

# **Implementasi Peningkatan Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi JAKI**

**Insan Harapan Harahap**

**Sergio Kwek**

Program Studi Ilmu Politik, Universitas Bakrie  
Jl. HR. Rasuna Said, Kav. C-22, Setiabudi, Jakarta

## **Abstrak**

Seiring berkembangnya zaman, dibutuhkan pendekatan dinamis dalam menyelesaikan tantangan dan permasalahan yang ada di kalangan masyarakat. Sama halnya dengan pelayanan publik yang berkembang semakin cepat setiap harinya berkat hadirnya teknologi, atau dikenal sebagai E-Government. Implementasi dari E-Government sendiri sudah dilakukan di banyak negara dan kota, salah satunya adalah Jakarta melalui aplikasi JAKI atau Jakarta Kini. JAKI hadir sebagai aplikasi super dan terintegrasi, untuk menyediakan layanan personal yang bersifat interaktif antara pemerintah dan masyarakat, juga antara masyarakat dan pemerintah. Studi ini akan membahas mengenai efektivitas JAKI sebagai aplikasi pelayanan publik, melalui pendekatan teori, sumber dan data pendukung sebagai acuan analisa, serta berperan untuk menjawab dan menyediakan solusi dibalik pertanyaan gagasan yang dikemukakan.

Kata kunci: E-Government, JAKI, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, Pelayanan Publik

## **Abstract**

Along with the development of the modern era, a dynamic approach is needed in solving challenges and problems that exist in society. Likewise, public services are growing faster everyday thanks to the presence of technology, otherwise known as E-Government. The implementation of E-Government itself has been carried out in many countries and cities, one of which is Jakarta through the JAKI or Jakarta Kini application. JAKI was made as a super and integrated application, to provide personal services that are interactive between the government and the community, also between the community and the government. This study will discuss the effectiveness of JAKI as a public service application, through a theoretical approach, sources and supporting data as a reference for analysis, as well as its role in answering and providing solutions behind the research question.

Keywords: E-Government, JAKI, DKI Jakarta Provincial Government, Public Services

## I. Pendahuluan

Birokrasi digital atau dikenal sebagai e-Government telah marak digunakan sebagai upaya dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Seiring perkembangan globalisasi yang pesat di peradaban modern masa kini, penggunaan teknologi menjadi tuntutan dalam kehidupan masyarakat, sama halnya upaya digitalisasi dalam aspek pemerintahan. Menurut survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia telah menyentuh angka 215 juta orang, dengan penetrasi internet mencapai 78,19 persen pada tahun 2023 dan rata-rata peningkatan sebesar 1,17 persen setiap tahunnya. Sementara pada tingkat provinsi, DKI Jakarta menempati peringkat kedua sebagai pengguna internet tertinggi, dengan indeks 86,69 persen.<sup>1</sup> Tingginya pengguna internet di Indonesia telah membuktikan bahwa memasuki era globalisasi, kehidupan masyarakat tidak bisa terlepas dari teknologi, bahkan menjadi kebutuhan primer sehari-hari.

Sama halnya juga pada aspek pemerintahan, munculnya istilah-istilah baru seperti e-Government mengubah stigma tradisi kinerja dalam pemerintahan yang sebelumnya dinilai konservatif karena sangat bertumpu pada hal-hal yang bersifat empiris atau praktikal, kemudian perlahan beralih kepada arah-arrah yang bersifat modern atau digital, dengan mengutamakan efisiensi dan efektivitas melalui bantuan teknologi. Upaya pemerintah Indonesia memberikan transformasi digital berbentuk e-Government di dalam sektor pemerintah pusat dan pemerintah daerah telah dibahas dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, sebagaimana dilakukan dalam rangka untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta menyediakan pelayanan publik yang berkualitas dan

terpercaya.<sup>2</sup> Selain Perpres, upaya dalam mendigitalisasi pemerintahan juga didukung dengan hadirnya program Reformasi Birokrasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB). Melalui 8 Area Perubahan, Kemenpan-RB menetapkan standarisasi digital untuk area perubahan pada aspek penataan tatalaksana dengan menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), dan akan menjadi acuan terhadap integrasi proses bisnis, data, infrastruktur, aplikasi dan keamanan di setiap instansi pemerintah provinsi/daerah untuk menghasilkan keterpaduan skala nasional. Selain itu, area perubahan pada aspek peningkatan kualitas pelayanan publik dan penataan sistem manajemen SDM aparatur juga menggunakan teknologi informasi untuk mengukur indikator kinerja dan merekrut para aparatur, serta memberikan pelayanan secara efektif berbasis sistem elektronik.<sup>3</sup>

Salah satu contoh keberhasilan e-Government di dalam pemerintah Indonesia dapat dicerminkan melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI), yang dikelola oleh Pemprov DKI Jakarta dan dikembangkan melalui Unit Pengelola Jakarta Smart City. Tujuan dibuatnya aplikasi Jakarta adalah untuk memudahkan hidup warga Jakarta, dengan berfungsikan sebagai *City-apps* dan *One-stop Service*. Fungsi dari *City-apps* dan *One-stop Service* akan membantu memenuhi kebutuhan informasi dan mengintegrasikan seluruh layanan masyarakat yang tersedia di Pemprov DKI Jakarta. Aplikasi JAKI pertama kali dikenalkan pada tanggal 27 September 2019, di acara Town Hall Meeting. Fitur-fitur yang dikenalkan pada fase pertama di antara lain adalah JakWarta, JakISPU, JakSurvei, JakSiaga, JakLapor dan JakServ. Keenam fitur pada fase awal tersebut sudah dikembangkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Jakarta, bahkan diperuntukan

<sup>1</sup> (APJII, 2023)

<sup>2</sup> (Presiden Republik Indonesia, 2018)

<sup>3</sup> (Kementerian Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Republik Indonesia, n.d., 40, 54)

juga untuk masyarakat yang tinggal diluar daerah Jakarta tetapi merintis karir di Ibu Kota. Untuk penjelasan lebih lanjut terhadap setiap rincian fitur dan kegunaannya akan dijelaskan lebih lanjut pada bagian isi dari penulisan ini.

Dengan kehadiran JAKI yang disambut baik oleh publik diharapkan dapat membawa perubahan baik dalam memajukan kota Jakarta agar dapat bisa menjadi kota berbasis *Smart-City*, sesuai dengan pernyataan yang dikeluarkan oleh Kepala UP Jakarta Smart City, Yudhistira Nugraha, “JAKI didesain untuk memudahkan hidup semua orang yang beraktivitas di Jakarta. Pemprov DKI Jakarta sadar betul bahwa kota ini bukan hanya milik warganya yang lahir, tumbuh, dan menetap, tetapi juga warga dari kota tetangga yang ikut berkontribusi memajukan perekonomian Ibu Kota”.<sup>4</sup>

## II. Tujuan Penulisan dan Kerangka Teori

Tujuan penulisan dari kajian akademik ini adalah untuk mencari tahu keberhasilan aplikasi JAKI sebagai aplikasi pelayanan publik, dengan menggunakan berbagai sumber acuan secara kualitatif seperti data ataupun kualitatif melalui artikel, jurnal, media online dan lain-lain. Teknik pengambilan sumber pendukung akan menggunakan situs akademik seperti Google Scholar, JSTOR, Garuda dan lain-lain. Kajian penulisan ini diharapkan bisa berguna sebagai informasi yang akuntabel serta dapat mengemukakan gagasan-gagasan baru yang dapat diteliti lebih lanjut seiring berjalannya waktu. Sementara itu disisi lain, kerangka teori yang digunakan sebagai acuan pendukung dari penelitian akan meliputi seputar teori e-Government dengan menggunakan teori Ake Gronlund dan Thomas Horan serta teori Latif Al-Hakim, Konstantinos Markellos dan Penelope Markellou et al.

