

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi salah satu pilar utama dalam pemerintahan yang memiliki arah tujuan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan akses yang adil kepada masyarakat. Pada konteks ini, pelayanan publik berfokus pada setiap layanan yang disediakan oleh pemerintah agar dapat memenuhi kebutuhan dasar dan meningkatkan kualitas hidup warga negara. Cakupan layanan publik yang disediakan oleh pemerintah meliputi berbagai sektor seperti kesehatan, transportasi, pendidikan, kependudukan, dan layanan sosial lainnya. Menurut Moenir (dalam Sawir, 2020:87) pelayanan publik ialah aktivitas yang dilaksanakan oleh sekelompok orang dengan aspek material dengan sistem, tata cara, dan metode tertentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan haknya. Kemudian Widodo (dalam Sawir, 2020:87) mendefinisikan pelayanan publik sebagai proses penyelenggaraan layanan kepada masyarakat berupa barang dan/atau jasa publik sebagai langkah pemenuhan kebutuhan hidup dan aspirasi masyarakat.

Keberlangsungan pelayanan publik di Indonesia memiliki andil peran dalam menyelenggarakan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat dan menjunjung kesejahteraan sosial yang berlandaskan pada UUD 1945 pada Alinea keempat, yaitu *“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”. Dinamika yang terjadi dalam memenuhi kebutuhan hidup masyarakat tentu dihadapkan pada sejumlah permasalahan dan tantangan yang terjadi, seperti kurangnya lapangan kerja, banjir, dan pencemaran lingkungan. Tindak lanjut dari pemerintah perlu untuk memfokuskan pada meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan keterjangkauan pelayanan publik yang mudah dan sistematis.

Pelayanan publik menjadi suatu proses bagaimana fungsi pemerintahan dapat berjalan seperti yang tertuang pada Undang-Undang No.25 Tahun 2009 bahwa *“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”*. Hal ini menunjukkan terdapat relasi antara masyarakat dengan pemberi layanan sehingga relasi ini menjadi alat untuk mencapai pengelolaan yang optimal.

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin dinamis, layanan yang diberikan kepada masyarakat kian bergeser dari sistem tradisional menuju sistem modern dengan pemanfaatan teknologi. Konsep revolusi industri 4.0 menjadi relevan dengan pelayanan publik yang harus memiliki sistem bagi masyarakat. Sistem tersebut berfokus pada penyelenggaraan informasi elektronik atau non elektronik yang meliputi: profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja. Kewajiban memberikan pelayanan publik perlu menjawab kebutuhan masyarakat dan

tantangan zaman. Adanya perubahan pada layanan dipengaruhi dari kebutuhan masyarakat yang berdampak pada sistem pelayanan publik untuk memuaskan masyarakat sebagai pihak eksternal melalui pelayanan publik.

Sejalan pada perkembangan teknologi, pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik dibutuhkan untuk mencapai pelayanan yang akuntabel, transparansi, dan partisipatif. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan publik berbasis teknologi dipicu dari lahirnya *e-government*. Menurut Nayak dan Pandey (2020) *e-government* merupakan penggunaan teknologi yang dapat merubah cara kerja pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat agar dapat mengefisiensikan proses administratif dan mempermudah pengambilan keputusan. *e-government* didefinisikan sebagai langkah meningkatkan akses dan penyampaian layanan pemerintah untuk kepentingan warga dengan memberikan layanan secara *modern* yang terintegrasi dan memberikan informasi yang transparan kepada masyarakat (Wijayanti dan Setiawan, 2019).

Selain itu, tujuan utama dari penerapan *e-government* untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pemerintahan. Mengacu pada penjelasan Heeks (2018) bahwa *e-government* sebagai wujud digitalisasi pemerintahan untuk mengoptimalkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pembuatan keputusan. Penggunaan teknologi dalam *e-government* turut berpotensi dalam mengefisiensikan segala hal dalam administrasi pemerintahan dan meminimalisir birokrasi yang berbelit-belit. Sebagaimana dalam Kapoor dan Jain (2021) menelaah terkait pentingnya penerapan teknologi untuk mengoptimalisasi

alur administrasi pemerintahan dan kemudahan akses layanan yang diberikan untuk masyarakat tanpa perlu datang ke kantor fisik instansi pemerintah.

Hal ini relevan dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government bahwa sistem pemerintahan ini dituntut akan perubahan yang serba cepat, mudah, terbuka, dan efisien seiring perkembangan zaman. Masyarakat yang umumnya memiliki mobilitas tinggi tentu membutuhkan layanan publik yang dapat mudah diakses dengan cepat dan dapat diandalkan. Pemerintah kian memiliki andil untuk membuat sebuah wadah layanan publik secara digital untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melibatkan partisipasi masyarakat. Pemerintah dalam konteks *e-government* perlu memprioritaskan peningkatan produktivitas dan kinerja untuk melayani masyarakat, transparansi dan akuntabel dalam tata kelola pemerintahan, dan menciptakan kualitas layanan publik sebagai fondasi kesejahteraan warga.

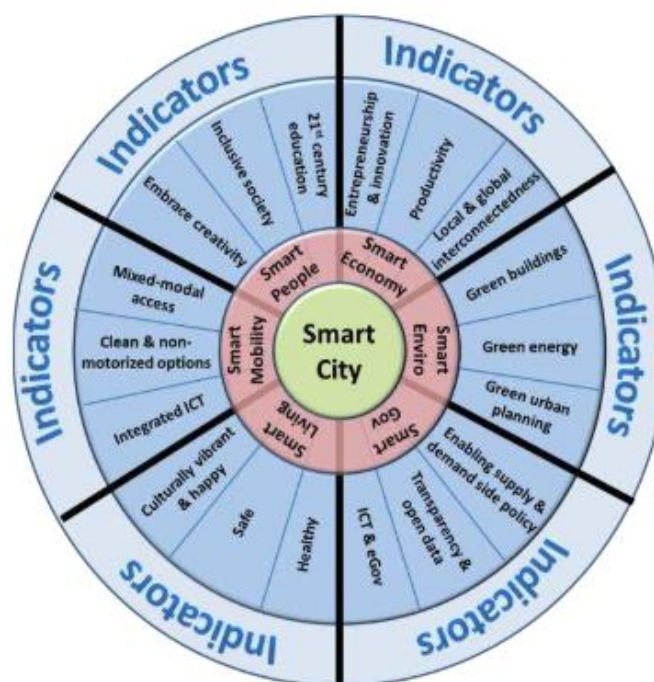
Selain itu, pemerintah turut memberlakukan sistem koordinasi secara digital untuk menyelenggarakan pemerintahan yang berbasis *good governance*. Sebagaimana tercantum pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) bahwa SPBE perlu memiliki sistem yang integrasi dan terpadu antar instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Kemudian, wujud dari pengembangan kapasitas sumber daya manusia untuk SPBE dapat diaktualisasikan secara teknis dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Lalu, SPBE secara sistematis harus terus dipelihara

secara konsisten dan berkelanjutan agar pelayanan dan akses informasi dapat memudahkan kebutuhan masyarakat. Tujuan dari dibentuknya Perpres Nomor 95 Tahun 2018 relevan dengan adanya Permen PANRB Nomor 26 Tahun 2020 mengenai Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi. Penerapan SPBE ini sebagai langkah untuk mewujudkan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi internal pemerintah sehingga berimplikasi pada efektivitas dan peningkatan kinerja pemerintah.

Selaras dengan hal tersebut, hadirnya *smart city* yang merupakan bagian dari *e-government* menjadi langkah untuk mempermudah pemberian layanan kepada masyarakat yang didukung dengan kemajuan teknologi secara berkelanjutan. Peranan penting dari *Smart City* yakni adanya penyatuan antara teknologi informasi dengan komunikasi dalam rangka optimalisasi pelayanan publik guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. *Smart City* secara mendasar merupakan konsep yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan untuk pengembangan kota yang berkelanjutan. Hal yang ditinjau mengenai *smart city* yakni bentuk inovasi untuk melibatkan masyarakat, modal, dan infrastruktur digital sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas kota menjadi layak huni (Annisah, 2017). Pemanfaatan *smart city* diyakini sebagai bentuk konkret untuk mengatasi permasalahan modern yang berakut pada teknologi informasi dan komunikasi agar dapat mewujudkan kualitas hidup yang tinggi (Patel dan Padhya, 2014). Selain itu, Cohen (2014) memaparkan mengenai *smart city* sebagai wujud integrasi dari teknologi informasi dan komunikasi dan

sumber daya untuk memberikan pelayanan terbaik dan percepatan pertumbuhan ekonomi daerah setempat.

Kemudian, Cohen (dalam Annisah, 2017:61) memiliki pendapat lain yang menjelaskan *smart city* meliputi *Smart Governance, Economy, Environment, Mobility, People*, dan *Living*.



Gambar 1. 1 Smart City Wheel menurut Cohen (2014)

Sumber: Annisah (2017:61)

Kesesuaian karakteristik pada *Smart City* oleh Cohen (dalam Annisah, 2017:61), yakni:

- a. *Smart Economy*, berkaitan dengan kewirausahaan, produktivitas, inovatif, dan pencapaian kolaborasi sektor privat dan pemerintah.

- b. *Smart People*, berkaitan dengan partisipasi publik, kreativitas, fleksibilitas yang ditinjau dari karakteristik masyarakat.
- c. *Smart Governance*, berkaitan dengan transparansi pemerintah, pelayanan publik, dan *e-governance*.
- d. *Smart Environment*, berkaitan dengan lingkungan yang dipengaruhi oleh kondisi natural, polusi, dan keberlanjutan manajemen sumber daya.
- e. *Smart Living*, berkaitan dengan aspek kualitas hidup yang berpengaruh pada kesehatan, budaya, pendidikan, dan pariwisata.
- f. *Smart Mobility*, berkaitan dengan kemudahan aksesibilitas dan sistem transportasi yang terintegrasi dengan baik.

Pendapat lain dari Syarif Hartawan et al. (2020) mendefinisikan *smart city* memiliki tiga aspek, yakni aspek manusia, aspek organisasi, dan aspek teknologi. *Smart City* juga diyakini sebagai upaya dalam penyelesaian masalah yang dialami suatu kota sehingga dapat diantisipasi menjadi kota yang sejahtera, berkelanjutan, cerdas, dan saling terintegrasi satu sama lain. Caragliu, Andrea, dkk. (Schaffers, 2010) juga membahas *smart city* sebagai kota yang dapat memaksimalkan sumber daya manusia, media sosial, dan infrastruktur digital dalam upaya peningkatan kualitas hidup yang berkelanjutan. Lalu, Banica et al. (2020) memandang konsep *smart city* tidak terlepas dari daerah perkotaan yang memiliki mobilitas tinggi dibandingkan kota lain dan jumlah demografis kota yang besar sehingga hasil akhir dari konsep ini agar pelayanan publik dapat berkelanjutan dan menyeluruh. Peranan

smart city dalam *e-government* turut memperkuat dalam proses transformasi digital pada sektor pemerintahan dan mengacu pada tata kelola yang lebih akuntabel dan terbuka.

Secara mendalam, perkembangan *e-government* atau pemerintahan elektronik di Provinsi Jakarta mengalami kemajuan secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk di Provinsi Jakarta.

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk di Provinsi Jakarta

Jumlah Penduduk di Provinsi DKI Jakarta (Jiwa)			
Tahun	2020	2021	2022
Kab/Kota			
Kep Seribu	27.749	28.240	28.925
Jakarta Selatan	2.226.812	2.233.855	2.244.623
Jakarta Timur	3.037.139	3.056.300	3.083.883
Jakarta Pusat	1.056.896	1.066.460	1.079.995
Jakarta Barat	2.434.511	2.440.073	2.448.975
Jakarta Utara	1.778.981	1.784.753	1.793.550

TOTAL			
Jumlah Penduduk	10.562.088	10.609.681	10.679.951
Laju Pertumbuhan	0,92%	0,45%	0,38%

Sumber: BPS Provinsi DKI Jakarta 2020-2022 Pertengahan tahun/Juni (Data diolah)

Mobilitas penduduk yang tinggi di Jakarta selalu berdatangan untuk mencari pekerjaan dan berdasarkan data BPS Provinsi Jakarta tahun 2022, penduduk Jakarta berjumlah 10,67 juta jiwa. Jika dibandingkan tahun sebelumnya pada 2021 berjumlah 10,60 juta jiwa dan hal ini terjadi peningkatan jumlah penduduk. Adanya peningkatan jumlah penduduk di Provinsi Jakarta mengharuskan pemerintah untuk menyelenggarakan layanan publik secara efisien dan merata yang nantinya akan selaras dengan peningkatan permintaan terhadap layanan publik oleh masyarakat. Pemerintah perlu menyediakan layanan publik secara digital yang dapat diakses oleh masyarakat secara cepat dan mudah tanpa ketergantungan dengan sistem manual. Hal tersebut menjadi aktualisasi pelaksanaan *e-government* di Provinsi Jakarta untuk memberikan layanan yang cepat dan pengelolaan data yang lebih efisien.

