dharma Jaya;
6) PDAM Jaya;
7) PD Pal Jaya;

8) PD Pembangunan Sarana Jaya;
9) PT Jakarta Propertindo;
10) PT Jakarta Tourisindo;
11) PT MRT Jakarta;
12) PT Food Station Tjipinang Jaya;
13) PT Transportasi Jakarta; serta
14) PT Jakarta Industrial Estate Pulogadung (JIEP).

Dalam melakukan komunikasi dan koordinasi antara UP JSC dengan pihak lain, tidak pernah terjadi miskomunikasi. Akan tetapi miskomunikasi terjadi antarPerangkat Daerah, sebagaimana yang disampaikan oleh KI 1, sebagai berikut:

> "Tindak lanjut laporan masyarakat itu telah diatur dalam SK Sekda Nomor 99 Tahun 2022 tentang Perubahan atas SK Sekda Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi CRM, sehingga seluruh Perangkat Daerah sudah mengetahui dari fungsinya masing-masing."

Kemudian penjelasan tersebut ditambahkan oleh KI 2:

> "Di JSC hanya menyediakan sistem, penanganan pengaduan itu sudah menjadi tugas dari masing-masing Perangkat Daerah. Miskomunikasi yang terjadi itu mungkin bukan antara JSC dengan instansi lain, karena JSC tidak menangani aduan yang menangani aduan adalah Perangkat Daerah tersebut dengan Perangkat Daerah lain. JSC juga mendapatkan laporan, tetapi di dalam CRM ini dua Tupoksi yang berbeda. Kalau kita melihat JSC hanya sebagai penyedia sistem, tetapi di dalam tindak lanjut laporan itu ada Perangkat Daerah yang sudah diatur seluruh proses tindak lanjut, Tupoksinya masing-masing yang tadi sudah diatur dalam SK Sekda. Jadi untuk mengurangi miskomunikasi yang masuk itu harus dipelajari dari SK Sekda tadi. Kemudian misalnya bisa saja terjadi salah tindak lanjut yang harusnya merupakan tugasnya Dinas Bina Marga, eh tapi ternyata dikerjakan sama Dinas Sumber Daya Air. Nah kita ada wasit di situ, ada namanya fitur Salah Koordinasi nah itu ada wasit yang akan melihat ini merupakan Tupoksi siapa itu ada Biro Pemerintahan. Jadi segala cara untuk meminimalisir dari miskomunikasi tersebut sudah ada dan sudah tersistem. Kalau gangguan-gangguan sistem mungkin itu agak jarang, tetapi pengembangan dari sistem itu pasti ada, sehingga terjadi beberapa *maintenance* dari aplikasi CRM Petugas. Namun jikalau terjadi *maintenance* tersebut, dari pihak JSC akan memberitahukan kepada seluruh Perangkat Daerah bahwa sedang terjadi *maintenance* sehingga mereka akan tau nih *maintenance* terjadinya dari jam berapa sampai jam berapa dan mereka tidak

mengerjakan aduan dan tidak bisa membuka aplikasi sama sekali jika terjadi *maintenance*. Sistem yang *error* tidak ada, tetapi kalau pengembangan sistem itu ada. Pengembangan sistem itu mungkin tidak rutin, tetapi jikalau ada fitur-fitur yang dibutuhkan dan butuh pengembangan itu biasanya akan diinfokan."

Sedangkan saat ditanya mengenai rencana pengembangan atau pembaruan fitur, KI 3 menanggapi sebagai berikut "Saat ini pengembangan dan pembaruan yang dilakukan untuk fitur Kualitas Udara, Fitur berita, dan respon. Setiap upaya pengembangan fitur selalu diikutkan partisipasi masyarakat untuk melihat fungsionalitas fitur."

Pada Laporan Tahunan JSC tahun 2022 dijelaskan bahwa sepanjang tahun 2022, aplikasi JAKI telah mendorong interaksi, transaksi, dan optimalisasi transformasi digital dengan mengembangkan berbagai fitur terbaru melalui sistem yang *agile* dan kolaborasi dengan berbagai pihak. Sebanyak 36 kolaborasi telah dilakukan oleh UP JSC dengan berbagai pihak, mulai dari Pemda, Kementerian/Lembaga (K/L), swasta, hingga *start-up.* Aplikasi JAKI memperkenalkan 30 fitur baru dan terintegrasi dengan 14 aplikasi dari *stakeholder*s. Sedangkan pada Laporan Tahunan JSC tahun 2023 disebutkan bahwa sepanjang tahun 2023 telah dilakukan 132 pengembangan fitur dan modul baru pada aplikasi JAKI, sistem aplikasi CRM Petugas, maupun *website* dengan domain jakarta.go.id. Sebanyak 34 kolaborasi telah dilakukan oleh UP JSC dengan berbagai pihak, mulai dari K/L, swasta, *start-up,* hingga universitas.

## B. Pembahasan

Merujuk pada penyajian data hasil penelitian di atas, peneliti menggunakan analisis interaktif dengan pengumpulan data triangulasi melalui kegiatan wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta studi dokumen. Maka diperoleh hasil analisis sebagai berikut:

### 1. Prinsip Transparansi

Seperti yang telah dikatakan sebelumnya bahwa implementasi *Open Government*, terutama pada prinsip transparansi memiliki kaitan erat dengan penerapan UU 14/2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik di Indonesia. Sebagai yang mengelola aplikasi JAKI, UP JSC telah memberikan akses terbuka terhadap beberapa informasi publik

secara cepat dan mudah. Sejalan dengan ini, UP JSC telah menunjukkan transparansi dalam menyediakan informasi publik terkait aplikasi JAKI dan fitur JakLapor kepada masyarakat. Aplikasi JAKI merupakan implementasi dari tata kelola SPBE yang berfungsi sebagai platform terpadu dan terintegrasi dengan berbagai layanan OPD DKI Jakarta, termasuk pengaduan masyarakat (melalui fitur JakLapor), kesehatan, transportasi publik, serta informasi publik lainnya.

Pembentukan aplikasi JAKI terinspirasi dari sebuah inovasi pelayanan publik yang ada di negara lain. Hal tersebut diakui oleh UP JSC yang mengadopsi inisiatif dari Negara *Azerbaijan's E-Government-Based One-Stop-Shop* dalam membentuk aplikasi JAKI yang kemudian dilakukan kajian untuk menyesuaikan dengan kondisi dan potensi di DKI Jakarta. Setelah mengkaji lebih dalam, tim *Development* internal UP JSC menerapkannya dengan berbagai teknologi canggih pemrograman. Pemrograman merupakan suatu proses membuat program di komputer, seperti *website, software*, aplikasi Android dan IOS, dan lain-lainnya. Proses pemrograman dimulai dengan beberapa tahapan, seperti penulisan kode, pengujian, revisi, evaluasi, hingga pengujian ulang. Tahapan-tahapan ini dilakukan berulang kali sampai program mencapai hasil yang diinginkan dengan melibatkan pemahaman tentang algoritma, struktur data, dan berbagai bahasa pemrograman seperti *Java, JavaScript, Python, dan C++*. Hal ini menunjukkan, UP JSC memiliki SDM yang berkompeten pada berbagai bidang, khususnya bidang TIK.

Sebagai informasi tambahan, Negara Azerbaijan memiliki sebuah konsep pelayanan berbasis *E-Government* "satu atap" bernama *The Azerbaijani Service and Assessment Network Service* (ASAN) yang dirilis pada tahun 2013 dan sukses menyederhanakan birokrasi negara dan membuatnya lebih mudah diakses (*Diplomat Magazine,* 2014). ASAN menyediakan 22 layanan, termasuk izin tinggal, pendaftaran kelahiran, perpanjangan SIM, dan masih banyak lagi. Dengan pendekatan ini, ASAN telah membawa perubahan signifikan terhadap cara pemerintah berinteraksi dengan warga negara. ASAN menjadi model yang diakui secara internasional sebagai contoh sukses pelayanan publik yang dapat diadopsi oleh negara lain, salah satunya di DKI Jakarta, Indonesia.