Menurut Ake Gronlund dan Thomas A Horan (2004), dalam jurnal *Introducing e-Gov: History, Definitions, and Issues*.

Pengertian dari E-Government itu sendiri merupakan sistem yang dapat diakses publik, mencakup pelanggan atau warga negara untuk penggunaan langsung, dan ditujukan agar dapat menyelesaikan tantangan-tantangan secara kreatif melalui penerapan sistem berbasis internet.<sup>5</sup> Sementara teori Latif Al-Hakim, Konstantinos Markellos dan Penelope Markellou et al (2007) dalam *Global E-Government: Theory, Applications and Benchmarking* berpendapat bahwa fungsi dan pengertian E-Government tidak hanya menghadirkan internet sebagai bagian dari otoritas publik, melainkan memiliki serangkaian tujuan untuk mengubah sifat otoritas pemerintah menjadi interaktif dan terintegrasi, agar dapat memberikan nilai tambahan bagi warga negara. Selain itu, manfaat-manfaat strategis, administratif dan operasional dapat diraih melalui peralihan kepada penggunaan elektronik, seperti pemenuhan kebutuhan warga negara, peningkatan kepuasan, pengurangan biaya dan waktu, akses terbuka kepada informasi dan struktur kerja pemerintah yang menjadi lebih ramah kepada warga negara.<sup>6</sup>

## III. Pembahasan

### A. Fitur-Fitur Aplikasi JAKI: Tujuan Kegunaan dan Dampak

Perkembangan aplikasi JAKI sudah mencapai tahap JAKI 3.0, dengan berbagai perkembangan fitur aplikasi yang dapat menjadi solusi atas permasalahan warga kota Jakarta. Fitur-fitur JAKI sesuai dengan perkembangannya kini sudah mencapai 10 fitur dari yang semula hanya 6 fitur pada awal pengenalan aplikasi.

#### 1. JakLapor

Fitur kegunaan dari JakLapor adalah untuk melaporkan segala permasalahan yang terjadi di kota Jakarta dengan bantuan teknologi berbasis *geotagging* atau mencatat titik letak koordinat melalui lokasi dari perangkat yang digunakan. Cara kerja fitur ini didesain dengan cukup sederhana dan mengutamakan pendekatan

<sup>4</sup> (Ramdhani, 2019)

<sup>5</sup> (Gronlund & Horan, 2004, 714)

<sup>6</sup> (Hakim et al., 2007, 2)

*user-friendly*, masyarakat hanya perlu mengambil foto di tempat kejadian dan mendeskripsikan detail permasalahan untuk dikirimkan kepada sistem pusat. Laporan-laporan yang masuk melalui JakLapor akan diproses melalui sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) dan ditindaklanjuti oleh petugas Pemprov DKI Jakarta.<sup>7</sup> Alur cara kerja Cepat Respon Masyarakat melalui aplikasi JakLapor dilakukan dengan beberapa tahap:<sup>8</sup>

- a. Tahap pertama, laporan yang masuk melalui CRM dan JakLapor dapat diakses oleh lurah dan berkoordinasi dengan dinas terkait
- b. Setelah berkoordinasi dan disaring oleh dinas, kemudian dinas dapat memilih untuk menindaklanjuti atau melakukan disposisi kepada suku dinas sosial yang bersangkutan
- c. Laporan yang masuk harus diselesaikan dan ditindaklanjuti dalam tenggat waktu tidak lebih dari 1 minggu sejak terhitungnya laporan masuk. Proses ini pada akhirnya akan dilakukan dengan cara merekapitulasi terkait laporan yang sudah diselesaikan atau masih berjalan
- d. Jika laporan yang sudah masuk tidak diselesaikan dalam waktu yang ditentukan, maka akan ada pemotongan Tunjangan Kinerja Daerah (TKD) pada instansi terkait. Peraturan ini sudah diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Penghasilan Pegawai, dan Surat Keputusan Sekda Nomor 22 Tahun 2020 Tentang Pedoman Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Peraturan Gubernur Nomor 19 Tahun Pasal 4 ayat 3 yang berbunyi: “Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat 1 bagi pejabat pengawas terdiri atas: (a) hasil pengukuran kinerja triwulan pejabat administrator dan pejabat pengawas, (b) aktivitas kerja, dan (c) tindak lanjut pengaduan masyarakat”

Berdasarkan laporan dari Dinas

Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta, hadirnya JakLapor membawa perubahan dalam peningkatan efisiensi dan efektifitas untuk menyediakan layanan bagi warga Jakarta. Sebelum hadirnya JakLapor, waktu pengaduan permasalahan membutuhkan waktu rata-rata hingga lebih dari sehari, dengan proses waktu resolusi permasalahan lebih dari 14 hari. Sementara setelah hadirnya JakLapor, waktu pengaduan permasalahan dapat dilakukan dalam 2-3 menit, dengan rata-rata proses waktu resolusi permasalahan dapat diselesaikan dalam 1 hari. Disisi lain, persentase tingkat keberhasilan suatu resolusi permasalahan sebelum adanya JakLapor hanya mencapai 55% rata-rata dari keberhasilan, sementara setelah aplikasi JakLapor digunakan oleh publik, tingkat keberhasilan resolusi masalah dari pengaduan warga mencapai lebih dari 90%, perubahan tersebut membuktikan bahwa hadirnya JakLapor membawa manfaat bagi masyarakat.<sup>9</sup>

Keberhasilan JAKI dan fitur JakLapor tidak hanya meningkatkan pelayanan publik, tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan pemerintah. Sepanjang waktu dirilisnya JakLapor dari tahun 2020-2023, Pemprov DKI Jakarta berhasil mengukir berbagai prestasi dan penghargaan. Contohnya pada tahun 2021, unit CRM menerima aduan sebanyak 134.814 aduan dari total 71.649 pelapor, dengan tingkat keberhasilan sebesar 97,4% atau 131.295 laporan yang berhasil diselesaikan oleh dinas Pemprov DKI Jakarta, dengan 1,2 atau 1.588 laporan dalam tahap koordinasi. Dan dari 13 kanal aduan dibawah Pemprov DKI yang tersambung oleh CRM, aplikasi JAKI berhasil menyumbang sebanyak 102.986 laporan atau 76% dari keseluruhan laporan yang diterima oleh CRM, sementara sisa 14% berasal dari sistem pelayanan Pemprov DKI Jakarta yang bersifat daring maupun luring.<sup>10</sup>

<sup>7</sup> (Jakarta Smart City, n.d.)

