

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia terdiri dari 38 provinsi dari sabang sampai merauke. Identitas Jakarta sebagai ibu kota negara hingga saat ini sebelum akhirnya akan dipindahkan pada tahun 2024 mendatang. Berbagai macam aktivitas berpusat di Jakarta mulai dari pemerintahan sampai kegiatan ekonomi dan bisnis di Indonesia. Sebagai ibu kota, Jakarta erat kaitannya dengan modernitas. Segala arus pusat informasi dan teknologi jauh lebih cepat berkembang ketimbang kota lainnya. Perkembangan teknologi dan masifnya arus informasi, mendorong percepatan globalisasi di kota Jakarta, termasuk pemanfaatannya itu sendiri.

Hal tersebut mampu menciptakan entitas tersendiri bagi publik terhadap kota Jakarta sehingga hal ini mampu menjadi magnet untuk para pendatang dan meningkatkan jumlah angka penduduk tiap tahunnya. Terlebih lagi, Jakarta memiliki angka pendapatan per kapita tertinggi di Indonesia yang dapat menjadi salah satu faktor pendorong masyarakat untuk melakukan urbanisasi dan mencari peruntungan di Jakarta. Masifnya urbanisasi yang dilakukan berhasil menjadikan Jakarta sebagai salah satu kota yang memiliki jumlah penduduk terbesar di dunia.

Angka penduduk di Jakarta membengkak hingga lebih dari 10 juta jiwa. Dilansir data dari Dukcapil, jumlah penduduk Kota Jakarta pada tahun 2021 sebanyak 10,6 juta jiwa. Menimbulkan persoalan baru yang tak bisa dihindari dalam kehidupan bermasyarakat di tengah hiruk pikuknya ibu kota. Sebagai kota metropolitan, Jakarta menghadapi berbagai macam persoalan dan tantangan, seperti

kemacetan, pencemaran lingkungan, penggunaan lahan yang terkendali serta antrian panjang dalam memperoleh pelayanan publik akibat terlalu banyaknya penduduk. Menjadi Organisasi Perangkat Daerah, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mempunyai kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan untuk masyarakat, mewujudkan kesejahteraan sosial dan keadilan serta memberikan perlindungan rasa aman selaras dengan bunyi dari UUD 1945 di Alinea keempat, “*melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial*”. Dengan dinamika kehidupan di ibukota, Jakarta membutuhkan solusi yang efektif dan kreatif untuk menyejahterakan seluruh warganya dengan memberikan pelayanan publik yang mudah dijangkau.

Konsep *Smart City* hadir sebagai inovasi untuk menjawab persoalan tersebut. Konsep *Smart City* dapat dikatakan sebagai kota yang memakai sumber daya yang ada dengan pengelolaan yang bijaksana dengan melibatkan masyarakat serta infrastruktur komunikasi untuk menciptakan kualitas hidup dan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Seperti adanya transaksi non tunai, transparansi pada masyarakat, transportasi umum, partisipasi publik, energi, penyediaan data serta informasi dan keamanan. Hal ini didukung dengan banyaknya pengguna internet di Indonesia, dimana pada tahun 2017 menduduki peringkat keenam, mencapai 143,26 juta pengguna internet atau netter. Semakin banyaknya netter, makin semakin besar peluang bagi sebuah kota untuk mewujudkan *Smart City*.

Urgensi sebuah kota untuk menerapkan *Smart City* adalah untuk meningkatkan sistem tatanan kota dan pelayanan bagi masyarakat agar dapat memberikan pelayanan kepada seluruh elemen masyarakat dengan tetap adaptif terhadap kemajuan teknologi yang dilakukan secara berkelanjutan. Menurut, Giffinger, dkk. (2007) *Smart City* adalah kemampuan pemerintah daerah untuk menerapkan transformabilitas, sinergi dan individualitas. Di sisi lain, Chourabiet al. (2012) percaya adanya kesuksesan kota “cerdas” direncanakan dalam menanggulangi kemunculan isu akibat kaum urban yang terdampak oleh pertumbuhan populasi yang pesat. Penelitian yang dilakukan oleh Kanter, R. M., & Litow (2009) mengenai pembuatan kota pintar dilakukan dengan pemanfaatan peluang kota-kota besar dalam lingkup industri. Penekanan pada aspek ilmu pengetahuan intelijen dalam kajian ini menerapkan infrastruktur teknologi dan komputasi awan (Washburn, D.et.al,2010). Perkiraan yang dilakukan oleh Atau Dirks, S., dkk. (2010) mengenai informasi yang transparan dilakukan dengan pembuatan intelijen perkotaan. Pembangunan di tiap daerah tentu memiliki kecenderungan yang berbeda, bergantung pada situasi dan kondisi daerah tersebut, bagaimana persoalan yang dihadapi dan bagaimana karakteristik dari masyarakatnya.

*Smart City* yaitu konsep sebuah tatanan kota yang mengintegrasikan antara komunikasi dan teknologi informasi pada tatanan keseharian yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, mengoptimalkan pelayanan publik serta menciptakan kesejahteraan warganya. Integrasi teknologi dalam tatanan kota didukung dengan kehadiran IoT atau *Internet of Things* yaitu pengkoneksian satu sama lain jaringan

benda elektronik sehingga dapat mengirim data ataupun bertindak dengan sedikit bantuan tangan manusia. Peran IoT dalam menciptakan *Smart City* sangatlah penting karena bisa melakukan beragam fungsi secara sendiri atau otomatis. Implementasinya dalam konsep *Smart City* dapat bermacam - macam, hanya terbatas oleh kemampuan dan imajinasi dari para pengembangnya. Tiga elemen utama dalam IoT yaitu jaringan internet, aplikasi dan perangkat fisik atau *device*, jika tiga elemen tersebut telah terpenuhi maka IoT dapat dikustomisasi atau disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.

Pemanfaatan teknologi di Indonesia diterapkan dalam penyelenggaraan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yakni dengan mengadopsi *e-government* untuk mewujudkan pelayanan digital yang inovatif. Hal ini juga dibersamai dengan pengimplementasian *Smart City*. Implementasi *Smart City* di Indonesia masih belum maksimal, hanya beberapa kota yang sudah bergerak untuk menerapkannya karena terdapat berbagai kendala yang dihadapi. Seperti infrastruktur pendukung yang kurang mendukung, pemerintah yang belum siap serta masyarakatnya yang belum melek teknologi secara menyeluruh.

Jakarta telah memanfaatkan IoT dan mengimplementasikannya ke dalam konsep *Smart City* pada tahun 2014. Jakarta *Smart City* bertujuan untuk memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi guna memahami, mendapat informasi dan mengatur berbagai sumber daya dalam sebuah kota secara efisien dan efektif sehingga mampu guna mengoptimalkan pelayanan publik, memberikan dukungan pada pembangunan yang berkelanjutan serta menyediakan solusi untuk berbagai masalah di perkotaan. Menurut Dinda, dkk

(2022) pengimplementasian *Smart City* dijadikan sebagai upaya penanganan masalah yang ada pada sebuah kota sehingga menjadikan kota tersebut menjadi layak untuk ditinggali, sejahtera serta harmonis guna menunjang kualitas hidup masyarakat yang berkelanjutan.

Dari beberapa penelitian terdahulu, dalam mengimplementasikan *Smart City* terdapat berbagai pola dan model yang disesuaikan dengan karakteristik dan persoalan kota masing-masing. Beberapa penelitian tentang penerapan kota pintar, memberikan informasi terkait konsep ini. Misalnya, Kota Bandung mampu membuat pelayanan publik, kinerja aparat, interaksi warga, transparansi data. Kemudian, kota Surabaya berinovasi dalam aplikasi elektronik pengembangan wilayah dan komunitas pelayanan, selain itu perlu adanya regulasi, serta kerjasama yang baik antar berbagai pihak yang sangat ingin memajukan kota pintar sebagai bentuk pelayanan publik kepada masyarakat (Suhendra, 2017). Penerapannya tidak selalu mudah, dalam studi Sarifuddin (2015) menyatakan bahwa prinsip dalam penyusunan sistem peringatan dini bencana alam di kota Semarang, membutuhkan pengetahuan masyarakat yang berkaitan dengan nilai-nilai lokal tentang bencana dan sistem peringatan dini berbasis masyarakat perlu dilakukan dengan tujuan pengakomodasian berupa bentuk masukan. Nilai-nilai lokal dapat terwujud sebagai embrio penguatan modal intelektual yang harus terus dikembangkan. Sedangkan di Kota Malang konsep *Smart City* adalah diimplementasikan dengan membuat terobosan dalam Kreativitas dan Kreativitas Informasi Digital Program Penghargaan (AIKID) yang akhirnya mendorong setiap SKPD memiliki situs yang

digunakan untuk menyebarluaskan inovasi, informasi dan pelayanan publik perkotaan (Widodo, 2016).

Jakarta *Smart City* direncanakan untuk memaksimalkan pemanfaatan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan publik di Jakarta. Teknologi yang telah dikembangkan pun ditransformasikan menjadi digital dengan akses yang terbuka untuk masyarakat. *Smart City*, menurut Cohen (2014), didefinisikan sebagai sebuah aproksimasi yang meluas dan tergabung dalam pelaksanaan sebuah kota yang memiliki efektivitas tinggi dengan membuat kualitas hidup penduduk meningkat dan membuat ekonomi daerah menjadi bertumbuh. Enam kelompok dimensi *Smart City* menurut Cohen mengandung beberapa indikator sebagai berikut.

**Tabel 1.1** Enam Dimensi dan Indikator *Smart City*

No (1)	Dimensi (2)	Indikator (3)
1.	<b>Smart Environment</b>	Smart Buildings
		Resources Management
		Sustainable Urban Planning
2.	<b>Smart Economy</b>	Entrepreneurships & Innovation
		Productivity
		Local & global interconnectedness
3.	<b>Smart Governance</b>	Online services
		Infrastructure
		Open Government
4.	<b>Smart Living</b>	Culturally Facility
		Safe
		Healthy
(1)	(2)	(3)
5.	<b>Smart Mobility</b>	Multi-modal acces

		Clean & Non-motorized options
		Integrated ICT
6.	<b>Smart People</b>	Embrace Creativity
		Inclusive Society
		21st Century Education

Sumber: Cohen (2014)

Enam dimensi yang dibawa oleh Cohen merupakan termasuk dalam konsep *Smart City* yang dikembangkan untuk Jakarta dengan enam fokus unsur pilar yang terdiri dari :

1. *Smart environment*, menjadikan sebuah kawasan menjadi kawasan yang bersih, tertib, bebas sampah dan pembangunan infrastruktur yang memperhatikan lingkungan serta berkelanjutan
2. *Smart economy*, mewujudkan pertumbuhan ekonomi yang mampu untuk menjawab tantangan di era globalisasi seperti ini dimana arus teknologi dan informasi semakin kencang. Contohnya dengan menerapkan teknologi dalam sistem pembayaran (*cashless*)
3. *Smart branding*, menciptakan pemasaran yang baik untuk kota sehingga daya saing dan nilai jual pada suatu kota dapat ditingkatkan
4. *Smart governance*, menciptakan adanya kecepatan dalam pelayanan, komunikatif, efisien dan efektif yang dilakukan atas tata kelola pemerintah dalam menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau SPBE.
5. *Smart society*, sebuah tatanan untuk menciptakan ekosistem masyarakat yang humanis dan dinamis

6. *Smart living*, kehidupan masyarakat dinilai dari tiga aspek yaitu; kualitas kesehatan, moda transportasi, dan kualitas kesehatan untuk menunjang mobilitas masyarakat.