Sebagai salah satu kota terbesar di Asia Tenggara, Jakarta menghadapi masalah kompleks yang melibatkan kemacetan lalu lintas, polusi udara, banjir, serta masalah sosial-ekonomi seperti ketimpangan pendapatan dan kemiskinan. Tantangan ini mendorong pemerintah provinsi untuk menerapkan solusi berbasis teknologi dalam bentuk Jakarta Smart City (JSC), guna meningkatkan kualitas

hidup warga dan efisiensi pelayanan publik. Pada aspek ekonomi, Jakarta memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia, menyumbang sekitar 17-20% dari total PDB nasional. Namun, ketimpangan ekonomi menjadi masalah yang signifikan. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa hampir 40% penduduk Jakarta berada di bawah garis kemiskinan, sementara sebagian besar penduduknya tinggal di kawasan kumuh. Disparitas ini memperburuk masalah sosial yang ada, seperti pengangguran dan kemiskinan perkotaan. Implementasi Jakarta Smart City diharapkan dapat memperbaiki distribusi layanan publik, memperkenalkan sistem *e-government*, serta menciptakan lapangan kerja baru melalui inovasi digital dan startup yang berkembang pesat di Jakarta.

Selain itu pada aspek sosial, Jakarta mengalami tantangan besar dalam hal kesenjangan sosial dan inklusi. Kota ini menjadi rumah bagi berbagai lapisan masyarakat, dari kelompok masyarakat berpendidikan tinggi dan berpenghasilan tinggi hingga kalangan yang terpinggirkan dan miskin. Ketidaksetaraan dalam akses terhadap layanan publik dan informasi masih tinggi sehingga menjadi tantangan besar dalam mencapai pemerataan manfaat dari program-program pembangunan. Hadirnya Jakarta *Smart City* akan berimplikasi untuk mengatasi masalah ini dengan memberikan wadah digital yang memfasilitasi warga untuk mengakses layanan publik, melaporkan masalah lingkungan, serta meningkatkan transparansi dan partisipasi dalam pengambilan keputusan pemerintah.

Adapun pada aspek politik, pemanfaatan teknologi dalam tata kelola kota melalui program Jakarta *Smart City* menjadi salah satu keberhasilan yang mengintegrasikan berbagai layanan publik dan memberikan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pembangunan kota. Meskipun demikian, implementasi teknologi ini tidak lepas dari tantangan politik, termasuk perbedaan kepentingan antar lembaga pemerintahan, serta penerimaan masyarakat terhadap perubahan.

Pemerintah Provinsi Jakarta menggagas konsep kota yang cerdas dengan gagasan Jakarta *Smart City*. Pemanfaatan konsep *Smart City* di Jakarta dimulai ketika tahun 2014 yang memiliki arah gerak dalam mengembangkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan pelayanan yang efektif dan efisien. Jakarta *Smart City* kian masuk ke dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) tahun 2013-2017 yang mengambil visi “*Jakarta baru, kota modern yang tertata rapi, menjadi tempat hunian yang layak dan manusiawi, memiliki masyarakat yang berkebudayaan, dan dengan pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik*” kemudian perubahan pada RPJMD tahun 2017-2022 menjadi “*Jakarta kota maju, lestari dan berbudaya yang warganya terlibat dalam mewujudkan peradaban, keadilan dan kesejahteraan bagi semua*”.

Selaras dengan visi tersebut, Pemprov Jakarta mencoba untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang mudah dan aksesibel untuk digunakan bagi setiap kalangan masyarakat. Kala itu, Gubernur Basuki Tjahaja

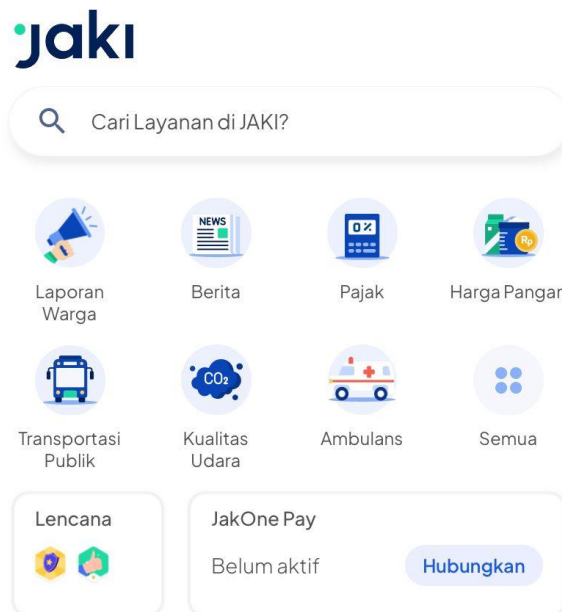
Purnama merumuskan Peraturan Gubernur Provinsi Jakarta Nomor 280 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Jakarta *Smart City* yang kemudian diperbaharui menjadi Peraturan Gubernur Provinsi Jakarta Nomor 306 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Organisasi, Tata Kerja Unit Pengelola Jakarta *Smart City* untuk menguatkan payung hukum yang ada. Bentuk inovasi dari Jakarta *Smart City* dalam pelayanan publik ialah sebuah sistem pelayanan yang terintegrasi dengan *smartphone* untuk memudahkan masyarakat.

Hadirnya *Jakarta Smart City* menjadi konsep yang membantu masyarakat dengan *open data* dari segala aspek informasi yang disediakan oleh pemerintah Provinsi Jakarta. Jakarta *Smart City* dirumuskan sesuai enam karakteristik, yakni *Smart Governance*, *Smart Economy*, *Smart People*, *Smart Environment*, *Smart Mobility*, dan *Smart Living*. Karakteristik tersebut merupakan adopsi dari konsep *Smart City* sebagai langkah konkret dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Seperti yang dijelaskan oleh Fanida et al. (2021) mengenai pemerintahan elektronik atau *e-government* dalam lingkungan pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang disesuaikan dengan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi. Dalam hal ini, Jakarta *Smart City* mempersiapkan suatu inovasi dalam bentuk produk aplikasi berupa Jakarta Kini (JAKI).

Jakarta *Smart City* menjadi salah satu inovasi untuk menciptakan konsep kota cerdas Provinsi Jakarta dengan meluncurkan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) pada tanggal 27 September 2019 sebagai *super app* dan *one stop service* untuk seluruh warga Jakarta yang menyambungkan unsur segala layanan Pemerintah Provinsi

Jakarta, komunitas, dan masyarakat. Dasar hukum pada aplikasi JAKI bersifat multidimensional yang memiliki keterkaitan antar peraturan satu sama lain. Hal tersebut terjadi karena sebagai aplikasi yang mengintegrasikan berbagai layanan dan informasi perlu penyederhanaan aktualisasi program secara konkret.

Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dikelola dan dikembangkan oleh Badan Layanan Umum Daerah Jakarta *Smart City* yang berada di bawah Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Jakarta. Fitur layanan pada aplikasi JAKI yang lengkap dikategorisasikan pada lingkup kesehatan, kependudukan, laporan dan kedaruratan, sosial dan ekonomi, olahraga, informasi publik, manajemen pemerintahan, transportasi, pendidikan, karier dan usaha, rekreasi, lingkungan, dan kemitraan. Dengan adanya fitur layanan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara digital dan memuaskan seluruh masyarakat Jakarta.



Gambar 1. 2 Halaman Utama Aplikasi JAKI

Sumber: Aplikasi JAKI, 2024

Aplikasi JAKI menjadi fitur layanan satu pintu yang dapat memudahkan warga Jakarta untuk memenuhi kehidupan sehari-hari yang mengintegrasikan berbagai layanan publik dari berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Pemprov Jakarta. Tujuan dari hadirnya aplikasi JAKI memberikan kesan untuk mempermudah akses masyarakat pada macam-macam pelayanan publik, memicu kualitas pelayanan publik bertaraf tinggi di Jakarta, hingga mengaktualisasikan pemerintahan yang memiliki tata kelola kolaboratif dan partisipatif. BLUD Jakarta *Smart City* sebagai pengelola memiliki hubungan kerja sama dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Kota Jakarta, adanya pihak swasta, dan partisipasi masyarakat dalam penggunaan JAKI. Wujud dari aplikasi JAKI teraktualisasi sebagai wadah kolaborasi untuk warga Jakarta dengan pemerintah untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Tabel 1. 2 *Active User* Aplikasi JAKI

Tahun	<i>Active User</i>
2021	3.582.092
2022	5.154.221
2023	5.799.103

Sumber Annual Report Jakarta Smart City 2023

Data yang diperoleh berasal dari laporan tahunan Jakarta *Smart City* 2023 yang memaparkan data *active user* aplikasi JAKI bertumbuh secara signifikan dari tahun ke tahun dan diproyeksikan akan bertambah secara kumulatif pada tahun berikutnya untuk menjangkau lebih luas jumlah penduduk yang diperkirakan berjumlah lebih dari sepuluh juta jiwa. Hal tersebut dapat terjadi karena aplikasi JAKI turut menambahkan dan mengembangkan ketersediaan layanan publik secara digital dan kemudahan akses dalam memenuhi kebutuhan masyarakat Jakarta. Tentu layanan yang ada di aplikasi JAKI secara komprehensif dapat menyelesaikan banyak persoalan di sektor publik. Jakarta yang saat ini terus mengembangkan sistem pelayanan elektronik guna memenuhi kebutuhan pelayanan publik yang prima menjadi urgensi dari pemerintah untuk mengaktualisasikan *Smart Governance* di Jakarta.

Hal tersebut dapat ditinjau dari indeks daya saing digital pada Kota Jakarta yang memiliki nilai tertinggi dibandingkan provinsi lainnya dengan angka 76,6 yang diikuti dengan provinsi Jawa Barat pada posisi kedua dengan angka 62,2 dan DI Yogyakarta pada posisi ketiga dengan angka 54,2 dari skala 100 (Databoks, 2023). Indeks tersebut menjadi acuan dalam pemetaan indikator tiap daerah di Indonesia dalam pemanfaatan teknologi digital dan penetrasi produktivitas lainnya. Adapun hasil evaluasi SPBE yang dilakukan oleh Kementerian PANRB pada tahun 2023, Pemerintah Daerah di Provinsi Jakarta berada pada predikat memuaskan dengan capaian indeks 4,21 dari skala 5. Capaian SPBE pada pemerintah Jakarta salah satunya ditinjau dari implementasi aplikasi JAKI sebagai *super-apps* untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Jakarta.

Adapun aplikasi JAKI dapat dikomparasikan dengan Surabaya Single Window (SSW) dengan melihat pada kegunaan secara aktualnya. Aplikasi JAKI dirancang sebagai layanan publik terpadu berbasis warga dan laporan harian, sementara SSW dirancang untuk fokus pada integrasi perizinan dan layanan administrasi perkantoran. *Platform* yang digunakan aplikasi JAKI sudah berbasis *mobile*, dapat diakses dengan android dan iOS, sementara SSW hanya dapat diakses melalui portal *web-based*. Secara tidak langsung, aplikasi JAKI terintegrasi dengan berbagai kebutuhan masyarakat, seperti transportasi, kesehatan, laporan warga yang dikelola oleh Pemprov Jakarta melalui Jakarta *Smart City*, sementara SSW merupakan wadah untuk proses perizinan usaha secara digital dan transparan yang dikelola oleh Pemkot Surabaya melalui Dinas Penanaman Modal.

Namun, aplikasi JAKI dihadapkan pada kendala berupa kesenjangan pemahaman dan tujuan antar *stakeholders* dalam pembagian kerja, kurangnya komitmen dan motivasi antar *stakeholders* untuk keberlanjutan kolaborasi, dan keterbatasan sistem koordinasi yang terintegrasi antar *stakeholders*. Srinata (2024) menjelaskan penting adanya suatu kesepakatan untuk pembagian kerja antar *stakeholder* dalam optimalisasi aplikasi JAKI yang tidak berfokus pada aktor pemerintah saja. Lalu, kurangnya komitmen dan motivasi antar *stakeholders* untuk keberlanjutan kolaborasi kian berpengaruh pada permasalahan kolaborasi. Hal ini menjadi dasar kuat sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nevan (2022) bahwa adanya perbedaan birokrasi antara pemerintah dan swasta berpengaruh pada kurangnya koordinasi antar aktor. Selain itu, keterbatasan sistem koordinasi yang terintegrasi antar *stakeholders* dipengaruhi oleh beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Provinsi Jakarta masih menggunakan sistem manual dalam proses administrasi sehingga memperlambat proses respons tanpa terintegrasi dengan aplikasi JAKI.

Pada permasalahan tersebut, aplikasi JAKI diindikasikan tidak dapat dilaksanakan secara optimal sebagaimana mestinya. Perlunya optimalisasi sebagai cara untuk menggapai hasil terbaik secara efektif dan efisien pada suatu kegiatan. Zulkifli (2020) mendefinisikan optimalisasi sebagai usaha yang dilakukan untuk mencapai kinerja dengan hasil yang maksimal dan meminimalisir hal yang tidak diinginkan. Keterkaitan optimalisasi dengan adanya *collaborative governance* bahwa pemerintah dapat merespons permasalahan pada aplikasi JAKI untuk mempererat kerja sama dengan sektor swasta dan masyarakat, berkomitmen dalam

memperbaiki koordinasi antar lembaga, dan dapat mentransformasikan sistem manual menjadi digital agar lebih efisien. Hal ini relevan dengan kiat-kiat untuk mengoptimalisasikan pelaksanaan aplikasi JAKI dengan *collaborative governance* karena perlu ada upaya untuk memaksimalkan fungsi dan potensi aplikasi JAKI dalam konteks memperbaiki integrasi sistem, memperkuat koordinasi antar OPD, hingga meningkatkan akses dan inklusi digital terhadap kebutuhan masyarakat.