<sup>8</sup> Ibid

<sup>9</sup> (Jakarta Smart City, 2020)

<sup>10</sup>(HukumOnline.com, 2022)

Pada tahun 2022, JakLapor berhasil menampung laporan publik sebanyak 179.123 dibandingkan pada tahun 2021 yang hanya menerima 102.986 laporan lewat aplikasi JAKI. Kenaikan yang cukup signifikan tersebut membuahkan hasil yang membanggakan bagi Pemprov DKI Jakarta, hal ini terbukti pada tanggal 6 Desember 2022, Pemprov DKI Jakarta berhasil mendapatkan penghargaan dari Top 45 Inovasi Pelayanan Publik melalui Kemenpan-RB dalam kategori Integrasi Transformasi Digital Pelayanan Publik.<sup>11</sup> Lalu yang terbaru, di kuartal pertama tahun 2023, aplikasi JAKI berhasil mendapatkan penghargaan *Champion Project* dalam ajang World Summit on The Information Society Prizes 2023 (WSIS) melalui kategori C5 yaitu “*Building Confidence and Security In The Use of ICTs*”. Ajang WSIS sendiri merupakan kompetisi tahunan yang diselenggarakan oleh International Telecommunication Union (ITU) dibawah badan Perserikatan Bangsa-Bangsa.<sup>12</sup>

## 2. JakWarta

Fitur JakWarta dalam aplikasi JAKI ditujukan untuk memberi informasi terbaru seputar hal-hal yang terjadi di lingkungan Jakarta. Seperti dasar dari nama JakWarta itu sendiri adalah “Warta” atau dalam arti lain dari berita, fitur JakWarta bersifat terintegrasi dan bersumber dari berbagai kanal, mulai dari layanan Pemprov DKI Jakarta, Organisasi Perangkat Daerah (OPD), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), media massa bahkan hingga media sosial. Layanan-layanan informasi yang disediakan oleh JAKI melalui JakWarta dapat berupa:<sup>13</sup>

- a. Program terbaru Pemprov DKI Jakarta, yang bersifat sedang dijalankan atau mendatang
- b. Informasi penutupan jalan
- c. Informasi pengalihan rute lalu lintas
- d. Informasi transportasi umum di Jakarta
- e. Dan informasi lainnya seputaran wilayah DKI Jakarta

## 3. JakRespons

Fitur JakRespons pada aplikasi JAKI antara lain berfungsi untuk memantau laporan-laporan warga terkait seputar fasilitas umum dan pelayanan publik. Tujuan dibuatnya fitur ini adalah sebagai pendukung dari fitur JakLapor, sehingga kumpulan laporan-laporan yang masuk melalui JakLapor akan secara tidak langsung ditampung di dalam JakRespons, hal ini ditujukan agar masyarakat dapat ikut memantau dan berpartisipasi atas jalannya kasus. Disisi lain, beberapa fitur detail dari JakRespons dibagi menjadi beberapa fungsi, diantaranya:<sup>14</sup>

- a. Atur: masyarakat dapat memilih dan melihat laporan berdasarkan waktu, bisa bersifat kasus terbaru ataupun paling lama. Fitur “Atur” juga dapat menyaring kasus berdasarkan jumlah komentar dan dukungan paling banyak, sehingga Pemprov dapat melihat urgensi dari kasus yang harus segera diselesaikan.
- b. Saring: Fungsi dari fitur “Saring” adalah untuk memantau laporan warga sesuai tanggal, status penyelesaian laporan dan lokasi laporan. Klasifikasi dari setiap laporan dibagi menjadi beberapa status yang perlu diketahui oleh masyarakat, diantaranya:
  - (1) Menunggu: laporan sedang menunggu tanggapan dari Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) agar segera ditangani
  - (2) Koordinasi: laporan sedang dalam tahap dikomunikasikan oleh satu pihak OPD ke OPD lainnya yang bertanggung jawab atas laporan yang ada
  - (3) Disposisi: Laporan kemudian diinstruksikan oleh Dinas ke Suku Dinas dibawahnya untuk segera menindaklanjuti laporan. Contoh Dinas Sumber Daya Lain melapor kepada Suku Dinas Sumber Daya Air Jakarta Barat.
  - (4) Proses: permasalahan yang dilaporkan sedang dikerjakan oleh unit-unit yang bersangkutan

<sup>11</sup>(KumparanNews, 2022)

<sup>12</sup>(CNN, 2023)

<sup>13</sup>(Jakarta Smart City, 2020)

<sup>14</sup> Ibid

- (5) Selesai: laporan yang ditangani sudah selesai dan akan disampaikan oleh pelapor

#### 4. JakPangan

Fitur dari JakPangan berfungsi untuk memeriksa informasi seputar harga komoditas pangan yang setiap harinya diperbarui dan dipantau langsung oleh PD Pasar Jaya, masyarakat hanya perlu mengakses JakPangan lewat aplikasi JAKI untuk memeriksa harga komoditas sesuai dengan pasar yang ditentukan. Awal mula fitur ini sebenarnya sudah diluncurkan kepada publik oleh Pemprov DKI pada masa kepemimpinan mantan Gubernur DKI Jakarta Basuki Tjahaja Purnama bernama [Infopangan.go.id](http://Infopangan.go.id), tetapi kemudian fitur ini diintegrasikan kedalam aplikasi JAKI setelah sebelumnya informasi mengenai komoditas dapat diakses melalui website dikarenakan masyarakat lebih banyak menggunakan aplikasi dibandingkan membuka website, dan pendekatan yang digunakan dalam aplikasi terkesan lebih ramah pengguna. Selain itu, guna dari fitur ini juga dapat berfungsi dalam menciptakan permintaan pasar yang merata, agar masyarakat dapat memantau secara langsung harga asli dari komoditas yang sebenarnya, dan sekaligus bertujuan untuk menghindari dari praktik permainan harga oleh para penjual pasar.<sup>15</sup>

#### 5. JakPantau

Hadirnya JakPantau menjadi salah satu fitur andalan dari aplikasi JAKI. Fitur ini berguna untuk mengakses informasi terkait banjir dan genangan di Jakarta melalui sebuah sistem yang dipantau dan dikendalikan secara langsung oleh Pemprov DKI. JakPantau juga menyediakan berbagai macam data yang dapat diakses oleh warga, seperti data untuk melihat wilayah yang terdampak banjir, keterangan cuaca, pintu air, pos pengamatan, titik laporan banjir dan lain-lain. Alasan dibuatnya fitur ini tidak lain karena mengingat tingkat musim penghujan yang tinggi di Jakarta pada bulan-bulan September-November dan

memasuki puncak pada sekitaran bulan Januari. Menurut data yang diambil oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah DKI Jakarta, setiap tahun terjadinya banjir terdapat curah hujan yang berbeda-beda sehingga hasil area yang tergenang dan jumlah korban bersifat tidak menentu, serta disaat yang bersamaan sangat bergantung oleh penanganan Pemprov DKI. Hadirnya JakPantau dapat membantu warga untuk mengetahui titik rawan banjir dan sosialisasi bantuan saat dihadapi dengan bencana banjir, juga disaat yang bersamaan laporan dan masukan warga dapat membantu percepatan Pemprov dalam menuntaskan banjir setiap tahunnya.

