

BAB II

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

2.1. Gambaran Umum Provinsi DKI Jakarta

2.1.1 Profil DKI Jakarta

Ibukota dan kota metropolitan terbesar di Indonesia, yang secara resmi dikenal sebagai Daerah Khusus Ibukota Jakarta, terletak di pantai barat laut Pulau Jawa, yaitu Provinsi DKI Jakarta. Jakarta, dengan status administratif yang setara dengan provinsi berstatus istimewa, dipimpin oleh seorang gubernur terpilih dan seorang wakil gubernur. Luas wilayah DKI Jakarta mencapai 664.01 km² dengan kepadatan penduduk mencapai 9.992.842 jiwa³⁸. Sebagai pusat perekonomian negara dan pemerintahan, kota ini memiliki sejarah yang kaya. Awalnya dikenal sebagai Sunda Kelapa pada abad ke-14 saat masih menjadi pelabuhan kerajaan Pajajaran. Pada tanggal 22 Juni 1527, Fatahillah mengubah namanya menjadi Jayakarta. Nama ini pun mengalami perubahan seiring berjalannya waktu. Jakarta terus berkembang dan kini menjadi salah satu kota metropolitan terbesar di dunia pada abad ke-21. DKI Jakarta kini menjadi rumah bagi kehidupan perkotaan yang beragam dan dinamis, serta menjadi warisan budaya dan destinasi kelas dunia³⁹.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia, Provinsi DKI Jakarta adalah wilayah khusus yang ditetapkan sebagai pusat pemerintahan nasional Indonesia dalam kerangka negara kesatuan Republik Indonesia, dan juga merupakan daerah otonom tingkat provinsi. Di samping itu, provinsi DKI Jakarta memiliki fungsi sebagai tempat penyelesaian urusan pemerintahan nasional, kewajiban dalam tugas tertentu, serta memiliki hak dan tanggung jawab khusus dalam pelaksanaan pemerintahan, termasuk sebagai markas bagi perwakilan negara asing dan organisasi internasional.⁴⁰

2.1.2 Kondisi Geografis DKI Jakarta

Menurut Surat Keputusan Nomor 171 Tahun 2007 yang dikeluarkan oleh Gubernur Provinsi DKI Jakarta, secara geografis, wilayah DKI Jakarta memiliki luas mencapai 7.660 km², dengan luas daratan sekitar 662 km² yang mencakup 110 pulau di Kepulauan Seribu,

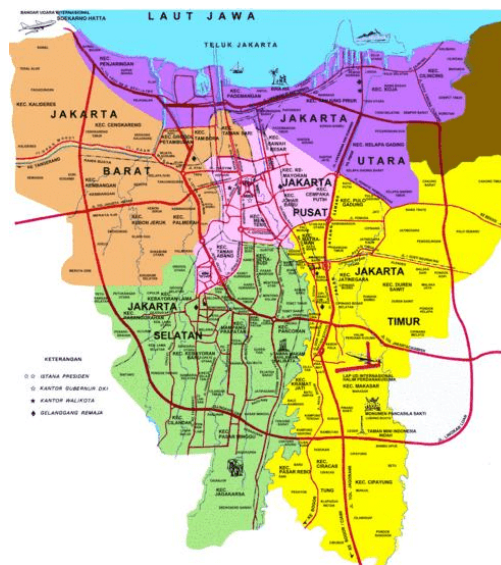
³⁸ <https://jakarta.bpk.go.id/pemerintah-provinsi-dki-jakarta/>

³⁹ <https://www.jakarta.go.id/sejarah-jakarta>

⁴⁰ RPD DKI Jakarta 2023-2026

serta luas lautan sebesar 6.998 km² (Anis, 2019)⁴¹. DKI Jakarta, sebagai ibu kota Indonesia, terletak di bagian barat laut Pulau Jawa. Bagian utara berbatasan langsung dengan Laut Jawa, sementara bagian barat berbatasan dengan Provinsi Banten, dan bagian timur serta selatan berbatasan dengan wilayah administratif Provinsi Jawa Barat.

Provinsi Daerah Khusus Ibukota DKI Jakarta, dengan luas daratan hanya sekitar 0,035% dari total luas daratan Indonesia, terdiri dari 218 pulau di Kabupaten Kepulauan Seribu. Namun, hanya sebagian kecil yang tidak berpenghuni⁴². Wilayah daratan Jakarta memiliki ketinggian rata-rata tujuh meter di atas permukaan laut, namun menurut Bank Dunia (2010), 40% wilayah utama Jakarta bagian utara berada di bawah permukaan laut karena penurunan tanah. Selain itu, DKI Jakarta dilalui oleh beberapa aliran sungai, dengan 73% wilayahnya dilintasi oleh sungai, yang membuatnya sangat rentan terhadap banjir. Batas wilayah DKI Jakarta terletak di sebelah utara, berbatasan dengan Laut Jawa, sementara di sebelah selatan dan timur berbatasan dengan Jawa Barat, dan di sebelah barat berbatasan dengan Provinsi Banten. Luas wilayah DKI Jakarta, sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 171 Tahun 2007, adalah sekitar 662,33 km² untuk daratan dan 6.977,5 km² untuk luas lautan.