Dimensi utama dalam *Smart City* yang berfokus pada pentingnya pemerintah dan masyarakat untuk bekerja sama agar menciptakan tatanan pemerintah yang efektif, efisien, adil, demokrasi, dan jujur serta perbaikan yang berkelanjutan adalah *Smart Governance*. Dapat dikatakan bahwa *Smart Governance* adalah sebuah konsep dalam meningkatkan kualitas tatanan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi yang telah terintegrasi dengan internet. Saat ini, Jakarta sedang berusaha untuk mewujudkan *smart governance* melalui aplikasi JAKI, hal tersebut menunjukkan bahwa Jakarta sedang berusaha memperbaiki pelayanannya dengan berinovasi. Perkembangan zaman menjadikan kebutuhan masyarakat semakin kompleks sehingga menuntut pemerintah untuk dapat memenuhi kebutuhan pelayanan publik, oleh karena itu penting untuk menciptakan pelayanan publik yang baik dan berkualitas Hal ini menjadi dasar terkait urgensi untuk mewujudkan *smart governance* di Jakarta, terlebih lagi DKI Jakarta pada tahun 2020 memiliki Indeks Daya Saing Digital dengan nilai 79,7 yang merupakan nilai tertinggi diantara provinsi lainnya sehingga memiliki peluang yang tinggi untuk dapat mewujudkan *Smart Governance*. Selain itu, dengan mewujudkan *Smart Governance* dapat menggerakkan lima pilar lainnya yang menunjang terciptanya DKI Jakarta sebagai *Smart City*.

Muhajir, dkk (2022) menjelaskan bahwa terdapat enam prinsip dasar dari *Smart Governance*, yaitu:



1. Bekerjasama dan melibatkan seluruh lapisan masyarakat.
2. Meningkatkan efisiensi pada operasional
3. Meningkatkan pengelolaan organisasi, infrastruktur dan manusia sebagai sumber daya.
4. Menciptakan sistem *database* yang dapat diketahui oleh masyarakat
5. Mengelola data informasi terbaru secara *real-time*.
6. Menggunakan metode yang terbaru dan modern.
7. Pengkoordinasian antar *stakeholders*.

Melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta, DKI Jakarta sukses dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan kualitas pelayanan dalam kategori prima dan mendapat penghargaan dengan nilai tertinggi (A) pada seluruh aspek, mulai dari sarana prasarana, kualitas SDM, kebijakan pelayanan, inovasi pelayanan publik dalam bentuk konsultasi dan pengaduan serta sistem informasi pelayanan publik di tahun 2021. Pelayanan tersebut dilakukan secara langsung atau tatap muka kepada masyarakat. Pemerintah Provinsi DKI akan terus memperbarui dan memperbaiki pelayanan yang diberikan, salah satunya pelayanan yang diberikan melalui aplikasi JAKI. Aplikasi JAKI mampu memberikan pelayanan tanpa harus tatap muka, hal ini menjadi bukti bahwasanya keberjalanan pemerintahan sudah menuju e-government atau digitalisasi pemerintahan sebagai pengimplementasian dari paradigma birokrasi kita yaitu *Good Governance*.

Transformasi sistem kerja pemerintah berubah seiring dengan berjalannya waktu. Adanya situasi pandemi di awal tahun 2020, mendorong transformasi untuk

terlaksana lebih cepat, karena keterbatasan yang ada pada saat itu mendorong seluruh individu untuk transformasi dan terbiasa menjadi serba digital. Adapun beberapa produk yang dihasilkan dari penerapan konsep *smart governance* pada Kota Jakarta berupa akses 7717 *Closed-Circuit Television* atau CCTV, lalu ada Cepat Respon Masyarakat dan JAKI.

Aplikasi JAKI atau Jakarta Kini menjadi salah satu inovasi untuk menjawab persoalan yang ada. Aplikasi JAKI merupakan sebuah inovasi teknologi informasi yang telah terintegrasi dengan layanan dan informasi publik yang dapat diakses secara *real time* oleh warga Jakarta atau bahkan para komuter. Aplikasi JAKI berusaha untuk mengimplementasikan 4 prinsip Jakarta *Smart City* yang terdiri dari:

1. *Mobile first*, aplikasi JAKI diciptakan untuk ramah ponsel sehingga seluruh warga DKI Jakarta dapat mengaksesnya
2. *System & Data Driven*, seluruh pengambilan keputusan dan penyusunan kebijakan didasarkan dengan data yang dimiliki.
3. *Digital Xperience*, diharapkan akan menciptakan lingkungan yang melek digital secara merata agar warga Jakarta dapat menikmati layanan tersebut dengan mudah
4. *Smart Collaboration*, kolaborasi dijadikan dasar dengan mekanisme *sandbox*, memberikan kesempatan untuk siapa saja yang ingin bergabung

Untuk mewujudkannya, pembuatan dan pelaksanaan kebijakan publik dilakukan pemerintah dengan adanya pemangku kepentingan non-pemerintah yang dilibatkan (Ansell & Gash, 2008). Tata kelola kolaboratif, seperti yang dikatakan

oleh Emerson dan Nabatchi (2015), antara lain mencakup mitra antar negara, sektor swasta, masyarakat, dan kombinasi dari pemerintah maupun non pemerintah seperti publik-swasta kemitraan atau kemitraan swasta-sosial atau rezim pengelolaan yang dapat disebut sebagai *stakeholders*. *Stakeholders* merupakan suatu kelompok, organisasi maupun individu yang memiliki kepentingan, keterlibatan, atau pengaruh secara negatif maupun positif oleh sebuah program atau kegiatan pembangunan. *Stakeholders* dapat diartikan sebagai seluruh lapisan masyarakat secara langsung memiliki kepentingan dan keterlibatan dengan sebuah program pembangunan, dimana keterlibatan tersebut dapat mempengaruhi keberlangsungan program tersebut.

Menurut Pitana dan Gayatri (dalam Feronica, dkk, 2020) *stakeholder* dikelompokkan menjadi pemerintah, swasta dan masyarakat karena memiliki peran dan fungsi yang berbeda – beda. peraturan yang bersifat mengikat diciptakan oleh pemerintah yang berwenang guna diberlakukan untuk para *stakeholder* agar menaati kebijakan yang telah ditetapkan. Perpres No. 95 Tahun 2018 terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Perpres No 39 Tahun 2019 terkait Satu Data Indonesia telah dikeluarkan oleh Pemerintah sebagai pemegang regulasi negara. Pihak swasta berperan sebagai pelaku usaha yang memiliki peluang dalam menciptakan peluang pekerjaan dan menyediakan fasilitas. Sementara, masyarakat berperan sebagai partisipan yang melakukan serta mendukung kebijakan tersebut.

Kerjasama tersebut dilakukan sebagai sebuah upaya dan bentuk tanggapan pemerintah dalam menangani permasalahan publik. Kerja sama antar pemangku kepentingan, didefinisikan sebagai *Collaborative Governance*, melibatkan swasta,

masyarakat, dan pemerintah (Irawan Denny, 2017). Melalui kerja sama tersebut, dapat mendorong partisipasi masyarakat, baik itu masyarakat biasa atau pengusaha. Selain itu, dengan melakukan kolaborasi tentu akan mempercepat pekerjaan dan menjadikannya jauh lebih efektif serta efisien, baik dari segi biaya, SDM, penyimpanan serta pemanfaatan data tersebut.

Saat ini, salah satu hasil kerjasama pemerintah dengan para *stakeholder* yaitu aplikasi JAKI. JAKI atau Jakarta Kini merupakan aplikasi super yang diciptakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan dikembangkan oleh Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Jakarta *Smart City* yang menjadi bagian dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. Aplikasi JAKI membuka kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam ranah publik.

JAKI juga menyediakan layanan satu pintu untuk membantu kehidupan sehari - hari warga Jakarta seperti adanya fitur Laporan Warga, dimana masyarakat bisa melaporkan sebuah kejadian, fenomena, peristiwa, kerusakan, dan lain – lain kepada pemerintah Kota Jakarta sehingga nantinya merespon hal tersebut dengan cepat. Dengan demikian, peran masyarakat penting untuk mendukung kebijakan yang telah diciptakan. Selain itu, melalui aplikasi JAKI, warga Jakarta dapat memperoleh informasi berupa berita resmi seputar kota Jakarta, jadwal keberangkatan transportasi umum mulai dari transjakarta, KRL, MRT bahkan LRT. Pada masa pandemi, terdapat fitur Jakarta Tanggap COVID-19 yang berkolaborasi dengan aplikasi PeduliLindungi, Jejak dan IDQ yang akan membantu untuk melakukan *contact tracing*. Selanjutnya, pada aplikasi JAKI juga terdapat fitur

layanan pemeriksaan HIV dan IMS sehingga dapat membantu masyarakat yang membutuhkannya.

**Gambar 1.1** Aplikasi JAKI



Sumber: Aplikasi JAKI

Banyaknya fitur dan layanan yang tersedia dalam satu aplikasi besar JAKI, menunjukkan bahwa pengelolaan dan pengembangan tersebut melibatkan banyak pihak untuk mendukung keberjalanannya. BLUD Jakarta *Smart City* bekerja sama dengan beberapa dinas yang menyediakan layanan publik di aplikasi JAKI, seperti Dinas Perhubungan, Dinas Kesehatan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Tak terbatas dengan instansi pemerintahan, keterlibatan pihak swasta dan CSO juga berperan dalam pengembangan aplikasi JAKI.

Jika seluruh masyarakat yang berada di DKI Jakarta berperan aktif dalam menggunakan dan memanfaatkan fitur dari JAKI untuk kehidupan sehari – hari termasuk untuk mendapatkan pelayanan publik, dapat dikatakan masyarakat telah berkontribusi pada program pembangunan kota Jakarta sebagai *smart governance*.

**Tabel 1.2** Pengguna Aplikasi JAKI

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pengguna</b>
2020	1,155,711
2021	2,669,970
2022	2,217,889
2023*	1,151,158
<b>Total</b>	<b>5,736,510</b>

Sumber: Jakarta *Smart City*. \*Data per 28 November 2023

Data yang diperoleh dari BLUD Jakarta *Smart City* terkait pengguna aplikasi JAKI menunjukkan bahwa aplikasi JAKI telah digunakan oleh 5 juta penduduk yang ada di DKI Jakarta. Dengan kata lain, sudah hampir setengah dari seluruh penduduk DKI Jakarta telah menggunakan aplikasi tersebut. Dimana terdapat 10,64 juta jiwa penduduk di DKI Jakarta per tahun 2022 kemarin. Namun, belum dapat dipastikan bahwa pengguna yang tercatat dalam sistem adalah pengguna aktif.

Sebagus apapun inovasi yang diciptakan jika pemanfaatannya belum maksimal maka hal tersebut akan sia - sia karena tidak akan memberikan dampak yang signifikan. Untuk memaksimalkannya, Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Jakarta *Smart City* berupaya memperkenalkan aplikasi JAKI melalui media sosial Instagram. Terdapat akun instagram dengan nama Jakisuperapp yang memberi informasi terkait aplikasi tersebut. Namun, nampaknya hal ini belum efektif karena dilihat dari jumlah *followers* atau pengikutnya yang masih terbilang

sedikit. Dengan jumlah sebesar 1.637 pengikut akun tersebut hanya mencapai 1% dari jumlah penduduk DKI Jakarta.