Tabel 1. Banjir Jakarta Dalam Angka

Kejadian	2013	2015	2020	2021
Curah hujan (mm/hari)	100	277	377	226
RW Tergenang	599	702	390	113
Korban Meninggal	40	5	19	5
Jumlah Pengungsi	90913	45813	36445	3331
Total Kerugian	Rp 1,5 triliun	Rp 1,5 triliun	Rp 960 miliar	30-40 miliar

(1.BPBD DKI Jakarta, 2021<sup>16</sup>, 2.Mulia, C.M, 2020<sup>17</sup>)

#### 6. JakSurvei

Fitur JakSurvei adalah fitur yang dapat digunakan oleh warga Jakarta untuk melakukan survei mengenai kebijakan, fasilitas publik ataupun kinerja Pemprov DKI Jakarta. Fitur ini digunakan sebagai wadah evaluasi antara warga dan pemerintah daerah, sehingga adanya keterbukaan dan partisipasi publik dalam membawa perubahan yang lebih baik lagi seiring berjalannya waktu.

#### 7. JakWifi

JakWifi merupakan fitur program layanan internet gratis yang disediakan

<sup>15</sup> (Risma, 2016)

<sup>16</sup> (Kumparan, 2021)

<sup>17</sup> (Mulia, 2020)

Pemprov DKI Jakarta, dengan tujuan untuk meningkatkan konektivitas serta produktivitas warga Jakarta. Hal ini sehubungan dengan tingkat persentase pengguna internet yang tinggi di Jakarta. Menurut data hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia telah menyentuh angka 215,63 juta orang pada periode 2022-2023, dengan jumlah peningkatan sebanyak 2.67% dibandingkan tahun 2021 (210,03 juta pengguna).

Sebaran pengguna internet apabila dirinci berdasarkan kategori provinsi, maka penetrasi pengguna internet di Indonesia paling tinggi berada di wilayah Banten dengan persentase 89,10 pada peringkat pertama, diikuti oleh Jakarta sebagai peringkat kedua dengan persentase sebanyak 86.96%.<sup>18</sup> Maka dari itu, untuk memenuhi kebutuhan warga Jakarta, Pemprov DKI Jakarta berkolaborasi dengan berbagai pihak penyedia layanan internet gratis, dan telah menyebarkan ribuan titik Wi-Fi yang dapat diakses oleh publik secara gratis.

Tabel 2. Sebaran titik JakWifi di Wilayah Jakarta

Kepulauan Seribu	35 titik
Jakarta Barat	1745 titik
Jakarta Pusat	2021 titik
Jakarta Selatan	2250 titik
Jakarta Timur	1115 titik

(Portal Resmi Provinsi DKI Jakarta, 2023<sup>19</sup>)

Pengaturan dan instalasi titik lokasi JakWifi berpedoman pada Peraturan Gubernur Nomor 82 Tahun 2020 Tentang Perluasan Akses Internet Bagi Masyarakat. Mengacu kepada peraturan tersebut, penyediaan layanan internet ditujukan untuk:<sup>20</sup>

- a. Rukun warga kumuh/terpadu dengan kategori Sangat Ringan, Ringan, Sedang dan Berat

- b. Ruang Publik Terpadu Ramah Anak
- c. Taman dan Hutan Kota

## 8. JakISPU

Fitur JakISPU dalam aplikasi JAKI berfungsi untuk memantau dan memberikan informasi seputar Indeks Standar Pencemaran Udara. Dengan bantuan integrasi bersama Dinas Lingkungan Hidup Jakarta, fitur JakISPU dirancang untuk dapat mendeteksi sensor udara dalam kondisi apapun, dan di setiap wilayah di Jakarta memiliki titik sensor masing-masing untuk mengukur Indeks Standar Pencemaran Udara.

Tabel 3. Titik Sensor ISPU di Jakarta

Titik Sensor ISPU di Jakarta	
1.Jakarta Pusat	Bundaran HI
2.Jakarta Utara	Kelapa Gading
3.Jakarta Barat	Kebon Jeruk
4.Jakarta Timur	Lubang Buaya
5.Jakarta Selatan	Jagakarsa

(Portal Resmi Prov. DKI Jakarta, 2022<sup>21</sup>)

JakISPU juga telah didukung oleh kebijakan dari Keputusan Menteri Lingkungan Hidup Nomor KEP-45/MENLH/10/1997 tentang Indeks Standar Pencemaran Udara (ISPU). Kebijakan ini digunakan untuk mengatur standar penghitungan ISPU di Indonesia, dengan menggunakan parameter partikel debu berukuran 10 mikron (PM10) sebagai acuan. Informasi ini nantinya akan digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam mengendalikan pencemaran udara, dengan pembagian klasifikasi kualitas udara sebagai berikut:

Tabel 4. Titik Sensor ISPU di Jakarta

Kategori Tingkat Kualitas Udara (ISPU)	
Baik ( <i>Good</i> )	Tingkat kualitas udara pada rentang nilai indeks 0-50, dan dikategorikan sebagai udara yang bersih

<sup>18</sup> (Indonesiabaik.id, 2023)

<sup>19</sup> (Portal Resmi Provinsi DKI Jakarta, 2023)

<sup>20</sup> Ibid

<sup>21</sup> (Portal Resmi Provinsi DKI Jakarta, 2022)

	serta tidak memiliki efek negatif bagi kesehatan manusia, hewan dan tumbuhan
Sedang ( <i>Moderate</i> )	Tingkat kualitas udara pada rentang nilai indeks 51-100. Dikategorikan sebagai tingkat kualitas udara yang tidak mempengaruhi kesehatan manusia maupun hewan, tetapi dapat mempengaruhi tumbuhan yang sensitif
Tidak Sehat ( <i>Unhealthy</i> )	Tingkat kualitas udara pada rentang 101-200, dikategorikan sebagai udara yang tidak sehat dan dapat mengancam kesehatan manusia dan hewan serta tumbuhan
Sangat Tidak Sehat ( <i>Very Unhealthy</i> )	Tingkat kualitas udara pada rentang indeks 201-300, dinilai sebagai kualitas udara sangat tidak sehat, dapat berdampak kepada kesehatan dan merugikan seluruh populasi dalam suatu wilayah, mulai dari manusia hingga tumbuhan.
Berbahaya ( <i>hazardous</i> )	Tingkat kualitas udara pada rentang indeks di atas 300, dikategorikan sebagai udara yang sangat berbahaya atau mematikan, dan juga berdampak serius bagi kesehatan seluruh populasi

(Portal Resmi Provinsi DKI Jakarta, 2022<sup>22</sup>)

## 9. JakSIAGA

Fitur dari JakSIAGA dalam aplikasi JAKI berfungsi untuk memberikan informasi bagi warga Jakarta seputar kontak-kontak penting yang dapat digunakan pada situasi kritis, seperti Portal Layanan Panggilan Darurat, Tim SAR,

<sup>22</sup> Ibid

<sup>23</sup> (Maulana, 2023)

pemadam kebakaran, rumah sakit, dan lain-lain. Hal ini ditunjukkan mengingat bahwa bencana dapat menimpa siapapun dan bersifat tidak pasti, sehingga penting bagi masyarakat untuk mengetahui kontak bantuan sebagai pertolongan pertama.

