

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian yang ditelaah melalui wawancara, observasi, dan data sekunder terkait tata kelola kolaboratif pada aplikasi JAKI di Provinsi Jakarta, telah diidentifikasi dengan beberapa dimensi, seperti kondisi awal, desain institusional, kepemimpinan fasilitatif, hingga proses kolaborasi. Secara umum, hasil analisis menunjukkan pada keunggulan yang sudah berjalan baik dan beberapa potensi yang perlu diperbaiki lebih lanjut sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1) Optimalisasi Pelaksanaan Aplikasi JAKI: Peran *Collaborative Governance*

Aplikasi JAKI dirancang sebagai *superapp* yang mengintegrasikan berbagai layanan dan informasi publik untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan secara cepat dan mudah. Melalui kanal digital berupa aplikasi JAKI sebagai layanan satu pintu, Pemprov Jakarta telah berhasil membangun ekosistem kolaboratif dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Jakarta. Penerapan aplikasi ini turut melibatkan berbagai *stakeholders*, baik dari internal SKPD Pemprov Jakarta, maupun dari sektor swasta untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih responsif. Aplikasi JAKI sebagai wadah kolaboratif turut menjadi media penghubung yang efektif antara masyarakat dan pemerintah dalam memfasilitasi kebutuhan pada laporan warga yang dihadapi sehari-hari. Berikut kesimpulan telah

diuraikan secara khusus yang dikaitkan dengan dimensi pada *collaborative governance* untuk mengoptimalisasi pelaksanaan aplikasi JAKI sebagai berikut:

a) Kondisi Awal (*Starting Condition*)

BLUD Jakarta *Smart City* dalam mengelola aplikasi JAKI berupaya untuk mengintegrasikan berbagai layanan publik yang sebelumnya terfragmentasi dengan tujuan agar dapat mudah diakses dan menjangkau masyarakat lebih luas. Layanan satu pintu yang difasilitasi oleh Pemprov Jakarta mencerminkan keselarasan tujuan antara pemerintah dan masyarakat dalam meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi layanan publik digital. Meskipun demikian, terdapat beberapa OPD dalam pemerintah masih menggunakan sistem manual atau sistem yang tidak dapat berkomunikasi langsung dengan sistem lain yang ada di aplikasi JAKI. Maka dari itu, perlu langkah keberlanjutan untuk memperbaharui dan menyelaraskan sistem yang ada di masing-masing OPD agar lebih terintegrasi dengan aplikasi JAKI.

b) Desain Institusional (*Institutional Design*)

Tata kelola kolaboratif dalam optimalisasi pelaksanaan aplikasi JAKI turut didorong dengan kebijakan formal yang mengatur secara jelas dan rinci mengenai peran dan tanggung jawab masing-masing pihak yang terlibat. Adanya kebijakan formal ini bertujuan untuk menciptakan kerangka kolaborasi terorganisir agar setiap pemangku kepentingan yang terlibat dapat meningkatkan kualitas layanan publik digital melalui aplikasi JAKI. Hadirnya payung hukum pada Pergub Provinsi Jakarta 68/2022 tentang

Penyelenggaraan SPBE mengatur mekanisme kolaborasi yang melibatkan berbagai pihak, memfasilitasi pertukaran informasi, serta memastikan bahwa standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terpenuhi. Meskipun demikian, perlu adanya penguatan komitmen bersama dalam menyelaraskan kebijakan agar aplikasi JAKI dapat berlangsung dengan efektif dan transparan bagi masyarakat Jakarta.

c) Kepemimpinan Fasilitatif (*Facilitative Leadership*)

BLUD Jakarta *Smart City* sebagai pengelola aplikasi JAKI memiliki peran penting dalam mengarahkan dan menyatukan berbagai sudut pandang yang berbeda antara *stakeholders* yang terlibat, baik itu pemerintah, sektor swasta, maupun masyarakat. Penerapan aplikasi JAKI turut dilandasi pada kepemimpinan yang inovatif dan responsif dengan memanfaatkan teknologi sebagai langkah untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan layanan publik. Adanya pendekatan *top-down* dan *bottom-up* yang dilakukan BLUD JSC menjadi kunci untuk meningkatkan layanan publik di Jakarta secara berkelanjutan. Namun, terdapat tantangan yang dihadapi BLUD JSC dalam mengadopsi inovasi dan teknologi yang kurang fleksibel seperti sektor swasta karena adanya regulasi yang kaku. Maka dari itu, perlu menyelaraskan prioritas dengan komunikasi dan kolaborasi efektif antar *stakeholders* untuk mencapai tujuan bersama.

d) Proses Kolaborasi (*Collaboration Process*)