Aplikasi JAKI menjadi sebuah *platform* yang memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan publik digital yang sudah terintegrasi lebih dari 60 fitur layanan publik digital yang dibutuhkan masyarakat dari OPD. Dalam upaya mempersiapkan JSC menjadi kota yang berdaya saing global, aplikasi JAKI tersedia dalam dua bahasa, yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Tujuannya agar aplikasi JAKI dapat digunakan baik oleh masyarakat lokal, maupun ekspatriat dan turis mancanegara yang sedang berada di DKI Jakarta. Adapun fitur-fiturnya dikategorikan menjadi beberapa bidang, meliputi:

1. Kesehatan: Antrean Fasilitas Kesehatan (Faskes), Jakarta Tanggap *Covid-19*, dan Jakarta Sehat;
2. Transportasi: Transportasi Publik, MRT-J, dan Tijeku;
3. Kependudukan: Alpukat Betawi, Sirukim, dan Pemakaman;
4. Pendidikan: Perpustakaan Jakarta, iJakarta, dan Pelatihan Prakerja;
5. Laporan dan Kedaruratan: JakLapor, Kontak Darurat, Ambulans, dan Jakarta Aman;
6. Karir dan Usaha: JakEvo, Jaknaker, dan JakPreneur;
7. Rekreasi: Destinasi Wisata, Tebet Eco Park, Taman Jakarta, dan *Jakarta Virtual Tour*;
8. Sosial dan Ekonomi: Pajak, Harga Pangan, Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), dan *JakOne Mobile*;
9. Olahraga: Reservasi *Venue* dan Sewa Alat Olahraga;
10. Lingkungan: Pantau Banjir, Kualitas Udara, dan Uji Emisi;
11. Informasi: Berita, Peta, dan *WiFi* Gratis;
12. Kemitraan: JSC dan Aplikasi Kolaborator; serta
13. Manajemen Pemerintahan: Survei Kepuasan Masyarakat, Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang), dan Presensi *Online* (Khusus ASN).

UP JSC termasuk instansi yang menjunjung Keterbukaan Informasi Publik sesuai dengan amanat UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang KIP. Dalam hal ini berkaitan dengan penggunaan anggaran yang mendukung Tupoksi UP JSC, sumber anggaran yang digunakan berasal dari APBD Provinsi DKI Jakarta. Semua rincian penggunaan

APBD oleh UP JSC tertera pada LKPD Provinsi DKI Jakarta. LKPD yang sudah diaudit oleh BPK dapat diakses pada *website* https://ppid.jakarta.go.id/laporan-keuangan-pemerintah-daerah. Transparansi dalam penggunaan APBD tersebut dapat meningkatkan akuntabilitas UP JSC, sehingga mendorong kepercayaan masyarakat terhadap kinerja dari UP JSC. Namun hal tersebut tidak akan terwujud tanpa adanya peran dari PPID DKI Jakarta yang menjalankan tanggung jawabnya di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi publik sesuai dengan UU 14/2008 tentang KIP. Keterbukaan informasi penggunaan APBD Provinsi DKI Jakarta yang dapat diakses secara *online* tersebut juga merupakan perwujudan dari indikator *Smart Governance* pada *Smart City*. Selain itu, masyarakat dapat melihat dan menilai kinerja UP JSC selama setahun melalui Laporan Tahunan JSC yang dapat diakses pada *website* https://smartcity.jakarta.go.id/id/.

Pada Laporan Tahunan tersebut, UP JSC menjelaskan secara lengkap apa saja yang mereka kerjakan untuk memajukan DKI Jakarta sebagai *Smart City* dan capaian apa saja yang mereka dapatkan selama setahun. Komitmen ini dilakukan oleh UP JSC guna mewujudkan pelaksanaan pemerintahan yang baik, transparan, serta akuntabel. Hal ini terbukti dari banyaknya penghargaan yang didapatkan oleh aplikasi JAKI dan fitur JakLapor yang dinilai berhasil memberikan layanan publik digital terbaik bagi masyarakat. Penghargaan tersebut menjadi nilai tambah bagi kinerja UP JSC beserta jajarannya yang turut andil dalam kesuksesan aplikasi JAKI dan fitur JakLapor.

Dalam upaya memperkuat operasional fitur JakLapor pada aplikasi JAKI, Perpres 95/2018 tentang SPBE menjadi payung hukum nasional yang menegaskan pentingnya implementasi SPBE sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan efisiensi birokrasi. Beberapa aspek utama yang diatur di dalamnya, meliputi arsitektur SPBE, tata kelola data dan informasi, infrastruktur, aplikasi, serta keamanan SPBE. Dengan implementasi SPBE diharapkan dapat mengintegrasikan berbagai layanan pemerintahan dalam satu *platform* elektronik terpadu, yang memudahkan berbagai instansi pemerintah untuk berkomunikasi dan berkoordinasi dengan lebih efektif dan efisien. Perpres 95/2018 tentang SPBE ini menjadi acuan utama dan memberikan arahan umum agar implementasi SPBE berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan

secara nasional, tetapi juga relevan dengan kondisi di masing-masing daerah. Dengan begitu, terjadi sinkronisasi kebijakan SPBE di tingkat pusat dan daerah agar tercapai pemerintah yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif.

Dengan menyesuaikan kebutuhan dan kondisi di Provinsi DKI Jakarta, Pergub Provinsi DKI Jakarta 68/2022 tentang Penyelenggaraan SPBE menjabarkan lebih lanjut dari Perpres 95/2018 tentang SPBE. Pergub Provinsi DKI Jakarta 68/2022 ini mengatur lebih rinci mengenai tata kelola SPBE di lingkungan Pemprov DKI Jakarta, meliputi arsitektur SPBE, peta rencana, proses bisnis, data dan informasi, infrastruktur, aplikasi, keamanan, dan layanan SPBE. Tujuannya untuk memastikan pelayanan publik di DKI Jakarta mudah diakses oleh masyarakat, serta dapat meningkatkan efisiensi dan responsivitas pelayanan. Kedua peraturan tersebut dapat dikatakan saling berkaitan dalam mendorong digitalisasi pemerintahan guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik.

Lebih spesifik perihal tindak lanjut laporan masyarakat, terdapat SK Sekda Provinsi DKI Jakarta 99/2022 tentang Perubahan atas SK Sekda 22/2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi *Citizen Relation Management*. SK Sekda Provinsi DKI Jakarta 99/2022 ini menjadi panduan operasional terinci bagi petugas PD/UKPD dan BUMD dalam menindaklanjuti setiap laporan dengan prosedur yang lebih efisien dan responsif. Keberadaan SK Sekda Provinsi DKI Jakarta 99/2022 ini sangat penting untuk memastikan semua laporan ditindaklanjuti dengan efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Sehingga dapat menjaga kepercayaan masyarakat terhadap kinerja petugas dalam menindaklanjuti laporan masyarakat.

Ketiga regulasi yang telah disebutkan dapat diakses oleh masyarakat di internet, khususnya regulasi yang berkaitan dengan Pemprov DKI Jakarta. Masyarakat dapat mengakses Pergub Provinsi DKI Jakarta 68/2022 pada *website* https://jdih.jakarta.go.id/dokumen/detail/13350/peraturan-gubernur-nomor-68-tahun-2022-tentang-penyelenggaraan-sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik, sementara SK Sekda Provinsi DKI Jakarta 99/2022 dapat diakses pada *website* https://crm.jakarta.go.id/dasar-hukum. Selain menerapkan Keterbukaan Informasi

Publik sesuai UU 14/2008, *website* tersebut dibuat oleh Pemprov DKI Jakarta sebagai bentuk perwujudan indikator *Smart Governance* pada *Smart City*. Di sisi lain juga dapat mewujudkan indikator *Smart People* pada *Smart City*, dimana masyarakat bisa langsung membaca dan memeriksa sendiri apakah operasional aplikasi JAKI dan fitur JakLapor ini sudah sesuai dan tidak menyimpang dari regulasi tersebut.

Dengan menyelaraskan pada ketiga peraturan di atas, peneliti dapat mengatakan bahwa operasional fitur JakLapor pada aplikasi JAKI ini sudah selaras dengan perwujudan SPBE yang telah diatur dalam Perpres 95/2018 tentang SPBE dan Pergub Provinsi DKI Jakarta 68/2022 tentang Penyelenggaraan SPBE. Tim *development* internal UP JSC membangun fitur JakLapor menggunakan teknologi canggih yang tersistem dan terintegrasi dengan aplikasi CRM Petugas milik Pemprov DKI Jakarta. Pada penelitian yang telah dilakukan, peneliti mendapatkan sebuah informasi baru bahwa UP JSC tidak menindaklanjuti laporan masyarakat secara langsung. Namun, UP JSC memiliki kontribusi lain yang perannya sangat krusial dalam operasional kanal pengaduan masyarakat melalui aplikasi CRM Petugas di Pemprov DKI Jakarta. Jadi, UP JSC lah yang menyediakan sistem pada fitur JakLapor dan aplikasi CRM Petugas. Dengan begitu, UP JSC tidak memiliki alur dan SOP tindak lanjut laporan masyarakat, karena semua laporan masyarakat yang masuk melalui fitur JakLapor langsung diproses secara sistem yang terintegrasi dengan aplikasi CRM Petugas. Akan tetapi, UP JSC memiliki SOP terkait Permohonan Pembuatan Akun CRM.