Gambar 2.1 Peta Provinsi DKI Jakarta
Sumber: jakarta.bpk.go.id

DKI Jakarta terbagi menjadi lima wilayah pemerintahan kota dan satu wilayah administratif, yaitu: Jakarta Pusat dengan luas 47,90 km², Jakarta Utara dengan luas wilayah

⁴¹ RPD DKI Jakarta 2023-2026

⁴² <https://jakarta.bps.go.id/>

142,20 km², Jakarta Barat dengan luas wilayah 126,15 km², Jakarta Selatan dengan luas wilayah 126,15 km². 145,73 km², dan Jakarta Timur dengan luas 187,73 km², dan Wilayah Administratif Kepulauan Seribu seluas 11,81 km². Disebelah Utara terbentang pantai sepanjang 35 km, tempat terdapatnya 13 sungai dan 2 buah Terusan. Sebelah Selatan dan Timur berbatasan dengan Kota Depok, Bogor, Kabupaten Bekasi dan Kabupaten Bekasi, Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Tangerang dan Kabupaten Tangerang, dan Sebelah Utara berbatasan dengan Laut Jawa⁴³.

No	Kota/Kabupaten Administrasi	Luas Area (km ²)	Jumlah			
			Kecamatan	Kelurahan	RW	RT
1	Jakarta Pusat	48,13	8	44	389	4.572
2	Jakarta Utara	146,66	6	31	449	5.223
3	Jakarta Barat	129,54	8	56	586	6.481
4	Jakarta Selatan	141,27	10	65	576	6.088
5	Jakarta Timur	188,03	10	65	707	7.926
6	Kepulauan Seribu	8,70	2	6	24	127
Jumlah		662,33	44	267	2.731	30.417

Tabel 2.1 Pembagian Wilayah Provinsi DKI Jakarta
Sumber: RPD DKI Jakarta 2023-2026

2.1.3 Kondisi Demografis DKI Jakarta

Secara umum, jumlah penduduk, kepadatan penduduk, penduduk berdasarkan kepercayaan, umur, wilayah, pekerjaan, dan faktor-faktor lain digunakan untuk menganalisis situasi demografi di suatu wilayah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Provinsi DKI Jakarta adalah suatu instansi atau organisasi perangkat daerah (OPD) yang mempunyai misi mengumpulkan data kependudukan dan memberikan pelayanan pendokumentasian kependudukan di wilayah DKI Jakarta.

DKI Jakarta merupakan kota besar dengan jumlah penduduk yang terus bertambah setiap tahunnya. Jumlah penduduk DKI Jakarta tahun 2022 berdasarkan hasil proyeksi penduduk Interim 2020- 2023 (Pertengahan tahun/Juni) sebesar 10.679.951 jiwa dengan laju pertumbuhan penduduk per tahun sebesar 0,66 persen. Kepadatan penduduk DKI Jakarta tahun

⁴³ <https://jakarta.bps.go.id/>

2022 adalah 16.084 jiwa setiap 1 km². Kota Jakarta Pusat memiliki kepadatan penduduk tertinggi di Provinsi DKI Jakarta yaitu sebesar 20.618 jiwa/km².⁴⁴ Berdasarkan hasil Survei Angkatan Kerja Nasional Agustus 2022, jumlah penduduk bekerja paling banyak berada di Kota Jakarta Timur yang mencapai 1.271.123 orang Tingkat pengangguran di DKI Jakarta pada tahun 2022 sebesar 7,18 persen sementara tingkat partisipasi angkatan kerja sebesar 63,08 persen.⁴⁵

Penduduk DKI Jakarta Berjumlah 10.679.951 jiwa pada tahun 2022. Artinya, dalam waktu sekitar satu dekade, jumlah penduduk kota ini telah meningkat hampir 10% sejak sensus sebelumnya pada tahun 2010. Sebaran penduduk di enam wilayah administratif (lima kotamadya dan satu kabupaten) adalah sebagai berikut: Jakarta Timur (3,083 juta jiwa), Jakarta Barat (2,440 juta jiwa), Jakarta Selatan (2,244 juta), Jakarta Utara (1,793 juta), Jakarta Pusat (1,079), dan Kepulauan Seribu (28.925 ribu).⁴⁶ Jakarta Timur merupakan wilayah terpadat dan diikuti oleh Jakarta Selatan. Rasio perempuan-laki-laki hampir sama di seluruh divisi. Pada tahun 2020, persentase penduduk Jakarta yang berusia 15–64 tahun, yang merupakan rentang usia kerja, adalah sekitar 71%. Hal ini sejalan dengan situasi nasional dimana bonus demografi akan segera terwujud (diperkirakan akan mencapai puncaknya pada tahun 2030) dengan jumlah penduduk usia kerja yang mencapai 70% dari total penduduk Indonesia.⁴⁷