### Gambar 1.2 Akun *Instagram* aplikasi JAKI

Sumber: [Instagram.com/jakisuperapp](https://www.instagram.com/jakisuperapp)

Selain melalui media sosial, BLUD Jakarta *Smart City* juga melakukan



promosi melalui penayangan video di jalan - jalan tertentu. Didukung dengan pernyataan salah satu warga Jakarta yang sering melintasi jalan di pusat kota.

“Saya melihat iklan JAKI di sekitar Jalan Semanggi. Iklan tersebut ditampilkan melalui videotron berupa ajakan untuk mengunduh aplikasi JAKI dan deskripsi singkat terkait aplikasi tersebut”

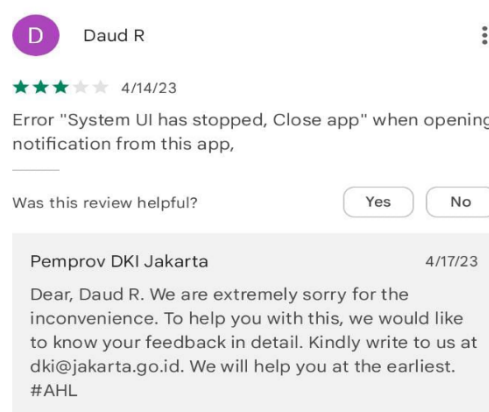
Promosi melalui media iklan hanya ada di pusat kota atau jalan - jalan tertentu, sehingga belum dapat mencakup seluruh lapisan masyarakat untuk dapat mengetahui tentang aplikasi ini, didukung dengan pernyataan salah satu warga Jakarta lainnya yang justru tidak pernah melihat iklan promosi tentang aplikasi tersebut, bahkan di tempat umum sekalipun.

“Selama ini saya pergi ke kampus menggunakan transportasi umum seperti KRL dan TransJakarta tapi tidak pernah sekalipun saya melihat media iklan promosi dari aplikasi tersebut (JAKI)”

Kemudian, dalam penelitian yang berjudul “Partisipasi Masyarakat melalui Penerapan Aplikasi JAKI pada Jakarta *Smart City* (Studi Kelurahan Jati Padang)” Pratiwi menyatakan bahwa pada indikator keterlibatan masyarakat masih banyak masyarakat yang belum tahu JAKI sebagai media pengaduan kepada pemerintah. Beberapa masyarakat masih melakukan pengaduan langsung ke kelurahan terdekat. Kurangnya sosialisasi dan promosi yang dilakukan oleh pemerintah juga membuat banyak dari masyarakat masih belum mengetahui JAKI yang mana ini menyebabkan kurang aktifnya masyarakat dalam memberikan pengaduan dengan melalui Jaklapor di aplikasi JAKI.

Penyebab lain dari minimnya pemanfaatan aplikasi JAKI adalah kualitas dari aplikasi tersebut. Terlihat dari ulasan yang diberikan oleh pengguna pada laman utama aplikasi di aplikasi *Google Play Store* ataupun *App Store*, yang menunjukkan bahwa sistem aplikasi tersebut masih sering mengalami gangguan.

### Gambar 1.3 Ulasan Aplikasi JAKI



Sumber: Play Store

Tersedianya aplikasi dalam layanan *Playstore* ataupun *Appstore* yang memudahkan masyarakat untuk mengunduhnya, tidak menjamin bahwasanya



aplikasi tersebut akan banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peran dari para *stakeholder* untuk dapat membantu mengoptimalisasikan pemanfaatan aplikasi JAKI agar Jakarta mampu memenuhi enam pilar pembangunan *Smart City*. Meskipun telah terjalin kerjasama, namun beberapa hal masih belum terlaksana dengan optimal. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya masyarakat yang belum mengetahui fungsi dan manfaat dari aplikasi JAKI sehingga terdapat kemungkinan terjadinya diseminasi informasi di salah satu kelurahan di Jakarta Barat, didukung dengan pernyataan warga RT 05 Kelapa Dua

“Saya tau sih ada aplikasi JAKI, tapi udah gak pake lagi soalnya bingung buat apa, terakhir saya pake buat vaksin aja tuh jaman Covid kemarin”

Peran pemangku kepentingan menjadi salah satu dari sekian banyak persoalan yang dihadapi. Atas uraian situasi dan kondisi terkait dengan pengimplementasian IoT dalam konsep *smart governance* di Kota Jakarta masih belum optimal, sehingga penelitian diharapkan mampu menganalisis peran *stakeholders* dalam mewujudkan *smart governance* di Jakarta melalui optimalisasi penggunaan aplikasi JAKI.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Masih sedikit warga Jakarta yang mengetahui tentang fitur aplikasi JAKI, sehingga penggunaan aplikasi tersebut masih belum optimal
2. Masih banyak warga Jakarta yang belum melek akan teknologi, sehingga masih menggunakan cara tradisional atau konvensional untuk mendapatkan pelayanan publik
3. Belum maksimalnya sosialisasi dan promosi yang dilakukan oleh para *stakeholder* untuk mengenalkan aplikasi JAKI

### **1.3 Rumusan Masalah**

1. Siapa saja *stakeholder* yang terlibat dalam mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi JAKI?
2. Bagaimana peran yang dilakukan oleh *stakeholder* yang terlibat dalam mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi JAKI?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini terdiri dari:

1. Untuk mengidentifikasi *stakeholder* yang terlibat dalam mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi JAKI
2. Untuk mengetahui dan menganalisis peran *stakeholder* yang terlibat dalam mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi JAKI

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

#### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis, kegunaan penelitian ini adalah untuk membantu mempelajari suatu permasalahan serta memberikan pemikiran dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang difokuskan dalam mewujudkan *smart governance* dengan teori tentang peran *stakeholders*

#### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sarana pembelajaran dan pengalaman baru untuk peneliti. Penelitian ini juga bisa diajukan sebagai acuan dalam metode penelitian dan sebagai pembanding dengan penelitian – penelitian setelahnya.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang keberadaan aplikasi JAKI dan dapat dimanfaatkan dengan baik.

c. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi pemerintah dalam melakukan perbaikan untuk memaksimalkan kerjasama antar *stakeholder* dalam mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi Jakarta Kini (JAKI).

## 1.6. Kajian Teori

### 1.6.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dan Perbedaan Penelitian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Annastasya Yunia Nugroho, Amni Zarkasyi Rahman, Kismartini (2022)	Peran <i>Stakeholders</i> dalam Pengembangan Desa Wisata Nongkosawit Kota Semarang	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif	Dalam pengembangan Desa Wisata Nongkosawit terdapat lima peran yang dilakukan oleh para <i>stakeholder</i> yaitu <i>Policy Creator</i> , koordinator, fasilitator, implementor dan akselerator. Faktor pendorong untuk mengembangkannya yaitu adanya keinginan dari POKDARWIS untuk	Relevansi antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu meneliti tentang peran dari para <i>stakeholder</i> dan mengidentifikasinya untuk mengetahui faktor pendorong dan faktor penghambat. perbedaannya

				<p>terus berinovasi, keramahan masyarakat serta potensi yang ada disana. Kemudian, untuk faktor penghambatnya berupa masih kurangnya partisipasi dari masyarakat sekitar untuk mengembangkan desa tersebut.</p>	<p>ada pada subjek penelitian, dimana penelitian ini menjadikan pengembangan Desa Wisata Nongkosawit menjadi subjek dan fokus dari penelitiannya sedangkan peneliti berfokus pada aplikasi JAKI</p>
2.	<p>Andy Arya Maulana Wijaya (2019)</p>	<p><i>Collaborative Governance to Evolve Smart City in Local Governance</i></p>	<p>Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus.</p>	<p>Untuk mengembangkan <i>Smart City</i> dalam pemerintah daerah diperlukannya pengembangan aplikasi berbasis internet untuk manajemen informasi dan dokumentasi, termasuk pada sistem pelaporan, program perencanaan dan pembangunan. Namun kurangnya peran dari para <i>stakeholder</i> untuk berkontribusi serta infrastruktur yang</p>	<p>Relevansi antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu meneliti tentang peran dari para <i>stakeholder</i> untuk mengetahui faktor pendorong dan faktor penghambat, selanjutnya berfokus pada aplikasi untuk menerapkan <i>Smart City</i>. Perbedaannya adalah pada aplikasinya, peneliti berfokus pada aplikasi JAKI untuk</p>

				belum memadai sehingga layanan tersebut belum optimal.	mewujudkan <i>Smart City</i> di Kota Jakarta, sedangkan penelitian ini berfokus pada aplikasi untuk mewujudkan <i>Smart City</i> di Kota Baubau
3.	Riska Destiana (2020)	Analisis Peran <i>Stakeholders</i> dalam Pengembangan Destinasi Pariwisata Halal di Pulau Penyengat Provinsi Kepulauan Riau	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif	Dalam pengembangan Destinasi Pariwisata Halal di Pulau Penyengat melibatkan <i>stakeholders</i> dengan menggunakan konsep pentahelix yang kemudian diklasifikasikan menjadi <i>stakeholders</i> primer, kunci dan sekunder. Faktor pendorong dalam pengembangan ini adalah adanya komunikasi dan nilai, sedangkan faktor penghambatnya berupa minimnya kepercayaan dan belum adanya kebijakan tentang pariwisata halal.	Relevansi antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu teori yang akan digunakan dan kelompok klasifikasinya untuk mengetahui bagaimana peran yang telah dilakukan oleh para <i>stakeholder</i> . Kemudian, perbedaannya ada pada subjek penelitian, dimana penelitian ini menjadikan Pariwisata Halal di Pulau Penyengat menjadi subjek dan fokus dari penelitiannya sedangkan

					peneliti berfokus pada aplikasi JAKI.
4.	Shafa Raya Cahyana, Saptono Nugroho (2019)	Analisis Peran <i>Stakeholder</i> Desa Wisata Carangsari, Kecamatan Petang, Kabupaten Badung	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif	Dalam pengembangan Desa Wisata Carangsari terdapat 3 <i>stakeholder</i> yang terlibat yaitu pemerintah, masyarakat dan pengusaha lokal. Setiap <i>stakeholder</i> sudah berperan aktif. Namun, masih kurang terjalannya komunikasi dan koordinasi antar <i>stakeholder</i> sehingga belum ada satu persepsi mengenai pengembangan desa wisata tersebut kedepannya.	Hasil penelitian ini memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu tentang masing - masing peran <i>stakeholder</i> yang terlibat. Perbedaannya adalah pada subjek penelitian, dalam penelitian ini Shafa dan Saptono menjadikan Desa Wisata Carangsari sebagai subjek penelitian, sedangkan peneliti akan berfokus pada aplikasi JAKI
5.	Grace Ginting (2021)	Analisis Peran <i>Stakeholders</i> dalam Pengembangan	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif	Dalam pengembangan Pariwisata Siosar, peran <i>stakeholder</i> masih belum berjalan optimal karena komunikasi dan kerjasama	Relevansi antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu meneliti tentang peran dari para