Dengan menerapkan prinsip transparansi, partisipasi, serta kolaborasi, fitur JakLapor menjadi wadah untuk masyarakat melaporkan permasalahan, memberikan pandangan, hingga memantau proses tindak lanjut dari laporan mereka secara *real-time*. Upaya ini mendorong partisipasi masyarakat untuk melaporkan permasalahan sosial lokal, serta meningkatkan kepercayaan mereka. Pemanfaatan TIK dalam membangun inovasi aplikasi JAKI dan fitur JakLapor untuk meningkatkan pelayanan publik merupakan perwujudan dari indikator *Smart Governance* pada *Smart City*.

Di samping itu, fitur JakLapor ini sangat mudah untuk digunakan oleh masyarakat. Jika dibandingkan dengan kanal pengaduan masyarakat yang masih menggunakan cara kovensional, fitur JakLapor bisa diakses kapan pun dan di mana

pun hanya melalui gawai pribadi yang terhubung internet. Selama masih dalam wilayah DKI Jakarta, masyarakat dapat melaporkan permasalahan sosial lokal tanpa mempertimbangkan jam kerja petugas. Masyarakat hanya perlu membuat akun, mengambil foto terkait permasalahan yang ingin dilaporkan, memberikan deskripsi laporan dan memilih kategori laporan, menentukan titik lokasi laporan, serta memilih jenis laporan ingin bersifat publik atau privat (keamanan identitas pelapor dijaga).

Setelah itu, pelapor akan mendapatkan nomor laporan yang nantinya dapat digunakan untuk melacak status laporan melalui aplikasi JAKI atau *website* https://crm.jakarta.go.id/. Terdapat beberapa istilah tahapan pada status laporan, sebagai berikut:

1. Menunggu: Laporan masuk ke sistem dan sedang menunggu langkah selanjutnya dari petugas;
2. Koordinasi: Laporan diterima oleh Kelurahan dan diproses secara internal atau diteruskan ke PD/UKPD atau BUMD terkait;
3. Disposisi: Laporan telah dikonfirmasi oleh Kelurahan dan diteruskan kepada PD/UKPD atau BUMD yang berwenang;
4. Proses: PD/UKPD atau BUMD mengonfirmasi bahwa laporan sedang dikerjakan oleh petugas di lapangan;
5. Tindak Lanjut: Laporan sudah diproses oleh petugas dari PD/UKPD atau BUMD terkait;
6. Validasi: Biro Pemerintahan sedang mengecek kelayakan hasil tindak lanjut petugas untuk menentukan hasil tindak lanjut tersebut diterima atau ditolak (jika dinilai tidak sesuai prosedur). Hasil tindak lanjut yang ditolak akan diulang sampai hasilnya sesuai dengan prosedur;
7. Selesai: Laporan telah selesai ditindaklanjuti oleh PD/UKPD atau BUMD terkait, dan hasil tindak lanjut juga sudah divalidasi oleh Biro Pemerintahan; serta
8. Ditolak: Laporan tersebut belum dapat ditindaklanjuti karena ada beberapa faktor seperti deskripsi dan detail laporan yang tidak sesuai, atau titik lokasi yang diberikan tidak jelas.

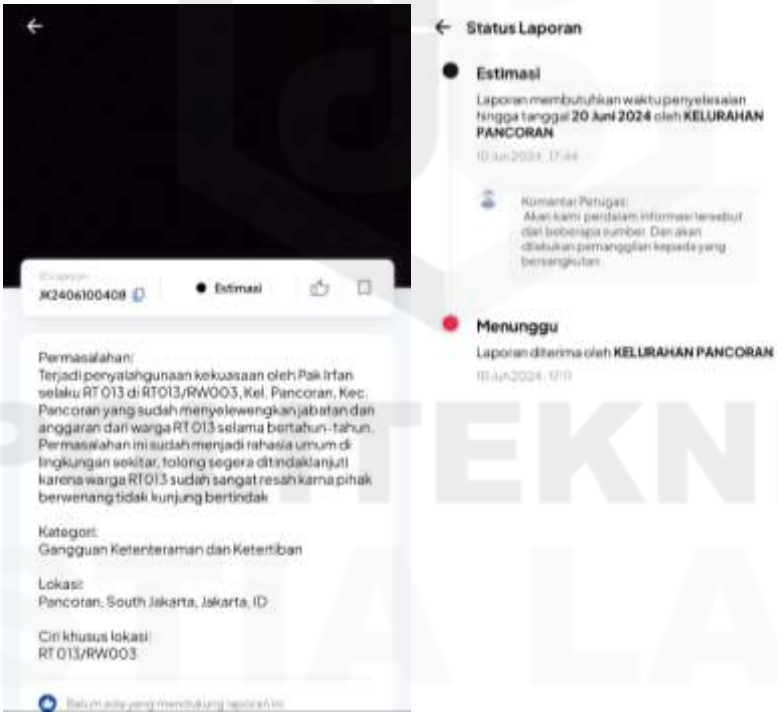
Laporan akan ditindaklanjuti dengan durasi sesuai pada kategori dan rincian masalah yang sudah disampaikan pada SK Sekda Provinsi DKI Jakarta 99/2022. Namun dalam beberapa situasi dan kondisi, laporan masyarakat bisa saja diselesaikan melebihi dari durasi yang semestinya. Petugas akan menggunakan fitur EWS untuk menambah waktu tindak lanjut, dan pelapor pun akan diberitahu mengenai perpanjangan durasi tindak lanjut tersebut. Ini menunjukkan adanya transparansi yang dilakukan oleh petugas dalam proses tindak lanjut, dengan kejelasan tersebut membuat pelapor tidak merasa kalau petugas mengabaikan laporannya.

Peneliti menilai faktor efektivitas dan efisiensi inilah yang menjadikan fitur JakLapor sebagai kanal pengaduan yang paling unggul di kalangan masyarakat. Ini membuat masyarakat menjadi lebih aktif dalam melaporkan permasalahan sosial lokal, menilai kepuasan terhadap hasil tindak lanjut laporan, hingga melaporkan kembali permasalahan tersebut jika hasilnya dinilai kurang memuaskan. Pernyataan mengenai fitur JakLapor menjadi kanal pengaduan paling unggul, dapat dibuktikan dengan data/statistik yang bisa diakses pada *website* https://crm.jakarta.go.id/data-bulanan. Pada *website* tersebut ditunjukkan secara lengkap tentang jumlah laporan yang masuk selama periode tertentu, persentase laporan selesai, jumlah laporan terbanyak yang masuk pada bulan tertentu, rata-rata laporan per bulan, kategori laporan terbanyak, SKPD dengan jumlah laporan dan pelapor terbanyak, serta Kelurahan *geo-tagging* dengan jumlah laporan dan pelapor terbanyak. Sekali lagi, prinsip transparansi ditunjukkan melalui keterbukaan data oleh UP JSC dan *website* tersebut merupakan perwujudan indikator *Smart Governance* pada *Smart City*.

Faktor lain yang mendorong partisipasi masyarakat adalah fungsi dari fitur JakLapor yang sesuai dengan ketujuh prinsip SPBE, yaitu efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, serta keamanan. Ketujuh prinsip tersebut tercermin dalam SK Sekda Provinsi DKI Jakarta 99/2022 tentang Perubahan atas SK Sekda 22/2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi *Citizen Relation Management*. Pada SK Sekda ini menjelaskan secara rinci beberapa hal, mulai dari penanggung jawab kanal pengaduan, alur tindak lanjut pengaduan, mekanisme tindak lanjut penanganan

pengaduan, deskripsi tugas Biro Pemerintahan dan BPBUMD, ketentuan keamanan identitas pelapor dan sanksi jika terjadi kebocoran identitas, SOP tindak lanjut penanganan pengaduan, hingga rincian pembagian tugas tindak lanjut penanganan pengaduan (berupa kategori, rincian masalah, kewenangan, bobot, durasi tindak lanjut, dan kriteria ketuntasan). Terdapat banyak kategori yang dapat dilaporkan, jika masyarakat menemui permasalahan yang termasuk pada kategori tersebut. Di antaranya ada Arus Lalu Lintas, Bantuan Sosial, BPJS Kesehatan/Kartu Indonesia Sehat (KIS), Demam Berdarah Dengue (DBD), Gangguan dan Kebisingan, Jak *Wifi*, Jalan, Jaringan Listrik, dan masih banyak lagi.

Terkadang permasalahan yang dilaporkan oleh masyarakat bisa saja bersifat sensitif, maka pelapor bisa memilih jenis laporannya bersifat privat sehingga identitasnya dilindungi agar kejadian buruk tidak terjadi. Misalnya, masalah terkait keluhan dugaan kriminalitas (narkoba, prostitusi, dan lainnya) di area tempat tinggal. Dengan mempertimbangkan hal tersebut, pelapor pasti ingin laporannya untuk segera ditindaklanjuti sekaligus keamanan diri terjaga.