Menurut Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), sepanjang periode 2018-2022, terdapat 5.239 bencana di Jakarta, dengan bencana kebakaran sebagai bencana yang paling sering terjadi yaitu sebanyak 3.141 kali diikuti dengan pohon tumbang sebanyak 1.116 kali, banjir sebanyak 406 kali, jalan tergenang sebanyak 254 kali, kejadian luar biasa sebanyak 202 kali, tanah longsor sebanyak 55 kali, konflik sosial sebanyak 42 kali, dan yang terakhir adalah angin kencang sebanyak 23 kali. Sementara untuk sebaran wilayah, Jakarta Selatan menjadi wilayah paling sering terjadi bencana dengan jumlah 1.574 kali, diikuti Jakarta Timur sebanyak 1.437 kali, Jakarta Barat sebanyak 1.220 kali, Jakarta Utara sebanyak 887 kali, dan yang paling minim bencana yaitu Jakarta Pusat sebanyak 666 kali.<sup>23</sup>

## 10. JakPENDA

Fitur yang terakhir dari aplikasi JAKI adalah fitur JakPENDA. Fitur ini bekerja sama dengan Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta atau dikenal dengan Bapenda untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak. Opsi pajak yang dapat diakses oleh masyarakat dalam aplikasi JAKI diantaranya adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Pajak Daerah.<sup>24</sup>

## B. Penghargaan Nasional dan Internasional terhadap Aplikasi Jaki

Selama 4 tahun diterapkannya aplikasi JAKI di kalangan publik, dengan inovasi dan fitur-fitur yang dikembangkan seiring berjalannya waktu, aplikasi JAKI berhasil mendapatkan 8 penghargaan sejak tahun 2020 hingga 2023. Penghargaan-penghargaan tersebut merupakan salah satu tumpuan yang menjadi parameter dari

<sup>24</sup> (CNN Indonesia, 2022)



kesuksesan aplikasi JAKI sebagai bentuk inovasi pelayanan publik, diantaranya:

Tabel 5. Penghargaan JAKI Pada Level Nasional

Level Nasional
1. Gold Medal IdenTIK Competition Competition on Category Public Sector (Kementerian Kominfo). (2020)
2. Official Selection Innovative Government Awards 2020 (Kementerian Dalam Negeri)
3. Top Digital Transformation Readiness, Top Digital Awards 2020 (Asosiasi dan Masyarakat TIK)
4. Top Digital Awards 2021
5. Penghargaan Digital Innovation Awards (DIA), Kategori Digital Innovation for Disaster Risk Reduction (2022)
6. Top 45 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2022, Ajang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP)
7. Digital Government Award, Kategori Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Summit 2023

Tabel 6. Penghargaan JAKI Pada Level Internasional

Level Internasional
1. JAKI: Gold Medal ASEAN ICT Awards 2021 On Category Public Sector (ASEAN)
2. JAKI: Best Future of Digital Innovation IDC Awards 2021 (Asosiasi Smart City Dunia)
3. JAKI: WSIS Prizes 2021 Runner Up on Category E-Government
4. WSIS Prizes 2023, International Telecommunication Union

#### IV. Analisis

##### 1. Evaluasi Tingkat Pengguna dan Efektivitas Aplikasi JAKI

Berdasarkan riset yang dirilis oleh Daffa, F.A dan Nugraha, B.S (2021), mengenai “*Utilization of Jaki Application in Improving Public Services in DKI*

*Jakarta*” dalam *Proceedings of The 6th International Conference on Education & Social Sciences (ICESS 2021)*<sup>25</sup>, aplikasi JAKI dinilai memiliki tingkat pengguna yang tinggi dari berbagai wilayah di DKI Jakarta

Tabel 7. Distribusi Pengguna JAKI di DKI Jakarta (\*Dalam bentuk persen)<sup>26</sup>

Municipalities	Total Users
Central Jakarta	75
East Jakarta	70
North Jakarta	64
South Jakarta	90
West Jakarta	87

Hasil data pada tabel 7 merupakan hasil metodologi kuantitatif yang dilakukan dalam bentuk survei, dengan menyebarkan 100 kuesioner ke 5 wilayah berbeda di Jakarta. Menurut hasil riset penulis, pengguna aplikasi JAKI paling banyak terletak pada wilayah Jakarta Selatan, dengan total 90% pengguna yang mengetahui dan menggunakan aplikasi JAKI. Sementara pengguna paling sedikit terletak pada wilayah Jakarta Utara, hanya 64% pengguna yang mengetahui dan menggunakan aplikasi JAKI. Penulis berargumen bahwa jika hasil tabel tersebut dinilai dari perspektif *Human Development Index (HDI)* atau Indeks Perkembangan Manusia, maka alasan tingginya pengguna di wilayah Jakarta Selatan disebabkan oleh struktur populasi yang didominasi oleh kalangan kelas atas yang memiliki akses dan literasi terhadap teknologi, hal ini juga sehubungan dengan wilayah Jakarta Selatan yang identik dengan kompleks perkantoran. Sementara disisi lain, penulis berargumen bahwa rendahnya angka pengguna JAKI di wilayah Jakarta Utara disebabkan karena struktur populasi menengah kebawah yang memiliki pengetahuan literasi rendah mengenai teknologi, dan juga didukung oleh kondisi wilayah sekitar yang memiliki banyak daerah kumuh.

Memang argumen-argumen tersebut memiliki fakta yang ada benarnya, tetapi jika melihat hasil data tersebut secara

<sup>25</sup> (Daffa, A.F & Nugraha, B.S. 2021)

<sup>26</sup> Ibid

keseluruhan, sulit untuk mengatakan jika argumen yang dikemukakan penulis dapat dikatakan sepenuhnya kuat atau *valid*. Hal ini dikarenakan jika parameter Indeks Perkembangan Manusia digunakan sebagai alasan terhadap keseluruhan data, lalu mengapa nilai persentase pengguna JAKI di Jakarta Barat (87%) jauh lebih tinggi dibandingkan Jakarta Pusat (75%), mengingat bahwa secara struktur populasi dan wilayah, Jakarta Pusat tentu jauh lebih berkembang dibandingkan Jakarta Barat. Tentu kejanggalan ini menjadi gagasan baru yang harus diteliti oleh penulis, tetapi fokus dari kajian ini tidak sepenuhnya bertumpu pada jumlah pengguna aplikasi JAKI, melainkan hanya sebagai bukti pendukung dan sumber tambahan untuk dianalisa.

Tabel 8. Perspektif Komunitas Terhadap Efektivitas Aplikasi JAKI<sup>27</sup>

Indicator	Percentage (%)
Very Helpful	47
Helpful	33
Sufficient Helpful	16.2
Less Helpful	3.8
Unhelpful	-

Beralih kepada tingkat efektivitas aplikasi JAKI bagi pengguna di wilayah DKI Jakarta, terdapat lima indikator dari survei yang diberikan untuk menilai efektivitas aplikasi JAKI yaitu:

- a. Sangat Berguna (*Very Helpful*)
- b. Berguna (*Helpful*)
- c. Cukup Berguna (*Sufficient Helpful*)
- d. Kurang Berguna (*Less Helpful*)
- e. Tidak Berguna (*Unhelpful*)

Melihat hasil data tersebut, 80% dari pengguna aplikasi JAKI berpendapat bahwa aplikasi tersebut dinilai berguna atau efektif. Sementara 20% lainnya berpendapat bahwa aplikasi JAKI tidak berguna atau kurang berguna. Faktanya bahwa 80% dari populasi berpendapat aplikasi JAKI dinilai berguna dan membantu merupakan sebuah indikator bahwa pendekatan pelayanan publik digital dapat diterima dan digunakan oleh

kalangan masyarakat secara efektif. Hal ini juga menjadi sebuah pertanda, bahwa memasuki era digital kebutuhan masyarakat semakin meningkat setiap harinya terutama dalam aspek pencarian informasi, sehingga untuk mewujudkan 5.0 Society, dibutuhkan pendekatan-pendekatan digital dibandingkan pendekatan konvensional yang dinilai tidak bisa memenuhi semua kebutuhan masyarakat, dan hadirnya aplikasi JAKI menjadi bukti untuk mewujudkan tantangan-tantangan di masa kini. Hasil riset penulis juga menemukan bahwa fitur yang paling diunggulkan oleh masyarakat melalui survei tersebut adalah JakWIFI dikarenakan tingginya permintaan akses internet di area publik terutama pada waktu pandemi, mengingat bahwa berbagai macam kegiatan dilakukan secara daring mulai dari aktivitas belajar mengajar bahkan hingga pekerjaan.