Maka dari itu, *collaborative governance* memegang peran penting untuk memastikan berbagai kendala yang disebutkan di atas pada aplikasi JAKI dapat dibenahi dengan adanya kolaborasi yang melibatkan antar *stakeholders*. Relasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat memiliki kepentingan yang berbeda untuk dapat diselaraskan sesuai dengan tujuan bersama. Mengacu pada Ansell dan Gash (2008) mengenai *collaborative governance* ialah suatu rangkaian yang diinisiasikan oleh lembaga publik dengan berkontribusi secara langsung pemangku kepentingan selain publik dalam suatu perumusan kebijakan yang formal dan bertujuan untuk mengimplementasikan suatu program atau kebijakan publik yang telah dibuat. Kemudian, Agrawal dan Lemos (dalam Subarsono, 2011:89) menjelaskan *collaborative governance* tidak terbatas pada pemangku kepentingan dari pemerintah dan nonpemerintah, tetapi melibatkan sektor privat, masyarakat untuk berperan dalam melakukan kerja sama. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan Emerson dan Nabatchi (2015) bahwa keterlibatan pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dalam hal ini sebagai aktor peran yang memiliki kepentingan dan secara tidak langsung termasuk dalam keberlangsungan suatu program yang diimplementasikan.

Pada konteks tersebut, aplikasi JAKI di Provinsi Jakarta menjadi aktualisasi secara nyata untuk memahami bagaimana *collaborative governance* dapat diterapkan sebagai upaya untuk mengoptimalisasikan pelaksanaan aplikasi JAKI. Hadirnya pelayanan publik yang berbasis digital ini menjadi wujud Pemerintah Provinsi Jakarta dalam menyelenggarakan layanan yang transparan, responsif, dan akuntabel kepada masyarakat. Dalam hal ini, penelitian disusun untuk menelaah lebih dalam bagaimana *collaborative governance* untuk optimalisasi pelaksanaan aplikasi JAKI dalam koridor Jakarta *Smart City* di Provinsi Jakarta dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan Aplikasi JAKI. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat berdampak secara positif dalam pengembangan *e-government* yang lebih mudah diakses dan responsif secara keberlanjutan.

Keterkaitan *collaborative governance* dalam mengoptimalisasi pelaksanaan aplikasi JAKI tidak hanya menjadi alat dalam menjangkau layanan, tetapi juga sebagai wadah kolaborasi antar *stakeholders* yang terlibat dalam proses pemerintahan untuk mencapai tujuan bersama. Guna memahami penelitian secara mendalam, peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul **“*Collaborative Governance* untuk Optimalisasi Pelaksanaan Aplikasi JAKI dalam Koridor Jakarta *Smart City* di Provinsi Jakarta”**.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Masih adanya kesenjangan pemahaman dan tujuan antar *stakeholders* dalam pembagian kerja.

2. Kurangnya komitmen dan motivasi antar *stakeholders* untuk keberlanjutan kolaborasi.
3. Keterbatasan sistem koordinasi yang terintegrasi antar *stakeholders*.

1.3 Rumusan Masalah

Sesuai dengan masalah yang peneliti jelaskan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini ialah:

1. Bagaimana *Collaborative Governance* untuk Optimalisasi Pelaksanaan Aplikasi JAKI dalam Koridor Jakarta *Smart City* di Provinsi Jakarta?
2. Bagaimana Faktor Pendukung dan Penghambat Optimalisasi Pelaksanaan *Collaborative Governance* pada Aplikasi JAKI di Provinsi Jakarta?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, antara lain:

1. Untuk Menganalisis *Collaborative Governance* untuk Optimalisasi Pelaksanaan Aplikasi JAKI dalam Koridor Jakarta *Smart City* di Provinsi Jakarta.
2. Untuk Menganalisis Faktor Pendukung dan Penghambat Optimalisasi Pelaksanaan *Collaborative Governance* pada Aplikasi JAKI di Provinsi Jakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran guna pengembangan ilmu administrasi publik dengan memperluas paradigma dari model hierarkis menjadi partisipatif, memperkuat integrasi teori jejaring dan organisasi, mendorong nilai demokratis dan partisipatif dalam pengambilan kebijakan yang berhubungan dengan praktik *collaborative governance* dalam pelayanan publik berbasis digital di Jakarta.

2) Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan informasi perihal *collaborative governance* untuk optimalisasi pelaksanaan aplikasi JAKI dalam koridor Jakarta *Smart City* di Provinsi Jakarta.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat menjadi rujukan dan sebagai sumber informasi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan *collaborative governance* untuk optimalisasi pelaksanaan aplikasi JAKI dalam koridor Jakarta *Smart City* di Provinsi Jakarta.

c. Bagi Instansi

Penelitian ini dapat memberikan kritik dan saran bagi Pemerintah Provinsi Jakarta, khususnya Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Jakarta untuk pengembangan *E-Government* dan dijadikan acuan bagi Jakarta *Smart City* untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam aplikasi JAKI.

1.6 Kajian Teori

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu pada *state of the art* pada pengetahuan pelayanan publik dalam salah satu produk Jakarta *Smart City*, yaitu Jakarta Kini (JAKI). Temuan dari penelitian ini harapannya mampu mendeskripsikan *collaborative governance* untuk optimalisasi pelaksanaan aplikasi JAKI dalam koridor Jakarta *Smart City* di Provinsi Jakarta. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih berkaitan dengan topik yang penulis teliti.

Tabel 1. 3 Penelusuran Publikasi Ilmiah Terdahulu

N o.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dan Perbedaan Penelitian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Srinata Salsabila (2024)	Peran <i>Stakeholder</i> dalam mengoptimal kan	Penelitian ini menggunaka n pendekatan kualitatif dengan	Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi JAKI	Relevansi antara penelitian ini dengan penelitian

		pemanfaatan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) untuk Mewujudkan <i>Smart Governance</i> di Jakarta.	metode deskriptif.	untuk mewujudkan <i>smart governance</i> masih belum optimal yang dibuktikan dari masyarakat tidak memahami fungsi aplikasi JAKI. Selain itu, <i>stakeholders</i> yang terlibat tidak menunjukkan pendistribusian kerja yang baik dan aktualisasi peran yang kurang signifikan	yang nantinya dilakukan oleh peneliti yakni fokusnya pada aplikasi JAKI mengenai optimalisasi peran para pemangku kepentingan. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan terletak pada teori yang
--	--	--	---------------------------	---	--

				dalam optimalisasi aplikasi JAKI.	digunakan. Penelitian ini menggunakan teori peran <i>stakeholder</i> sementara peneliti menggunakan teori <i>collaborative governance</i> .
2.	Nevan Alsya Kalihva, Teguh Yuwono, D. Ghulam Manar (2023)	Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pelayanan	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Proses pengumpulan data dilakukan	Penelitian ini membahas mengenai hambatan yang terjadi karena banyaknya aplikasi yang harus diintegrasikan dan minimnya koordinasi	Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu kesamaan cakupan objek penelitian

		Prima di DKI Jakarta.	dengan wawancara dan observasi.	antara pemerintah dan swasta sebab proses birokrasi yang berbeda. Selain itu, perlu adanya sosialisasi pada pemanfaatan layanan JAKI secara menyeluruh pada masyarakat Jakarta.	pada aplikasi JAKI dan membahas kolaborasi dan koordinasi antar <i>stakeholders</i> . Lalu, perbedaanny a terletak pada teori yang digunakan. Penelitian ini menggunaka n teori implementasi kebijakan oleh Van Horn dan Van Meter,
--	--	--------------------------	--	--	--

					sementara peneliti menggunakan teori <i>collaborative governance</i> oleh Ansell dan Gash.
3.	Sang Ayu Nyoman Sinta Dewi, dkk (2023)	Transformasi Digital Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi JAKI dalam Mewujudkan <i>Smart Governance</i> di DKI Jakarta.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Proses dalam pengumpulan data secara primer dengan menggunakan wawancara	Penelitian ini membahas secara transformasi pada aplikasi JAKI telah terealisasi dan menunjukkan <i>smart governance</i> yang optimal. Wujud dari dimensi kepemimpinan,	Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yakni persamaan objek yang akan diteliti yaitu aplikasi JAKI dan keterlibatan <i>stakeholders</i>

			dan observasi, sementara data sekunder dengan artikel dan penelitian terdahulu.	kemitraan , dan transparansi telah terpenuhi, tetapi pada dimensi partisipasi masih belum terpenuhi karena sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah belum terjangkau merata.	dalam realisasi pelaksanaan aplikasi JAKI. Kemudian, perbedaan penelitian ini berfokus pada keberhasilan inovasi pelayanan publik aplikasi JAKI dan <i>smart government</i> , sementara peneliti berfokus pada
--	--	--	---	--	--

					<i>collaborative governance</i> dalam optimalisasi aplikasi JAKI.
4.	Gita Indah Sucitra (2022)	Strategi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam Mengelola Aplikasi JAKI dalam Perspektif Kolaborasi.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.	Penelitian ini menganalisis pada konsep kolaborasi dan strategi pemerintah dalam implementasi aplikasi JAKI. Hasil menunjukkan bahwa dengan kolaborasi mengacu pada teori Henry Mintzberg	Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti membahas pada aspek kolaborasi dengan objek penelitian yang sama pada aplikasi JAKI.

				yang meliputi <i>plan, ploy, pattern, position, perspective</i> sudah cukup baik, namun perlu perbaikan pada aspek kolaborasi.	Perbedaan penelitian terletak pada pada teori yang digunakan. Penelitian ini menggunakan teori strategi oleh Henry Mintzberg, sementara peneliti menggunakan teori <i>collaborative governance</i> oleh Ansell dan Gash.
5.	Rahmat Muhajir,	<i>Smart Governance</i>	Penelitian ini menggunakan	Penelitian ini menganalisis	Relevansi penelitian ini

	Nasrulhaq, Nurbiah Tahir (2022)	dalam Kebijakan Perencanaan dan Penganggaran n di Badan Perencanaan Pembanguna n Daerah (BAPPEDA) Kota Makassar.	n pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengambilan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.	bagaimana implementasi secara faktual pada pelaksanaan <i>smart</i> <i>governance</i> di Bappeda Kota Makassar. Penelitian ini menekankan pada dimensi yang ada didalam <i>smart</i> <i>governance</i> seperti layanan publik dan transparansi. Hasil menunjukkan bahwa Bappeda Kota Makassar	dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu pemanfaatan layanan pemerintah yang terdigitalisasi dengan basis elektronik dan cakupan <i>smart</i> <i>governance</i> yang termasuk dalam <i>smart</i> <i>city</i> . Perbedaan penelitian
--	--	---	--	---	---

				sudah menerapkan <i>smart governance</i> dengan baik, namun perlu ada yang diperbaiki dengan melakukan evaluasi secara menyeluruh pada tiap indikator dimensi.	terletak pada teori yang digunakan dan objek dalam penelitian. Penelitian ini memiliki fokus pada <i>smart governance</i> yang diterapkan di Bappeda Kota Makassar. Sementara itu, peneliti berfokus pada optimalisasi aplikasi JAKI dalam
--	--	--	--	---	---

					tata kelola kolaboratif.
6.	Arundina Dijah Retno Pratiwi (2021)	Transformasi Tata Kelola Pelayanan Publik di Tengah Pandemi Covid-19: Kasus Penerapan Aplikasi JAKI di Provinsi DKI Jakarta.	Penelitian ini menggunaka n pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Proses pengambilan data dilakukan secara sekunder dengan studi literatur dari publikasi jurnal.	Penelitian ini menganalisis mekanisme tata kelola pelayanan publik dalam implementasi aplikasi JAKI. Hasil pembahasan menunjukkan terdapat kendala yang dihadapkan pada aplikasi JAKI baik kendala secara internal maupun eksternal.	Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti ditinjau dari objek penelitian yang sama dan pelayanan publik secara digital dengan membahas aplikasi JAKI di Jakarta.

