

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

2.1.1 Kondisi Geografis Kota Jakarta

Provinsi DKI Jakarta terbagi menjadi lima wilayah Kota Administrasi dan satu Kabupaten Administrasi dengan luas keseluruhan wilayah 662,33 km². Kota Administrasi Jakarta Pusat dengan luas 48,13 km², Jakarta Utara dengan luas 146,66 km², Jakarta Barat dengan luas 129,54 km², Jakarta Selatan dengan luas 141,37 km², Jakarta Timur dengan luas 188,03 km², serta Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dengan luas area 8,70 km². DKI Jakarta berada di dataran rendah yang memiliki ketinggian hanya delapan meter dari permukaan laut. Kota yang memiliki curah hujan tinggi ini terletak di Pulau Jawa tepatnya di bagian utara pada sekitar muara Ciliwung Teluk Jakarta. Jakarta berbatasan dengan Provinsi Jawa Barat pada sebelah timur dan selatan. Sedangkan disebelah Barat wilayah Jakarta berbatasan langsung dengan Provinsi Banten. Apabila dilihat dalam peta, letak Provinsi DKI Jakarta berada di bagian barat laut Pulau Jawa. Posisinya lebih kurang antara 5°19' 12" - 6°23' 54" Lintang Selatan (LS) dan 106°22' 42" - 106°58' 18" Bujur Timur (BT). Di antara provinsi-provinsi lain di Indonesia, DKI Jakarta merupakan provinsi yang wilayahnya paling sempit.

Secara hidrologis, DKI Jakarta dilalui oleh 13 sungai utama, di antaranya Sungai Ciliwung, Sungai Cisadane, dan Sungai Pesanggrahan. Keberadaan sungai-sungai ini memiliki peran penting dalam sistem drainase kota, namun juga menjadi salah satu faktor penyebab banjir apabila tidak dikelola dengan baik. Selain itu,

pesatnya urbanisasi dan alih fungsi lahan turut memperburuk kondisi lingkungan dan meningkatkan tekanan terhadap infrastruktur kota.

Dari segi administratif, DKI Jakarta memiliki status khusus sebagai daerah otonom setingkat provinsi yang tidak terbagi menjadi kabupaten/kota otonom seperti provinsi lain di Indonesia. Berdasarkan pembagian wilayah administratif, DKI Jakarta terdiri atas lima kota administrasi dan satu kabupaten administrasi, yaitu:

1. Jakarta Pusat
2. Jakarta Utara
3. Jakarta Barat
4. Jakarta Selatan
5. Jakarta Timur
6. Kabupaten Kepulauan Seribu

Berbeda dengan daerah lain, kota dan kabupaten administrasi di DKI Jakarta tidak memiliki Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) sendiri, melainkan seluruh kewenangan legislatif berada pada tingkat provinsi. Pemerintahan daerah dipimpin oleh seorang gubernur yang bertanggung jawab langsung kepada pemerintah pusat. Struktur administratif tersebut memungkinkan koordinasi kebijakan yang lebih terpusat, terutama dalam pengelolaan pelayanan publik dan pengembangan sistem berbasis digital seperti aplikasi JAKI. Namun, kompleksitas wilayah dengan jumlah penduduk yang besar dan heterogen menuntut adanya sistem pelayanan publik yang responsif, efektif, dan terintegrasi.

Dengan kondisi geografis yang rentan terhadap permasalahan lingkungan

serta struktur administratif yang terpusat, DKI Jakarta menghadapi tantangan besar dalam pengelolaan pelayanan publik. Hal ini mendorong pemerintah daerah untuk mengembangkan inovasi berbasis teknologi guna meningkatkan kualitas layanan serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan pelaporan permasalahan publik.