Kabupaten/Kota Adm Regency/Municipality	Jenis Kelamin (Orang/Person)		Jumlah/Total (Orang/Person)	Rasio Jenis Kelamin Sex Ratio
	Laki-Laki Male	Perempuan Female		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Kepulauan Seribu	14 596	14 329	28 925	101,86
Jakarta Selatan	1 127 196	1 117 427	2 244 623	100,87
Jakarta Timur	1 547 883	1 536 000	3 083 883	100,77
Jakarta Pusat	548 115	531 880	1 079 995	103,05
Jakarta Barat	1 232 504	1 216 471	2 448 975	101,32
Jakarta Utara	905 575	887 975	1 793 550	101,98
DKI Jakarta	5 375 869	5 304 082	10 679 951	101,35

⁴⁴ <https://jakarta.bps.go.id/>

⁴⁵ <https://jakarta.bps.go.id/>

⁴⁶ <https://jakarta.bps.go.id/>

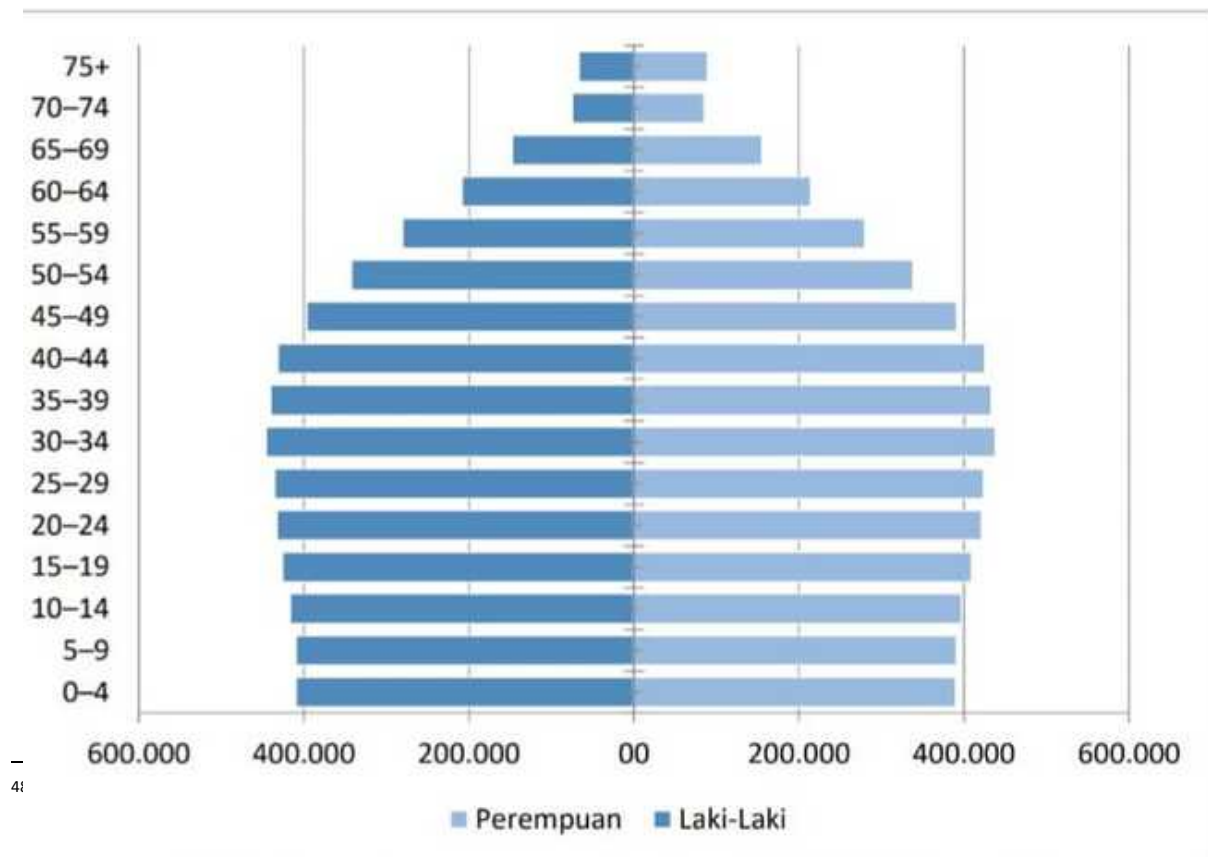
⁴⁷ <https://jakarta.bps.go.id/>

Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Wilayah Provinsi DKI Jakarta Menurut Kabupaten/Kota, Jenis Kelamin dan Rasio Jenis Kelamin 2022