				Proses transformasi pelayanan publik secara digital dituntut untuk dapat berinovasi sesuai perkembangan zaman.	Perbedaan penelitian tertuju pada ruang lingkup dalam penelitian. Penelitian ini berfokus pada transformasi tata kelola pelayanan publik saat covid-19. Sementara itu, peneliti berfokus pada optimalisasi aplikasi JAKI dalam
--	--	--	--	---	---

					tata kelola kolaboratif.
7.	Anisa Ramadhania, Muradi, Jajang Sutisna (2023)	Penerapan <i>E-Government</i> Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Melalui Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2022.	Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data pada wawancara, observasi, dan studi Pustaka. Metode penelitian yang digunakan secara kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Penelitian ini menganalisis implementasi <i>e-government</i> pada aplikasi JAKI menggunakan teori JFK School of Government meliputi <i>support, value, capacity</i> . Aplikasi JAKI memiliki kebermanfaatan secara efektif dan efisien dalam pelayanan	Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti dengan kesamaan objek penelitian pada aplikasi JAKI sebagai wujud dari <i>e-government</i> . Perbedaan penelitian terletak pada teori yang digunakan.

				publik untuk masyarakat. Selain itu, konsep <i>e-government</i> ini turut didukung dari sumber daya yang berkualitas dan infrastruktur dan suprastruktur pendukung.	Penelitian ini menggunakan teori JFK School of Government meliputi <i>support</i>, <i>value</i>, <i>capacity</i>. Sementara itu, peneliti menggunakan teori Ansell dan Gash meliputi kondisi awal, desain kelembagaan, kepemimpinan fasilitatif, dan proses kolaboratif.
--	--	--	--	---	--

8.	Olusoyi Richard Ashaye, Zahir Irani (2019)	<i>The Role of Stakeholders in the Effectice Use of E-Government Resources in Public Services.</i>	Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan secara kualitatif.	Penelitian ini membahas mengenai peran <i>stakeholder</i> dalam keterlibatan e-government. Pembahasan ini berfokus pada faktor implementasi yang terkandung dalam faktor internal dan faktor eksternal. Peran dari <i>stakeholder</i> terbagi menjadi 3	Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti mengenai keterlibatan peran pemangku kepentingan dan faktor yang terlibat dalam implementasi e-government. Perbedaan penelitian ini mengacu pada peran
----	--	--	--	---	--

				kondisi, yakni pra implementasi, implementasi, dan pasca implementasi.	<i>stakeholder</i> dan faktor kritis yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Sementara itu, peneliti fokusnya pada optimalisasi aplikasi JAKI dalam tata kelola kolaboratif.
9.	M. Rafi, Suswanta, Tito Handoko, Ghina Nabilah	<i>Transformation of Public Services through Digital Services in</i>	Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan pengambilan	Penelitian ini membahas mengenai pelayanan publik secara digital di	Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan

	Efendi (2021)	<i>the Covid-19 Era: Efforts Towards Good Governance in Indonesia.</i>	data secara sekunder dari pranala pemerintah, jurnal, buku, dan berita <i>online.</i>	Indonesia dapat ditingkatkan untuk ketercapaian <i>good governance.</i> Pembahasan penelitian ini mencakup pada transparansi, akuntabilitas, efektif dan efisien. Selain itu, transformasi pelayanan publik diberbagai daerah secara digital sudah diterapkan	peneliti yaitu membahas penguatan pelayanan publik secara digital yang sistematis dan sebagai usaha untuk mencapai <i>good governance</i> khususnya pada aplikasi JAKI. Perbedaan penelitian ini ditinjau dari pembahasan pelayanan publik secara digital dan
--	------------------	--	---	--	---

				seperti Jakarta dengan aplikasi JAKI, Jawa Barat dengan aplikasi PIKOBAR, dan Jawa tengah dengan aplikasi Jogo Tonggo.	implikasinya terhadap <i>good governance</i> di Indonesia. Sementara itu, peneliti berfokus pada optimalisasi aplikasi JAKI di Jakarta dalam tata kelola kolaboratif.
10	Hanifa Aulia Rahma, Slamet Rosyadi, Guntur Gunarto,	<i>Collaborative Governance in Management of the JakLingko</i>	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.	Penelitian ini menganalisis pengelolaan program JakLingko di DKI Jakarta menggunakan	Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti dari

	Simin (2024)	<i>Program (Case Study on Public Transportati on Management in DKI Jakarta).</i>		teori <i>collaborative governance.</i> Proses kolaborasi antara Pemprov dengan <i>stakeholders</i> sebagai wujud konkret membahas kebijakan transportasi umum di DKI Jakarta.	penggunaan teori yang sama, yaitu teori <i>collaborative governance</i> oleh Ansell dan Gash yang mencakup kondisi awal, desain kelembagaan, kepemimpina n fasilitatif, dan proses kolaboratif. Perbedaan penelitian terletak pada cakupan objek yang
--	-----------------	--	--	---	---

					dibahas dalam penelitian.
11	Deasy Ernawati, Ratri Istania, Asropi (2024)	<i>The Relevance of Collaborative Governance in Disaster Anticipation in The Cities of Surabaya and Jakarta</i>	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan teori <i>collaborative resilience analysis</i> (Ratner, 2014).	Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara Surabaya dan Jakarta dalam penerapan Collaborative Governance dalam pengelolaan bencana banjir. Di Surabaya , yang memiliki struktur sosial lebih homogen,	Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yakni collaborative governance dapat menjadi referensi untuk kebijakan pengelolaan bencana di kota-kota besar lainnya,

				inisiatif smart city berfungsi dengan baik meskipun tanpa banyak kolaborasi formal antara aktor. Di sisi lain, Jakarta, yang lebih heterogen, menghadapi tantangan besar terkait kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan.	terutama yang mengadopsi teknologi smart city. Kolaborasi antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, sektor swasta, dan masyarakat sipil diperlukan untuk mencapai pengelolaan bencana yang lebih efisien dan efektif.
--	--	--	--	---	--

					Perbedaan penelitian terletak pada objek penelitian dan teori yang digunakan.
12	Muhammad Noor (2022)	<i>Collaborative Governance on the Smart City-Based Regional Development of Balikpapan</i>	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.	Penelitian ini menemukan bahwa pengembangan <i>smart city</i> di Balikpapan melibatkan kolaborasi yang erat antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat	Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yakni penerapan <i>collaborative governance</i> untuk mencapai tujuan pembanguna

				sipil. Melalui pendekatan <i>collaborative governance</i>, kota ini berusaha menciptakan sebuah ekosistem yang inklusif. pemberdayaan sumber daya manusia yang ahli di bidang TIK turut menjadi prasyarat penting untuk mencapai kota cerdas dan berkelanjutan.	n yang berkelanjutan. Penelitian ini juga memberikan kontribusi terhadap pembanguna n kota yang inklusif dan berkelanjutan.
--	--	--	--	--	--

13	Martin Bartenberg, Verena Grubmuller (2014)	<i>The Enabling Effects of Open Government Data on Collaborative Governance in Smart City Contexts</i>	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti melakukan evaluasi terhadap literatur yang ada mengenai kota pintar, data terbuka, dan tata kelola kolaboratif, serta membandingkan berbagai	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa data terbuka memiliki potensi besar untuk meningkatkan tata kelola kolaboratif di kota pintar. Peneliti mengidentifikasi tiga aspek utama <i>open government data</i> mendukung kolaborasi, yakni mengatasi	Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yakni pengembangan kota pintar mengindikasikan bagaimana data terbuka dapat menjadi elemen kunci dalam pemerintahan yang lebih transparan dan partisipatif.
----	---	--	--	--	---

			definisi dan aplikasi konsep-konsep tersebut.	ketidakseimbangan informasi, membangun kepercayaan, dan adanya pemahaman bersama untuk mengambil keputusan.	Di tengah berkembangnya teknologi informasi, kota-kota pintar perlu menggunakan open data untuk mendorong keterlibatan masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan. Perbedaan penelitian terletak pada objek penelitian.
14 .	Ilja Nastjuk,	<i>Smart Cities and Smart</i>	Penelitian ini mengadopsi	Penelitian ini menunjukkan	Relevansi penelitian ini

	Simon Trang, Elpiniki L. Papageorg iou (2022)	<i>Governance Models for Future Cities</i>	pendekatan <i>literature review</i> dan analisis konseptual. Artikel ini mengeksplor asi berbagai model dan konsep yang berkembang mengenai <i>smart governance</i> , dengan menganalisis beberapa studi kasus serta penelitian- penelitian terkini tentang	bahwa <i>smart governance</i> memegang peranan penting dalam menciptakan kota pintar yang inklusif dan berkelanjutan. Adapun aspek yang terlibat dalam <i>smart governance</i> , yakni: pentingnya teknologi untuk kolaborasi, keterlibatan warga, tantangan implementasi	dengan penelitian yang akan dilakukan yakni model <i>smart governance</i> yang dibahas dalam penelitian ini penting untuk dipahami bagaimana teknologi informasi dapat mengoptimal kan pengelolaan kota dan meningkatkan kualitas
--	---	--	---	---	---

			implementasi kota pintar dan teknologi informasi.	pada akses teknologi yang tidak merata.	hidup warga, terutama dengan semakin banyaknya kota yang bertransformasi untuk menjadi lebih cerdas dan efisien. Perbedaan penelitian terletak pada teori yang digunakan dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian.
--	--	--	---	---	---

15	Laura Broccardo, Francesca Culasso (2019)	<i>Smart City Governance: Exploring the Institutional Work of Multiple Actors Towards Collaboration</i>	Penelitian ini menggunakan pendekatan <i>literature review</i> yang dilakukan di Kota Turin, Italia yang menjadikan kota pintar dengan <i>concern</i> terhadap kolaborasi antar aktor.	Penelitian ini menemukan bahwa pemerintahan kolaboratif merupakan elemen kunci dalam membangun kota pintar dengan melibatkan berbagai aktor dari sektor publik, swasta, dan masyarakat. Adapun temuan dalam penelitian ini yaitu adanya peran	Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yakni untuk memahami dinamika pemerintahan kota pintar yang melibatkan banyak aktor dengan kepentingan dan tujuan yang berbeda dan bagaimana peran kerja institusional
----	---	---	--	---	---

				pemerintah lokal sebagai aktor utama, pentingnya kerja institusional, dan adanya proyek-proyek yang terfragmentasi dan kesulitan dalam mencapai tujuan bersama.	menjadi kunci dalam membangun pemerintahan kota pintar yang efektif. Perbedaan penelitian terletak pada teori yang digunakan dan objek dalam penelitian.
--	--	--	--	--	--

Sumber: Data diolah oleh penulis dari berbagai jurnal (2024)

1.6.2 Administrasi Publik

Konsep administrasi negara dapat dikategorikan ke dalam dua bentuk yang berbeda: Administrasi dan Negara. Istilah administrasi berakar dari bahasa Yunani, khususnya dari kata *administrare* yang mengandung pengertian melayani dan membantu. Dalam bahasa Inggris, istilah administrasi berasal dari akar kata Latin Ad (intensif) dan ministrare (melayani), yang berarti tindakan melayani. Istilah 'Negara' berasal dari bahasa Inggris, yang berakar dari kata Latin 'status,' yang berarti kondisi yang tegak dan langgeng. Konsep ini sering kali sejalan dengan pengertian 'kedudukan,' yang mengacu pada posisi atau status tertentu yang sifatnya stabil dan permanen.

Administrasi diartikan dalam bahasa latin, yaitu “*ad*” dan “*ministrare*” yang berarti intensif dan “*ministrare*” berarti melayani sehingga “*administrare*” diartikan sebagai melayani atau memberikan pelayanan secara intensif (Thoha, 1983). Herbert A. Simon dan Donald W. Smithburg mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan yang dilakukan oleh suatu kelompok yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang dirumuskan bersama (Simon, et al., 1950). Selain itu, Leonard D. White memiliki definisi sendiri mengenai administrasi, yaitu suatu proses yang terdapat dalam suatu kelompok, baik usaha pemerintah, swasta, sipil atau militer pada skala yang besar atau kecil (White, 1955). Sedangkan Sondang P. Siagian menjelaskan administrasi ialah suatu proses pelaksanaan kegiatan yang dikerjakan oleh dua orang atau lebih dalam suatu kelompok untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya (Siagian, 2008).

Dwight Waldo (1955) menyatakan dalam *The Study of Public Administration*: "Administrasi Publik adalah manajemen dan pengorganisasian individu dan sumber daya mereka untuk mencapai tujuan pemerintahan." Definisi administrasi publik yang disebutkan di atas menggambarkan manajemen sebagai organisasi yang terdiri dari banyak individu dan sumber daya, termasuk fasilitas dan infrastruktur. Definisi ini mencakup jumlah peserta, tujuan yang ingin dicapai, ruang lingkup dan tugas yang harus dilaksanakan, dan sifat kolaborasi yang diperlukan untuk memenuhi tujuan pemerintahan.

Ilmu administrasi dalam arti sempit dimaksudkan sebagai pendekatan teori administrasi dan mencoba mengakomodasi pemahaman administrasi dari masyarakat umum. Beberapa pendapat yang dijelaskan tentang administrasi dalam arti sempit dimaksudkan seperti yang dikemukakan J. Wajong bahwa administrasi secara sempit sebagai pekerjaan tata usaha yang selalu menjangkau segala kejadian dalam organisasi sebagai bentuk laporan keterangan bagi pimpinan (Wajong, 1962). S. Prajudi Atmosudirjo mendefinisikan administrasi sebagai *the handling of information* atau pengendalian informasi (Atmosudirjo, 1980). Selain itu, Wempy Banga mendefinisikan administrasi sebagai cakupan aktivitas yang bersifat ketatausahaan, berkenaan dengan surat menyurat, agenda surat masuk dan keluar, pengetikkan, arsip surat, dan pengelolaan data informasi yang diperlukan oleh atasan untuk menentukan suatu kebijakan dan pengambilan keputusan (Banga, 2018).

Sementara itu, ilmu administrasi yang didefinisikan dengan luas berasal dari pemikiran ilmiah di Amerika Serikat dan Eropa yang digagas dari sebuah tulisan berjudul “*shop management*” (Taylor, 1911) dan “*general and industrial management*” (Henry Fayol, 1930). Dari tulisan tersebut, menjadi awal berkembangnya administrasi bisa sebagai ilmu. Secara tidak langsung, administrasi merupakan disiplin ilmu berkenaan dengan rangkaian penataan terhadap suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (Gie, 1980). Selain itu, Stephen P. Robbins menjelaskan bahwa administrasi sebagai proses dari aktivitas pencapaian tujuan secara efisien dan dikerjakan oleh orang lain (Robbins, 1983). Sedangkan menurut Ralph C. Chandler dan Jack C. Plano mendefinisikan administrasi sebagai proses tentang keputusan dan kebijakan dapat diaktualisasikan melalui implementasi (Chandler dan Plano, 1988).