**Gambar 4. 11 Contoh Laporan yang Bersifat Privat.**
*Sumber:* **(**Diolah oleh peneliti, 2024).

Pada Gambar 4.12 di atas merupakan contoh laporan yang bersifat privat (identitas pelapor dirahasiakan dan dilindungi), dengan kategori gangguan keamanan dan ketertiban. Permasalahan tersebut perihal penyalahgunaan kewenangan oleh pak Irfan selaku RT 013 di RT 013/RW 003, Kelurahan Pancoran, Kecamatan Pancoran, Jakarta Selatan. Dimana terlapor diduga telah menyelewengkan anggaran dari warga RT 013 selama bertahun-tahun untuk kepentingan pribadi. Sehingga menyebabkan warga menjadi resah dan tidak percaya lagi terhadap kinerja terlapor. Pada tanggal 10 Juni 2024 (pukul 17.11 WIB) dengan status Menunggu, laporan tersebut diterima oleh Kelurahan Pancoran selaku pihak berwenang.

Kemudian pada pukul 17.44 WIB, status laporan berubah menjadi Estimasi. Kelurahan Pancoran membutuhkan perpanjangan waktu penyelesaian hingga tanggal 20 Juni 2024, dengan maksud memperdalam informasi dari berbagai sumber untuk nantinya akan dilakukan pemanggilan kepada terlapor. Berkaitan dengan hal ini, petugas dari Kelurahan Pancoran menggunakan Fitur *Ticketing* EWS pada aplikasi CRM Petugas untuk menambah waktu tindak lanjut. Sebab, permasalahan yang dilaporkan bukan termasuk tipe masalah yang ringan. Maka dari itu, Kelurahan Pancoran membutuhkan waktu lebih lama lagi untuk mengkaji lebih dalam dengan tim internal.

Keamanan identitas pelapor tersebut merupakan perwujudan dari prinsip SPBE dalam Perpres 95/2018 tentang SPBE, unsur SPBE dalam Pergub Provinsi DKI Jakarta 68/2022 tentang Penyelenggaraan SPBE, serta prinsip SPBE dalam SK Sekda Provinsi DKI Jakarta 99/2022 tentang Perubahan atas SK Sekda 22/2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi *Citizen Relation Management*. Apabila ditemukan adanya kebocoran identitas pelapor, maka PD/UKPD dan BUMD yang melakukan tindak lanjut akan mendapatkan pembinaan oleh Inspektorat dan dikenakan sanksi sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Hal ini dilakukan sebagai bentuk akuntabilitas UP JSC untuk tetap menjaga kepercayaan masyarakat terhadap kinerja UP JSC.

**2. Prinsip Partisipasi**

Tim UP JSC melakukan sosialisasi secara gencar mengenai fungsi fitur JakLapor kepada masyarakat luas, mulai dari pelajar (SD, SMP, SMA, SMK, serta MA), mahasiswa, Kelurahan, Kecamatan, hingga komunitas yang ada di DKI Jakarta. Kegiatan tersebut dilakukan guna memperluas jangkauan fitur JakLapor, sekaligus mendorong partisipasi masyarakat dalam menggunakan fitur JakLapor. UP JSC melaksanakan program *JSC Goes to School* (JGTS) secara rutin dan berkolaborasi dengan perusahaan teknologi untuk mempersiapkan pelajar sekolah yang mampu menghadapi tantangan digital di masa depan (Sofa et al., 2023b). Selain sosialisasi secara langsung ke lapangan, UP JSC juga menerima kunjungan tamu dari sekolah, universitas, komunitas, instansi pemerintah, hingga swasta. UP JSC membuka peluang untuk kolaborasi dengan berbagai pihak guna mewujudkan ketujuh indikator *Smart City* di DKI Jakarta. Setiap tahunnya, UP JSC secara rutin melakukan kegiatan sosialisasi dan telah banyak berkolaborasi dengan berbagai pihak.

Kegiatan sosialisasi tersebut juga menjadi salah satu alasan fitur JakLapor menjadi kanal pengaduan paling unggul, karena tim UP JSC berhasil memperluas jangkauan masyarakat untuk mengenal fungsi fitur JakLapor. Dengan dilibatkannya TIK ini diharapkan dapat membantu Pemprov DKI Jakarta untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat di DKI Jakarta. Fitur JakLapor memungkinkan pengaduan dan data pendukung dikirim secara instan, serta diproses secara *real-time*. Laporan masyarakat yang telah masuk, dapat segera ditindaklanjuti oleh PD/UKPD dan BUMD terkait. Hal ini tentu saja sangat berbeda dengan kanal pengaduan konvensional (langsung datang ke pendopo Balai Kota, kantor Wali Kota, Kecamatan, dan Kelurahan) yang membutuhkan waktu lebih lama untuk memproses laporan. Masyarakat tidak perlu lagi membuang waktu, tenaga, dan biaya untuk datang ke tempat pengaduan, dimana belum tentu laporannya itu akan ditindaklanjuti dengan cepat oleh petugas.

Petugas pun dapat menghemat waktu dan tenaga, karena penggunaan fitur JakLapor lebih efektif dan efisien dalam menindaklanjuti laporan masyarakat yang sudah tersistem dan terintegrasi dengan aplikasi CRM Petugas. Ini juga memudahkan petugas dalam memantau status laporan secara *real-time* dan memastikan setiap

laporan ditindaklanjuti dengan tepat waktu. Petugas hanya perlu mengikuti alur dan SOP yang sudah ada, dan jika mengalami kendala akan dibantu oleh admin yang *standby* 24 jam. Di sisi lain, pemanfaatan TIK pada fitur JakLapor juga membantu PD/UKPD, BUMD, dan Biro Pemerintahan untuk berkomunikasi dan berkoordinasi dalam menindaklanjuti laporan masyarakat. Dengan begitu, akuntabilitas PD/UKPD dan BUMD dalam menindaklanjuti laporan masyarakat akan meningkat.

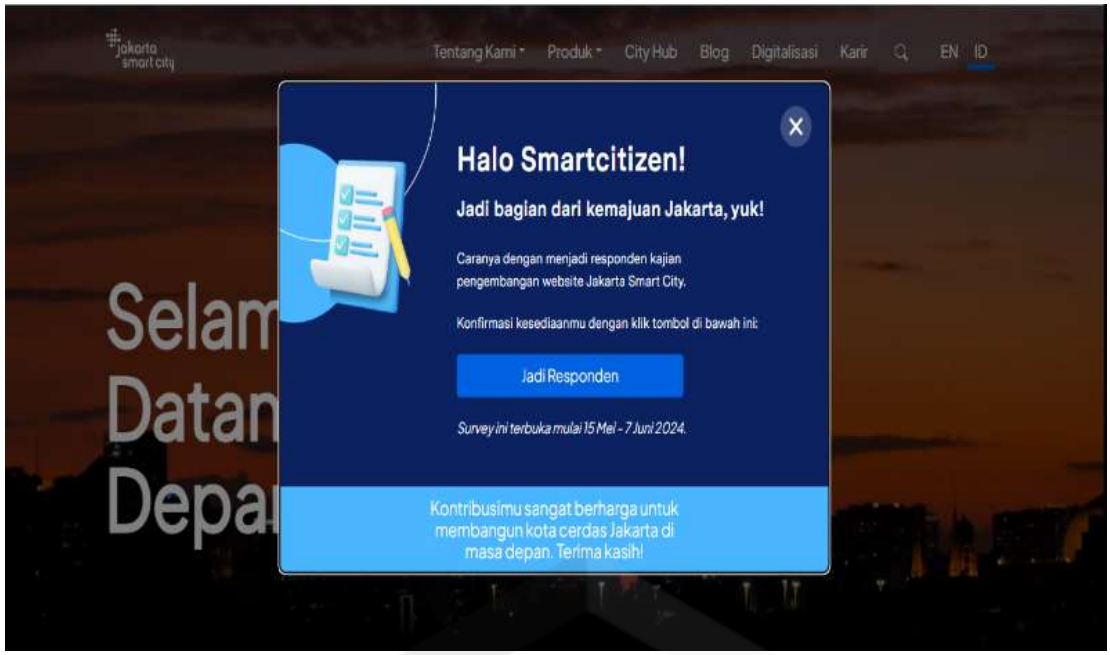
Walaupun masyarakat hanya berpartisipasi dalam membuat laporan, tetapi eksistensi aplikasi JAKI dan fitur JakLapor berhasil membentuk masyarakat cerdas yang lebih peka terhadap masalah sekitar. Banyak masyarakat yang sudah mulai aktif melaporkan permasalahan sosial di sekitar mereka melalui fitur JakLapor. Bahkan, masyarakat juga dapat berinteraksi satu sama lain dengan memberikan komentar pada laporan yang sudah ada. Masyarakat dapat menyampaikan pandangan mereka terhadap laporan yang ingin mereka respons, baik pandangan positif maupun pandangan negatif.