Sumber: BPS Provinsi DKI Jakarta

Secara umum, Jumlah penduduk menurut jenis kelamin cenderung mempunyai tren yang hampir sama antar wilayah kota/kabupaten Administrasi, penduduk laki-laki cenderung berjumlah sama banyak dibandingkan penduduk perempuan. Kota Administrasi Jakarta Timur memegang jumlah penduduk tertinggi yaitu sebanyak 3.083.883 jiwa, sedangkan jumlah penduduk terendah terdapat pada Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu yaitu sebanyak 28.925 jiwa.

Struktur penduduk Provinsi DKI Jakarta menunjukkan dominasi penduduk usia (15-60 tahun) yang notabeneanya sebagai penduduk produktif. Pada tahun 2022, penduduk usia produktif tercatat sebanyak 7.613.510 jiwa atau sebesar 71,52 persen dari total penduduk, penduduk yang belum produktif (0-14 tahun) sebanyak 2.413.151 jiwa atau 22 persen, dan penduduk yang tidak produktif lagi atau melewati masa pensiun sebanyak 618.115 atau 5,80 persen. Situasi ini menunjukkan bahwa wilayah metropolitan Jakarta saat ini masih berada dalam masa bonus demografi, artinya penduduk usia kerja dapat dijadikan modal pembangunan ekonomi⁴⁸.



Gambar 2.2 Struktur Umur Penduduk Provinsi Wilayah DKI Jakarta 2022
Sumber: BPS Provinsi DKI Jakarta

2.2 Sejarah Jakarta Smart City

2.2.1 Profil Jakarta Smart City

Sejak bulan Desember tahun 2014 silam, Kota DKI Jakarta telah menggarap konsep smart city. Sesuai dengan pergub Provinsi DKI Jakarta nomor 280 tahun 2014, yang mengatur pembentukan organisasi dan tata kerja unit pengelola *Jakarta Smart City*, upaya ini dilakukan untuk mengembangkan Kota Jakarta. Tujuannya adalah dengan mengelolah dan mensinergikan seluruh sumber daya dan potensi secara terintegritas, dengan memanfaatkan teknologi informasi. Hal ini bertujuan untuk menjadikan kota Jakarta sebagai kota smart city yang tertata rapih dan teratur. Selain itu, upaya ini juga bertujuan untuk membangun budaya masyarakat perkotaan yang baik, serta meningkatkan kesadaran dalam memelihara kota dan membangun pemerintahan yang bersih, transparan, dan berorientasi pada pelayanan publik⁴⁹.

Pada tahun 2015, dimulailah *Jakarta Smart City* yang memberikan ruang baru bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembangunan. Ini adalah penerapan konsep *smart city* di Jakarta yang menggunakan teknologi dan komunikasi untuk meningkatkan pelayanan masyarakat. Konsep ini juga memperkuat keterlibatan masyarakat dan pemerintah dalam penggunaan data dan aplikasi, memfasilitasi masukan serta kritik. Visi dari *Jakarta Smart City* adalah "Jakarta Baru yang efisien dan inovatif", dengan harapan menjadikan Jakarta sebagai ibukota yang aman, nyaman, sejahtera, produktif, berkelanjutan, dan kompetitif secara global. Misi utamanya adalah "Mewujudkan Jakarta Baru yang informatif, transparan, serta mendukung kolaborasi menggunakan teknologi untuk pelayanan publik yang lebih baik."⁵⁰.

Jakarta Smart City (JSC) merupakan implementasi dari konsep *smart city*. Ada alasan Pemprov DKI Jakarta menggalakkan JSC. Salah satu alasan utamanya adalah kenyataan bahwa ibu kota Jakarta, memiliki tingkat urbanisasi yang tinggi dan memiliki pendapatan per kapita tertinggi di Indonesia. Akibatnya, Jakarta menghadapi sejumlah persoalan yang kompleks. Kegunaan gagasan ini adalah untuk memahami dan mengelola berbagai sumber daya secara efektif dan efisien. Tujuannya adalah untuk memahami dan mengelola apa yang diperlukan

⁴⁹ Sangaji, M. S. J., Noor, P. Z. P., & Navasari, S. (2021). Analisis Kebijakan Jakarta Smart City Menuju Masyarakat Madani. *Journal of Government Insight*, 1(2), 62-75.