Gambar 2. 1 Peta Provinsi Daerah Khusus Jakarta

(Sumber: Portal Resmi Provinsi Jakarta, 2025)

2.1.2 Kondisi Demografis Kota Jakarta

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi DKI Jakarta, jumlah penduduk DKI Jakarta pada tahun 2025 mencatat total 11.010.514 Jiwa dengan laju pertumbuhan yang relatif stabil namun tetap dipengaruhi oleh mobilitas penduduk masuk dan keluar wilayah. Kepadatan penduduk mencapai sekitar 16.000 jiwa per km², menjadikan Jakarta sebagai salah satu wilayah dengan tingkat kepadatan tertinggi di Indonesia. Tingginya kepadatan ini tidak hanya berdampak

pada tekanan terhadap infrastruktur, tetapi juga meningkatkan kompleksitas kebutuhan pelayanan publik.

Distribusi penduduk di DKI Jakarta menunjukkan ketimpangan antarwilayah. Wilayah Jakarta Timur merupakan daerah dengan jumlah penduduk terbesar, mencapai sekitar 3,3 juta jiwa atau hampir 30% dari total populasi. Diikuti oleh Jakarta Barat, Jakarta Selatan, dan Jakarta Utara. Sementara itu, Jakarta Pusat memiliki jumlah penduduk lebih kecil namun dengan kepadatan yang sangat tinggi karena merupakan pusat pemerintahan dan bisnis. Adapun Kepulauan Seribu memiliki jumlah penduduk paling sedikit dengan karakteristik wilayah kepulauan.

Dari segi struktur usia, penduduk DKI Jakarta didominasi oleh kelompok usia produktif (15–64 tahun). Hal ini menunjukkan bahwa Jakarta memiliki potensi bonus demografi yang besar, di mana sebagian besar penduduk berada dalam usia kerja. Kondisi ini mendorong tingginya aktivitas ekonomi dan penggunaan teknologi digital, termasuk dalam mengakses layanan publik berbasis aplikasi. Namun demikian, tingginya jumlah penduduk usia produktif juga menuntut penyediaan layanan publik yang cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2.1.3 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) sebagaimana diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 280 Tahun 2014 mengenai Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Jakarta Smart City,

diluncurkan pada 2014 untuk mendorong transformasi digital pemerintahan dan pelayanan publik. Pada periode 2017, pengembangan berlanjut melalui integrasi berbagai platform digital seperti Qlue dan JakOne Mobile. Kemudian JSC memperkuat ekosistem digital terpadu melalui Command Center dan aplikasi layanan publik berbasis data pada tahun 2020-an. 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.

Keberadaan Jakarta Smart City juga berperan penting dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Melalui platform digital, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, keluhan, serta laporan terkait pelayanan publik secara lebih cepat dan terstruktur. Hal ini sejalan dengan konsep pemerintahan terbuka (open government), di mana transparansi, partisipasi, dan kolaborasi menjadi elemen utama dalam tata kelola pemerintahan modern.



Gambar 2. 2 Logo Jakarta Smart City

(Sumber: smartcity.jakarta.go.id)

Pengembangan Jakarta Smart City didukung oleh berbagai kebijakan nasional dan daerah yang mengatur pemanfaatan teknologi dalam pemerintahan. Salah satu dasar hukum utama adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat melalui inovasi dan pemanfaatan teknologi. Selain itu, terdapat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengembangkan inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, termasuk melalui sistem berbasis digital.

Implementasi smart city juga didukung oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 beserta perubahannya, yang mengatur penggunaan teknologi informasi dan transaksi elektronik dalam berbagai sektor, termasuk pelayanan publik. Pada tingkat kebijakan nasional, konsep smart city juga diperkuat melalui program “Gerakan Menuju 100 Smart City” yang diinisiasi oleh pemerintah pusat sebagai upaya mendorong transformasi digital di berbagai daerah di Indonesia.

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

Untuk mewujudkan Ekosistem Kota Cerdas 4.0 yang optimal dan terukur, JSC mengadopsi empat prinsip utama yaitu:

1. Mobile First: Prinsip ini menempatkan perangkat mobile (smartphone) sebagai kanal utama layanan publik untuk memudahkan akses bagi seluruh warga Jakarta.