**Gambar 4. 12 Contoh Diskusi Masyarakat pada Laporan.**
*Sumber:* **(**Diolah oleh peneliti, 2024).

Pada Gambar 4.11 di atas merupakan contoh diskusi yang terjadi antara sesama pengguna terhadap laporan mengenai kebisingan di lingkungan tempat tinggal masyarakat. Kebisingan tersebut berasal dari lapangan futsal yang disewakan dari pagi sampai malam, sehingga mengganggu waktu istirahat masyarakat sekitar di malam hari. Kemudian laporan tersebut dibanjiri beragam komentar dari pengguna lain, rata-rata sependapat dengan pelapor. Kemungkinan besar komentar tersebut berasal dari masyarakat sekitar, karena mereka ikut merasa terganggu dengan adanya aktivitas futsal dan mempertanyakan perizinan pembangunan lapangan futsal tersebut. Namun, kemungkinannya sangat kecil untuk orang bisa mengenali pengguna yang berkomentar. Sebab nama pengguna pada aplikasi JAKI disensor oleh sistem, yang terlihat hanya huruf awal dan akhir. Jadi dapat dikatakan bahwa seluruh identitas asli pengguna aplikasi JAKI dirahasiakan oleh sistem.

Ini merupakan perwujudan indikator *Smart People* pada *Smart City,* dimana terjadi transformasi masyarakat yang sebelumnya apatis karena merasa suaranya tidak dihiraukan oleh pemerintah. Sekarang berubah semenjak fitur JakLapor dirilis, masyarakat lebih merasa dibutuhkan partisipasinya dalam menyelesaikan permasalahan sosial lokal. Mulai dari anak muda hingga orang dewasa sudah meramaikan fitur JakLapor dengan segala permasalahan sosial lokal yang dilaporkannya.

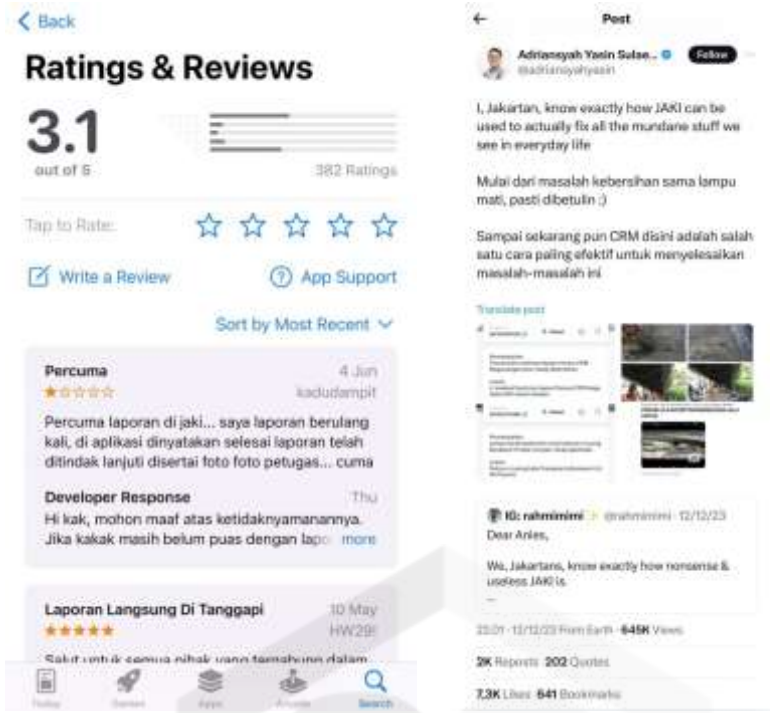
Selain melaporkan permasalahan sosial lokal, masyarakat juga dapat memberikan *feedback* terhadap kualitas kinerja UP JSC. Ini dilakukan sebagai bentuk penerapan prinsip partisipasi dan perwujudan indikator *Smart People* pada *Smart City*. Masyarakat dapat mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap kanal pengaduan milik Pemprov DKI Jakarta, serta memberikan ulasan (positif, netral, dan negatif) melalui *website* JSC, *App Store*, *Google Store,* media sosial milik JSC, dan media elektronik. Dengan adanya SKM dan ulasan tersebut, berhasil membentuk komunikasi dua arah antara UP JSC dengan masyarakat.




**Gambar 4.13 Survei Kajian Pengembangan *Website* JSC.**
*Sumber:* (Diolah oleh peneliti, 2024).

Pada Gambar 4.13 di atas merupakan salah satu cara bagaimana UP JSC melakukan survei terbuka terhadap pengembangan *website* JSC, yaitu dengan memberikan *pop-up* survei pada laman utama *website* JSC. UP JSC mengajak masyarakat untuk menjadi responden kajian pengembangan *website* JSC, survei terbuka mulai dari 15 Mei hingga 7 Juni 2024. Kontribusi masyarakat sangat berharga untuk membangun JSC di masa depan. Ini merupakan sebuah kemajuan yang sangat bagus bagi instansi pemerintah untuk mau menerima *feedback* dari masyarakat terhadap implementasi kebijakan mereka.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA




**Gambar 4.14 Contoh Ulasan Pengguna dari *App Store* (Sebelah Kiri) dan Media Sosial X (Sebelah Kanan).**
*Sumber:* **(**Diolah oleh peneliti, 2024).

Pada Gambar 4.14 di atas merupakan contoh ulasan yang diberikan oleh pengguna JAKI, ulasan yang diberikan pun sangat beragam. Ada ulasan yang positif memuji kinerja fitur JakLapor, dan ada pula yang negatif mengkritik tindak lanjut laporan yang tidak kunjung diselesaikan. Pada gambar sebelah kiri, ulasan dari *App Store* yang disampaikan oleh pengguna dengan nama kadudampit. Pada tanggal 4 Juni 2024, kadudampit memberikan bintang 1 kepada aplikasi JAKI dan menyampaikan kritikan mengenai laporannya yang belum diselesaikan, tetapi status laporan di sistem sudah dinyatakan telah ditindaklanjuti yang disertai dengan foto-foto petugas. Padahal, menurut kadudampit kondisi di lapangan tidak ada perubahan dan permasalahannya pun tidak terselesaikan. Lebih lanjut, kadudampit juga menyatakan bahwa aplikasi JAKI percuma dan hanya dijadikan ajang foto-foto laporan PNS. Secara keseluruhan, aplikasi JAKI mendapatkan penilaian bintang 3,1/5 dari 382 penilaian di *App Store*. Sementara ulasannya, lebih dominan ulasan negatif dibandingkan ulasan positif. Menurut peneliti, penilaian bintang 3,1/5 disertai dengan ulasan negatif tersebut

menunjukkan bahwa operasional aplikasi JAKI dan fitur JakLapor masih belum sepenuhnya baik.

Di sisi lain, sebuah akun X dengan *username* @adriansyahyasin membagikan pengalamannya ketika menggunakan fitur JakLapor. Adriansyah pernah melaporkan terkait trotoar Jalan Sudirman yang sangat kotor, kemudian petugas langsung turun ke lapangan untuk membersihkan lokasi tempat permasalahan tersebut dilaporkan. Laporan lainnya perihal lampu merah pedestrian untuk *pelican crossing* Bundaran HI tidak menyala, tidak menunggu waktu lama untuk petugas menindaklanjuti laporan tersebut. Menurut Adriansyah, aplikasi JAKI bisa digunakan untuk memperbaiki hal-hal yang biasa kita lihat di kehidupan sehari-hari, serta CRM merupakan salah satu cara paling efektif untuk menyelesaikan masalah-masalah ini.

Menurut peneliti, kedua ulasan di atas merupakan pendapat yang valid dari pengguna aplikasi JAKI dan fitur JakLapor. Sebab pengalaman tiap pengguna pasti berbeda-beda, ada yang mendapatkan kesan baik ataupun kesan buruk. Maka dari itu, UP JSC selaku penyedia sistem harus mendengarkan semua kritikan dan saran dari pengguna, baik itu positif maupun negatif. Walaupun aplikasi JAKI dan fitur JakLapor mendapatkan banyak penghargaan, tetapi bukan berarti dalam operasionalnya sudah sempurna. Menurut peneliti, tidak ada kebijakan yang diimplementasi tanpa mendapatkan kritikan dari masyarakat.