⁵⁰ <https://smartcity.jakarta.go.id/>

untuk memungkinkan pertumbuhan berkelanjutan dengan meningkatkan penyampaian layanan publik dan memberikan solusi terhadap permasalahan.

Jakarta Smart City merupakan inisiatif yang bertujuan untuk menciptakan ekosistem kota pintar, mendorong inovasi, dan meningkatkan kolaborasi antara warga dan pemerintah. Lembaga ini menyediakan lebih dari 60 layanan pemerintah dan memiliki sistem pengaduan masyarakat terintegrasi yang menjamin tindak lanjut pengaduan secara cepat dan akurat. *Jakarta Smart City Living Lab* telah menerima beberapa penghargaan atas pencapaiannya, dan inisiatif ini berfokus pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan layanan publik, mengatasi tantangan perkotaan, dan meningkatkan standar hidup. Proyek ini telah berhasil melibatkan masyarakat dan menyediakan layanan digital ramah seluler melalui super-app Jakarta Kini (JAKI). Portal *Jakarta Smart City* memungkinkan akses ke berbagai data dan memiliki basis pengguna yang signifikan. Inisiatif ini merupakan upaya perintis di Indonesia yang bertujuan untuk membangun kota pintar dan layanan digital melalui kolaborasi.

2.2.2 Jakarta Smart City Sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD)

Pada tahun 2014 untuk mewujudkan Jakarta menjadi kota cerdas (*smart city*), Pemprov DKI Jakarta menetapkan *Jakarta Smart City*. Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) *Jakarta Smart City* berada di bawah naungan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfo) DKI Jakarta yang mempunyai misi optimalisasi teknologi dalam operasional pemerintahan dan pelayanan publik. *Jakarta Smart City* dapat memanfaatkan model BLUD untuk meningkatkan otonomi dan efisiensi operasionalnya. Sebagai contoh, dalam pengelolaan teknologi, *Jakarta Smart City* dapat menggunakan fleksibilitasnya dan kemandiriannya seperti BLUD untuk lebih cepat dan adaptif dalam mengadopsi solusi teknologi baru⁵¹. Segala peraturan terkait *Jakarta Smart City* diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 280 Tahun 2014 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola *Jakarta Smart City*.

Jakarta Smart City (JSC) merupakan inovasi ekosistem layanan pemerintahan digital terintegrasi yang dilakukan pemerintah DKI Jakarta dan dapat menjadi indikasi tumbuhnya semangat transformasi digital. DKI Jakarta bersama Diskominfo yang saat itu berfungsi sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) telah menciptakan *super app* yang menjadi platform utama penerapan *smart city* di Jakarta. Stigma bahwa website pemerintah seringkali ditempatkan secara acak atau sulit diakses tidak ada dalam platform digital ini. Sementara itu,

⁵¹ <https://smartcity.jakarta.go.id/>

platform digital ini menawarkan layanan cepat dan komprehensif dengan antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna (UI/UX) yang ringan dan elegan.

Jakarta Smart City dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) tahun 2017-2022 merupakan konsep kota pintar yang memiliki ujuan awalnya adalah untuk membentuk badan manajemen sektor pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan daya saing, investasi dan pembangunan perkotaan yang mengatasi masalah keberlanjutan lingkungan. Dalam RPJMD *Jakarta Smart City* dapat mencerminkan visi dan misi Pemerintah Kota Jakarta untuk menciptakan kota yang lebih cerdas, efisien, dan berdaya. Visi ini mungkin mencakup pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas hidup warga dan efisiensi pelayanan publik⁵². Program-program yang terkait dengan *Jakarta Smart City* dapat diidentifikasi dan dijabarkan. Hal ini mencakup pengembangan aplikasi pintar, peningkatan infrastruktur TIK, pendukung partisipasi masyarakat, dan langkah-langkah lain yang mendukung transformasi menuju kota pintar.

Sebagai bagian dari rencana strategis daerah, *Jakarta Smart City* menetapkan enam pilar kota pintar dan memperkuat aspek operasionalnya yaitu ; *Smart Governance*, *Smart Economy*, *Smart Environment* , *Smart Mobility*, *Smart society*, dan *Smart Living*⁵³.



Gambar 2.3 Enam pilar Smart City
Sumber: printcom.co.id/smartcity

Berikut penjelasan mengenai enam pilar *Jakarta Smart City*:

⁵² RPJMD DKI Jakarta 2017-2022

⁵³ <https://smartcity.jakarta.go.id/>

A. *Smart Governance*

Smart governance adalah implementasi tata kelola yang mengandalkan teknologi informasi dan komunikasi. Tujuannya adalah meningkatkan efektivitas, partisipasi, efisiensi, transparansi, dan konektivitas antara pemerintah, masyarakat, industri, serta pemangku kepentingan lainnya dalam pembuatan kebijakan. Inovasi *smart city* dapat diterapkan dalam tata kelola ini, seperti pelayanan publik digital yang terintegrasi, kebijakan berdasarkan data, pengelolaan master data dan pemanfaatan big data, saluran pengaduan warga, keterlibatan masyarakat, dan akses anggaran secara online.