		Pariwisata Siosar	dengan metode <i>studi</i> <i>literature</i> <i>review</i>	masih belum terjalin dengan baik. Praktik di lapangan masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan, para <i>stakeholders</i> belum menjalankan perannya sesuai dengan kesepakatan di awal. Masyarakat juga belum sepenuhnya diandalkan dan dimanfaatkan dalam pengembangan pariwisata tersebut.	<i>stakeholder</i> yang terlibat. Perbedaannya ada pada fokus dan lokus penelitian, dimana penelitian ini berfokus pada pengembangan Pariwisata Siosar sedangkan peneliti berfokus pada peran <i>stakeholder</i> dalam pemanfaatan aplikasi JAKI
--	--	----------------------	---	--	--



6.	Ni Putu Tiya Paristha, I Nyoman Sukma Arida, Gde Indra Bhaskara (2022)	Peran <i>Stakeholder</i> dalam Pengembangan Desa Wisata Kerta Kecamatan Payangan Kabupaten Gianyar	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif	Dalam pengembangan Desa Wisata Kerta melibatkan <i>stakeholders</i> dengan menggunakan konsep pentahelix. Selanjutnya, model kerjasama yang digunakan yaitu menempatkan masyarakat lokal sebagai penggerak utama kegiatan desa wisata dan <i>stakeholder</i> lain seperti pemerintah, perguruan tinggi, bisnis dan media menjadi <i>stakeholder</i> pendukung karena perannya yang masih kurang maksimal.	Relevansi antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu teori yang akan digunakan dan kelompok klasifikasinya untuk mengetahui bagaimana peran yang telah dilakukan oleh para <i>stakeholder</i> . Perbedaan antara penelitian ini dengan peneliti adalah pada subjek penelitian, dalam penelitian ini berfokus pada pengembangan desa wisata sedangkan peneliti akan berfokus pada aplikasi JAKI
7.	Aryo Augutawa	Optimalisasi Aplikasi JAKI dalam Meningkatkan	Metode yang digunakan dalam penelitian ini	Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi JAKI masih belum cukup optimal karena belum semua fitur dapat dirasakan oleh masyarakat.	Relevansi antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu kesamaan pada objek penelitian

		Kualitas Pelayanan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta	adalah kualitatif dengan analisis deskriptif	Kemudian, aplikasi JAKI juga masih harus ditingkatkan agar dapat menyesuaikan dengan perkembangan zaman.	yaitu optimalisasi aplikasi JAKI. Kemudian, perbedaannya ada pada teori yang digunakan. Pada penelitian ini menggunakan teori meningkatkan kualitas dan teori yang digunakan oleh peneliti yaitu teori peran <i>stakeholder</i> .
8.	Nisa Atika Pratiwi	Partisipasi Masyarakat Melalui Penerapan Aplikasi JAKI pada Jakarta <i>Smart City</i> (Studi	Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat melalui penerapan aplikasi JAKI pada Jakarta <i>Smart City</i> masih belum maksimal karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi tersebut. Hal ini diakibatkan karena minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah	Relevansi antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu kesamaan objek yaitu aplikasi JAKI dan adanya peran dari beberapa <i>stakeholder</i> yang terlibat salah satunya adalah masyarakat. Partisipasi masyarakat masih kurang sehingga akan berpengaruh pada

		Kelurahan Jatipadang)			peran masyarakat itu sendiri. Perbedaan antara penelitian tersebut dengan yang akan ditulis yaitu ada pada teori yang digunakan yaitu teori partisipasi masyarakat, sedangkan penulis akan menggunakan teori peran <i>stakeholder</i>
9.	Olusoyi Richtard A. & Zahir Irani (2019)	<i>The Role of Stakeholders in The Effective use of e-Government Resources in Public Services</i>	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus	Penelitian ini menganalisis tentang faktor yang mempengaruhi implementasi e-government dan peran dari masing - masing <i>stakeholder</i> yang terlibat. Peran dari para <i>stakeholder</i> dibagi menjadi beberapa tahap yaitu pra- <i>implementasi</i> , <i>implementasi</i> dan <i>pasca implementasi</i> . Adapun terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi	Relevansi antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu teori yang akan digunakan dan kelompok klasifikasinya untuk mengetahui bagaimana peran yang telah dilakukan oleh para <i>stakeholder</i> . Perbedaan antara penelitian ini dengan peneliti adalah pada objek penelitian, dalam penelitian ini

				baik itu internal maupun eksternal, faktor internal terdiri kepercayaan, sikap, tujuan dan kepemimpinan dari tiap <i>stakeholder</i> yang terlibat.	berfokus pada bagaimana peran <i>stakeholder</i> dalam mengambil keputusan sedangkan fokus peneliti yaitu pada pemanfaatan aplikasi JAKI.
10	Taozhi Zhuang, Queena K. Qian, Henk J. Visscher, Marja G. Elsinga, Wendong Wu (2019)	<i>The Role of Stakeholders and Their Participation Network in Decision-Making of Urban Renewal in China: The case of Chongqing</i>	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif	Penelitian ini menganalisis tentang peran dari masing - masing <i>stakeholders</i> dan bagaimana partisipasi mereka dalam mengambil keputusan. Terdapat 36 <i>stakeholders</i> dan tingginya kompleksitas dari hubungan yang dimiliki oleh para <i>stakeholder</i> . Mereka melakukan klasifikasi kemudian dilanjutkan dengan menganalisis karakteristik, menganalisis hubungan antara para <i>stakeholder</i> kemudian diambil kesimpulan. Pemerintah	Relevansi antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu teori yang akan digunakan dan kelompok klasifikasinya untuk mengetahui bagaimana peran yang telah dilakukan oleh para <i>stakeholder</i> . Perbedaan antara penelitian ini dengan peneliti adalah pada subjek penelitian, dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana peran <i>stakeholder</i> dalam mengambil keputusan sedangkan fokus peneliti

				<p>mendominasi peran dalam pengambilan keputusan. Minimnya partisipasi masyarakat menjadi masalah utama, terlebih lagi adanya stigma negatif dari masyarakat tentang pembaharuan perkotaan.</p>	<p>yaitu pada pemanfaatan aplikasi JAKI.</p>
--	--	--	--	---	--

Sumber: Diolah dari berbagai jurnal.

Tabel 1.3. merupakan jurnal penelitian yang dijadikan peneliti sebagai referensi dan dapat ditarik kesimpulan dari beberapa jurnal nasional dan internasional yang telah dibahas sebelumnya terkait dengan peran *stakeholder*. Peran *stakeholder* perlu diidentifikasi dalam berbagai persoalan, baik itu pengembangan desa wisata, pemberdayaan ataupun pemanfaatan aplikasi.

Penelitian yang ditulis oleh Annastasya Yunia Nugroho, Amni Zarkasyi Rahman dan Kismartini dengan judul “Peran *Stakeholders* dalam Pengembangan Desa Wisata Nongkosawit Kota Semarang” membahas tentang pengembangan Desa Wisata yang dilakukan oleh para *stakeholders* yang telah terbagi ke dalam lima peran yaitu *Policy Creator*, koordinator, fasilitator, implementor dan akselerator. Dalam pengembangannya, terdapat faktor pendorong yaitu adanya keinginan dari POKDARWIS untuk terus berinovasi dan keramahan masyarakat serta potensi yang ada disini. Selain itu, terdapat faktor penghambat seperti kurangnya partisipasi dari masyarakat untuk mengembangkan desa tersebut. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Relevansi antara penelitian ini dengan penelitian yang akan ditulis oleh peneliti yaitu adanya kesamaan teori yang digunakan yaitu peran *stakeholder*. Kemudian, terdapat perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan ditulis oleh penulis yaitu pada objek penelitian. Penelitian ini menjadikan Desa Wisata Nongkosawit sebagai objek, sedangkan penulis akan berfokus pada aplikasi JAKI, kemudian terdapat perbedaan pada lokus dari kedua penelitian tersebut.

Kemudian, penelitian yang ditulis oleh Andy Arya Maulana Wijaya dengan judul “*Collaborative Governance to Evolve Smart City in Local Governance*”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus dan membahas tentang pengembangan *Smart City* pada pemerintah daerah yang memerlukan aplikasi berbasis internet untuk manajemen informasi dan dokumentasi, termasuk pada sistem pelaporan program perencanaan dan pembangunan. Penelitian ini menunjukkan bahwa masih kurangnya peran dari pada *stakeholders* untuk berkontribusi dan infrastruktur yang belum memadai sehingga layanan tersebut masih belum optimal. Relevansi antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan ditulis yaitu kesamaan teori yang digunakan yaitu peran *stakeholder* dan terkait *Smart City*. Perbedaannya adalah pada lokus penelitiannya, dimana penelitian ini ingin mewujudkan *Smart City* di Kota Baubau sedangkan penulis mengambil lokus di Kota Jakarta.

Riska Destiana juga menulis tentang peran *stakeholder* dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Peran *Stakeholders* dalam Pengembangan Destinasi Pariwisata Halal di Pulau Penyengat Provinsi Kepulauan Riau. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini membahas tentang pengembangan destinasi pariwisata halal di Pulau Penyengat yang melibatkan *stakeholders* dengan menggunakan konsep pentahelix yang kemudian diklasifikasikan menjadi *stakeholders* primer, kunci dan sekunder. Adanya kesamaan teori yang digunakan dengan penelitian yang akan ditulis oleh peneliti yaitu peran *stakeholder*. Adapun perbedaannya adalah objek penelitian,

dimana penelitian Riska Destiana menjadikan Pariwisata Halal di Pulau Penyengat menjadi objeknya, sedangkan penulis akan berfokus pada aplikasi JAKI.

Shafa Raya Cahyana dan Saptono Nugroho juga membahas tentang peran *stakeholder* dengan judul “Analisis Peran *Stakeholder* Desa Wisata Carangsari, Kecamatan Petang, Kabupaten Badung”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini membahas tentang pengembangan desa dengan melibatkan 3 *stakeholder* yaitu pemerintah, masyarakat dan pengusaha lokal. Kekurangan dari pengembangan desa wisata tersebut yaitu komunikasi dan koordinasi yang terjalin masih kurang. Kemudian relevansinya adalah adanya kesamaan teori yang akan digunakan yaitu peran *stakeholder*, dan terdapat perbedaan pada objek penelitiannya,

Kemudian, Grace Ginting dalam penelitiannya juga membahas tentang peran *stakeholders* yang dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur. Penelitian Grace berjudul “Analisis Peran *Stakeholders* dalam Pengembangan Pariwisata Siosar” membahas tentang pengembangan pariwisata dengan melibatkan *stakeholder* dan masih belum terjalin dengan baik karena masing-masing *stakeholder* belum menjalankan perannya sesuai dengan kesepakatan di awal. Perbedaannya ada pada fokus penelitiannya, dimana Grace Ginting berfokus pada pengembangan Pariwisata Siosar, sedangkan peneliti berfokus pada peran *stakeholder* dalam pemanfaatan aplikasi JAKI.

Ni Putu Tiya Paristha, I Nyoman Sukma Arida, Gde Indra Bhaskara juga menulis artikel yang sama dengan judul “Peran *Stakeholder* dalam Pengembangan



Desa Wisata Kerta kecamatan Payangan Kabupaten Gianyar”. Penelitian ini juga membahas tentang peran *stakeholder* dalam pengembangan desa wisata menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa peran *stakeholder* yang menggunakan konsep pentahelix masih belum maksimal. Adapun relevansinya sama seperti penelitian sebelumnya yaitu sama - sama menggunakan teori peran *stakeholder*. Kemudian, perbedaannya ada pada fokus dan lokus penelitian.