Penilaian dari masyarakat tersebut dapat dijadikan bahan evaluasi yang penting bagi UP JSC beserta jajarannya. Melalui *feedback* langsung dari masyarakat, UP JSC dapat memahami kebutuhan dan ekspektasi masyarakat dengan lebih baik. Sehingga dapat menyesuaikan strategi operasional aplikasi JAKI dan fitur JakLapor agar lebih responsif, efektif, dan efisien. Selain itu ulasan masyarakat dapat membantu dalam membangun transparansi dan akuntabilitas, dimana UP JSC dapat menunjukkan komitmennya terhadap peningkatan layanan publik yang berkelanjutan.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

### 3. Prinsip Kolaborasi

Operasional aplikasi CRM Petugas tidak langsung berjalan mulus. Sebab di awal implementasi, UP JSC dihadapi tantangan untuk membimbing PD/UKPD mengenai mekanisme aplikasi CRM Petugas tersebut. UP JSC memberikan Bimtek terkait pengoperasian aplikasi CRM Petugas, serta menyediakan layanan admin 24 jam yang dapat berkoordinasi jika mengalami kendala. Pada proses pengembangan dan pembaruan fitur, UP JSC juga selalu berusaha melibatkan masyarakat untuk melihat fungsionalitas fitur, serta melakukan kolaborasi dengan berbagai pihak, mulai dari Pemda, K/L, swasta, *start-up*, hingga universitas.

Penerapan prinsip kolaborasi lainnya dapat dilihat dari komunikasi dan koordinasi yang dilakukan oleh UP JSC dengan PD/UKPD, BUMD, serta Biro Pemerintahan dalam menindaklanjuti laporan masyarakat yang masuk melalui fitur JakLapor. Dalam hal ini, UP JSC yang menyediakan sistem dan membuat akun CRM untuk PD/UKPD dan BUMD. Kemudian, PD/UKPD dan BUMD menindaklanjuti laporan masyarakat sesuai dengan Tupoksinya masing-masing. Sebelum laporan masyarakat ditindaklanjuti oleh BUMD, ada peran BPBUMD yang mengoordinasikan atau mendisposisi tindak lanjut laporan tersebut ke BUMD terkait. Sedangkan Biro Pemerintahan memiliki peran penting dalam menentukan tindak lanjut laporan, melakukan validasi dan verifikasi, mengoordinasikan dan fasilitasi laporan masyarakat, hingga membuat rekapitulasi tindak lanjut laporan masyarakat. Oleh karena itu, baik UP JSC, PD/UKPD, BUMD, maupun Biro Pemerintahan saling bersinergi dalam menindaklanjuti laporan masyarakat.

Di samping itu tidak jarang juga terjadi miskomunikasi dalam proses tindak lanjut laporan, mulai dari salah koordinasi PD/UKPD dan BUMD, salah koordinasi Kelurahan, ataupun masyarakat memberikan deskripsi laporan yang tidak jelas sehingga menghambat tindak lanjut laporannya. Oleh karena itu, terdapat SOP Validasi terhadap Pengaduan Masyarakat pada Fitur *Ticketing* Salah Koordinasi, SOP Validasi terhadap Pengaduan Masyarakat pada Fitur *Ticketing* Pindah Kelurahan, SOP Validasi terhadap Pengaduan Masyarakat pada Fitur *Ticketing* Laporan Tidak Ditemukan dan Laporan Tidak Jelas. Akan tetapi menurut peneliti, keberadaan SOP

di atas saja tidak cukup. Sebab, ini merupakan cara penyelesaian ketika terjadi salah koordinasi dan ditemukan laporan dengan deskripsi yang tidak jelas. Sedangkan, yang menjadi akar permasalahannya adalah masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bagaimana cara membuat laporan pada fitur JakLapor dengan baik dan benar. Maka dari itu, tidak heran jika banyak laporan masyarakat di fitur JakLapor tidak ditindaklanjuti dan berakhir diarsipkan oleh petugas saja. Permasalahan inilah yang perlu dikaji lebih lanjut oleh tim UP JSC untuk segera mencari solusi efektif dan berkelanjutan.

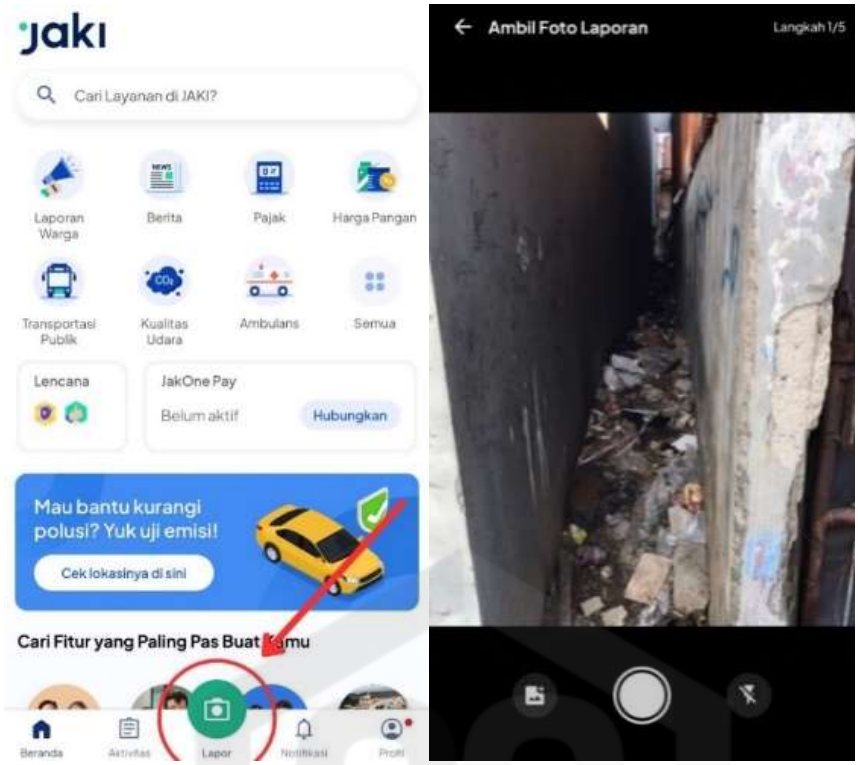
## C. Sintesis Pemecahan Masalah

Dalam proses analisis data hasil penelitian, peneliti melihat terdapat beberapa permasalahan mengenai operasional aplikasi JAKI dan fitur JakLapor. Maka dari itu, UP JSC mengakomodir hasil produk pemikiran peneliti untuk mengatasi masalah yang ada, sebagai berikut:

1. Walaupun sudah ada SOP untuk meminimalisir kesalahan dalam berkoordinasi antara PD/UKPD dan BUMD, tetapi itu tidak menyelesaikan akar permasalahan. Sebab, yang menjadi akar permasalahannya adalah ketidakpahaman masyarakat dalam membuat laporan yang baik dan benar. Maka dari itu, peneliti memberikan panduan bagaimana cara membuat laporan dengan baik dan benar pada fitur JakLapor:

a. **Langkah Pertama:** Buka aplikasi JAKI dan pencet ikon kamera dengan tulisan "Lapor" pada laman utama. Kemudian pelapor mengambil foto kondisi permasalahan yang ingin dilaporkan pada fitur JakLapor. Pada contoh di bawah ini (lihat Gambar 4.15) yang menjadi permasalahannya adalah sampah, maka peneliti mengambil foto sebuah gang kecil yang dipenuhi oleh sampah;

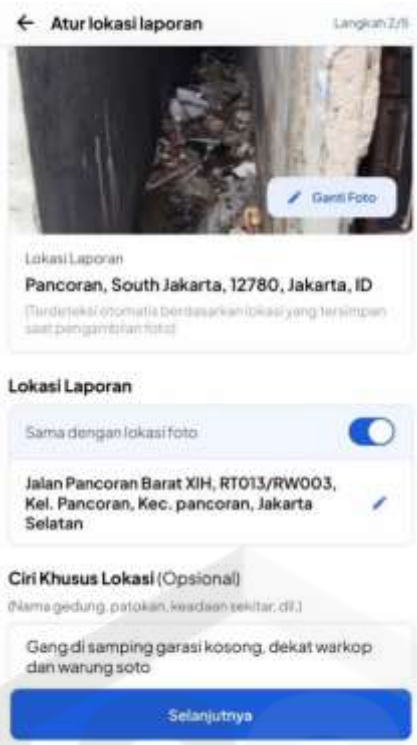
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA