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Pada perkembangan ilmu pengetahuan, pasti terdapat beberapa pergeseran paradigma yang dilakukan. Paradigma merupakan cara pandang, nilai-nilai, atau dasar prinsip dalam melakukan pemecahan masalah (dalam Keban, 2014). Ketika cara pandang mendapatkan pertentangan dari luar, maka orang akan berusaha mencari cara pandang yang baru, atau muncul paradigma baru. Menurut Nicholas Henry telah terjadi lima pergeseran paradigma administrasi publik yang terjadi (Keban, 2014). Paradigma tersebut seperti diuraikan berikut.

Paradigma pertama (1900-1926) dikenal sebagai paradigma dikotomi politik dan administrasi. Tokoh paradigma ini adalah Frank J. Goodnow dan Leonard D. White Goodnow yang dalam tulisannya yang berjudul “Politics and Administration” mengungkapkan bahwa politik harus memusatkan perhatian pada kebijakan ekspresi dari kehendak rakyat, sementara administrasi memberi perhatiannya pada pelaksanaan atau implementasi dari kebijakan. Perbedaan antara politik dan pemerintahan ditunjukkan oleh pemisahan antara badan legislatif, yang bertanggung jawab untuk mengartikulasikan keinginan rakyat dan badan eksekutif yang bertugas melaksanakan keinginan tersebut. Dalam hal ini, badan peradilan membantu badan legislatif dalam menetapkan tujuan dan mengembangkan kebijakan. Penerapan paradigma ini mengharuskan persepsi administrasi sebagai sesuatu yang bebas nilai untuk mencapai tujuan efisiensi dan ekonomi pemerintahan dalam birokrasi. Namun, paradigma ini hanya menyoroti komponen locus, khususnya birokrasi pemerintahan, sementara fokusnya masih belum dibahas secara rinci.

Paradigma kedua (1927-1937), disebut paradigma prinsip administrasi. Dengan tokoh terkenal yaitu Willoughby, Gullick dan Urwick yang sangat dipengaruhi oleh tokoh manajemen klasik seperti Fayol dan Taylor. Mereka mengenalkan prinsip administrasi sebagai fokus administrasi publik, yang dituangkan dalam POSDCORB (Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting) yang menurut mereka dapat diteapkan dimana saja. Sedangkan lokus dari administrasi publik tidak diungkap secara jelas karena

mereka beranggapan bahwa prinsip tersebut dapat berlaku dimana saja termasuk organisasi pemerintah.

Paradigma ketiga (1950-1970) adalah paradigma administrasi negara sebagai ilmu politik, Morstein-Marx seorang editor buku “Elements of Public Administration” ditahun 1946 mempertanyakan pemisahan politik dan administrasi sebagai suatu yang tidak mungkin atau tidak realistis, sementara Habert Simon mengarahkan kritiknya terhadap ketidakkonsistensian prinsip administrasi, dan menilai bahwa prinsip-prinsip tersebut tidak berlaku universal. Pada konteks ini administrasi negara tidak bebas nilai atau berlaku secara universal. Sebaliknya, secara konsisten dipengaruhi oleh nilai-nilai tertentu. adanya konflik antara asumsi politik yang dipimpin nilai dan asumsi administrasi bebas nilai. John Gaus menegaskan bahwa teori administrasi publik juga merupakan teori politik. Sebagai konsekuensinya, muncul paradigma baru yang menganggap administrasi publik sebagai ilmu politik dengan birokrasi pemerintah sebagai lokus studi. Fokus tersebut terdistorsi karena banyaknya kekurangan prinsip-prinsip administrasi publik. Adanya tokoh yang mengkritik prinsip-prinsip administrasi publik tidak menawarkan pendekatan alternatif terhadap fokus yang dapat digunakan dalam administrasi publik. Krisis identitas yang dialami administrasi publik saat itu adalah akibat dari fakta bahwa ilmu politik dianggap sebagai disiplin yang sangat dominan dalam administrasi publik.

Paradigma keempat (1956-1970) adalah administrasi piublik sebagai ilmu administrasi. Pada kerangka ini, konsep-konsep manajemen yang berlaku selama

ini dibangun secara konkret dan ilmiah. Paradigma ini berfokus pada perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi terkini pada pendekatan kuantitatif, analisis sistem, dan riset operasi. Paradigma ini mencakup dua lintasan perkembangan, yakni diarahkan pada kemajuan ilmu administrasi murni yang didukung oleh psikologi sosial dan berkonsentrasi pada kebijakan publik. Semua bidang fokus yang ditetapkan di sini diantisipasi untuk digunakan baik di sektor bisnis maupun bidang administrasi publik.

Paradigma kelima (1970-sekarang) merupakan paradigma yang disebut sebagai administrasi publik sebagai administrasi publik. Paradigma ini telah memiliki fokus dan lokus yang jelas. Fokus administrasi publik dalam paradigma ini adalah teori organisasi, teori manajemen dan kebijakan publik, sedangkan lokusnya adalah berada pada urusan publik dan birokrasi pemerintahan.

Paradigma keenam merupakan paradigma administrasi publik sebagai administrasi publik baru atau *governance*. Paradigma ini merupakan paradigma tambahan yang dikemukakan oleh George Frederickson disamping 5 paradigma yang telah dikemukakan oleh Nicholas Henry. Paradigma ini menekankan pada pengorganisasian, deskripsi, perancangan, atau penciptaan entitas yang memaksimalkan nilai-nilai kemanusiaan melalui pengembangan organisasi yang terdesentralisasi, demokratis, dan responsif yang mendorong partisipasi dan memberikan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat secara adil. Lalu adanya relasi antara pemangku kepentingan dengan sektor lainnya agar dapat ikut serta menyediakan layanan publik.

1.6.4 Konsep Smart City

Smart City menjadi suatu konsep berkelanjutan untuk sebuah kota yang mulai mengadaptasi teknologi informasi secara efektif, efisien, dan inovatif dengan mengaitkan pada infrastruktur digital untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Wujud *smart city* dalam penggunaan teknologi digital berguna untuk meningkatkan taraf kualitas hidup yang dikelola melalui manajemen berbasis data. Giffinger et al. (2020) mendefinisikan *smart city* sebagai kota yang memanfaatkan penggunaan teknologi untuk keberlangsungan hidup warganya melalui berbagai aspek kehidupan dalam menciptakan sistem yang adaptif dan responsif. Kurniawati et al. (2019) memandang *smart city* sebagai konsep yang memiliki arah tujuan untuk menyelesaikan masalah perkotaan dengan integrasi teknologi informasi dan komunikasi pada berbagai sektor di kota. Sementara Cohen (dalam Annisah, 2017) menjelaskan terdapat enam komponen yang menjadi bagian dalam *smart city*, yakni *smart economy*, *smart people*, *smart mobility*, *smart governance*, *smart environment*, dan *smart living*. Pada konteks ini, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam *smart city* menjadi penting untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan upaya mengembangkan tata kelola pemerintahan yang inklusif dan responsif.

1.6.5 Konsep Collaborative Governance

Collaborative Governance merupakan subjek studi yang signifikan dan menarik dalam ranah penelitian pemerintahan. Kerumitan perkembangan, situasi, dan isu yang dihadapi oleh pemerintah mengharuskan pembentukan kerangka

integrasi yang sesuai untuk beberapa pemangku kepentingan yang terlibat secara kolaboratif dalam implementasi pemerintahan. Ansell & Gash (2008) berpendapat bahwa gagasan tata kelola kolaboratif muncul dari kegagalan pemerintah, termasuk implementasi program yang tidak efektif dan politisasi kebijakan yang berasal dari dominasi satu aktor dalam formulasinya. Akibatnya, hubungan antar pemangku kepentingan, baik individu maupun kolektif, sangat penting untuk mengatasi isu dan merancang solusi di tengah keterbatasan sumber daya.

Sementara itu, Emerson dan Nabatchi secara lebih spesifik mengidentifikasi bahwa ada dua faktor utama yang menjadi tuntutan dan kebutuhan bagi pemerintah untuk melaksanakan konsep *collaborative governance*, yaitu *wicked problem* atau permasalahan besar yang dialami pemerintah dan adanya pergeseran paradigma dari *government* menuju *governance*.

Wicked problem yang dialami oleh pemerintah merujuk pada permasalahan yang sulit untuk dipecahkan karena faktor kurangnya informasi, sumber daya yang sangat minim dan perubahan lingkungan yang sangat cepat. Adapun tantangan yang sulit diatasi pemerintah secara mandiri meliputi sektor pendidikan, kesehatan masyarakat, peradilan, kejahatan, transportasi, dan lingkungan. Isu-isu tersebut perlu untuk diatasi sehingga memerlukan kolaborasi lintas organisasi dan individu untuk penyelesaiannya. Permasalahan tersebut bersifat kompleks dan dinamis sehingga perlu untuk organisasi dapat bekerja sama dengan banyak pemangku kepentingan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas.

Collaborative governance turut hadir karena adanya pergeseran paradigma dari *government* menuju *governance*. Hal ini memunculkan istilah “*less government and more governance*” ;atau juga munculnya istilah “*governing without government*”. Selain itu, perubahan-perubahan itu telah melahirkan berbagai ciri yang perlu dimiliki oleh pemerintahan, seperti aspek pemerintahan yang tersebar dan bukan lagi terpusat, tetapi pengambilan keputusan dilaksanakan dengan bersama sesuai dengan konsensus eksternal organisasi pemerintah. Pergeseran paradigma *government* menuju *governance* menjadi langkah konkret sebuah reformasi agar dapat menuju arah yang baik.

Pada sebuah konsep yang merujuk pada tata kelola kolaboratif tidak sekadar diartikan dengan kiat kiat turut serta organisasi mengenal isu kebijakan dari pemerintah. Maka dari itu, diperlukan pemahaman lebih mendalam untuk mengetahui adanya konsep *collaborative governance*. Konsep yang dimaksud ialah *collaboration* dan *governance*. Telaah dari konsep pemerintahan yang terlihat sederhana namun memiliki arti yang kompleks dapat ditinjau dari bagaimana proses digunakan dan keputusan dibuat untuk menjalankan suatu otoritas dan memiliki kontrol untuk dapat mengambil tindakan sesuai dengan standar dan prosedur yang berlaku. Secara tidak langsung, *governance* ialah kondisi bagaimana pemerintah tidak lagi menjadi satu-satunya aktor untuk bertindak dalam pemerintahan sebab di dalamnya perlu interaksi dengan organisasi atau pemangku kepentingan, seperti sektor privat dan masyarakat.

Kemudian, telaah pada *collaborative governance* yakni suatu kolaborasi menurut Margeum secara mendetail memandang kolaborasi sebagai suatu pendekatan untuk menuntaskan masalah yang kompleks dengan cara berunding atau musyawarah untuk mencapai suatu kesepakatan. Pendapat tersebut fokus pada kolaborasi dalam suatu kegiatan perencanaan yang dikerjakan dengan musyawarah. Lain dari itu, Gray (dalam Thompson dan Perry, 2006) menjelaskan kolaborasi ialah suatu proses antar aktor yang berinteraksi dengan melakukan negosiasi secara formal atau informal dan melibatkan suatu aturan dengan adanya hubungan yang saling *benefit*.

Setelah dijelaskan mengenai konsep tata kelola pemerintahan dan kolaborasi yang menjadi intisari pada *collaborative governance*, lalu terdapat pendefinisian yang menjelaskan *collaborative governance* dari beberapa ahli. Mulai dari pendapat dari Ansell dan Gash bahwa *collaborative governance* ialah suatu kesepakatan antara satu organisasi atau lebih yang langsung berhubungan dengan *stakeholder* atau sektor privat untuk membuat suatu kebijakan yang formal, berfokus pada kesepakatan yang telah dibuat, dan memiliki tujuan untuk melaksanakan kebijakan publik dengan optimal. Pendapat tersebut yang dikemukakan oleh Ansell dan Gash fokus pada aktivitas yang formal, tidak hanya merumuskan kebijakan saja, tetapi juga melakukan tahap implementasi kebijakan sesuai dengan tujuan yang ditentukan.

Model dalam *collaborative* memiliki unsur penting untuk membangkitkan sinergitas masyarakat. Model ini dapat memperkuat sistem hubungan dan informasi

yang tersebar, serta meningkatkan kinerja antar *stakeholders*. Model ini pun berkenaan dengan tanggung jawab yang dipahami oleh tiap aktor untuk mampu bertukar pikiran dan dapat menjalankan suatu program tanpa adanya tumpang tindih kepentingan antar aktor.

Menurut Ansell & Gash (2008) berkenaan dengan *collaborative governance*, kolaborasi yang dilakukan lebih ditekankan pada tiga sektor, yakni pemerintah, sektor privat, dan masyarakat untuk berpartisipasi. Pemerintah sebagai institusi publik pun mendorong sebagai inisiator dalam melakukan kolaborasi yang dimaknai bahwa pemerintah menjadi *leading sector* untuk melakukan kerja sama yang kolaboratif. Lebih dari itu, *stakeholder* yang terlibat pun memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan secara independen meskipun pada akhirnya akan berujung pada kesepakatan kolektif. Tahapan yang dilakukan dalam proses *collaborative governance* meliputi penilaian, inisiasi, musyawarah, dan implementasi.