Pengembangan aplikasi JAKI yang dirancang sebagai layanan satu pintu turut melibatkan berbagai *stakeholders* dalam melakukan kesepakatan

kolaborasi untuk menyediakan layanan publik yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat Jakarta. Kolaborasi ini melibatkan dimensi penting dalam proses penerapannya, seperti dialog tatap muka, membangun kepercayaan, komitmen terhadap proses, dan pemahaman bersama. Setiap dimensi memiliki keterkaitan satu sama lain dalam proses kolaborasi yang terbentuk dari dialog tatap muka secara intens untuk menghimpun berbagai kepentingan agar kesepakatan dapat tercapai. Lalu menjaga kepercayaan dibangun dari transparansi dan layanan yang responsif dalam pengelolaan aplikasi JAKI, komitmen terhadap proses turut menjadi aspek penting pada pilar teknologi, manusia, dan anggaran untuk keberlanjutan JAKI, serta pemahaman bersama yang menekankan pentingnya komunikasi terbuka dan merancang regulasi sebagai fondasi menyelaraskan kepentingan yang berbeda. Dengan demikian, keberlangsungan proses kolaborasi dalam pengelolaan aplikasi JAKI berjalan dengan baik, meskipun perlu ada potensi peningkatan dalam beberapa dimensi tertentu.

2) Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Optimalisasi Pelaksanaan Aplikasi JAKI

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada faktor pendukung dan penghambat dalam optimalisasi pelaksanaan aplikasi JAKI, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini memiliki kebermanfaatan yang besar untuk mendukung ekosistem digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien,

meskipun terdapat beberapa aspek yang perlu dioptimalkan kembali. Berikut rincian kesimpulan pada faktor pendukung dan penghambat sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

- a. Aplikasi JAKI dirancang untuk memberikan layanan satu pintu kepada masyarakat yang didukung oleh aspek aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi.
- b. Pemerintah Provinsi Jakarta berkomitmen untuk mendorong transformasi digital melalui berbagai kebijakan untuk mendukung pengembangan aplikasi JAKI.
- c. Kapasitas sumber daya teknologi, manusia, dan finansial sangat berpengaruh terhadap keberlanjutan aplikasi JAKI.
- d. Program sosialisasi yang masif dalam penggunaan layanan publik digital memberikan pemahaman yang baik kepada masyarakat melalui metode daring dan luring.

2. Faktor Penghambat

- a. Adanya layanan publik yang belum terintegrasi dengan aplikasi JAKI karena kebijakan yang belum diperbaharui.
- b. Adanya *gap* keterampilan yang dibutuhkan SDM BLUD JSC dalam mengelola aplikasi JAKI terhadap perubahan teknologi yang berkembang dinamis dan cepat.
- c. Kurangnya kesepahaman dan koordinasi yang jelas antara BLUD JSC dengan sektor bisnis dalam memanfaatkan keuntungan bersama.

4.2 Saran

Peneliti memberikan saran berdasarkan temuan penelitian *collaborative governance* untuk optimalisasi pelaksanaan aplikasi JAKI dalam koridor Jakarta *Smart City* di Provinsi Jakarta sebagai berikut:

- 1) Pemerintah Provinsi Jakarta disarankan untuk melibatkan setiap OPD dalam menyelaraskan dan mengintegrasikan sistemnya dengan aplikasi JAKI untuk memastikan pertukaran data yang efisien dan terstruktur. Pemprov Jakarta dapat menyediakan anggaran khusus untuk memperbaharui sistem pada OPD yang belum terintegrasi.
- 2) Pemerintah Provinsi Jakarta disarankan untuk membentuk forum koordinasi berkala yang melibatkan semua pemangku kepentingan terkait, termasuk perwakilan sektor swasta dan masyarakat sipil. Forum ini dapat digunakan untuk menyelaraskan pembaharuan kebijakan, merumuskan solusi bersama, dan memantau kemajuan pelaksanaan aplikasi JAKI.
- 3) BLUD Jakarta *Smart City* disarankan untuk fokus pada pengembangan kepemimpinan fasilitatif yang mampu menciptakan hubungan secara lebih dinamis antara sektor publik dan swasta. Kepemimpinan yang lebih fleksibel dan responsif terhadap perubahan teknologi akan meningkatkan adopsi inovasi dan menghilangkan hambatan regulasi dalam pengembangan teknologi.
- 4) BLUD Jakarta *Smart City* disarankan untuk menetapkan sesi pertemuan mingguan atau bulanan dengan seluruh stakeholders dalam memastikan

adanya komunikasi yang intensif. Penting adanya dialog tatap muka yang lebih intensif antara BLUD JSC, sektor swasta, dan masyarakat, hal ini akan membantu memperjelas peran masing-masing pihak serta kesepahaman tentang tujuan bersama.

- 5) BLUD Jakarta *Smart City* disarankan untuk mengadakan pelatihan rutin untuk pegawai terkait teknologi informasi dan pengelolaan aplikasi digital. Adanya program pelatihan berkelanjutan ini berfokus pada keterampilan digital, pengelolaan teknologi informasi, dan adaptasi terhadap inovasi baru dalam aplikasi JAKI.