## 2. Evaluasi Tantangan Pengembangan JAKI Menurut Perspektif Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Evaluasi aplikasi JAKI dari perspektif Pemprov DKI Jakarta memang masih membutuhkan beberapa pengembangan, tantangan tersebut diantaranya:

### a. Dasar Hukum Integrasi

Aplikasi JAKI memang didukung oleh beberapa regulasi dan kebijakan, walaupun secara spesifik tidak ada kebijakan atau regulasi yang membahas mengenai sistem operasional dari aplikasi JAKI. Tetapi ada beberapa regulasi dan kebijakan yang menyebut aplikasi JAKI dalam beberapa pasal, contohnya:

- (1) Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 97 Tahun 2020 Tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Surveilans Epidemiologi di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta<sup>28</sup> Pasal 1 Ayat 22: “Aplikasi Jakarta Kini yang selanjutnya disingkat JAKI adalah sistem aplikasi terintegrasi milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.”

<sup>27</sup> IBID

<sup>28</sup> Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 97 Tahun 2020

Tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Surveilans Epidemiologi di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta

- Pasal 12 Ayat 3: (3) Pengujian dan pelacakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), dilakukan dengan menggunakan sistem elektronik yang terintegrasi melalui aplikasi JAKI
- (2) Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Penanggulangan Corona Virus Disease 2019<sup>29</sup> Pasal 11 Ayat 2(J) dan Pasal 15 Ayat 2 (N): memanfaatkan penggunaan aplikasi JAKI atau aplikasi sejenis dalam penanggulangan Covid-19
  - (3) Instruksi Sekretaris Daerah Provinsi Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 15 Tahun 2020 Tentang Pelaporan Penanggulangan Bencana Banjir Melalui Aplikasi Jakarta Kini Dan Aplikasi Pantau Banjir Sekretaris Daerah Khusus Ibukota Jakarta.<sup>30</sup>

Contoh-contoh regulasi di atas memang mendukung aplikasi JAKI sebagai salah satu unsur dari kebijakan, mulai dari membahas aplikasi sebagai bantuan operasional hingga secara detail. Tetapi memang pada kenyataannya, tidak ada kebijakan yang membahas aplikasi JAKI secara keseluruhan, walaupun sangat disarankan bagi Pemprov DKI Jakarta untuk membuat kebijakan tersendiri mengenai aplikasi JAKI mulai dari sistem operasional dan informasi, perlindungan data personal, keamanan aplikasi, dan sosialisasi aplikasi JAKI untuk meningkatkan partisipasi publik. Alasan dibuatnya regulasi tersendiri ditujukan agar aplikasi JAKI memiliki dasar landasan hukum yang kuat, sehingga dapat mencegah pelanggaran-pelanggaran dan keterlibatan dari pihak ketiga ataupun pihak lain yang dapat berpotensi merugikan.

#### **b. Literasi Digital Petugas**

Pentingnya literasi digital perlu

diwujudkan melalui bimbingan teknis kepada petugas di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) agar dapat mengimplementasikan transformasi digital di setiap layanan publik yang telah disediakan. Tujuan dari bimbingan literasi digital harus dijadikan urgensi oleh Pemprov DKI Jakarta, mengingat bahwa cakupan aplikasi JAKI sangatlah luas dan terintegrasi antar instansi di bawah Pemprov. Dan disisi lain, JAKI menjunjung tinggi interaksi antara masyarakat dengan pemerintah dan juga sebaliknya pemerintah dengan masyarakat, sehingga penting bagi pelayan publik untuk mengetahui setiap teknis dan aspek detail dari aplikasi agar dapat membantu masyarakat sepenuhnya secara efektif.

#### **c. Standarisasi Data dan Services**

Proses standarisasi data dan services berperan dalam memudahkan integrasi antar layanan sehingga dapat beroperasi secara dinamis. Hal ini sehubungan dengan dasar dibuatnya aplikasi JAKI yang sangat mengutamakan prinsip *system and data driven* melalui personalisasi layanan masyarakat, agar dapat mewujudkan pengalaman digital seutuhnya seperti yang sudah dijelaskan oleh pelopor aplikasi, Yudhistira Nugraha. "Dalam prinsip *smart collaboration*, JAKI sebagai platform *one-stop service* menyediakan *collaborative ecosystem* yang menumbuhkembangkan ekosistem digital yang berkolaborasi dengan pemerintah, industri *start-up*, dan masyarakat"<sup>31</sup>

#### **d. Sosialisasi dan Edukasi Warga**

Sebagai aplikasi super dan terintegrasi, tentu JAKI hadir untuk menyediakan layanan publik secara masif, tetapi akan menjadi sia-sia jika aplikasi JAKI tidak bisa digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Menurut data yang telah dirilis oleh Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah populasi penduduk DKI

<sup>29</sup> Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Penanggulangan Corona Virus Disease 2019

<sup>30</sup> Instruksi Sekretaris Daerah Provinsi Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 15 Tahun

2020 Tentang Pelaporan Penanggulangan Bencana Banjir Melalui Aplikasi Jakarta Kini Dan Aplikasi Pantau Banjir Sekretaris Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

<sup>31</sup> (Yudhistira Nugraha, *Pelopor Super Aplikasi JAKI Untuk Warga Jakarta*, 2021)

Jakarta mencapai 10,8 juta jiwa pada tahun 2022, dan diperkirakan akan mencapai 11,2 juta jiwa pada tahun 2045.<sup>32</sup> Jika statistik tersebut dijadikan sebagai parameter, maka pengguna aplikasi yang hanya berjumlah 5 juta belum menyentuh 50% dari populasi keseluruhan.<sup>33</sup> Tentunya hal ini terjadi karena berbagai macam faktor, salah satu diantaranya adalah kurangnya sosialisasi dan edukasi warga mengenai aplikasi JAKI. Sehingga guna dilakukannya sosialisasi dan edukasi kepada warga agar dapat memanfaatkan secara utuh berbagai layanan digital yang telah disediakan, mengingat bahwa JAKI hadir sebagai aplikasi super yang melibatkan berbagai banyak pihak.