**Gambar 4.15 Mengambil Foto Gang Kecil yang Dipenuhi oleh Sampah.**
*Sumber:* (Diolah oleh peneliti, 2024).

b. **Langkah Kedua:** Fitur JakLapor ini berbasis *geo-tagging,* jadi foto yang telah diambil secara otomatis menunjukkan titik lokasinya sendiri. Pelapor dapat mengatur sendiri titik lokasi laporan dan akan lebih baik jika menuliskan juga ciri khusus lokasi (patokannya) agar memudahkan petugas di lapangan. Pada contoh di bawah ini (lihat Gambar 4.16), lokasi laporan berada di Jalan Pancoran Barat XIH, RT013/RW003, Kelurahan Pancoran, Kecamatan Pancoran, Jakarta Selatan. Patokannya ada garasi kosong di samping gang, serta dekat warung kopi dan warung soto;

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA




**Gambar 4.16 Mendeskripsikan Lokasi Laporan Gang Kecil yang Dipenuhi oleh Sampah.**

*Sumber:* (Diolah oleh peneliti, 2024).

c. **Langkah Ketiga:** Pelapor mendeskripsikan laporan permasalahannya secara jelas dengan minimal 50 karakter. Jika mengalami kesulitan untuk mendeskripsikannya, terdapat panduan kalimat yang bisa digunakan oleh pelapor. Pada contoh di bawah ini (lihat Gambar 4.17), deskripsi permasalahannya yaitu "Ada gang yang sudah tidak bisa dilewati lagi, karena sudah dipenuhi oleh sampah yang dibuang sembarangan. Sehingga menimbulkan bau tidak sedap, serta menjadi sarang nyamuk dan tikus. Mohon untuk segera ditindaklanjuti agar tidak menimbulkan penyakit untuk masyarakat sekitar, terima kasih";

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

**Gambar 4.17 Mendeskripsikan Detail Laporan Gang Kecil yang Dipenuhi oleh Sampah.**

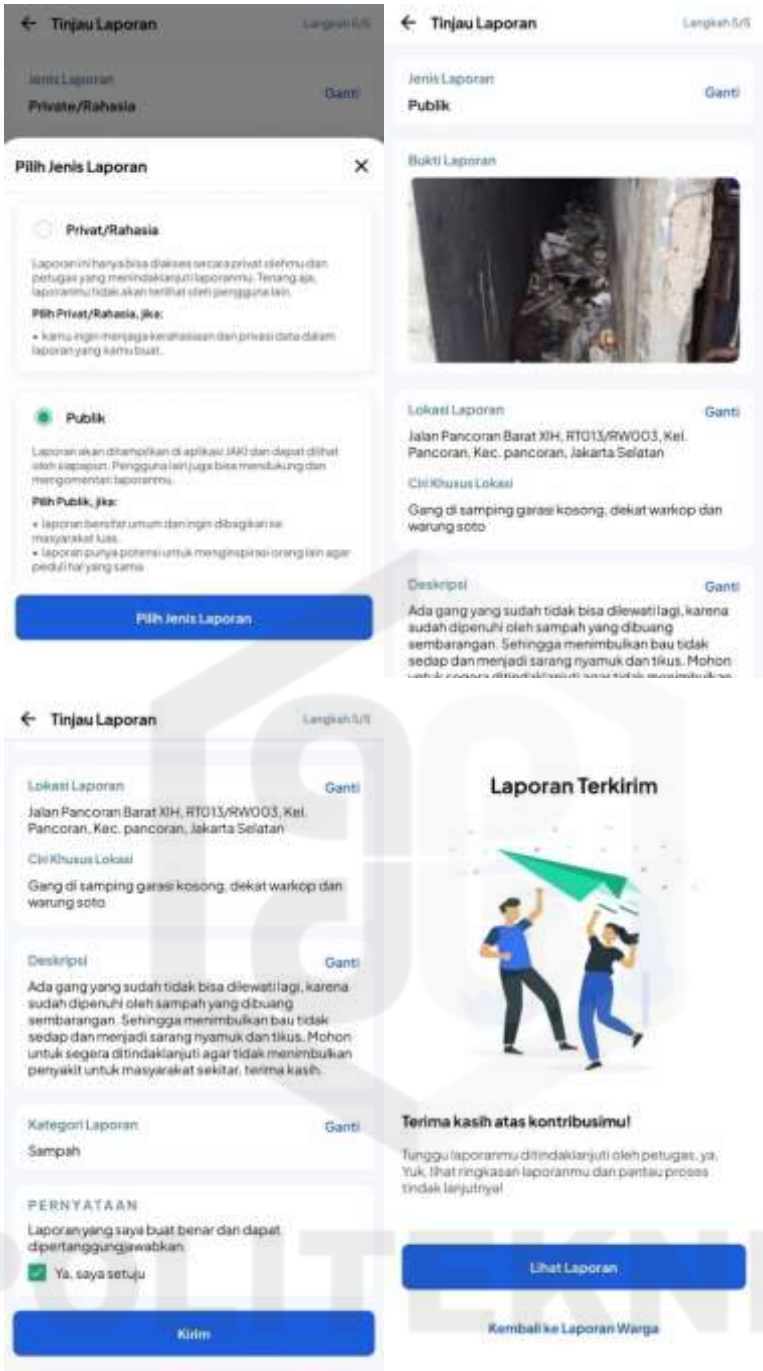
*Sumber:* (Diolah oleh peneliti, 2024).

d. **Langkah Keempat:** Pelapor memilih kategori laporan sesuai dengan deskripsi detail laporan permasalahannya, sehingga laporan tersebut tepat sasaran dan bisa segera ditindaklanjuti oleh petugas. Pelapor bisa menyesuaikannya dengan melihat pada bagian rincian pembagian tugas tindak lanjut dalam SK Sekda Provinsi DKI Jakarta 99/2022 tentang Perubahan atas SK Sekda 22/2020 tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi *Citizen Relation Management.* Pada contoh di bawah ini (lihat Gambar 4.18), kategori laporan yang dipilih yaitu sampah karena permasalahannya berkaitan dengan sampah juga; serta

**Gambar 4.18 Memilih Kategori sesuai dengan Deskripsi Laporan Gang Kecil yang Dipenuhi oleh Sampah.**

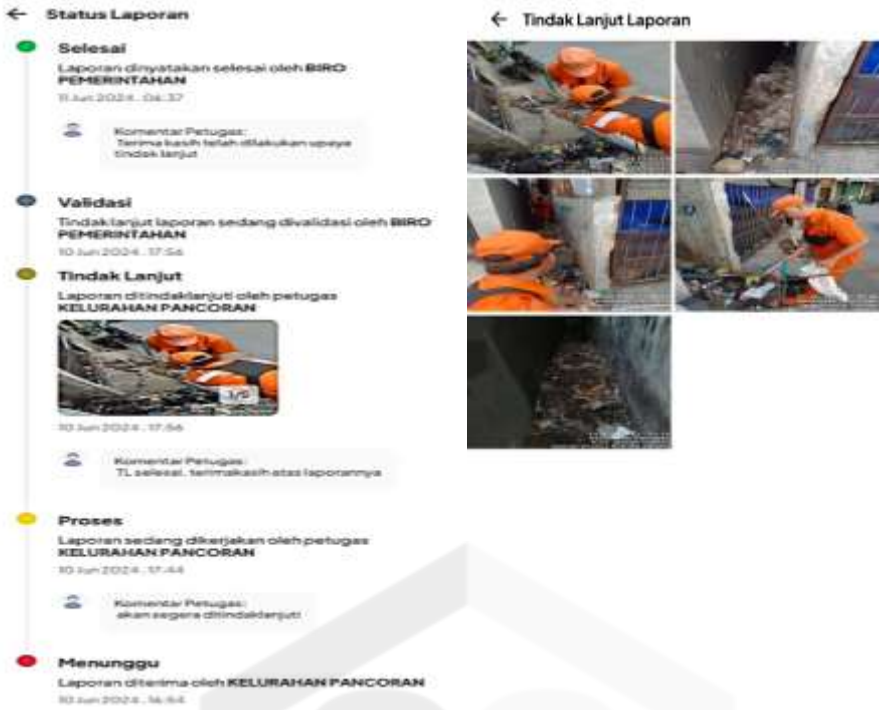
*Sumber:* (Diolah oleh peneliti, 2024).

e. **Langkah Kelima:** Pelapor menentukan jenis laporan ingin bersifat privat (keamanan identitas pelapor dijaga) atau publik. Pada dasarnya jenis laporan secara otomatis terpilih privat, jadi pelapor bisa tetap memakai jenis laporan ini agar laporannya tidak terlihat oleh siapa pun, kecuali diri sendiri dan petugas. Sebaliknya, pelapor dapat mengubah jenis laporan menjadi publik agar laporannya dapat dilihat oleh pengguna JAKI lainnya. Pada contoh di bawah ini (lihat Gambar 4.19), jenis laporan dibuat bersifat publik agar pengguna JAKI lainnya bisa melihat dan interaksi, kemudian terinspirasi untuk peduli dengan hal yang sama. Setelah kelima langkah tersebut selesai dilengkapi, pelapor dapat meninjau kembali laporannya sebelum laporannya difinalisasi dan dikirim. Setelah menekan tanda kirim, maka permasalahan yang dilaporkan telah berhasil masuk ke sistem CRM Petugas untuk nanti ditindaklanjut.




