

BAB II

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

2.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

2.1.1 Kondisi Umum Provinsi Daerah Khusus Jakarta

Provinsi Daerah Khusus Jakarta, dulu dikenal sebagai pusat pemerintahan sebelum pemindahan ibu kota ke Nusantara pada 2022, Provinsi Daerah Khusus Jakarta tetap memegang peran penting sebagai pusat ekonomi dan keuangan utama Indonesia. Jakarta berlokasi di bagian barat laut Pulau Jawa, dengan koordinat geografis 6°12' LS dan 106°48' BT. Kota ini berbatasan langsung dengan Laut Jawa di sebelah utara, Provinsi Banten di sisi barat, serta Provinsi Jawa Barat di bagian selatan dan timur. Dengan luas sekitar 662 km², Jakarta terdiri dari lima kota administratif—Jakarta Pusat, Jakarta Utara, Jakarta Barat, Jakarta Selatan, dan Jakarta Timur—serta satu kabupaten administratif, yaitu Kepulauan Seribu. Secara topografi, Jakarta memiliki ketinggian rata-rata 8 meter di atas permukaan laut. Setiap wilayah administrasi memiliki karakteristik yang beragam. Jakarta Pusat berfungsi sebagai pusat pemerintahan dan bisnis dengan banyak gedung perkantoran serta bangunan bersejarah seperti Monumen Nasional (Monas) dan Istana Merdeka. Jakarta Utara mencakup area pelabuhan terbesar di Indonesia, yaitu Pelabuhan Tanjung Priok, serta merupakan pusat industri. Jakarta Barat memiliki kawasan perdagangan dan permukiman yang berkembang pesat. Jakarta Selatan merupakan kawasan bisnis modern dengan banyak perumahan elit, sedangkan Jakarta Timur adalah wilayah dengan fungsi dominan sebagai area residensial dan

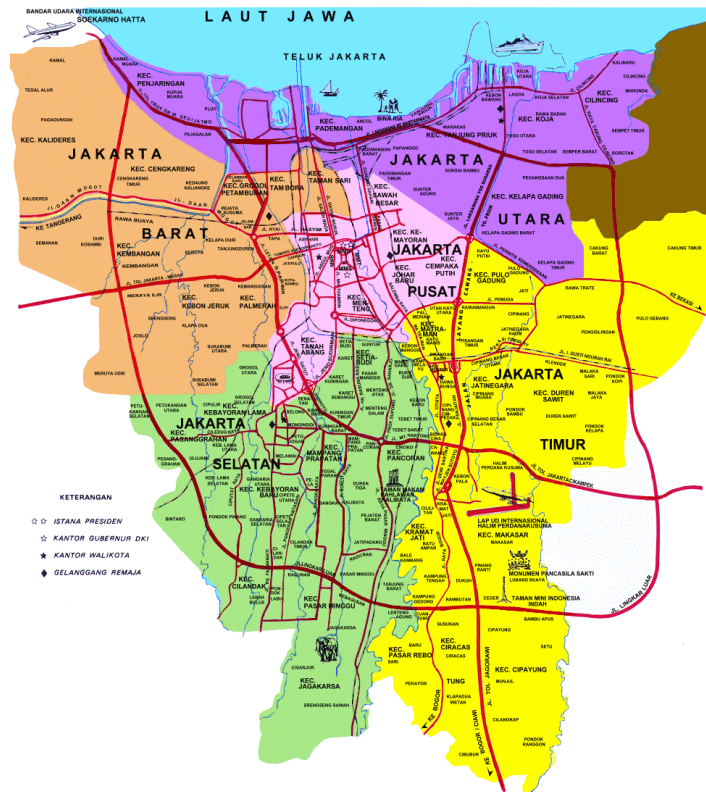
industri. Adapun Kabupaten Kepulauan Seribu, yang terdiri dari lebih dari 105 pulau, terletak di Laut Jawa dan menjadi destinasi wisata serta kawasan konservasi.