### C. Aplikasi JAKI Melalui Perspektif Teori E-Government

1. Teori Ake Gronlund dan Thomas A Horan (*Introducing e-Gov: History, Definitions, and Issues.*) (2004)

Jika aplikasi JAKI dikorelasikan melalui perspektif teori E-Government dari Ake Gronlund dan Thomas A Horan, maka cakupan JAKI secara teoritis sudah memenuhi definisi dari E-Government itu sendiri, mengingat bahwa pengertian dari E-Government menurut Gronlund dan Horan adalah sebuah sistem yang dapat diakses publik dan mencakup pelanggan atau warga negara untuk penggunaan langsung serta ditujukan agar dapat menyelesaikan tantangan-tantangan secara kreatif melalui penerapan sistem berbasis internet. Untuk membahas lebih dalam mengenai korelasi antara JAKI dan teori Gronlund dan Horan, pertama, kegunaan JAKI bersifat masif atau publik sebagaimana menjadi unsur paling utama dari E-Government. Kedua, penggunaan aplikasi JAKI dapat diakses secara langsung, mengingat bahwa syarat keperluan untuk mengakses JAKI relatif mudah, hanya dengan mengunduh aplikasi lewat *smartphone* dan mendaftarkan data diri, masyarakat dapat mengakses puluhan fitur dan kegunaan dalam satu aplikasi. Ketiga, JAKI dapat menyelesaikan

masalah dengan pendekatan yang kreatif dan berbasis internet, alasan ini berlaku karena mengingat masyarakat dapat menyelesaikan masalah yang dirasakan dengan cukup mengirimkan bukti lewat foto atau video dengan deskripsi dan langsung diterima lewat *database internet* kepada pihak Pemprov untuk ditindaklanjuti. Pendekatan tersebut dinilai sangat kreatif dan efisien, tidak memakan waktu banyak dan mudah untuk dilakukan, tentu jika dibandingkan dengan birokrasi konvensional atau manual, aplikasi JAKI dapat menyelesaikan masalah jauh lebih cepat dan secara masif lebih banyak dibandingkan dengan birokrasi konvensional.

2. Teori Latif Al-Hakim, Konstantinos Markellos dan Penelope Markellou et al (*Global E-Government: Theory, Applications and Benchmark*) (2007)

Disisi lain, jika aplikasi JAKI dianalisa menurut teori Latif Al-Hakim et al, dengan dasar bahwa pengertian E-Government tidak hanya menghadirkan internet sebagai bagian dari otoritas publik, melainkan memiliki serangkaian tujuan untuk mengubah sifat otoritas pemerintah menjadi interaktif dan terintegrasi, agar dapat memberikan nilai tambahan bagi warga negara. Selain itu, bahwa manfaat-manfaat strategis, administratif dan operasional dapat diraih melalui peralihan kepada penggunaan elektronik, seperti pemenuhan kebutuhan warga negara, peningkatan kepuasan, pengurangan biaya dan waktu, akses terbuka kepada informasi dan struktur kerja pemerintah yang menjadi lebih ramah kepada warga negara. Maka dapat dikatakan bahwa aplikasi JAKI sudah memenuhi sebagian besar dari teori yang dikemukakan karena alasan berikut. Pertama, JAKI sebagai E-Government sudah memiliki tujuan untuk mengubah sifat otoritas pemerintah menjadi lebih interaktif dan terintegrasi. Kata “terintegrasi” dan “interaktif” melalui teori Hakim et al sudah sangat mewakili definisi JAKI sebagai E-Government

<sup>32</sup> (Kusnandar, 2023)

<sup>33</sup> (Damar, 2023)

seutuhnya, mengingat bahwa tujuan dibuatnya JAKI adalah untuk menjadi aplikasi super yang dapat melibatkan berbagai banyak pihak dalam satu wadah. Kedua, dengan hadirnya JAKI dapat memudahkan prosedur administratif dan operasional untuk mendapatkan manfaat-manfaat strategis, juga sudah mencerminkan teori Hakim et al sepenuhnya, hal ini dikarenakan melihat efektivitas JAKI melalui data sudah sangat memenuhi kebutuhan masyarakat, dan juga menyelamatkan masyarakat dari hal-hal berbelit dan tidak efisien yang biasa ditemukan dalam birokrasi konvensional.

### 3. Komparasi Kedua Teori: Persamaan dan Perbedaan

Kedua teori antara Hakim et al dan Gronlund dan Horan memang memiliki keunikan masing-masing dalam mengutarakan pandangan mengenai teori E-Government. Secara keseluruhan, memang keduanya memiliki persamaan pendapat bahwa hadirnya E-Government melalui internet memang digunakan untuk menyelesaikan masalah-masalah pada pelayanan publik secara efektif melalui pendekatan digital. Tetapi disisi lain, kedua teori memiliki perbedaan yang cukup menonjol. Perspektif Gronlund dan Horan sangat mendominasi pada segi publik atau *consumer-based* dan mengasumsikan bahwa E-Government berbasis teknologi atau dalam kasus ini yaitu internet, dapat menyelesaikan secara kreatif semua permasalahan. Berbeda dengan Hakim et al, yang berpendapat bahwa penyelesaian masalah pada birokrasi hanya dapat dilakukan jika E-Government bisa mengubah otoritas pemerintah menjadi interaktif dan terintegrasi. Dalam kasus ini, kata “integrasi” dan “interaktif” menjadi kelebihan dari teori Hakim et al dibandingkan Gronlund dan Horan, karena mampu menyediakan sebuah solusi pendekatan apa yang seharusnya dilakukan pemerintah, sehingga adanya timbal balik satu dengan lainnya bersifat *government-based* dan *consumer-based*. Serta tidak semata-mata hanya mengandalkan internet dan teknologi untuk menyelesaikan

masalah, karena tanpa ada pendekatan dan gambaran yang jelas, maka bisa saja E-Government menjadi sia-sia dan tidak efektif.

## V. Kesimpulan

Melalui seluruh penjelasan yang telah dikemukakan, dapat diambil benang merah kesimpulan bahwa aplikasi JAKI memang sudah dinilai efektif dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara masif, mengubah paradigma birokrasi yang terkesan lama dan berbelit-belit, menjadi terintegrasi dan mengutamakan penyediaan solusi tanpa pendekatan prosedural yang tidak masuk akal. Tetapi terlepas dari kesuksesan aplikasi JAKI dan prestasi yang telah dicapai, tidak dapat dipungkiri bahwa masih banyak tantangan-tantangan yang harus dilakukan oleh Pemprov DKI Jakarta, seperti memberikan sosialisasi kepada warga mengenai aplikasi JAKI mengingat bahwa belum semua masyarakat Jakarta menggunakan aplikasi tersebut dan juga bagaimana Pemprov dapat mengembangkan inovasi-inovasi baru di dalam aplikasi JAKI seiring berkembangnya waktu. Mengingat bahwa kejadian-kejadian diluar perhitungan dapat saja terjadi, seperti contohnya pandemi Covid-19, sehingga aplikasi JAKI harus selalu bisa berkembang mengikuti kebutuhan masyarakat yang seringkali tidak menentu seiring berkembangnya zaman.