B. *Smart Economy*

Smart Economy merupakan sistem ekonomi yang terintegrasi dengan teknologi informasi dan komunikasi, yang melibatkan peran aktif dari startup, investor, dan pelaku bisnis. Tujuannya adalah untuk mendorong inovasi dan keberlanjutan ekonomi. Dalam konteks inovasi *smart city* di sektor ekonomi, beberapa langkah yang dapat diambil antara lain pengembangan ekosistem startup, peningkatan ketahanan pangan, pemberdayaan UMKM dengan pemanfaatan e-commerce, Go Onboard, implementasi sistem pembayaran one stop, penciptaan lapangan kerja, dan berbagai inisiatif lainnya.

C. *Smart Environment*

Pengelolaan lingkungan yang cerdas, dikenal sebagai *Smart Environment*, bertujuan untuk menjaga keberlanjutan lingkungan dengan bertanggung jawab. Hal ini melibatkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pengelolaan sampah, mengendalikan banjir, serta mengurangi emisi karbon. Selain itu, energi cerdas, pembangunan ramah lingkungan, dan sanitasi juga menjadi bagian integral dari konsep inovatif ini.

D. *Smart Mobility*

Smart Mobility adalah manajemen mobilitas yang berfokus pada efisiensi, keberlanjutan, dan kualitas layanan transportasi perkotaan. Inovasi yang dapat dikembangkan antara lain sistem transportasi terintegrasi, tiket *online*, penyewaan sepeda, layanan informasi lalu lintas, aplikasi *ride sharing*, dan aplikasi parkir peta kota yang mendukung mobilitas.

E. *Smart Society*

Smart Society merupakan kondisi dimana warga kota memiliki interaksi sosial yang baik. Misalnya, ketika warga negara dapat berinteraksi dengan sektor publik dan swasta melalui layanan informasi dan penyediaan layanan, maka kebutuhan mereka dapat dipenuhi melalui layanan yang komprehensif dan mudah diakses. Wujud implementasi *Smart Society* mencakup keterlibatan masyarakat dalam proses pendefinisian layanan, keterlibatan pemuda dalam pembangunan Jakarta, kursus kolaboratif, survei komunitas, dasbor publik, portal pekerjaan, dan lain-lain.

F. *Smart Living*

Smart Living merupakan suatu sistem yang bertujuan untuk mendukung kualitas hidup penduduk perkotaan secara komprehensif. Misalnya melalui inovasi seperti Jakarta *Safe City*, portal informasi layanan medis, Wi-Fi umum gratis, wisata cerdas, dan tiket perjalanan online.

Jakarta Smart City sebagai Badan Layanan Umum Daerah diatur dalam Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 17 Tahun 2020 tentang Penetapan Unit Pengelola *Jakarta Smart City* sebagai unit pelaksana teknis komunikasi, informatika, dan statistik. Hal ini merupakan pola pengelolaan keuangan instansi daerah yang dilaksanakan untuk pelayanan publik. *Jakarta Smart City* dapat menggunakan dan menetapkan biaya operasionalnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peraturan Gubernur Nomor 44 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan Unit Pengelola *Jakarta Smart City* yang di dalamnya mengatur berbagai jenis layanan yang bertarif seperti ; a. Layanan Penelitian; b. Layanan Replikasi *Smart City*; c. Layanan Penyusunan Laporan; d. Layanan Iklan; e. Layanan Diseminasi; f. Layanan Analisa Data; g. Layanan Pembuatan Aplikasi; h. Layanan Pembuatan Konten Digital; i. Layanan Pembuatan Arsitektur Teknologi Informasi; dan j. Layanan Konsultasi.