Secara klimatologis, Daerah Khusus Jakarta beriklim tropis dengan suhu udara yang berkisar antara 25°C hingga 32°C sepanjang tahun. Rata-rata curah hujan tahunan mencapai 1.500-2.500 mm, dengan puncak musim hujan pada bulan Desember hingga Februari. Kelembapan udara di Jakarta umumnya berada pada angka 80% di sebagian besar wilayahnya. Curah hujan tinggi sering kali memicu banjir, terutama pada wilayah yang dilintasi oleh sungai-sungai besar.

Jakarta memiliki kondisi hidrologis yang dipengaruhi oleh 13 sungai utama, seperti Sungai Ciliwung, Pesanggrahan, dan Angke, yang mengalir dari selatan ke utara dan bermuara di Laut Jawa. Sungai-sungai ini mengangkut sedimen yang dapat menyebabkan sedimentasi di daerah pesisir. Bagian utara Jakarta sangat rentan terhadap banjir rob, karena beberapa area telah berada di bawah permukaan laut akibat penurunan tanah sekitar 5-10 cm per tahun, terutama di Jakarta Utara dan sebagian Jakarta Barat.

Faktor-faktor seperti keberadaan 13 sungai utama, curah hujan yang tinggi, dan tanah yang mudah tergenang menyebabkan Jakarta sering mengalami banjir saat musim hujan. Hal ini diperparah oleh faktor geologis, seperti penurunan permukaan tanah akibat pengambilan air tanah yang besar-besaran di kawasan perkotaan. Akibatnya, wilayah utara Jakarta semakin terancam banjir rob serta intrusi air laut yang berisiko mencemari sumber air bersih.

Gambar 2.1 Peta Provinsi Daerah Khusus Jakarta



Sumber: Portal Resmi Provinsi Jakarta

2.1.2 Jakarta Smart City

Jakarta Smart City adalah sebuah Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) yang beroperasi di bawah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta, dengan pengelolaan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfo). Didirikan pada tahun 2014, JSC memiliki tujuan untuk mengubah Jakarta menjadi kota cerdas 4.0 dengan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi pemerintahan serta pelayanan publik yang dapat memberikan manfaat bagi seluruh warga Jakarta.

Untuk mewujudkan visi tersebut, JSC mengadopsi tujuh indikator utama yang mendefinisikan ekosistem kota cerdas 4.0 di Jakarta. Ketujuh indikator tersebut meliputi: • Lingkungan Cerdas (Smart Environment) • Ekonomi Cerdas (Smart Economy) • Masyarakat Cerdas (Smart People) • Mobilitas Cerdas (Smart Mobility) • Pemerintahan Cerdas (Smart Governance) • Kehidupan Cerdas (Smart Living) • Jenama Cerdas (Smart Branding)

Untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan optimal dan dapat diukur, Jakarta Smart City (JSC) menerapkan empat prinsip dasar dalam membangun ekosistem Kota Cerdas 4.0, yaitu:

1. Mobile First: Dengan fokus pada integrasi dan kemudahan akses, JSC mengembangkan layanan digital yang mudah diakses melalui ponsel untuk seluruh warga Jakarta.
2. Data Driven: Dengan pemanfaatan data, kecerdasan buatan, dan kolaborasi yang solid, JSC mendukung kebijakan berbasis data untuk pengambilan keputusan di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
3. Digital Xperience: Melalui digitalisasi, JSC berusaha untuk memastikan akses yang merata terhadap teknologi digital di seluruh Jakarta.
4. Smart Collaboration: Kolaborasi dan sinergi menjadi kunci utama dalam pengembangan kota. Dengan sistem yang disediakan oleh JSC, masyarakat dapat ikut berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan di kota ini.