Aryo Augutawa dalam penelitiannya menulis tentang aplikasi JAKI dengan judul “Optimalisasi Aplikasi JAKI dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta” dengan pendekatan kualitatif dan analisis deskriptif. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa aplikasi JAKI masih belum cukup optimal karena belum semua masyarakat dapat merasakan seluruh fitur yang ada di aplikasi JAKI. Kemudian, aplikasi tersebut juga perlu menyesuaikan dengan perkembangan zaman. Meskipun ada perbedaan pada teori yang digunakan, relevansi antara penelitian yang ditulis oleh Aryo dengan yang akan ditulis oleh peneliti yaitu ada pada fokusnya yaitu aplikasi optimalisasi aplikasi JAKI sehingga dapat dijadikan acuan oleh peneliti.

Nisa Atika Pratiwi juga menulis hal yang sama yaitu tentang aplikasi JAKI dengan judul “Partisipasi Masyarakat Melalui Penerapan Aplikasi JAKI pada Jakarta *Smart City* (Studi Kelurahan Jatipadang)”. Penelitian ini ditulis menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat melalui penerapan aplikasi JAKI masih

belum maksimal karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi tersebut. Hal ini diakibatkan karena minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah. Relevansi antara penelitian yang ditulis oleh Nisa dan yang akan ditulis oleh peneliti yaitu adanya kesamaan fokus pada aplikasi JAKI dan menunjukkan adanya peran dari masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi JAKI sehingga karya ilmiah yang ditulis oleh Nisa dapat menjadi data pendukung untuk penelitian yang akan ditulis oleh peneliti.

Kemudian terdapat jurnal internasional yang ditulis oleh Olusoyi Richard A. & Zahir Irani dengan judul penelitian "*The Role of Stakeholders in The Effective use of e-Government Resources in Public Services*". Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi implementasi e-government serta peran dari masing-masing *stakeholder* yang terlibat. Peran dari para *stakeholder* dibagi menjadi beberapa tahap yaitu pra-implementasi, implementasi dan pasca implementasi. Adapun terdapat faktor yang mempengaruhi baik itu internal maupun eksternal. Relevansi antara penelitian yang ditulis Olusoyi dengan yang ditulis oleh peneliti yaitu teori yang akan digunakan dan kelompok klasifikasi untuk mengidentifikasi peran *stakeholder*. Perbedaan diantara dua penelitian tersebut adalah ada pada fokus penelitian.

Jurnal Internasional dengan judul "*The Role of Stakeholders and Their Participation Network in Decision-Making of Urban Renewal in China: The case of Chongqing*" yang ditulis oleh Taozhi Zhuang, Queena K. Qian, Henk J. Visscher, Marja G. Elsinga, Wendong Wu ini diteliti dengan menggunakan pendekatan

kualitatif dan metode analisis deskriptif. Dalam penelitiannya menganalisis tentang peran dari masing-masing *stakeholder* dan bagaimana partisipasi mereka dalam mengambil keputusan. Relevansi antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu teori yang akan digunakan dan kelompok klasifikasinya untuk mengetahui bagaimana peran yang telah dilakukan oleh para *stakeholder*.

Penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan diteliti memiliki kesamaan yaitu pada penggunaan teori dan analisis terkait peran *stakeholder*, namun penelitian tentang peran *stakeholder* dalam pemanfaatan aplikasi masih belum banyak dibahas terlebih lagi yang berfokus pada aplikasi JAKI sehingga yang akan menjadi perbedaan antara penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu yaitu ada pada fokus dan subjek yang akan diteliti, karena belum ada penelitian yang dilaksanakan dengan fokus peran *stakeholder* dalam mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi JAKI. Oleh karena itu, membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Peran *Stakeholder* dalam Mengoptimalkan Pemanfaatan Aplikasi JAKI untuk Mewujudkan *Smart Governance* di DKI Jakarta”

### **1.6.2 Administrasi Publik**

Secara etimologi dapat diartikan sebagai kegiatan dalam mengelola informasi, manusia, harta benda, hingga tercapainya tujuan yang terhimpun dalam organisasi. Menurut Amy Dunsire, administrasi merupakan sebuah kegiatan pengarahan, penciptaan aturan yang kemudian dilaksanakan dalam implementasi kebijakan publik, menjaga keselarasan dan memberikan gambaran tentang keputusan,

peninjauan yang dilakukan secara individual maupun berkelompok dalam menciptakan barang, jasa publik dan sebagai sarana bidang kerja akademik. Sedangkan publik diartikan sebagai masyarakat atau rakyat. Menurut Z. Wajong, administrasi publik ialah sebuah kegiatan untuk mengontrol usaha – usaha pemerintah agar mencapai tujuannya. Administrasi publik mencakup bidang yang menjadi target kebijakan pemerintah, termasuk proses formal kegiatan DPR, fungsi yang berlaku dalam lingkungan pengadilan serta kegiatan dari lembaga militer sekalipun (Gerald E Caiden dan Damai Darmadi dan Sukidin, 2009: 10)

Definisi dari administrasi sendiri jika dilihat dari sudut pandang etimologi berasal dari bahasa latin yang mengandung dua kata yaitu “*ad*” dan “*ministrate*” yang berartikan melayani atau memenuhi. Sedangkan definisi dari administrasi publik sendiri merupakan bentuk dari usaha-usaha yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dalam lingkup kerja publik yang tersusun dari tiga cabang, yaitu yudikatif, legislatif, dan eksekutif. Administrasi publik merupakan sebuah kegiatan yang bertujuan untuk memproduksi barang atau jasa yang berguna untuk memenuhi segala kebutuhan konsumen.

Menurut Chandler dan Plano dalam (Keban 2008:3), administrasi publik ialah proses dimana sumber daya dan personil publik dalam organisasi yang telah dikoordinasikan untuk melaksanakan dan mengurus ketetapan dalam kebijakan publik. Chandler dan Plano juga menjelaskan bahwa administrasi publik dapat dipahami sebagai seni dan ilmu yang diorientasikan untuk mengelola *public affairs* dan melakukan berbagai tugas yang sudah direncanakan. Administrasi publik

memiliki fungsi yang dominan dalam kehidupan karena mampu mengendalikan kehidupan masyarakat melalui keputusan yang diambil oleh pemerintah berupa kebijakan yang diterapkan sehingga berpengaruh pada kehidupan masyarakat.

Ruang lingkup administrasi publik telah dideskripsikan oleh Nicholas Henry (dalam Keban, 2008: 8 - 9) yaitu:

1. Organisasi publik memiliki prinsip yang berhubungan dengan model organisasi dan perilaku birokrasi;
2. Manajemen publik berhubungan dengan sistem dan ilmu manajemen yaitu yang memajemen produktivitas sumber daya manusia, anggaran publik dan evaluasi program;
3. Implementasi yang berhubungan dengan pendekatan terhadap kebijakan publik dan pelaksanaannya, administrasi pemerintah, etika birokrasi dan privatisasi.

Dalam penelitian ini, ruang lingkup administrasi publik yang digunakan adalah manajemen publik.

### **1.6.3 Paradigma Administrasi Publik**

Paradigma adalah konsep yang menjabarkan sesuatu yang diterapkan oleh para ahli dalam menjelaskan sebuah kondisi perkembangan ilmu pengetahuan yang memiliki tujuan untuk melakukan analisis sebuah peristiwa sosial yang berkembang di tengah masyarakat. Enam paradigma administrasi publik dijelaskan seperti berikut.

1. Paradigma 1 (1900-1926) atau sering dikenal dengan paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi. Pada paradigma ini dijelaskan bahwa politik wajib memiliki fokus pada kebijakan yang sesuai dengan keinginan rakyat dan administrasi akan mengamati jalannya implementasi kebijakan tersebut. Terdapat pengelompokan antara politik dan administrasi menyebabkan terjadinya pengelompokan dalam pemerintah sehingga terbagi menjadi badan legislatif yang memiliki tujuan untuk menyampaikan keinginan masyarakat, badan eksekutif yang merupakan badan yang akan menjalankan keinginan tersebut, dan badan yudikatif akan membantu badan legislatif dalam menciptakan suatu kebijakan sehingga dapat berjalan beriringan dengan tujuan.
2. Paradigma 2 (1927-1937) paradigma ini dapat juga dikenal dengan paradigma Prinsip-prinsip Administrasi. Konsep prinsip-prinsip administrasi ini dikenalkan oleh Willoughby, Gullick, dan Urwick sebagai fokus dari administrasi publik. Prinsip-prinsip tersebut adalah *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting*. Perbedaan yang nampak dengan paradigma 1 adalah fokus dan lokus dari administrasi publik itu sendiri. Pada paradigma 2 dijelaskan bahwa fokus administrasi publik adalah termasuk prinsip dan fungsi manajemen, sedangkan untuk lokus tidak dijelaskan dengan detail.
3. Paradigma 3 (1950-1970) merupakan paradigma dari Administrasi Negara sebagai ilmu politik. Herbert Simon menyampaikan kritik terkait perubahan prinsip administrasi sehingga tidak bisa disebut sebagai prinsip yang menyeluruh. Melalui paradigma ini, administrasi publik menjadi sebuah ilmu

politik yang berfokus pada birokrasi pemerintahan dan fokusnya yang abstrak menjadi kekurangan dari prinsip administrasi publik.

4. Paradigma 4 (1956-1970) paradigma ini menjelaskan bahwa Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi. Pada paradigma 4 ini mengembangkan prinsip yang sempat populer. Paradigma ini berfokus pada analisis manajemen, perilaku organisasi, penerapan teknologi modern seperti metode kuantitatif, analisis sistem, riset operasi dan sebagainya. Pada paradigma 4 ini memiliki perkembangan menjadi 2 arah yaitu perkembangan pada ilmu administrasi itu sendiri dengan disipin psikologi sosial dan orientasi di dalam kebijakan publik.
5. Paradigma 5 (1970-sekarang) pada paradigma Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara yang berfokus pada teori manajemen, organisasi dan kebijakan publik. Sedangkan lokus dari paradigma ini adalah kepentingan dan masalah publik.
6. Paradigma 6 (1990-sekarang) atau dapat dikenal sebagai paradigma *Governance*. Berdasarkan perkembangan ilmu administrasi publik, paradigma keenam adalah yang terbaru. Pergantian dari *government* ke arah *governance* dan menambahkan *detail* untuk memadupadankan sehingga menciptakan masyarakat madani dan stabilitas pemerintahan serta sektor swasta. Arah perkembangan yang terjadi pada paradigma ini menuju pada *good governance*.

Penelitian ini termasuk dalam paradigma keenam, yaitu paradigma *governance*, karena dalam penelitian ini penulis akan menjelaskan tentang salah satu upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yaitu dengan bekerja

sama antar *stakeholder* untuk memberikan pelayanan yang maksimal serta berupaya untuk mewujudkan Jakarta sebagai *Smart City* agar dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Unsur – unsur yang ada dalam penelitian ini termasuk dalam paradigma *governance* karena menekankan pada fungsi kolaborasi, jaringan, dan sebagainya.