2.2.3 Fungsi Jakarta Smart City

Jakarta Smart City memiliki beberapa fungsi utama yang dirancang untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) guna meningkatkan kualitas hidup warga, efisiensi pelayanan publik, dan pengelolaan kota secara keseluruhan. fungsi *Jakarta Smart City*, telah diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 306 Tahun 2016 pada pasal 4 ayat 1 dan 2 sebagai berikut ; pasal 4 ayat 1 “Unit Pengelola mempunyai tugas 60 melaksanakan perencanaan, pengendalian dan pengelolaan sistem *Jakarta Smart City*”. Pasal 4 ayat 2 membahas mengenai fungsi *Jakarta Smart City*, yaitu;

- a. Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi Unit Pengelola;

- b. Pelaksanaan publikasi kegiatan dan pengaturan acara Unit Pengelola;
- c. Pelaksanaan pengelolaan teknologi informasi Unit Pengelola;
- d. Pelaksanaan pengelolaan kearsipan Unit Pengelola;
- e. Pelaksanaan kegiatan kerumahtanggaan dan ketatausahaan Unit Pengelola;
- f. Pengelolaan kepegawaian, keuangan, dan barang Unit Pengelola;
- g. Penyusunan standar sistem, integrasi data, dan aspek digital co-working space;
- h. Pengembangan koordinasi, kerja sama, dan kemitraan serta diseminasi informasi dengan SKPD/UKPD, instansi pemerintah, swasta, masyarakat, dan/atau pemangku kepentingan terkait lainnya dalam rangka pelaksanaan dan pengendalian informasi *Jakarta Smart City*;
- i. Perencanaan, penelitian, dan pengembangan pengelolaan *Jakarta Smart City*;
- j. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi aspirasi/opini publik;
- k. Penghimpunan, pengolahan, penyajian, pengembangan, dan pelaporan data dan informasi pemerintahan, ekonomi, lingkungan, mobilitas, pendidikan, dan kesehatan serta informasi lainnya terkait *Jakarta Smart City*;
- l. Pengumpulan, pengolahan, pengkajian, pelaporan, penyajian, dan tindak lanjut pengaduan, kendala, dan permasalahan masyarakat;
- m. Pelaksanaan fasilitasi penyampaian aspirasi/opini publik terhadap Pemerintah Daerah tentang informasi pemerintahan, ekonomi, lingkungan, mobilitas, pendidikan, dan kesehatan serta informasi lainnya;
- n. Pengelolaan portal resmi Pemerintah Provinsi Daerah - Khusus Ibukota Jakarta <http://www.jakarta.go.id/>;
- o. Pengelolaan sistem/aplikasi *Jakarta Smart City* dan infrastrukturnya;
- p. Pelaksanaan pengelolaan pusat pemantauan operasi (monitoring room) *Jakarta Smart City*.
- q. Penyusunan pedoman, standar, prosedur, petunjuk pelaksanaan, dan/atau petunjuk teknis pengelolaan *Jakarta Smart City*;
- r. Pelaksanaan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran Unit Pengelola;
- s. Penyusunan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran Unit Pengelola.

2.2.4 Struktur Organisasi dan Unit Pengelola Jakarta Smart City

Kota DKI Jakarta dalam menuju *smart city* mendukung transformasi kota menjadi entitas yang lebih cerdas, efisien, dan terhubung, Jakarta Smart City hadir sebagai inisiatif yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mendefinisikan pengelolaan kota. Struktur organisasi dan unit pengelola *Jakarta Smart City* menjadi kunci dalam memastikan implementasi yang sukses dan dampak yang maksimal. Pasal 5 Ayat 1 dalam Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor Tahun 2016 tentang Pembentukan, Organisasi, dan Tata Kerja Unit Pengelola *Jakarta Smart City* mengatur mengenai jabatan di *Jakarta Smart City* sebagai berikut:

1. Kepala Unit;
2. Subbagian Tata Usaha;
3. Satuan Pelaksana Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan;
4. Satuan Pelaksana Operasional; dan
5. Subkelompok Jabatan Fungsional.



Gambar 2.4 Struktur Organisasi Jakarta Smart City
Sumber: smartcity.jakarta.go.id

Berdasarkan bagan struktur organisasi *Jakarta Smart City* di atas, setiap bagian atau departemen memiliki tugas dan fungsinya masing-masing. Tugas dan fungsi masing-masing departemen yang tercantum pada Peraturan Gubernur Nomor 306 Tahun 2016 yaitu ;

1. Kepala Unit Pengelola mempunyai tugas mengoordinasikan pelaksanaan tugas Subbagian, Satuan Pelaksana dan Subkelompok Jabatan Fungsional.
2. Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas menyusun bahan rencana strategis, rencana kerja dan anggaran, serta dokumen pelaksanaan anggaran Unit Pengelola sesuai dengan lingkup tugasnya.
3. Satuan Pelaksana Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan mempunyai tugas mengelola, mengevaluasi dan mendokumentasikan hasilhasil penelitian Jakarta Sinart City, dalam rangka mendukung pengambilan keputusan berbasis data.
4. Satuan Pelaksana Operasional mempunyai tugas melaksanakan rencana strategis dan doltumen .pelaksanaan anggaran Unit Pengelola sesuai dengan lingkup tugasnya/
5. Subkelompok Jabatan Fungsional melaksanakan tugas dalam susunan organisasi struktural Unit Pengelola.