**Gambar 4.19 Menentukan Jenis Laporan Bersifat Privat atau Publik.**
*Sumber:* (Diolah oleh peneliti, 2024).

Pada contoh di atas (lihat Gambar 4.19), laporan mengenai sebuah gang kecil yang dipenuhi oleh sampah selesai ditindaklanjuti hanya dalam kurun waktu kurang dari sehari.




**Gambar 4.20 Rangkaian Tindak Lanjut Laporan Gang Kecil yang Dipenuhi oleh Sampah.**

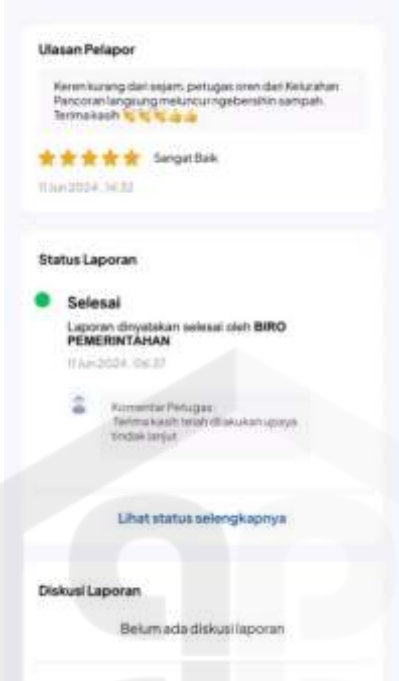
*Sumber:* (Diolah oleh peneliti, 2024).

Berikut ini beberapa rangkaian tindak lanjut laporan, setelah laporan masuk ke sistem aplikasi CRM Petugas (lihat Gambar 4.20):

a. Jam 16.54 WIB, laporan diterima oleh Kelurahan Pancoran;
b. Jam 17.44 WIB, laporan sedang dalam proses pengerjaan oleh Kelurahan Pancoran;
c. Jam 17.56 WIB, laporan ditindaklanjuti oleh Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) atau lebih dikenal dengan nama Pasukan Oranye dari Kelurahan Pancoran, disertai dengan bukti foto petugas sedang membersihkan sampah yang ada di dalam gang;
d. Jam 17.56 WIB, hasil tindak lanjut oleh petugas tadi dalam proses divalidasi oleh Biro Pemerintahan; serta
e. Jam 06.37 WIB, laporan dinyatakan selesai oleh Biro Pemerintahan.

Setelah laporan selesai ditindaklanjuti, pelapor dapat memberikan ulasan terhadap hasil kinerja petugas. Pada contoh gambar di bawah ini (lihat Gambar 4.21), pelapor

memberikan ulasan positif terhadap kinerja petugas. Pelapor memberikan bintang 5 dengan komentar "Keren kurang dari sejam, petugas oren dari Kelurahan Pancoran langsung meluncur ngebersihin sampah. Terima kasih 🖐🖐🖐👍👍".

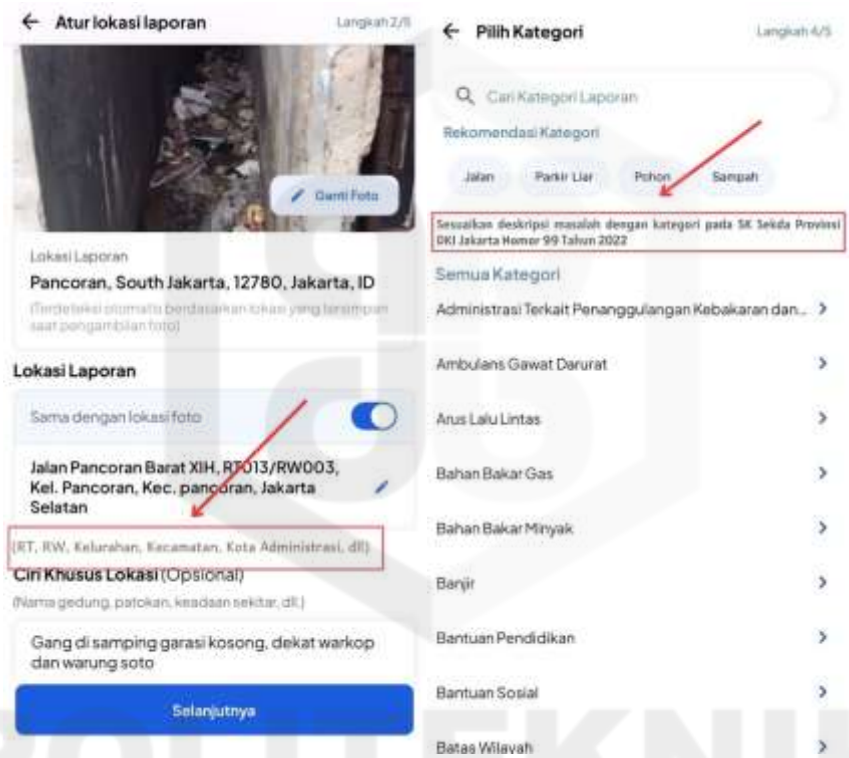



**Gambar 4.21 Ulasan Pelapor terhadap Hasil Kinerja Petugas.**
*Sumber:* (Diolah oleh peneliti, 2024).

2. Kemudian peneliti menambahkan beberapa panduan pada langkah-langkah membuat laporan melalui fitur JakLapor agar lebih memudahkan masyarakat:

a. Menambahkan panduan lokasi yang rinci (RT, RW, Kelurahan, Kecamatan, Kota Administrasi, dll) (lihat Gambar 4.22) di bawah Lokasi Laporan pada Langkah Kedua (lihat Gambar 4.16). Serta panduan kategori untuk menyesuaikan deskripsi masalah (Sesuaikan deskripsi masalah dengan kategori pada SK Sekda Provinsi DKI Jakarta Nomor 99 Tahun 2022) (lihat Gambar 4.22) di bawah Rekomendasi Kategori pada Langkah Keempat (lihat Gambar 4.18). Tujuannya agar pelapor menuliskan titik lokasi permasalahan yang ingin dilaporkan secara jelas sesuai dengan panduan yang telah peneliti tambahkan. Selain itu, pelapor memilih kategori dengan tepat sesuai deskripsi detail laporan permasalahannya. Dengan demikian, sistem CRM Petugas akan lebih mudah dan akurat membaca untuk

dikoordinasikan ke PD/UKPD atau BUMD terkait. Ini juga memudahkan petugas dalam menindaklanjuti laporan tersebut dengan lebih efektif dan efisien. Dengan beberapa panduan tambahan tersebut, diharapkan dapat meminimalisir terjadinya salah koordinasi PD/UKPD dan BUMD, salah koordinasi Kelurahan, ataupun masyarakat memberikan deskripsi laporan yang tidak jelas. Sehingga semua laporan masyarakat yang masuk melalui fitur JakLapor dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat. Hasil akhirnya adalah peningkatan kualitas layanan fitur JakLapor dan akuntabilitas UP JSC, PD/UKPD, BUMD, dan Biro Pemerintahan dalam menindaklanjuti laporan masyarakat; serta




**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).**

*Sumber:* (Diolah oleh peneliti, 2024).

b. Menambahkan fitur *Copy and Paste* (salin dan tempel) (lihat Gambar 4.23), tujuannya agar pelapor lebih mudah dan fleksibel dalam mengisi data. Jadi, pelapor tinggal menyalin informasi yang sudah mereka tulis di tempat lain (*notes*, *chat room* WhatsApp, dan lainnya), lalu menempelkannya langsung pada kolom

deskripsi data. Pelapor dapat dengan mudah menyertakan kutipan atau detail dari dokumen pendukung, memperkuat validitas dan konteks laporan yang disampaikan. Fitur ini juga sangat bermanfaat untuk melaporkan masalah yang memerlukan deskripsi rinci atau teknis, karena pengguna tidak perlu mengetik ulang informasi yang panjang. Dengan begitu waktunya lebih efisien, data yang disampaikan juga lebih akurat, serta memberikan kesan positif pada pelapor. Secara keseluruhan, fitur *Copy and Paste* dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas layanan fitur JakLapor sebagai kanal pengaduan masyarakat.

**Gambar 4.23 Menambahkan Fitur *Copy and Paste*.**
*Sumber:* (Diolah oleh peneliti, 2024).