#### **1.6.4 Governance**

*Governance* merupakan sebuah cara pemerintah bekerja sama dengan *stakeholder* lain untuk mempengaruhi dalam mengusahakan kesejahteraan masyarakat yang berkelanjutan. Menurut Olson dalam (Noor, 2022) ciri khas dari *governance* adalah proses distribusi dengan melibatkan banyak pemangku kepentingan dari berbagai tingkatan dan sektor pemerintahan. Melalui konsep *government*, maka pemerintahan dalam mengelola dan mengurus administrasi publik dapat berfokus pada bagaimana partisipasi hingga pengelolaan permasalahan dapat terlaksana dengan sebagaimana mestinya hingga menciptakan *good governance*. Tindakan nyata inilah yang dapat menunjukkan bagaimana terlihat perubahan kepemilikan dari milik negara menjadi milik masyarakat. Terlihat dalam proses panjang yang dilakukan mulai dari interaksi politik, maka akan berpengaruh pada pemerintahan terhadap kepentingan masyarakat. Fokus utama *governance* yakni menciptakan perbaikan pada kinerja dan tata kelola pemerintah dengan mendorong adanya perubahan warga negara untuk bisa memantau akuntabilitas pemerintah.



Pada paradigma administrasi publik, *governance* merupakan interaksi antar aktor. Aktor tersebut terdiri dari masyarakat, pemerintah dan sektor swasta.

a. Pemerintah

Lembaga pemerintah memiliki fungsi untuk menciptakan lingkungan hukum dan politik yang kondusif. Berkenaan dengan sebuah kebijakan, pemerintah memiliki peran sebagai regulator dan fasilitator dalam mendukung sebuah kebijakan untuk menangani permasalahan dengan menyediakan fasilitas untuk pihak swasta dan masyarakat. Pada kebijakan tersebut tentu melibatkan banyak *stakeholder* sebagai salah satu unsur pada konsep *governance* itu sendiri.

b. Swasta

Pihak swasta memiliki peran untuk memberi dukungan berupa finansial ataupun penyedia sumber daya melalui lapangan kerja yang diciptakan guna menunjang keberhasilan dari sebuah kebijakan. Dalam kebijakan pemanfaatan aplikasi, pihak swasta seharusnya bisa menciptakan sebuah program atau kegiatan untuk mendukung pengoptimalannya

c. Masyarakat

Masyarakat berperan penting dalam pengambilan keputusan pada sebuah kebijakan karena masyarakat yang akan merasakan dampak langsung dari kebijakan tersebut dan kebijakan diciptakan pun untuk menyelesaikan persoalan yang ada di masyarakat. Partisipasi dan kontribusi dari masyarakat sangat mempengaruhi atau bahkan menentukan

keberhasilan sebuah program baik dalam proses perencanaan sampai pelaksanaan.

Dalam hubungan atau interaksi yang terjadi antar aktor seharusnya tidak ada *stakeholder* yang mendominasi melainkan harus bekerjasama dan memiliki peran serta kontribusi yang seimbang sehingga dapat bersinergi guna mewujudkan tujuan bersama. Governance disini mengacu pada dimensi kelembagaan yang merupakan sebuah sistem administrasi yang melibatkan banyak pelaku. Pelaku atau pemangku kepentingan dalam sebuah kebijakan bermula dari studi ilmu manajemen dan administrasi bisnis (Brugha dan Varvsovszky, 2000).

#### **1.6.5 Manajemen Publik**

Manajemen publik sebagai bagian dari administrasi publik menggunakan konsep dasar fungsi manajemen yang terdiri dari pengorganisasian, perencanaan, penggerakan dan pengawasan sebagai sarana untuk mencapai tujuan publik. Manajemen publik diciptakan untuk bisa membuat sebuah strategi yang nantinya mampu untuk menyelesaikan persoalan yang ada di masyarakat karena manajemen tidak hanya ada pada pemerintahan melainkan diseluruh organisasi yang akan melayani publik dan menggunakan manajemen publik.

Manajemen merupakan sebuah proses penyelenggaran berbagai kegiatan guna menerapkan tujuan sebagai kemampuan orang yang berada pada jabatan manajerial untuk mendapatkan hasil dalam rangka mencapai tujuan melalui kegiatan lain Manajemen merupakan hal penting dari administrasi karena menjadi alat pelaksana

utama administrasi. Manajemen publik seringkali dipahami sebagai manajemen pemerintahan. Shafritz, Hyde dan Ott (1990) memberikan definisi bahwa manajemen publik ialah sebuah proses untuk mengelola sumberdaya sesuai dengan isi dari kebijakan publik. Terdapat transisi manajemen publik dimana menimbulkan adanya tuntutan bagi pemerintahan untuk memberikan pelayanan publik yang profesional, akuntabilitas, memiliki rasionalisasi, memiliki perencanaan dan control yang efektif serta sumberdaya yang ahli.

Melalui manajemen publik pemerintah berusaha untuk mengorganisasikan, merencanakan dan menggerakkan sumber daya yang dimiliki untuk bisa memberikan pelayanan publik. Manajemen publik pada paradigma keenam atau paradigma terakhir yakni *governance* maka pemerintah bekerja sama dengan para *stakeholder* untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

#### **1.6.6 Identifikasi Stakeholders**

*Stakeholder* merupakan pihak yang berpengaruh juga mendapatkan pengaruh atas sebuah keputusan kebijakan yang diambil. Menurut Brown, analisis *stakeholder* merupakan sebuah usaha untuk mengumpulkan data terkait siapa saja yang terlibat dalam menentukan, mengumpulkan informasi serta memberikan penjelasan tentang kemungkinan yang akan terjadi. Analisis *stakeholder* dapat dilakukan melalui tiga langkah yaitu identifikasi pemangku kepentingan,

pengelompokkan dan pembeda antar *stakeholder* serta memetakan hubungan antar *stakeholder*.

Kemudian, *stakeholders* yang terlibat pun dapat diklasifikasikan menjadi tiga kelompok, mengacu pada pendapat Maryono, dimana *stakeholder* dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu:

1. *Stakeholder* primer (utama) *stakeholder* yang terkena dampak langsung dari suatu kebijakan dan memiliki kaitan kepentingan langsung dengan kebijakan tersebut sehingga wajib dilibatkan penuh dalam tahapan – tahapan mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi JAKI.
2. *Stakeholder* sekunder (pendukung) memiliki kepentingan langsung pada kebijakan tetapi memiliki kepedulian sehingga mereka dapat menjadi fasilitator penghubung dalam prosesnya dan cukup berpengaruh pada pengambilan keputusan. Contoh dari *stakeholder* sekunder adalah pihak swasta, LSM dan peneliti.
3. *Stakeholders* kunci, yakni *stakeholders* yang memiliki kewenangan legal dalam pengambilan keputusan.

#### **1.6.6 Peran *Stakeholders***

Peran *stakeholder* sangat diperlukan dalam merumuskan atau bahkan mengimplementasikan kebijakan dan program pemerintah lainnya. *Stakeholders* merupakan aktor yang memiliki kewenangan serta kepentingan dalam sebuah kegiatan, pembangunan, pengimplementasian atau perumusan kebijakan. Gonsalves (dalam Iqbal, 2007) menjelaskan bahwa *stakeholder* merupakan siapa yang

memberi dampak atau siapa yang terkena dampak kebijakan, program dan aktivitas pembangunan. *Stakeholder* dapat berupa komunitas, organisasi, lembaga atau bahkan kelompok sosial dalam setiap lapisan masyarakat.

Menurut Kusumanegara (2010:53) dalam studi Proses Kebijakan, aktor kebijakan berasal dari berbagai macam lembaga yang tercakup dalam suprastruktur maupun infrastruktur politik. Dalam bidang Administrasi Publik, konsep peran lebih dikenal dengan *collaboration governance* yaitu sebuah proses diambalnya kebijakan dan proses pengelolaan dengan mengikutsertakan pihak lain secara konstruktif untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Peran tersebut dapat dilakukan jika para aktor yang terlibat saling bekerjasama untuk melaksanakan program yang telah direncanakan.

Para ahli mengidentifikasi aktor dalam kebijakan terdiri dari eksekutif, yudikatif, legislatif, media massa, organisasi, NGO, swasta dan birokrasi. Marc J.Roberts (dalam Kismartini, 2017) menjelaskan bahwa keterlibatan aktor yang terlibat dalam implementasi dapat dilihat dari empat faktor, yaitu kedudukan, perilaku, tujuan, motif, dan sumber daya. Setiap aktor memiliki karakteristik yang menunjukkan kekuatannya dalam mempengaruhi proses kebijakan, adapun uraian dari karakteristik masing - masing aktor dalam sebuah proses kebijakan yaitu:

1. Lembaga Eksekutif, menduduki struktur tertinggi dalam proses rekrutmen pembuat kebijakan serta memiliki sumber dana yang kuat untuk pelaksanaan kebijakan tersebut.

2. Lembaga Legislatif, menjadi perwakilan dari masyarakat dalam urusan politik sehingga dapat menampung aspirasi publik dan dapat menentukan rancangan kebijakan yang tepat
3. Birokrat, memiliki peran penting dalam mengimplementasikan kebijakan karena memiliki keahlian dan pengetahuan tentang institusi.
4. Lembaga Yudikatif, memiliki wewenang untuk melakukan adjudikasi pada tahap mengimplementasikan kebijakan yang dapat memberikan masukan pada tahap formulasi
5. Partai politik, memiliki peran untuk mengumpulkan opini publik yang dapat dimanfaatkan pada tahap agenda setting
6. Kelompok kepentingan, dapat menyampaikan isu - isu publik dalam agenda setting
7. Media massa, berperan sebagai komunikator antara pemerintah dan masyarakat karena terlibat dalam seluruh tahapan proses kebijakan

Penelitian ini menggunakan peran *stakeholder* sebagai pendekatan yang digunakan dalam mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi JAKI. Menurut Ardianto, *stakeholders* dapat dibagi menjadi dua, yakni:

1. *Stakeholders* Internal ialah pihak yang berada pada ruang lingkup atau cakupan sebuah organisasi
2. *Stakeholders* Eksternal ialah pihak yang mempunyai kepentingan namun tidak berada di dalam ruang lingkup atau cakupan sebuah organisasi.

Selanjutnya, tiap *stakeholders* memiliki perannya masing – masing, oleh karena itu diperlukan untuk menganalisis peran tiap *stakeholders* yang terlibat. Mengacu pada pendapat Nugroho (2014), *stakeholders* dikelompokkan berdasarkan perannya menjadi lima yaitu:

1. *Policy Creator*, *stakeholder* yang memiliki peran dalam menentukan dan mengambil keputusan pada suatu kebijakan. Adapun yang akan dilakukan oleh *Policy Creator* yakni:
  - a. Melakukan identifikasi sehingga dapat menjadi pertimbangan dalam memprioritaskan penyelesaian.
  - b. Menetapkan dan menyusun tujuan serta nilai dan saran yang menjadi acuan untuk mengambil keputusan.
  - c. Mengidentifikasi semua alternatif keputusan dengan teliti.
  - d. Melakukan analisa atas konsekuensi dari seluruh alternatif.
  - e. Membandingkan setiap alternatif dan konsekuensinya antar satu dengan yang lain.
  - f. Memutuskan salah satu alternatif yang terbaik.
2. Koordinator, *stakeholder* yang berperan dalam mengkoordinasikan dengan *stakeholder* lain yang ikut berperan dalam proses kerjasama yang terjadi. Bentuk koordinasi yang dapat dilakukan terdiri dari koordinasi internal dan koordinasi eksternal.
  - a. Koordinasi Internal, koordinasi ini terdiri dari koordinasi vertikal, horizontal dan diagonal. Vertikal merupakan koordinasi antar koordinator

dengan struktur hirarki. Horizontal merupakan koordinasi antar koordinator dengan kedudukan yang setara dan diagonal merupakan koordinasi antar koordinator dengan kedudukan atau posisi yang berbeda.