Adanya kontradiksi yang dipaparkan oleh Emerson dan Nabatchi bahwa *collaborative governance* tidak memandang pemerintah sebagai inisiator. Lalu, Emerson, Nabatchi, dan Balogh memaknai tata kelola pemerintahan sebagai langkah, kerangka pembuatan, dan implementasi kebijakan publik yang menggandeng aktor pada sektor pemerintahan, sektor privat, dan masyarakat untuk bergabung berpartisipasi. *Collaborative governance* juga menyertakan apabila masyarakat baik secara individu atau kelompok dapat turut andil dalam

penyelenggaraan pemerintahan sebab aktor utama pun bisa dari masyarakat apabila mempunyai kapabilitas yang memadai.

Istilah partisipasi dalam sistem pemerintahan daerah, khususnya yang melibatkan mitra nonpemerintah, dapat diartikan sebagai *collaborative governance*. Upaya yang terkoordinasi dapat diartikan sebagai kolaborasi, komunikasi, membagi perbedaan yang dilakukan oleh beberapa komponen pihak yang terkait, baik masyarakat maupun organisasi perkumpulan yang juga mendapatkan manfaat dari strategi yang dilakukan oleh pemerintah daerah, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Telaah lebih lanjut yang berhubungan dengan partisipasi pada sudut pandang pemerintahan dapat ditelaah pada tulisan Ansell dan Gash mengenai *Collaborative governance*. Maka dari itu, *collaborative governance* menjadi acuan dalam tulisan ini. Menurutnya, *Collaborative governance* adalah pemerintahan yang diselenggarakan dengan memasukkan badan publik dan perkumpulan non-legislatif dalam siklus dinamis konvensional, mengarah pada kesepakatan dan terdapat pembagian tugas untuk melaksanakan strategi publik atau mengawasi proyek publik dan sumber daya publik.

Kolaborasi dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan reaksi terhadap kebutuhan banyak pihak yang terlibat dalam pelaksanaan pembangunan serta terbatasnya sumber daya yang tersedia bagi pemerintah yang tidak mampu mengimbangi pertumbuhan ekspektasi masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Tata kelola kolaboratif didefinisikan berdasarkan enam kriteria utama, antara lain

forum yang diselenggarakan oleh pemerintah, termasuk aktor non-pemerintah, setiap aktor berpartisipasi langsung dalam pengambilan keputusan, forum musyawarah yang bersifat formal dan merupakan pertemuan bersama, pengambilan keputusan yang adil berdasarkan konsensus, dan fokus pada kolaborasi dalam konteks kebijakan dan manajemen publik. Kolaborasi mempertahankan posisi pemerintah sebagai sektor dominan meskipun melibatkan pihak non-pemerintah. Selain itu, kerja sama harus diformalkan, dilaksanakan, dan berdasarkan kesepakatan bersama

Chris Ansell dan Alison Gash menjelaskan tentang *collaborative governance* sebagai capaian yang dilaksanakan bersama untuk menyelesaikan masalah dan adanya campur tangan dari pemerintah, masyarakat, serta terlibat langsung kelompok yang terorganisir dalam pengambilan keputusan. Pemetaan *collaborative governance* menurut Ansell dan Gash dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

a) **Start Condition** Pada situasi awal ini menjadi kondisi saat tahapan *collaborative governance* dilakukan. Hal pertama yang terjadi umumnya didasari pada visi dan tujuan yang sama, serta kebermanfaatan yang diperoleh saat proses kolaborasi.

b) **Facilitative Leadership** Proses yang dilakukan untuk menjadi fasilitator dapat membawa unsur yang dibawa saat proses kolaborasi. Kepemimpinan penting untuk diterapkan agar kolaborasi dapat berlangsung dengan optimal. Peran dari fasilitator kepemimpinan ialah dengan memberdayakan pihak terlibat agar dapat memiliki jiwa kepemimpinan yang tinggi.

c) ***Institutional Design*** Acuan ini berdasarkan pada forum *collaborative governance* dalam berpartisipasi, forum dapat dihadiri oleh setiap anggota, dan prosesnya dilakukan secara transparan.

d) ***Collaborative Process*** Tahapan dalam proses kolaborasi terbagi menjadi tiga, yakni penyesuaian masalah, penyesuaian arah, dan implementasi. Proses tersebut memiliki variabel yang saling berhubungan. *Face to face dialogue* yang menjadi interaksi tatap muka atau secara langsung yang menyebabkan terjadinya komunikasi untuk berbicara kepentingan kolektif. Lalu, pada poin *trust building* yang mengacu pada kepercayaan antar aktor untuk merumuskan suatu kebijakan yang menyeluruh. Kemudian, *commitment to process*, yaitu menjaga komitmen ketika melakukan suatu hubungan kerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Selanjutnya, *share understanding* merupakan sebuah kolaborasi yang menjadi tanggung jawab bersama ketika melakukan suatu kerja sama dan terakhir *outcomes*, yakni hasil yang didapat dan berdampak secara nyata kepada masyarakat mengenai kebermanfaatan akan kolaborasi yang dilakukan.

e) ***Intermediate Outcomes*** Lalu proses kolaborasi yang dibentuk akan melahirkan suatu *output* atau keluaran yang berdampak. Poin ini akan hadir ketika tujuan dari kolaborasi ini dapat memiliki kebermanfaatan dan dampak yang nyata bagi masyarakat dari adanya kolaborasi yang diselenggarakan untuk suatu program dan dianggap menjadi keberhasilan suatu kolaborasi.

Model kebijakan kolaboratif dimulai dengan kondisi permasalahan lokal dan kemudian mencoba mengatasi kesulitan atau permasalahan yang muncul di

masyarakat. Maka dari itu, diperlukan kerja sama untuk mengatasi hal tersebut. Sebagai bagian dari proses kolaboratif ini, komunikasi yang efektif antara pihak-pihak yang terlibat sangatlah penting karena dapat menghindari emosi ketidakpercayaan dan hilangnya rasa hormat, ketidakseimbangan antar kelompok kepentingan, dan tidak adanya konflik. Proses kebijakan kolaboratif mengevaluasi desain kelembagaan dan faktor kepemimpinan yang sering mempengaruhi proses kerjasama, selain situasi permasalahan lokal.

Maka dari itu sesuai dengan paparan di atas, *collaborative governance* memiliki tahapan yang dapat memengaruhi keberhasilan dari penyelenggaran tata kelola pemerintahan kolaboratif. Aktor yang menjadi *stakeholder* terkait dalam proses *collaborative governance* juga perlu turut andil dalam berpartisipasi mulai dari sektor pemerintah, privat, hingga swasta. Selain itu, adanya dukungan dalam komponen kolaborasi seperti kondisi awal, desain kelembagaan, kepemimpinan fasilitatif, hingga proses kolaborasi juga membutuhkan umpan balik agar penyelenggaran kolaborasi antar aktor dapat berjalan secara komprehensif kedepannya.

1.6.6 Konsep Good Governance

Setiap orang menginginkan pemerintahan yang bersih dan baik, khususnya di Indonesia sehingga permasalahan tata kelola industri dapat terselesaikan dengan baik. Gagasan tata pemerintahan yang baik atau good governance telah dianut di Indonesia. Landasan pelaksanaan inisiatif peningkatan tata kelola pemerintahan yang baik dalam upaya menghentikan praktik kolusi, korupsi, dan nepotisme

tertuang dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014. Oleh karena itu, diperlukan pemerintahan yang transparan, efektif, dan memiliki birokrasi yang unggul. harus bisa tercipta berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014. Menurut Komite Nasional Kebijakan Tata Kelola Perusahaan (2006) pemerintah Indonesia kini berupaya keras menerapkan tata kelola yang baik guna mewujudkan pemerintahan yang andal dan jujur.

Menurut interpretasi Mardiasmo (2009), tata kelola yang efektif dipahami sebagai praktik yang dilakukan suatu negara untuk mengelola sumber daya ekonomi dan sosialnya dengan cara yang berfokus pada pembangunan masyarakat. Agoes (2013) menggambarkan tata kelola yang baik sebagai metode pemerintah untuk mengendalikan interaksi antara tanggung jawab komite, peran direktur, pemangku kepentingan, dan pemegang saham lainnya. Tata kelola pemerintahan yang bersih dan baik mengacu pada prosedur yang digunakan untuk menetapkan tujuan pemerintah dan mengevaluasi kinerja dan pencapaian. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 Pasal 2D, tata kelola pemerintahan yang baik diartikan sebagai penerapan dan pemajuan konsep profesionalisme, transparansi, akuntabilitas, demokrasi, mutu pelayanan, efektifitas, dan efisiensi serta dapat diterima oleh seluruh lapisan masyarakat.

Tjokroamidjojo (1990) menegaskan bahwa paradigma baru dalam pengelolaan pembangunan muncul sebagai akibat dari masih adanya ambiguitas mengenai definisi good governance. Menurut Komite Kebijakan Pemerintahan Nasional, pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang berwibawa dan

bersih. Tata pemerintahan yang baik biasanya diartikan sebagai pemerintahan yang bersih dan baik. Profesor Bintoro Tjokroamidjojo menggunakan metode komunikasi ini untuk menjelaskan konsep *good governance* sebagai paradigma baru administrasi/manajemen pembangunan yang ditempatkan sebagai pusat pemerintahan. Pada negara-negara berkembang, pemerintah dapat bertindak sebagai katalisator pembangunan sosial dan diyakini bahwa dengan memiliki agen pembangunan, pemerintah akan melaksanakan perbaikan yang diinginkan. inisiatif dan kebijakan pemerintah, serta fungsi perencanaan dan penganggaran, termasuk industri.

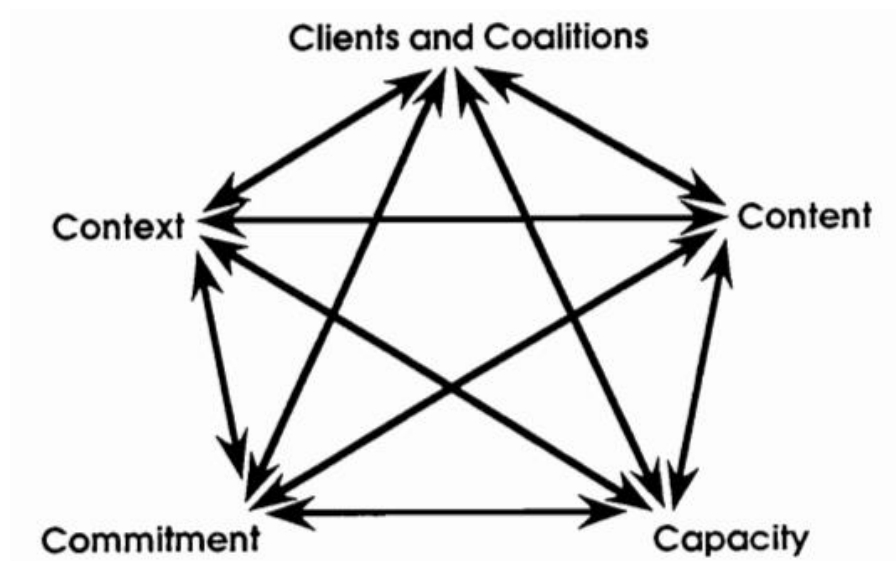
Berdasarkan acuan oleh Wijaya dkk (2018) bahwa terdapat tiga pilar dalam *good governance* yang menjadi acuan untuk mencapai tujuan bersama dan mempunyai peran yang saling mendukung, yakni terdapat pemerintah, swasta, dan masyarakat. Pemerintah memiliki peran pada penegakan hukum yang adil, memfasilitasi dan mengarahkan kegiatan pembangunan, hingga berposes dalam memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat. Kemudian pada sektor swasta memiliki peran yang berfokus pada penggerak bisnis untuk menciptakan lapangan kerja dan dapat memberikan sumbangsih pada penerimaan daerah. Lalu, untuk masyarakat memiliki peran yang dapat mengawasi dan memastikan bahwa program kegiatan yang dilakukan pemerintah dan swasta telah berdampak baik untuk khalayak masyarakat. Keikutsertaan peran masyarakat dalam perencanaan dan pelaksanaan kebijakan publik harus dilibatkan sebab masyarakat juga mempunyai legitimasi atas segala program dan kegiatan yang

dilakukan pemerintah dan masyarakat juga sebagai sasaran dari pemerintah dalam keberlanjutan program yang ditentukan.

Kemudian, mengenai keterbukaan informasi publik menjadi penting untuk dilakukan oleh pemerintah agar masyarakat dapat mengetahui informasi secara jelas dan menjadi suatu keharusan sebagai wujud dari transparansi dalam *good governance*. Lancarnya kegiatan dalam pemerintah tidak serta merta hanya berputar pada internal kelembagaan pemerintah, namun juga turut hadirnya masyarakat yang berpartisipasi untuk kepentingan publik. Sebagaimana dalam Sedarmayanti (2019) bahwa terdapat komponen *good governance* yang menjadi acuan secara keberlanjutan yang meliputi partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan penegakan hukum.