2.2. Gambaran Umum Situs Penelitian

2.2.1 Gambaran Umum Aplikasi Jakarta Kini (JaKi)

Aplikasi JaKi adalah super-app yang diciptakan oleh Jakarta Smart City untuk menyediakan layanan terpadu yang mendukung aktivitas sehari-hari warga. Aplikasi Jakarta Kini atau JaKi dirilis oleh Badan Layanan Umum Daerah Provinsi Daerah Khusus Jakarta pada tanggal 27 September 2019 sebagai wujud konsepsi pengembangan wilayah Daerah Khusus Jakarta sebagai “Smart City”, JaKi berfungsi untuk menyederhanakan seluruh sistem layanan publik secara berkelanjutan melalui platform digital.

Dirancang agar mudah diakses lewat perangkat ponsel pintar, *JaKi* mengedepankan beberapa nilai penting, yaitu:

- **Layanan Terpadu** : Memberikan akses ke berbagai layanan hanya dalam satu aplikasi.
- **Integrasi** : Meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik.
- **Inovasi** : Menyajikan solusi yang sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat.
- **Berorientasi pada Warga** : Mempermudah aktivitas dan kegiatan harian.

Untuk menjamin keamanan pengguna, JaKi menerapkan prinsip-prinsip privasi, seperti Privacy by Design, yang menekankan privasi sejak tahap pengembangan, dan Privacy by Default, yang memastikan pengaturan dasar laporan bersifat lebih privat. Pengguna juga dapat tetap anonim dalam setiap laporan, serta memilih apakah laporan tersebut bersifat publik atau rahasia, dengan hanya deskripsi yang terlihat oleh petugas dalam kasus laporan privat.

2.2.2 Fitur Jak Lapor

Gambar 2.2 Fitur JakLapor



Sumber : Instagram @dkijakarta

Aplikasi Jakarta Kini (JaKi) memiliki berbagai fitur yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik di DKI Jakarta. Salah satu fitur utama yang paling menonjol adalah **JakLapor**, yang memudahkan warga Jakarta untuk melaporkan masalah yang mereka temui terkait dengan layanan publik dan fasilitas umum. Fitur ini memberikan wadah bagi masyarakat untuk secara langsung berinteraksi dengan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan.

JakLapor bekerja dengan cara sederhana dan efektif, di mana warga dapat mengirimkan laporan melalui aplikasi terkait masalah yang ada, seperti kerusakan

fasilitas umum, kebersihan lingkungan, atau hal-hal lainnya yang memerlukan perhatian pemerintah. Laporan yang dikirimkan oleh warga akan langsung diproses oleh **Organisasi Perangkat Daerah (OPD)** yang berwenang sesuai dengan jenis masalah yang dilaporkan. Ini tidak hanya mempermudah warga dalam mengakses layanan publik, tetapi juga memberikan ruang bagi mereka untuk terlibat dalam upaya perbaikan kota.

Fitur ***JakLapor*** juga dilengkapi dengan ***JakRespons***, yang memudahkan warga untuk memantau sejauh mana laporan mereka ditindaklanjuti. Fitur ini memberikan transparansi kepada publik tentang proses penyelesaian masalah yang dilaporkan, sehingga warga dapat mengetahui status terkini dari laporan yang mereka buat. Selain itu, *JakLapor* dapat berfungsi sebagai alat evaluasi kinerja pemerintah dalam menangani keluhan masyarakat, memberikan gambaran mengenai efektivitas respon yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Dengan adanya *JakLapor*, aplikasi JaKi tidak hanya berfungsi sebagai saluran komunikasi satu arah dari pemerintah kepada masyarakat, tetapi juga sebagai platform yang mendukung partisipasi aktif warga dalam mengelola dan memperbaiki layanan publik di kota Jakarta. Sistem yang mudah digunakan dan transparansi yang diberikan dalam proses pelaporan membuat *JakLapor* menjadi fitur yang sangat efektif dalam meningkatkan pelayanan publik, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.