- b. Koordinasi Eksternal, hanya terdiri dari koordinasi horizontal dan diagonal yang dilakukan di luar dari organisasi internal.
3. Fasilitator, *stakeholder* yang memiliki peran mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan dalam proses kerjasama tersebut. Fasilitator berperan untuk menerapkan aturan main, melaksanakan kegiatan sesuai dengan prosedur yang telah diatur dalam petunjuk teknis serta menangani masalah pelatihan dan penguatan kelompok.
  4. Implementor, *stakeholder* yang memiliki peran dalam melaksanakan kebijakan. Sebagai implementor, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu:
    - a. Komunikasi, komunikasi yang dimiliki harus baik agar implementor dapat melaksanakan kebijakan yang semestinya dilaksanakan.
    - b. Sumberdaya, meskipun isi kebijakan sudah dikoordinasikan dengan baik namun jika tidak diseimbangi dengan sumber daya yang mendukung maka pelaksanaannya pun belum dapat berjalan secara efektif.
    - c. Struktur birokrasi, struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan berpengaruh pada implementasi



kebijakan. Oleh karena itu, struktur birokrasi harus dibuat sesederhana mungkin.

5. Akselerator, *stakeholder* yang memiliki peran dalam mendukung keberjalanan sebuah kebijakan atau kerjasama yang bisa berdampak untuk mempercepat pelaksanaan.

### **1.6.7 Analisis Stakeholders**

Merupakan suatu proses mengidentifikasi posisi *stakeholder* pada kegiatan yang akan dijalankan atau dirancang oleh sebuah organisasi publik. Analisis *stakeholder* dilakukan untuk mengetahui siapa saja yang terlibat dalam proses kerjasama guna mewujudkan tujuan dari sebuah program atau kebijakan. Adapun manfaat dari analisis *stakeholder* menurut Wisnubroto dalam (Ariyanto, 2021) yaitu:

1. Meningkatkan peluang keberhasilan dari sebuah program
2. Meminimalisir risiko yang akan terjadi
3. Menghubungkan modal sosial yang dapat memberikan manfaat
4. Menampung lebih banyak gagasan pengembangan dan perubahan
5. Memberikan gambaran terkait sasaran, potensi dan tantangan program.

### **1.6.8 Smart City**

*Smart City* merupakan sebuah konsep pengembangan untuk sebuah kota dengan memanfaatkan teknologi informasi secara efektif, efisien dan inovatif dengan menggabungkan pada infrastruktur fisik sosial dan ekonomi guna

memperbaiki pelayanan dan meningkatkan taraf hidup yang lebih baik. Konsep *Smart City* dengan memanfaatkan teknologi informasi diharapkan bisa memberikan manfaat yang baik untuk kehidupan bermasyarakat. Menurut Pratama (2014) *Smart City* merupakan suatu konsep pengembangan, penerapan dan implementasi teknologi yang diterapkan di suatu daerah sebagai sebuah interaksi yang kompleks diantara berbagai sistem yang ada di dalamnya. Pratama (2014) juga merumuskan enam indikator *Smart City* yaitu *smart economy*, *smart people*, *smart governance*, *smart mobility*, *smart environment*, dan *smart living*.

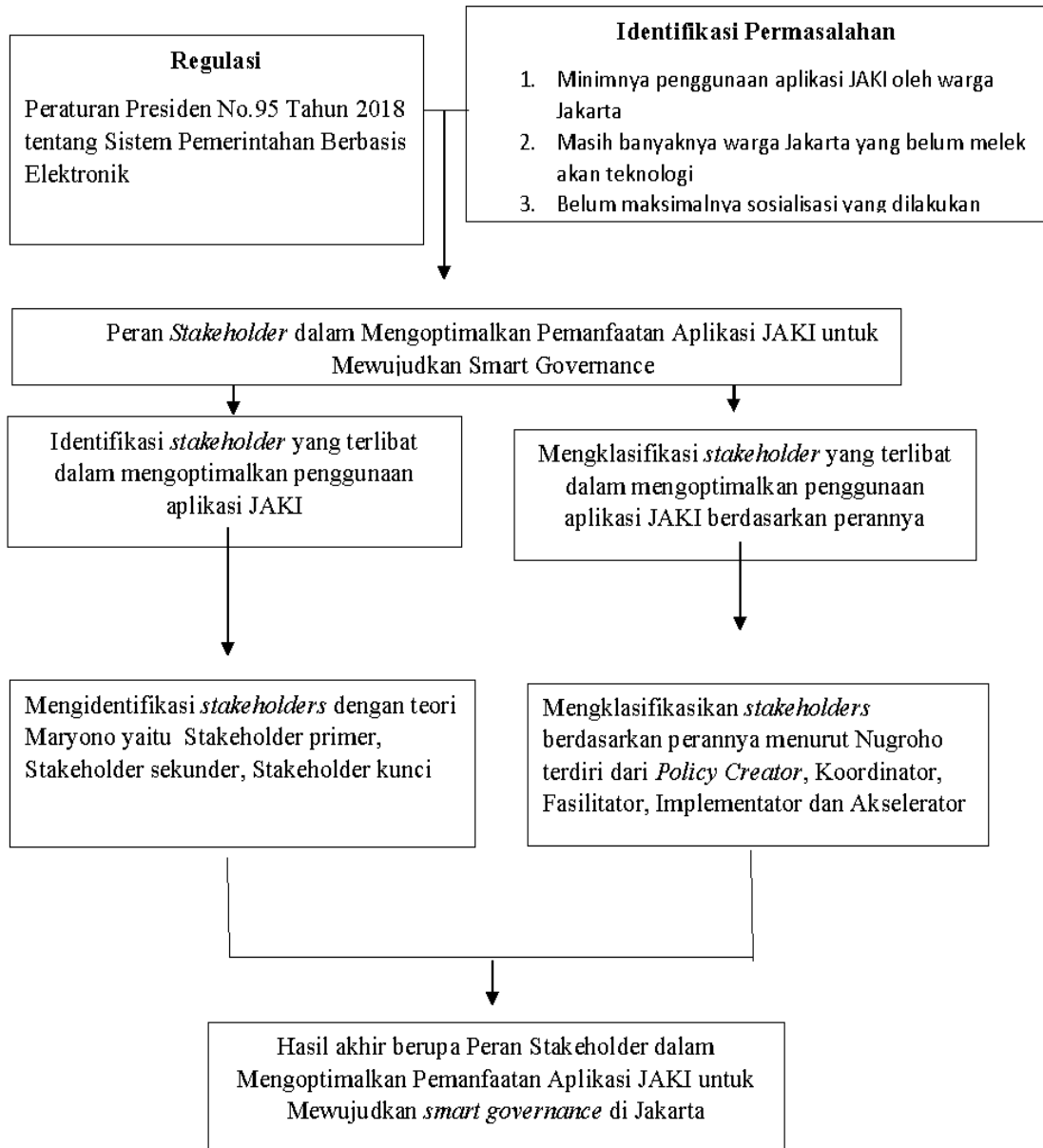
#### **1.6.9 Smart Governance**

*Smart governance* adalah sebuah tata kelola pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik, memperbaiki birokrasi pemerintah dan kinerja efisiensi kebijakan publik. *Smart governance* merupakan bagian kecil dari *Smart City*, untuk mewujudkan *Smart City* maka perlu mewujudkan enam dimensi dari *Smart City*. Dalam mewujudkannya, dapat dilihat melalui indikator yang dimiliki oleh *smart governance*. Menurut Cohen (2014) dalam Annisah (2017) *Smart Governance* memiliki indikator, adapun indikator tersebut yaitu:

1. *Enabling supply & demand side policy* atau Kebijakan terkait penawaran dan permintaan
2. *Open data* atau penyediaan data yang terbuka (transparansi)
3. *ICT & eGovernment* atau penggunaan teknologi dan *e-government*

### 1.6.10 Kerangka Pemikiran Teoritis

Tabel 1.4 Kerangka Pemikiran Teoritis



## 1.7 Operasionalisasi Konsep

Dalam penelitian ini terkait Peran *Stakeholder* dalam Mengoptimalkan Pemanfaatan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) untuk mewujudkan Smart Governance di DKI Jakarta. Untuk menentukan peran *stakeholder* dapat dilihat dari dimensi sebagai berikut:

1. *Policy Creator*, *stakeholder* yang berperan dalam menentukan dan mengambil keputusan untuk sebuah kebijakan. Adapun untuk mengidentifikasinya dapat dilihat dari tugas yang akan dilakukan oleh *Policy Creator* yakni:
  - a. Melakukan identifikasi sehingga dapat menjadi pertimbangan dalam memprioritaskan pengoptimalan pemanfaatan aplikasi JAKI
  - b. Menetapkan dan menyusun tujuan serta nilai dan saaran yang menjadi acuan untuk mengambil keputusan dalam kebijakan aplikasi JAKI
  - c. Mengidentifikasi semua alternatif keputusan dengan teliti.
  - d. Melakukan analisa atas konsekuensi dari seluruh alternatif yang diciptakan untuk mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi JAKI
  - e. Membandingkan setiap alternatif dan konsekuensinya antar satu dengan yang lain.
  - f. Memutuskan salah satu alternatif yang terbaik yang akan digunakan untuk mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi JAKI

Melalui *stakeholder* yang berperan sebagai *Policy Creator* dapat dilihat bagaimana keputusan yang diambil untuk sebuah kebijakan dapat memenuhi dimensi *enabling supply* dan *demand side policy* dalam mewujudkan *smart*

*governance* di Jakarta. *Enabling supply* dan *demand side policy* merupakan sebuah dimana terdapat penawaran dan permintaan kebijakan yang akan menemukan titik untuk mengambil sebuah keputusan sehingga dapat menyelesaikan sebuah persoalan.

2. Koordinator, *stakeholder* yang memiliki peran dalam mengkoordinasikan dengan *stakeholder* lain yang ikut berperan dalam proses kerjasama untuk penambahan fitur ataupun promosi. Dimensi yang dapat diamati untuk identifikasi yaitu berupa tugas, fungsi serta pelaksanaan koordinasi. Bentuk koordinasi yang dapat dilakukan terdiri dari koordinasi internal dalam Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan koordinasi eksternal
  - a. Koordinasi Internal, koordinasi ini terdiri dari koordinasi vertikal, horizontal dan diagonal. Vertikal merupakan koordinasi antar koordinator dengan struktur hirarki. yang dilakukan dalam satu tim atau instansi, yakni koordinasi antara Humas Kominfotik Pemprov DKI Jakarta dengan bagian SDMnya ataupun koordinasi antara BLUD Jakarta *Smart City* dengan Dinas Kominfotik. Koordinasi horizontal merupakan koordinasi antar koordinator dengan kedudukan yang setara dan diagonal merupakan koordinasi antar koordinator dengan kedudukan atau posisi yang berbeda.
  - b. Koordinasi Eksternal, hanya terdiri dari koordinasi horizontal dan diagonal yang dilakukan di luar dari organisasi internal. Koordinasi eksternal dilakukan antara pihak BLUD Jakarta *Smart City* atau Dinas Kominfotik dengan pihak luar yang terlibat dalam pengembangan ataupun pemanfaatan aplikasi JAKI

terkait dengan kerjasama dalam mempromosikan ataupun manajemen SDM di dalamnya.