1.6.7 Faktor Pendukung dan Penghambat Optimalisasi Pelaksanaan

Penelitian yang dilakukan oleh Najam (dalam Kismartini dan Bungin, 2019) menganalisis terkait implementasi kebijakan publik dan menelaah bagaimana hubungan atau interaksi pemangku kepentingan dalam konteks kebijakan atau program. Peneliti menggunakan model 5C Protocol Adil Najam untuk meninjau faktor yang memengaruhi dalam pelaksanaan program atau secara tidak langsung dapat dianalisis faktor pendukung dan faktor penghambat substansi program yang sedang dijalankan. Hasil dari model tersebut nantinya akan diidentifikasi menjadi lima elemen kritis yang disebut sebagai 5C Protocol sebagai berikut:



Gambar 1. 3 Teori 5C Protocol Najam (1995)

Sumber: Najam (dalam Kismartini dan Bungin, 2019)

5C Protocol Najam dirincikan sebagai berikut:

a) ***Content***

Aspek ini mengacu pada isi dari suatu kebijakan yang meliputi tujuan, cara kebijakan mengidentifikasi masalah, dan metode yang dilaksanakan dalam menyelesaikan masalah tersebut. Tujuan yang ingin dicapai dalam suatu kebijakan perlu jelas dan terukur agar dapat sinkron dengan tindakan yang ingin diambil saat proses implementasi. Lalu, isi dari kebijakan tersebut perlu dipahami tentang penyebab dari masalah yang ada dan bagaimana kebijakan tersebut dapat diatasi. Kemudian, metode dalam penyelesaian masalah yang harus relevan dan sesuai konteks untuk masalah yang dihadapi. Relevansi dari aspek tersebut dapat membuat kebijakan yang lebih responsif dan berguna terhadap kebutuhan masyarakat.

b) *Context*

Konteks dalam hal ini untuk menelaah faktor yang memengaruhi keberhasilan dan kegagalan suatu implementasi kebijakan. Acuan khusus pada konteks ini merujuk pada lingkungan institusional, struktur yang membentuk kebijakan, dan batasan dalam proses implementasi. Pada lingkungan institusional dilihat dari prosedur yang jelas, pimpinan yang mendukung, dan norma yang mengatur interaksi pada aktor yang terlibat. Selain itu, batasan sumber daya dan dinamika politik juga berperan penting dengan cakupan ketersediaan sumber daya manusia, finansial, dan material dalam melaksanakan kebijakan. Hubungan antara pemerintah, swasta, dan masyarakat sipil yang didukung dengan budaya inovasi dan kolaborasi dapat menghasilkan implementasi yang baik apabila dikomparasikan dengan budaya yang hierarkis dan kaku.

c) *Commitment*

Fokus dari komitmen ini berangkat pada kesungguhan dari individu atau kelompok yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan. Adanya komitmen yang kuat dari pelaksana kebijakan dapat menjadi momentum untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan dan menghadapi tantangan saat proses implementasi. Selain itu, budaya organisasi yang mendukung inovasi dan kepuasan kerja menjadi pengaruh tingkat komitmen para pelaksana. Pentingnya dedikasi tinggi secara individu dan kelompok agar proses implementasi kebijakan dapat mencapai keberhasilan.

d) *Capacity*

Kapasitas ini merujuk pada kemampuan administratif dan sumber daya dimiliki oleh individu atau organisasi untuk melaksanakan kebijakan. Komponen utama dalam kapasitas ini merupakan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dan pengetahuan untuk mengimplementasikan kebijakan. Bekal dari pengetahuan tersebut harus didorong dengan pelatihan dan pengembangan kapasitas SDM untuk menghadapi tantangan di depan. Selain itu, sumber daya finansial juga menjadi aspek krusial pada kebijakan agar tetap terlaksana secara berkelanjutan. Adanya keterbatasan anggaran tentu akan menghambat pelaksanaan kebijakan. Lalu, kapasitas responsif terhadap perubahan menjadi penting baik pada faktor internal dan eksternal, seperti infrastruktur dan teknologi yang kian cepat untuk berubah dan membantu dalam pengambilan keputusan.

e) *Client and Coalitions*

Pengaruh klien dan koalisi ini menekankan pada peran dan pengaruh dari berbagai pemangku kepentingan dalam proses implementasi kebijakan. Dinamika yang terjadi dalam kebijakan akan memengaruhi pada keberhasilan dan kegagalan kebijakan yang sedang dijalankan. Adapun pengelolaan hubungan ini patut dijaga agar tujuan kebijakan dapat terealisasi dan meminimalisir adanya konflik kepentingan dan keterbatasan sumber daya.

1.7 **Kerangka Pemikiran Teoritis**

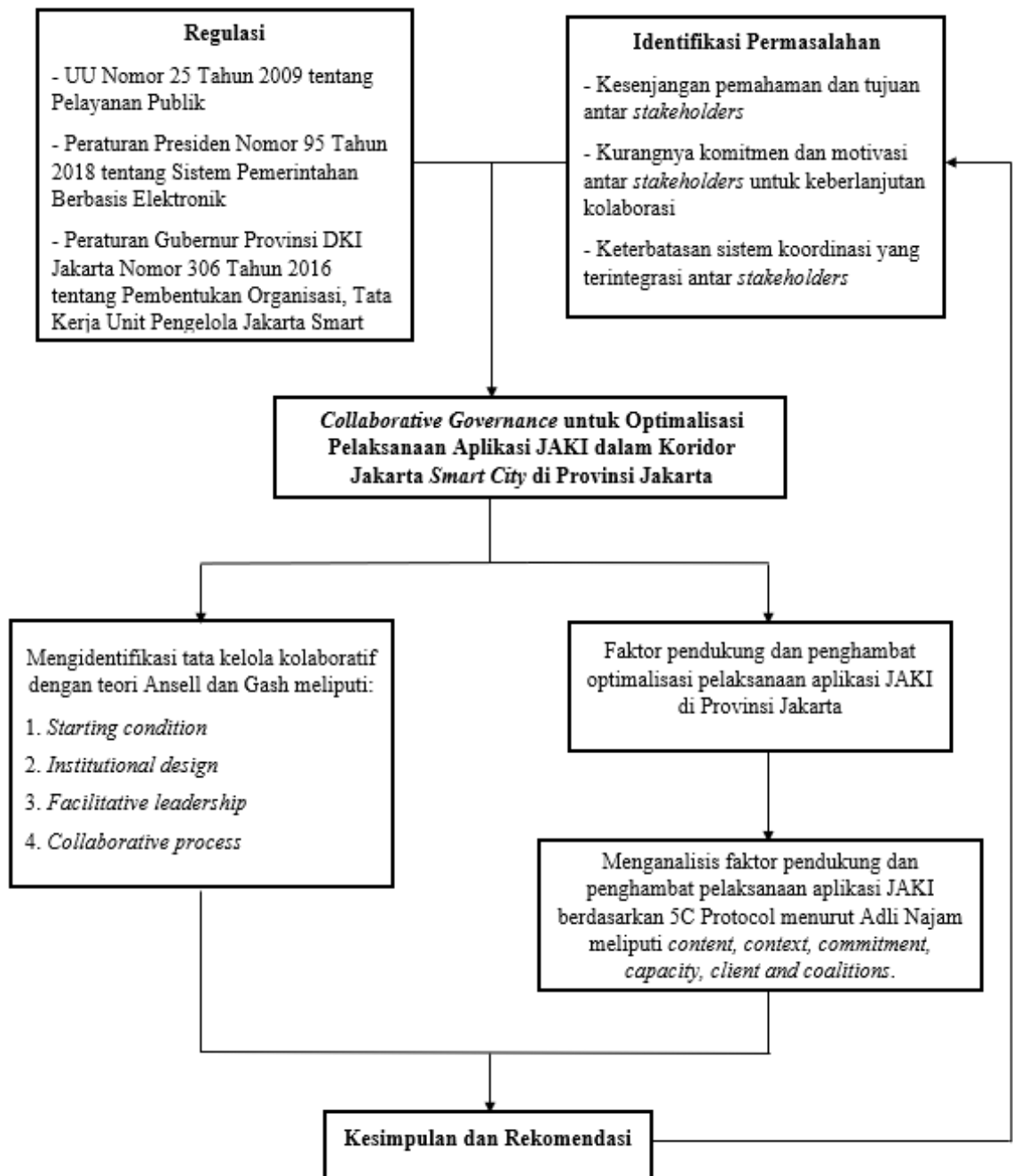
Peneliti menganalisis dan mendeskripsikan optimalisasi pelaksanaan aplikasi JAKI dengan meninjau pada kondisi di lapangan dan menggunakan teori *collaborative governance* menurut Ansell dan Gash (2008) yang terdiri dari empat

komponen, yakni kondisi awal, desain institusional, kepemimpinan fasilitatif, dan proses kolaborasi. Selain itu, peneliti juga menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam optimalisasi pelaksanaan aplikasi JAKI dengan teori 5C Protocol menurut Adil Najam (1995) yang meliputi *content, context, commitment, capacity, client and coalition*.

Mengacu pada penelitian terdahulu yang telah peneliti pelajari, bahwa masih terdapat kendala pada kurangnya koordinasi antar pemegang kepentingan dan masih terdapat kesenjangan pemahaman dan tujuan antar *stakeholders*. Selain itu, terdapat komitmen dan motivasi yang masih kurang antar *stakeholders* dalam keberlanjutan kolaborasi yang ditinjau dari perbedaan birokrasi antara swasta dan pemerintah. Lalu, adanya keterbatasan sistem koordinasi yang terintegrasi antar *stakeholders* dipengaruhi oleh beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Provinsi Jakarta masih menggunakan sistem manual dalam proses administrasi sehingga memperlambat proses respons tanpa terintegrasi dengan aplikasi JAKI.

Tujuan dari penelitian dengan judul “*Collaborative Governance* untuk Optimalisasi Pelaksanaan Aplikasi JAKI dalam Koridor Jakarta *Smart City* di Provinsi Jakarta” ialah menganalisis bagaimana *collaborative governance* yang dilakukan antar pemangku kepentingan dalam optimalisasi pelaksanaan aplikasi JAKI di Provinsi Jakarta. Selain itu, tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis bagaimana faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan *collaborative governance* pada aplikasi JAKI di Provinsi Jakarta.

Tabel 1. 4 Kerangka Penelitian



Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)

1.8 Operasionalisasi Konsep

Guna mencapai suatu pemahaman dan pandangan yang sama, peneliti merasa perlu untuk membatasi konsep yang dipakai untuk meminimalisir perbedaan tentang makna dan definisi konsep yang digunakan. Adapun konsep yang dipakai untuk memudahkan dalam proses menganalisis penelitian ini, yakni:

- a. *Collaborative Governance*, ialah wujud tata kelola kolaboratif yang mengikutsertakan peran dari sektor publik, swasta, dan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan penerapan kebijakan publik. Proses kolaboratif ini memprioritaskan keselarasan pandangan dan kerja sama antar *stakeholders* untuk mengatasi masalah bersama secara efektif dan berkelanjutan. Pendekatan ini merujuk pada teori Ansell dan Gash (2008) yang menekankan pada kondisi awal, desain institusional, kepemimpinan fasilitatif, dan proses kolaborasi.
- b. Optimalisasi, ialah proses yang dilakukan untuk memaksimalkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas dengan mengidentifikasi permasalahan yang mampu meningkatkan cara kerja secara menyeluruh. Permasalahan yang telah diidentifikasi nantinya akan ditransformasi untuk menggapai hasil yang optimal dan disesuaikan pada indikator yang terlibat untuk penyesuaian secara berkelanjutan.
- c. Aplikasi JAKI, ialah *platform* digital yang mengintegrasikan berbagai layanan dan informasi publik untuk dapat diakses oleh masyarakat secara mudah dan cepat. Aplikasi ini berfungsi secara satu pintu untuk mengakses

layanan pemerintahan secara efektif dan menjadi jembatan antara pemerintah dan masyarakat untuk berinteraksi langsung dalam memberikan masukan dan melaporkan masalah publik secara *real time*.

- d. *Smart City*, ialah konsep pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada kota sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan responsivitas pada isu perkotaan dalam mencapai konektivitas antar kota yang inklusif dan berkelanjutan.
- e. *E-Government*, ialah penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang dikembangkan oleh pemerintah sebagai upaya untuk meningkatkan proses administrasi pemerintahan dan penyediaan layanan publik secara digital agar dapat berlangsung lebih cepat, transparan, dan efektif.
- f. *Digital Governance*, ialah tata kelola digital untuk memudahkan akses informasi yang mengacu pada penerapan sistem teknologi informasi secara terintegrasi untuk pengelolaan kebijakan, pengambilan keputusan, dan interaksi antara pemerintah dengan *stakeholders* lainnya.

1.9 Fenomena Penelitian

Pada penelitian mengenai *Collaborative Governance* untuk Optimalisasi Pelaksanaan Aplikasi JAKI dalam Koridor Jakarta *Smart City* di Provinsi Jakarta ini dilatarbelakangi oleh adanya kesenjangan pemahaman dan tujuan antar *stakeholders*, kurangnya komitmen dan motivasi antar *stakeholders* untuk keberlanjutan kolaborasi, hingga keterbatasan sistem koordinasi yang terintegrasi antar *stakeholders*. Maka dari itu, terdapat dua rumusan masalah, yakni bagaimana

collaborative governance untuk optimalisasi pelaksanaan aplikasi JAKI dalam koridor Jakarta *Smart City* serta faktor pendukung dan penghambat optimalisasi pelaksanaan *collaborative governance* pada aplikasi JAKI.