2.2.5 Citizen Relation Management (CRM)

Jakarta Smart City merupakan inisiatif pemerintah yang bertujuan untuk mengembangkan platform big data multiguna yang bersifat *crowdsourced* untuk menutup kesenjangan digital dan memfasilitasi transparansi data dan partisipasi masyarakat. Salah satu sistem yang ada di JSC adalah sistem *Citizen Relation Management (CRM)*. Pembentukan aplikasi CRM melalui Pergub No. 128 Tahun 2017 sebagai Pembentukan wadah aplikasi CRM sebagai tindak lanjut dari kanal pengaduan yang sudah ada (CROP dan Qlue).⁵⁴ Proses penanganan aduan menjadi hal yang krusial melalui sistem CRM. Dalam konteks ini, percepatan dan arah tindak lanjut laporan yang sesuai sangatlah penting bagi setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dalam menjalankan tugas menangani laporan masyarakat.

CRM adalah aplikasi mobile dan platform web yang dapat digunakan oleh Instansi serta wilayah Pemerintahan Kota (Kecamatan, Kabupaten, dan lain-lain). Memungkinkan warga Jakarta melaporkan permasalahan kota melalui salah satu fitur JAKI yaitu *Jakarta Smart City* atau saluran pengaduan resmi lainnya dan memantau perkembangan laporannya melalui portal CRM. Versi terbaru CRM, Fast Community Response v2.0, menawarkan fitur dan peningkatan

⁵⁴ <https://crm.jakarta.go.id/>

baru untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Pada fitur ini, terdapat lebih banyak kategori status laporan yang memperinci status laporan warga secara lebih detail. Berbagai pengembangan terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan penyelesaian aduan laporan masyarakat. Dimulai dengan pembuatan kategorisasi laporan pada tahun 2018, sampai peningkatan aplikasi CRM Petugas Versi 2.0. Selain itu, petugas dapat menggunakan fitur ini untuk memeriksa penilaian dari SKPD/UKPD/wilayah lain. Fitur ini memungkinkan petugas untuk melihat jumlah laporan yang masuk beserta statusnya masing-masing. Status-status tersebut juga diwakili oleh berbagai warna yang mempermudah identifikasi dan memberikan tampilan yang menarik.



Gambar 2.5 13 Kanal Pengaduan Resmi CRM
Sumber: crm.jakarta.go.id

CRM bekerja sebagai sistem integrasi dalam wujud aplikasi *mobile* dan *web* yang digunakan oleh Pemprov DKI Jakarta (Dinas, Badan, dan Biro) serta wilayah Kota Administrasi/Kabupaten (Kelurahan, Kecamatan, Kota/Kabupaten, dan Suku Dinas) untuk menindaklanjuti laporan warga secara lebih cepat dan tepat. Laporan warga yang diterima oleh petugas berasal dari 13 kanal pengaduan resmi milik Pemprov DKI Jakarta⁵⁵:

1. JAKI;
2. Twitter @dkijakarta;
3. Facebook Pemprov DKI Jakarta;
4. E-mail dki@jakarta.go.id;

⁵⁵ <https://crm.jakarta.go.id/>

5. Media sosial Gubernur;
6. SMS via 08111272206;
7. Web jakarta.go.id;
8. Kantor Kelurahan;
9. Kantor Kecamatan;
10. Kantor Walikota;
11. Pendopo Balai Kota;
12. Kantor Inspektorat; dan
13. Laporan 1708.

Sepanjang tahun 2023, dari 13 kanal pengaduan yang ada aplikasi JAKI AKI menjadi kanal yang terbanyak digunakan untuk melapor. Dengan 158.375 laporan dari 32.424 pelapor di Jakarta. Selanjutnya, media sosial Twitter atau X @DKIJakartamenerima laporan terbanyak kedua dengan 5.323 laporan dari 841 pelapor. Warga Jakarta juga bisa melapor secara tatap muka. CRM menerima laporan dari warga yang datang ke Pendopo Balai Kota Pemprov DKI Jakarta sebanyak 1.294 laporan dari 836 pelapor yang menggunakan kanal pengaduan ini.⁵⁶

Pencapaian utama yang telah berhasil diraih oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta adalah tersedianya aplikasi CRM yang memberikan layanan publik kepada masyarakat. Melalui aplikasi tersebut, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dapat dengan mudah memantau dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat dalam satu platform yang terintegrasi. Dengan adanya aplikasi CRM, kekhawatiran akan pengaduan masyarakat yang tidak ditindaklanjuti melalui saluran resmi dapat diminimalisir karena semua laporan langsung terhubung ke dalam aplikasi CRM, sehingga penanganannya bisa dilakukan dengan cepat.

⁵⁶ smartcity.jakarta.go.id