3. Fasilitator, *stakeholder* yang memiliki peran untuk menyusun peraturan terkait pelaksanaan dari sebuah kebijakan dan mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan dalam proses kerjasama tersebut. Fasilitator berperan untuk menerapkan aturan main, melaksanakan kegiatan sesuai dengan prosedur yang telah diatur dalam petunjuk teknis serta menangani masalah pelatihan dan penguatan kelompok yang terlibat dalam pengembangan dan pengoptimalan pemanfaatan aplikasi JAKI. Dimensi yang diamati yaitu berupa aturan main yang ditetapkan dan bagaimana upaya yang dilakukan dalam kegiatan pelatihan dan penguatan kelompok tersebut.
4. Implementor, *stakeholder* yang memiliki peran dalam melaksanakan kebijakan. Sebagai implementor, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan saat melakukan kegiatan yaitu:
  - a. Komunikasi, komunikasi yang dimiliki harus baik agar implementor dapat melaksanakan kebijakan yang semestinya dilaksanakan. Dalam melakukan komunikasi pun *stakeholder* harus memperhatikan asas keterbukaan agar pesan yang disampaikan juga jelas dan mencakup tujuan yang ingin disampaikan.
  - b. Sumberdaya, meskipun isi kebijakan sudah dikoordinasikan dengan baik namun jika tidak diseimbangi dengan sumber daya yang mendukung maka pelaksanaannya pun belum dapat berjalan secara efektif. Sumber Daya pun juga akan mempengaruhi sejauh mana para *stakeholder* dapat memenuhi

karakteristik dimensi ICT & eGovernment untuk mewujudkan smart governance. Jika kualitas sumber daya yang dimiliki baik maka dalam proses pemerintahan pun telah menerapkan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

c. Struktur birokrasi, struktur organisasi yang bertugas dalam mengimplementasikan kebijakan berpengaruh pada operasional implementasi kebijakan tersebut. Oleh karena itu, struktur birokrasi harus dibuat sesederhana mungkin.

5. Akselerator, *stakeholder* yang berperan dalam menunjang keberjalanan suatu kebijakan atau kerjasama yang bisa berdampak untuk mempercepat pelaksanaan. Adapun dimensi yang dapat diamati yaitu upaya yang dilakukan untuk mempercepat kegiatan, selain itu akselerator juga berperan dalam mewujudkan dimensi *enabling supply & demand policy* dalam menemukan titik tengah untuk mempercepat pelaksanaan tersebut.

Untuk mengidentifikasi *stakeholder* yang terlibat dalam pengoptimalan pemanfaatan aplikasi JAKI dapat dilihat dari fenomena yang dikaji peneliti yaitu terkait dengan identifikasi *stakeholder* yaitu *stakeholder* primer, *stakeholder* kunci dan *stakeholder* sekunder. Adapun dimensi yang dapat diamati dari masing – masing *stakeholder* yaitu:

a. *Stakeholder* Primer, berupa *stakeholder* yang memiliki kepentingan dan dapat memberikan pengaruh atau dampak secara langsung dilihat dari keterlibatannya dalam mengambil sebuah keputusan.

- b. *Stakeholder* Sekunder, berupa *stakeholder* yang tidak memiliki kepentingan secara langsung namun tetap berkaitan dengan konteks yang terjadi. *Stakeholder* sekunder dapat berpengaruh namun tidak terlibat langsung biasanya hanya memberikan dukungan baik publik maupun politik.
- c. *Stakeholder* Kunci, berupa *stakeholder* yang memiliki kepentingan, kewenangan dan pengaruh yang cukup penting dalam menentukan keputusan kebijakan. *Stakeholder* kunci dapat menjadi *stakeholder* primer maupun sekunder tergantung besar kecilnya pengaruh yang diberikan. Selain itu, untuk mengidentifikasi *stakeholder* kunci dapat dilihat melalui pengaruh dalam mengambil keputusan, penyediaan sumber daya serta membantu untuk menjalin hubungan dengan *stakeholder* lain.

## **1.8 Metode Penelitian**

### **1.8.1 Tipe Penelitian**

Desain atau tipe penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode kualitatif. Metode kualitatif yaitu proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata secara tertulis maupun secara lisan dari orang-orang dan perilaku. Penelitian deskriptif kualitatif ditunjukkan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena yang ada, baik secara alamiah maupun rekayasa manusia dengan lebih memperhatikan kualitas, karakteristik dan keterkaitan antar kegiatan. Penelitian deskriptif kualitatif ialah penelitian yang bersifat mendalam.



Penulis akan mengamati secara langsung maupun tidak langsung terkait proses kolaborasi para *stakeholders* dalam mewujudkan *smart governance* di Jakarta melalui aplikasi JAKI. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tentang proses kolaborasi yang dilakukan dan bagaimana peran dari masing - masing *stakeholder* dalam mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi JAKI untuk mewujudkan *smart governance* di Jakarta

### **1.8.2 Lokus dan Fokus Penelitian**

Lokus penelitian ini dilakukan di Kota Jakarta dan mengambil studi kasus pada Kelurahan Kelapa Dua dengan alasan sebagai berikut:

- a. BLUD Jakarta *Smart City* yang berada di bawah naungan Pemprov DKI Jakarta merupakan instansi yang meluncurkan aplikasi tersebut.
- b. Aplikasi JAKI dikembangkan di Kota Jakarta dan bekerjasama dengan beberapa *stakeholder* yang berada di Jakarta.
- c. Terdapat persoalan diseminasi informasi di Kelurahan Kelapa Dua terkait pemanfaatan aplikasi JAKI.

Fokus penelitian ini adalah mengetahui tentang proses kolaborasi yang dilakukan dan bagaimana peran dari masing-masing *stakeholder* dalam mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi JAKI untuk mewujudkan *smart governance* di Jakarta dengan mengambil studi kasus pada Kelurahan Kelapa Dua.

### **1.8.3 Subjek Penelitian**

Informan yang dipilih untuk penelitian ini yaitu seluruh *stakeholders* yang terlibat dalam kolaborasi yang meliputi BLUD Jakarta *Smart City*, Kelurahan Kelapa Dua, dan Perangkat Daerah.

### **1.8.4 Jenis dan Sumber Data**

#### **1. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data kualitatif berupa rangkaian data yang dapat menjelaskan atau menggambarkan secara rinci fenomena atau peristiwa yang terjadi atau ditemukan dalam penelitian ini.

#### **2. Sumber Data**

Menurut pendapat Lofland dan Lofland (1984:47) dalam Moleong, (2017:157) sumber utama data di dalam penelitian kualitatif bersumber dari kata-kata dan juga pengamatan dari sebuah kegiatan. Data lainnya diambil oleh peneliti seperti dokumentasi atau dokumen lainnya. Sumber data merupakan subjek yang memiliki bukti berupa data untuk didapatkan dalam penelitian. Dalam hal ini, peneliti menggunakan dua sumber data, yaitu:

##### **1. Data primer**

Data yang didapatkan secara langsung dari sumber atau informan yang ada berupa jawaban yang diberikan oleh narasumber atau informan melalui wawancara maupun observasi.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder ialah catatan yang membahas terkait peristiwa ataupun kejadian yang sudah terjadi, berwujud dokumen, laporan, literatur ataupun bentuk tulisan lain.

- a) Dokumen, arsip dan laporan terkait proses kolaborasi yang terjalin dalam aplikasi JAKI
- b) Artikel dan informasi dari jurnal dan internet yang berkaitan dengan JAKI dan pengembangan *Smart City*

### **1.8.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan yang digunakan oleh peneliti adalah:

#### 1. Observasi

Mengumpulkan data dengan mengamati dan pencatatan secara sistematis setiap fenomena yang diteliti dan dikatakan sebagai observasi.

#### 2. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan interaksi tanya jawab dalam sebuah penelitian yang dilakukan secara lisan. Pertanyaan yang diajukan kepada seorang informan juga berkaitan dengan penelitian tersebut. Teknik wawancara yang digunakan ialah wawancara yang mendalam dan mengacu

pada pedoman wawancara yang memiliki keterkaitan dengan fokus masalah peneliti.

### 3. Studi Pustaka

Dokumentasi yaitu mencari data terkait berupa catatan, transkrip, surat kabar, berita, laporan dan sebagainya. Adanya keterbatasan untuk turun langsung, maka studi dokumen menjadi solusi untuk melengkapi data dari hasil observasi dan wawancara.

## **1.8.6 Analisis dan Interpretasi Data**

Analisis data dalam penelitian ini adalah :

1. Pengumpulan data, sebuah kegiatan yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan data yang dibutuhkan sesuai dengan hasil wawancara, studi kepustakaan, dokumen, dan observasi
2. Reduksi Data, sebuah proses pemilihan atau memfokuskan perhatian pada penyederhanaan data, abstraksi dari data besar yang muncul dari catatan tertulis yang diperoleh dari lapangan. Reduksi data dilakukan dengan membuat ringkasan, menulis memo dan lain sebagainya dengan tujuan untuk memilah data mana yang tidak sesuai dengan fokus penelitian.

3. Penyajian Data, menyajikan kumpulan informasi sistematis yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian tersebut dapat disajikan dalam bentuk matriks, grafik, jaringan atau bagan
4. Menarik Kesimpulan, kesimpulan dalam penelitian kualitatif bisa berupa jawaban dari rumusan masalah yang telah ditentukan, tetapi bisa jadi berupa penemuan baru yang belum pernah ada. Temuan tersebut bisa berbentuk deskripsi ataupun gambar terkait objek yang masih belum jelas.

#### **1.8.7 Kualitas Data atau Validitas Data**

Teknik pengujian keabsahan dari data yang akan digunakan disebut dengan triangulasi. Teknik ini adalah teknik untuk memeriksa keabsahan atau validitas data yang akan digunakan. Triangulasi ini nantinya peneliti bisa melakukan pengecekan ulang terhadap temuannya melalui perbandingan dengan beberapa sumber teori ataupun metode yang lain. Terdapat tiga cara dalam proses triangulasi yaitu:

1. Triangulasi Sumber, uji validitas melalui cek data yang diperoleh dari sumber yang berbeda
2. Triangulasi Teknik, uji kredibilitas melalui cek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Bisa menggunakan teknik wawancara yang kemudian dilanjutkan di cek dengan studi kepustakaan.
3. Triangulasi Waktu, uji data menggunakan sumber yang sama di waktu yang berbeda.

Penelitian ini menggunakan uji validitas triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Sumber informasi tidak hanya didapatkan melalui satu informan saja, melainkan melalui wawancara dengan informan yang berbeda dan waktu yang berbeda agar mendapatkan informasi yang valid sesuai dengan fakta di lapangan.