2. Data Driven: Semua kebijakan dan layanan berbasis pada data yang dikumpulkan dan dianalisis secara sistematis untuk pengambilan keputusan di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
3. Digital Xperience: Fokus pada pengalaman pengguna (user experience/UX) dalam menggunakan layanan digital.

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 Aplikasi Jakarta Kini (JAKI)

Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) merupakan super-app yang dikembangkan oleh Jakarta Smart City di bawah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Aplikasi ini diluncurkan pada tanggal 27 September 2019 sebagai bagian dari upaya transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Jakarta. Aplikasi ini dirancang untuk mengusung konsep one stop service, yaitu mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu platform digital. Tujuan utama pengembangan aplikasi ini adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan pemerintah secara cepat, transparan, dan efisien. Melalui integrasi ini, masyarakat tidak perlu lagi mengakses berbagai aplikasi terpisah dari masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), karena seluruh layanan telah dihimpun dalam satu sistem terpadu.

Aplikasi ini dirancang agar memudahkan masyarakat mengakses lewat perangkat ponsel pintar. Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) mengedepankan beberapa

nilai penting, yaitu:

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

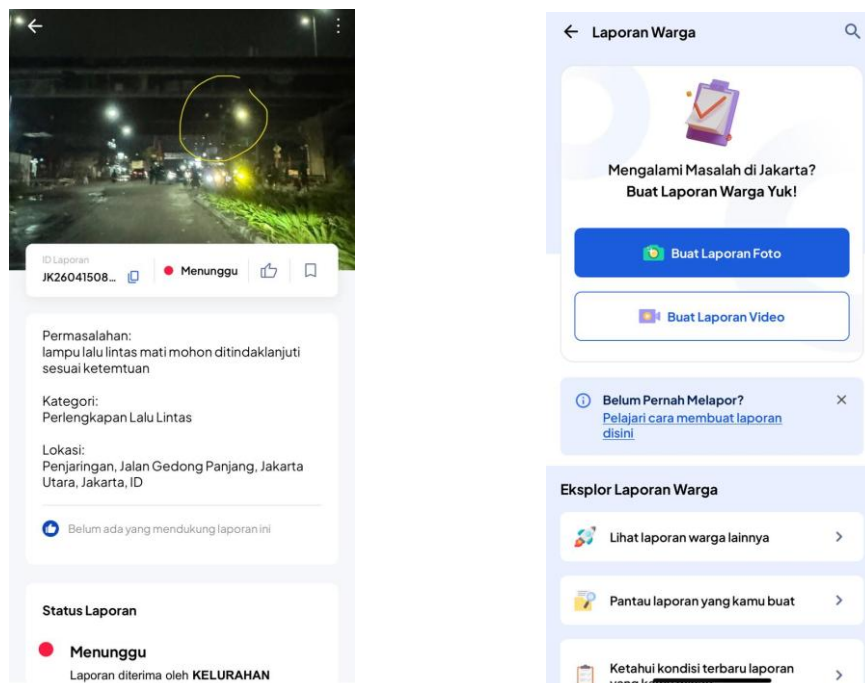
Aplikasi JAKI menerapkan standar perlindungan data pengguna dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip privasi dalam sistemnya. Salah satunya adalah pendekatan Privacy by Design, yaitu perlindungan privasi yang telah diperhitungkan sejak tahap perancangan sistem. Selain itu, diterapkan pula prinsip Privacy by Default, di mana pengaturan awal sistem dirancang untuk memberikan tingkat privasi yang lebih tinggi kepada pengguna.

Dalam penggunaannya, sistem ini juga memberikan fleksibilitas kepada masyarakat untuk menjaga identitasnya tetap anonim saat menyampaikan laporan. Pengguna dapat menentukan apakah laporan yang dibuat bersifat terbuka untuk publik atau bersifat rahasia. Pada laporan yang bersifat privat, hanya informasi tertentu, seperti deskripsi laporan, yang dapat diakses oleh pihak petugas terkait, sementara identitas pelapor tetap terlindungi.