## Daftar Referensi

- APJII. (2023, March 10). *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia*. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. Retrieved June 11, 2023, from <https://apjii.or.id/berita/d/survei-apjii-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-215-juta-orang>
- CNN. (2023, March 17). *JakLapor Sabet Penghargaan Champion Project di Ajang WSIS Prizes 2023*. CNN Indonesia. Retrieved June 20, 2023, from <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20230317102440-25-926259/jaklapor-sabet-penghargaan-champion-project-di-ajang-wsis-prizes-2023>
- CNN Indonesia. (2022, November 25). *Cara*

- Bayar Pajak Melalui Fitur JakPenda pada Aplikasi JAKI.* CNN Indonesia. Retrieved June 21, 2023, from <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20221125150642-25-878730/cara-bayar-pajak-melalui-fitur-jakpenda-pada-aplikasi-jaki>
- Daffa, F. A., & Nugraha, S. B. (2021). Utilization of Jaki Application in Improving Public Services in DKI Jakarta. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 578, 108-112.
- Damar, A. M. (2023, June 9). *Jakarta Smart City Terus Tingkatkan Pelayanan, Siap Hadirkan Aplikasi JAKI 3.0 yang Makin Inklusif.* Liputan6.com. Retrieved June 23, 2023, from <https://www.liputan6.com/teknologi/read/5314737/jakarta-smart-city-terus-tingkatkan-pelayanan-siap-hadirkan-aplikasi-jaki-30-yang-makin-inklusif>
- Gronlund, A., & Horan, T. A. (2004). Communications of the Association for Information Systems . *Introducing e-Gov: History, Definitions, and Issues*, 15(39), 713-729. 10.17705/1CAIS.01539
- Hakim, L. A., Markellos, K., Markellou, P., Panayiotaki, A., & Tsakalidis, A. (2007). *Global E-Government: Theory, Applications and Benchmarking* (1st ed.). Idea Group Publishing.
- HukumOnline.com. (2022). *Policy Dialogue 12: Masa Depan JAKI sebagai Aplikasi Super Jakarta.* <https://www.youtube.com/watch?v=x0nXvKuXC8E&t=2119s>
- Indonesiabaik.id. (2023). *Pengguna Internet di Indonesia Makin Tinggi.* Indonesia Baik. Retrieved June 20, 2023, from <https://indonesiabaik.id/infografis/pengguna-internet-di-indonesia-makin-tinggi>
- Instruksi Sekretaris Daerah Provinsi Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 15 Tahun 2020 Tentang Pelaporan Penanggulangan Bencana Banjir Melalui Aplikasi Jakarta Kini Dan Aplikasi Pantau Banjir Sekretaris Daerah Khusus Ibukota Jakarta.* (2020).
- Jakarta Smart City. (n.d.). *Satu platform untuk beragam kebutuhan di Jakarta.* Jakarta Kini (JAKI) - Satu platform untuk beragam kebutuhan di Jakarta. Retrieved June 19, 2023, from [jaki/#detailHolder](https://jaki.jakarta.go.id/id/help/jak-lapor/kategori-laporan-di-jaki/#detailHolder)
- Jakarta Smart City. (2020). *CARA CRM SELESAIKAN LAPORAN KAMU.* / . Retrieved June 20, 2023, from <https://www.youtube.com/watch?v=p0dqIMOWLtQ&t=120s>
- Jakarta Smart City. (2020, February 6). *Fitur JakWarta.* Retrieved June 20, 2023, from <https://twitter.com/jsclab/status/1225350922538291200>
- Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia. (n.d.). *Buku Panduan Tim Reformasi Birokrasi.* Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia.
- Kumparan. (2021). *Kenapa di Data Banjir Pemprov DKI Tak Ada Penanganan Tahun 2016 dan 2017?* Retrieved June 20, 2023, from <https://kumparan.com/kumparannews/kenapa-di-data-banjir-pemprov-dki-tak-ada-penanganan-tahun-2016-dan-2017-1vE5NDb9MGH/full>
- KumparanNews. (2022). *Inovasi JAKI Bawa Pemprov DKI Jakarta Raih Penghargaan dari KemenPANRB.* Retrieved June 20, 2023, from <https://kumparan.com/kumparannews/inovasi-jaki-bawa-pemprov-dki-jakarta-raih-penghargaan-dari-kemenpanrb-1zOTwRKxrxs/full>
- Kusnandar, V. B. (2023, March 10). *Jumlah Penduduk DKI Jakarta Diproyeksikan Capai 11,24 Juta Jiwa pada 2045.* Databoks. Retrieved June 23, 2023, from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/03/10/jumlah-penduduk-dki-jakarta-diproyeksikan-capai-1124-juta-jiwa-pada-2045>
- Maulana, A. H. (2023, February 14). *5.239 Bencana Terjadi di Jakarta dalam 5 Tahun Terakhir, Paling Banyak Kebakaran Halaman all - Kompas.com.* Megapolitan.Kompas.com. Retrieved June 21, 2023, from <https://megapolitan.kompas.com/read/2023/02/14/16003511/5239-bencana-terjadi-di-jakarta-dalam-5-tahun-terakhir-paling-banyak?page=all>
- Mulia, W. C. (2020, February 28). *Kerugian Banjir Jakarta 2020 Lebih Rendah daripada 2015, 2014, dan 2013.* iNews.id. Retrieved June 20, 2023, from <https://www.inews.id/news/megapolitan/kerugian-banjir-jakarta-2020-lebih->

- rendah-daripada-2015-2014-dan-2013  
Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta  
Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Peraturan  
Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 2  
Tahun 2020 Tentang Penanggulangan  
Corona Virus Disease 2019. (2019).
- Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta  
Nomor 97 Tahun 2020 Tentang  
Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam  
Surveilans Epidemiologi di Provinsi  
Daerah Khusus Ibukota Jakarta.* (2020).
- Portal Resmi Provinsi DKI Jakarta. (2022,  
March 24). *Jakarta*. Jakarta. Retrieved  
June 20, 2023, from  
<https://www.jakarta.go.id/jakispu>
- Portal Resmi Provinsi DKI Jakarta. (2023).  
*Pengguna Internet di Indonesia Makin  
Tinggi*. Indonesia Baik. Retrieved June  
20, 2023, from  
<https://indonesiabaik.id/infografis/pengguna-internet-di-indonesia-makin-tinggi>
- Presiden Republik Indonesia. (2018).  
*Peraturan Presiden Republik Indonesia  
Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem  
Pemerintahan Berbasis Elektronik*.
- Ramdhani, G. (2019, November 8). *JAKI,  
Aplikasi dari Pemerintah Provinsi DKI  
Jakarta untuk Warga Jakarta*.  
Liputan6.com. Retrieved June 12, 2023,  
from  
<https://www.liputan6.com/news/read/4101564/jaki-aplikasi-dari-pemerintah-provinsi-dki-jakarta-untuk-warga-jakarta>
- Risma. (2016, March 17). *Pemprov DKI  
Luncurkan Aplikasi Informasi Harga  
Pangan*. *Jakartakita.com*. Retrieved June  
20, 2023, from  
<https://jakartakita.com/2016/03/17/pemprov-dki-luncurkan-aplikasi-informasi-harga-pangan/>
- Yudhistira Nugraha, *Pelopor Super Aplikasi  
JAKI untuk Warga Jakarta*. (2021,  
January 12). Kementerian  
Pendayagunaan Aparatur Negara dan  
Reformasi Birokrasi. Retrieved June 23,  
2023, from  
<https://menpan.go.id/site/berita-terkini/yudhistira-nugraha-pelopor-super-aplikasi-jaki-untuk-warga-jakarta>