Tabel 1. 5 Operasionalisasi Konsep

Fenomena	Sub Fenomena	Gejala yang diamati di Lapangan
<i>Collaborative Governance</i>	Kondisi Awal (<i>Start Condition</i>)	Upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara digital
	Desain Institusional (<i>Institutional Design</i>)	Adanya kebijakan formal yang mengatur peran pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dalam proses kolaborasi.
	Kepemimpinan Fasilitatif (<i>Facilitative Leadership</i>)	Adanya peran pemimpin dalam mengarahkan dan menyatukan sudut pandang berbeda bersama <i>stakeholders</i>
	Proses Kolaborasi (<i>Collaborative Process</i>)	Adanya kesepakatan kolaborasi bersama <i>stakeholders</i> dalam pengembangan aplikasi JAKI
Faktor pendukung dan penghambat optimalisasi pelaksanaan aplikasi JAKI	Isi (<i>Content</i>)	Keselarasan aplikasi JAKI untuk memberikan layanan satu pintu yang efektif dan efisien kepada masyarakat.
	Konteks (<i>Context</i>)	Dukungan dari pemerintah daerah untuk memprioritaskan layanan digital melalui aplikasi JAKI.
	Komitmen (<i>Commitment</i>)	Konsistensi pemerintah dalam menjadikan aplikasi JAKI sebagai prioritas kebijakan pelayanan publik.

	Kapasitas (<i>Capacity</i>)	Ketersediaan sumber daya teknologi, finansial, dan manusia yang mendukung pengelolaan aplikasi JAKI.
	Klien dan Koalisi (<i>Client and Coalition</i>)	Partisipasi aktif masyarakat dalam mengakses layanan informasi dan melaporkan masalah.

Sumber: Dikutip dari berbagai sumber yang diolah (2024)

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Peneliti menggunakan jenis penelitian dengan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif analisis. Basri (2014) menjelaskan bahwa fokus dari penelitian kualitatif adalah dari proses dan hasil yang didapat dari suatu penelitian. Penelitian kualitatif digunakan sebagai langkah untuk menelaah objek dengan peneliti sebagai instrumen kunci, teknik dalam mengumpulkan data dengan wawancara dan menganalisis data yang sifatnya induktif (Sugiyono, 2005). Tipe penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif ini bertujuan untuk memahami makna secara realitas dari fenomena *collaborative governance* pada aplikasi JAKI yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Jakarta.

1.10.2 Situs Penelitian

Situs penelitian ialah lokasi penelitian untuk mendapatkan berbagai informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Peneliti menentukan lokasi penelitian di Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Jakarta *Smart City* yang berada di bawah naungan Dinas Kominfotik Provinsi Jakarta. Alamat BLUD

Jakarta Smart City berada di Gedung Balai Kota Provinsi Jakarta, Jl Medan Merdeka Selatan No.8-9, Kecamatan Gambir, Kota Jakarta Pusat. BLUD *Jakarta Smart City* dipilih menjadi area penelitian sebab merupakan organisasi publik yang menginisiasikan munculnya aplikasi JAKI sebagai layanan *one stop service* dan peneliti perlu untuk mengetahui hal yang berkaitan dengan tata kelola kolaboratif dalam optimalisasi pelaksanaan aplikasi JAKI di Provinsi Jakarta.

1.10.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ialah seseorang atau sekelompok yang akan memberi keterangan mengenai sebuah fakta atau opini pribadi. Peneliti menentukan subjek penelitian berdasarkan dengan permasalahan yang sedang diteliti tentang *collaborative governance* pada aplikasi JAKI di Provinsi Jakarta agar penelitian dapat dijelaskan secara faktual dan komprehensif dari penentuan informan yang dipilih. Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan pertimbangan tertentu, seperti kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki terhadap program aplikasi JAKI. Peneliti menentukan individu yang berpotensi memberikan informasi mengenai *collaborative governance* pada aplikasi JAKI di Provinsi Jakarta sebagai berikut:

Tabel 1. 6 Keterangan Informan

Informan	Jabatan	Kategori	Jumlah Informan
I	Satuan Pelaksana Manajemen dan Kajian	Badan Layanan Umum Daerah <i>Jakarta Smart City</i>	1
II	Satuan Pelaksana Komunikasi dan Pemasaran		1
III	Manajer Divisi Manajemen Produk dan Layanan		1
IV dan V	Mahasiswa/Pekerja Kantoran/Tokoh Masyarakat	Pengguna Layanan Aplikasi JAKI Provinsi Jakarta	2
VI	Staff Technical Operation	PT Nodeflux Teknologi Indonesia	1

1.10.4 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data berupa deskriptif dengan menggambarkan suatu fenomena pada kata-kata tertulis dan kejadian alami yang ada di lapangan. Dengan begitu, penelitian dalam *collaborative governance* untuk optimalisasi pelaksanaan aplikasi JAKI secara konkret memuat data yang menghasilkan informasi deskriptif dari kata-kata tertulis atau lisan dan perilaku yang diamati.

1.10.5 Sumber Data

Penelitian mengenai *collaborative governance* untuk optimalisasi aplikasi JAKI menggunakan sumber data primer dan sekunder sebagaimana penjelasan berikut:

- a. Data primer merupakan informasi yang dihasilkan oleh peneliti secara langsung oleh peneliti sendiri. Kebutuhan peneliti untuk memperoleh informasi baru yang akurat dan relevan menjadi penting untuk memperkuat argumen dalam penelitian. Sumber data primer dalam penelitian *collaborative governance* untuk optimalisasi aplikasi JAKI didapatkan secara langsung dengan wawancara mendalam dan kegiatan observasi yang dilakukan oleh peneliti.
- b. Data sekunder merupakan informasi atau data yang dikumpulkan secara tidak langsung dan telah diproses oleh pihak tertentu. Data sekunder dalam penelitian ini memuat pada literatur, makalah, jurnal, dan kanal di internet

yang berhubungan dengan penelitian *collaborative governance* untuk optimalisasi aplikasi JAKI. Bentuk dari data sekunder pada penelitian ini berhubungan dengan dokumen dan laporan terkait proses kolaborasi yang dilakukan dalam aplikasi JAKI dan beberapa dokumen pendukung lainnya.

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

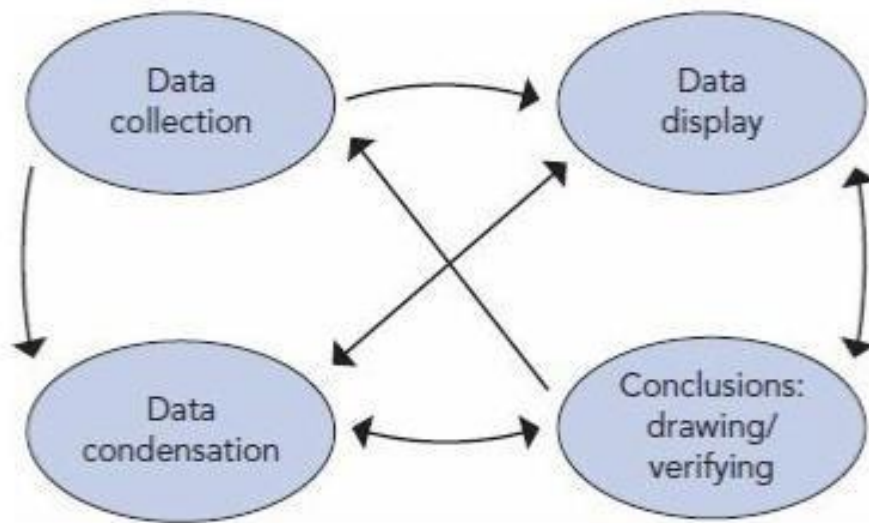
Teknik pengumpulan dalam suatu metode penelitian dilakukan dengan beberapa cara, yakni dengan melakukan observasi, wawancara, dan studi pustaka :

- a. Observasi merupakan tindakan yang mengarahkan perhatian seseorang pada suatu proses dengan tujuan merasakan dan kemudian memahami pengetahuan tentang suatu fenomena berdasarkan pengetahuan dan konsep yang sudah ada sebelumnya, guna mengumpulkan data yang diperlukan untuk melaksanakan suatu proyek penelitian.
- b. Wawancara merupakan aktivitas tanya jawab kepada informan untuk mendapatkan data sesuai dengan objek penelitian. Informasi tersebut diungkapkan dalam bentuk tulisan, audio, video, atau rekaman audio visual. Wawancara dalam penelitian ini berfokus pada pemetaan subjek dalam penelitian, yakni pada Unit Pengelola Jakarta *Smart City*. Hal ini akan mempermudah peneliti untuk menggali informasi yang lebih dalam dan lebih kompleks dari partisipan. Dengan interaksi langsung, peneliti dapat mengeksplorasi perspektif, pengalaman, perasaan, dan berguna untuk memahami konteks, perspektif, dan pengalaman secara lebih mendalam dan holistik.

- c. Studi Pustaka merupakan metode untuk meninjau informasi yang tersedia pada buku, artikel, dan literatur. Data yang terkandung dalam dokumen yang diselidiki dapat digunakan untuk melengkapi data penelitian yang dikumpulkan melalui kegiatan observasi dan wawancara.

1.10.7 Analisis Data dan Interpretasi Data

Analisis data ialah serangkaian proses untuk menganalisis data secara sistematis yang didapatkan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data pada kategori tertentu, menjelaskan ke tiap unit-unit, melakukan sintesia, menyusun pola tertentu, mengkategorikan data apa yang penting dan membuat kesimpulan. Analisis data dilakukan mulai dari sebelum data di teliti di lapangan, saat di lapangan, dan setelah melakukan penelitian di lapangan. Analisis dan interpretasi data dalam penelitian *collaborative governance* untuk optimalisasi pelaksanaan aplikasi JAKI mengacu pada teori Milles, Haberman & Saldana (2014) seperti berikut:



Gambar 1. 4 Teknik Analisis Data Kualitatif

Sumber: Miles, Haberman, Saldana (2014)

- 1) *Data Condensation* (Kondensasi Data), istilah kondensasi data yang diperkenalkan oleh Haberman dan Saldana menggantikan istilah reduksi data pada analisis data kualitatif. Penekanan pada kondensasi data sebagai cara untuk menyempurnakan esensi data agar sejalan dengan tujuan penelitian dan dapat dipahami makna aslinya secara relevan dan terstruktur. Selain itu, peran vital dalam kondensasi data untuk menyederhanakan data yang kompleks dan menguatkan relasi teoritis antara data dan proses temuan penelitian pada optimalisasi pelaksanaan aplikasi JAKI.
- 2) *Data Display* (Penyajian Data), pada tahap ini materi disusun sesuai dengan kategori yang telah dibagi dan informasi yang tersaji nantinya akan ditarik menjadi suatu kesimpulan berdasarkan subkategori permasalahan penelitian. Proses penyajian dapat berupa teks naratif, bagan, tabel, dan grafik.

3) *Drawing and Verifying Conclusion* (Menggambarkan dan Menarik Kesimpulan), data yang sudah cukup komprehensif dan sesuai kemudian dilakukan penyusunan laporan hingga akhir pembuatan kesimpulan. Dalam penelitian deskriptif, langkah ini dilakukan untuk mendeskripsikan fenomena penelitian secara mendetail sesuai dengan rumusan masalah yang sudah ditentukan.

1.10.8 Kualitas Data

Kualitas data dalam penelitian kualitatif memerlukan pengujian keabsahan pada data yang akan digunakan. Pengujian data ini dilakukan sebagai langkah agar data yang diperoleh dapat dideskripsikan secara relevan dan sesuai dengan temuan di lapangan. Validitas menjadi penggunaan alat ukur yang tepat dan akurat dalam prosedur penelitian. Ketepatan data harus sesuai antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang terdapat pada objek penelitian. Penelitian mengenai *collaborative governance* untuk optimalisasi pelaksanaan aplikasi JAKI memakai teknik triangulasi sebagai basis dalam menguji keabsahan data.

Sugiyono (2005) memaparkan mengenai teknik triangulasi sebagai proses pengecekan data dengan melibatkan dari berbagai sumber, cara, dan waktu. Adapun teknik triangulasi yang dilakukan dalam menguji keabsahan data seperti berikut:

1. Triangulasi sumber, merupakan teknik dengan melakukan pengecekan data yang didapatkan dari berbagai sumber berbeda.

2. Triangulasi teknik, merupakan teknik dengan melakukan pengecekan data pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Uji kredibilitas data misalnya pada wawancara dapat dikomparasikan dengan observasi dan dokumentasi.
3. Triangulasi waktu, merupakan teknik dengan melakukan pengecekan data pada sumber yang sama dengan waktu yang berbeda.

Penelitian *collaborative governance* untuk optimalisasi pelaksanaan aplikasi JAKI yang dilakukan oleh peneliti dalam menguji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik. Hal ini disebabkan sumber informasi yang didapat tidak hanya satu informan, tetapi juga terdapat informan lainnya yang dapat memaparkan informasi yang berbeda untuk memastikan data yang didapatkan dari berbagai sumber penelitian telah benar dan komprehensif.