2.2.2 JakLapor

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. JakLapor memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan laporan terkait berbagai isu, seperti infrastruktur rusak, kebersihan lingkungan, kemacetan, banjir, hingga pelayanan administrasi.



Gambar 2. 3 Fitur Jaklapor

(Sumber: Aplikasi Jaki Fitur Jaklapor, 2026)

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. JakLapor memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan laporan terkait berbagai isu, seperti infrastruktur rusak, kebersihan lingkungan, kemacetan, banjir, hingga pelayanan administrasi.

Laporan yang dikirimkan oleh pengguna akan diteruskan secara otomatis ke instansi atau Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang berwenang melalui sistem integrasi pengaduan berbasis digital. Dengan demikian, JakLapor berperan sebagai penghubung antara masyarakat dan pemerintah dalam menyelesaikan permasalahan publik secara lebih cepat dan terstruktur. Mekanisme penggunaan JakLapor relatif sederhana. Pengguna cukup mengakses fitur dalam aplikasi JAKI, kemudian mengisi formulir laporan yang meliputi deskripsi permasalahan, lokasi kejadian, serta bukti pendukung berupa foto atau video. Setelah laporan dikirimkan, sistem akan memproses dan meneruskan laporan tersebut kepada instansi terkait untuk ditindaklanjuti.

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.

Selain itu, JakLapor juga dilengkapi dengan fitur perlindungan privasi pengguna. Masyarakat dapat memilih untuk menyampaikan laporan secara anonim serta menentukan tingkat keterbukaan laporan, apakah bersifat publik atau privat. Pada laporan yang bersifat privat, hanya informasi tertentu yang dapat diakses oleh petugas, sehingga identitas pelapor tetap terjaga. Hal ini penting untuk meningkatkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan

layanan pengaduan digital.

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.

Keberadaan JakLapor sebagai kanal pelaporan yang sungguh-sungguh berjalan dan melibatkan masyarakat secara nyata didukung oleh sejumlah data dan dasar kebijakan. Secara hukum, penyelenggaraan JakLapor bernaung di bawah Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 16 Tahun 2021 tentang Jakarta Smart City, yang mengintegrasikan laporan masyarakat dengan berbagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait, seperti Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Bina Marga, dan Dinas Perhubungan (Noerizkia & Herawati, 2025). Berdasarkan Laporan Tahunan Jakarta Smart City 2023, lebih dari 80% laporan yang masuk melalui JakLapor berhasil ditindaklanjuti dalam waktu kurang dari tujuh hari kerja (Noerizkia & Herawati, 2025), menunjukkan bahwa laporan masyarakat memang direspons dan ditindaklanjuti pemerintah, bukan sekadar formalitas fitur aplikasi. Survei terhadap 92 pengguna JaKi oleh Noerizkia dan Herawati (2025) turut menunjukkan efektivitas fitur ini dinilai baik hingga sangat baik pada aspek pencapaian tujuan (skor 3,55 dari 4), integrasi antarinstansi (3,31), dan adaptasi terhadap kebutuhan pengguna (3,36).

Keterlibatan masyarakat melalui JakLapor juga tercermin dari data penggunaan: dalam studi Maktub, Handayani, dan Sunarso (2025) terhadap 595 pengguna JAKI, JakLapor tercatat sebagai fitur yang paling sering digunakan responden (26,7%) dibandingkan fitur JAKI lainnya. Aplikasi JAKI sendiri telah diunduh oleh lebih dari 500.000 pengguna dan meraih penghargaan Champion Project pada kategori aplikasi e-government dalam ajang World Summit on Information Society (WSIS) Prizes 2021 (Maktub, Handayani, & Sunarso, 2025) pengakuan internasional yang memperkuat bukti bahwa JakLapor merupakan layanan yang sungguh-sungguh dimanfaatkan dan berdampak nyata bagi masyarakat.