

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 perihal Pelayanan Publik memaparkan pelayanan publik sebagai berikut: “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”.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting negara selain pengaturan, perlindungan serta pemerataan. Pelayanan publik merupakan suatu proses sekaligus hasil yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintahan dijalankan. Pelayanan publik seperti yang ditentukan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 menunjukkan hubungan yang erat antara masyarakat dan penyedia layanan sehingga hubungan ini menjadi alat penting untuk mencapai pengelolaan yang lebih baik. Hal ini sejalan dengan tuntutan suka cita reformasi yang bergulir dan menguatkan dinamika perubahan wacana demokrasi dan transparansi yang tumbuh dan berkembang pesat.¹

Pembahasan reformasi pemerintahan, khususnya transformasi pelayanan publik dari sistem tradisional ke sistem yang lebih modern, tidak dapat dilepaskan

¹ Agusta Ari Wibowo dan Indra Kertati, “Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan,” *Public Service and Governance* 03, no. 01 (2022): 1–12.

dari perkembangan zaman. Indonesia juga mulai serius menggarap konsep Revolusi Industri 4.0. Hubungan dengan pelayanan publik dan era revolusi industri 4.0 saat ini terlihat jelas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ada pasal yang menyatakan bahwa pelayanan publik harus memiliki sistem yang bermanfaat bagi masyarakat. Merujuk pada Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa "Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi yang bersifat nasional" sementara di Pasal 23 ayat (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas Sistem Informasi Elektronik atau Non elektronik yang sekurang-kurangnya meliputi; profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja.

Hal ini senada dengan Undang-Undang Dasar Pasal 28 C ayat (1) yang menyebutkan bahwa "Setiap orang berhak mengembangkan diri melalui pemenuhan kebutuhan dasarnya, berhak mendapatkan pendidikan, dan memperoleh manfaat dari ilmu pengetahuan dan teknologi (iptek), seni, dan budaya demi meningkatkan kualitas hidupnya dan demi kesejahteraan umat manusia. Tambahan pula, Pasal 31 ayat (5) menyatakan bahwa Pemerintah memajukan iptek dengan menjunjung tinggi nilai-nilai agama dan persatuan bangsa untuk memajukan peradaban serta kesejahteraan umat manusia. Pernyataan ini menegaskan dengan jelas bahwa ilmu pengetahuan, teknologi, dan inovasi adalah

"*engine of tomorrow*" yang berperan penting dalam kemajuan negara dan mewujudkan hajat hidup orang banyak.

Dengan kata lain, kewajiban memberikan pelayanan publik harus menjawab kebutuhan masyarakat dan juga tantangan zaman. Perubahan pelayanan dipengaruhi oleh kebutuhan masyarakat, dimulai dari perubahan sistem sosial yang berlangsung di dalam masyarakat itu sendiri. Oleh karena itu berdampak pada sistem atau penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan kata lain, transformasi pelayanan publik tidak hanya dapat mengefektifkan institusi internal, tetapi juga memuaskan masyarakat sebagai pihak eksternal melalui pelayanan publik.² Karena di lingkungan global ini tanpa mempunyai teknologi informasi yang canggih, sangat sulit untuk bersaing atau memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan.

Inovasi pelayanan publik merupakan bagian dari upaya pembenahan atau reformasi birokrasi. Semangat reformasi ini akhirnya membawa inovasi di sektor publik. Jika inovasi banyak bermunculan di sektor swasta sebagai upaya layanan prima yang kompetitif, kini inovasi juga ada di sektor publik. Semangat yang hampir sama untuk bersaing dengan inovasi-inovasi yang membawa kemudahan dan kecepatan bagi masyarakat dalam bidang pelayanan publik, sehingga memicu lahirnya *E-Government*.³

Menurut Rachel Silcock, *E-Government* adalah upaya meningkatkan akses dan penyampaian layanan pemerintah untuk kepentingan warga, mitra bisnis, dan

² Krishno Hadi, Listiano Asworo, and Iradhad Taqwa Sihidi, "Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik Yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online)," *Journal of Government and Civil Society* 4, no. 1 (2020): 115–29.

³ Ibid.

karyawan. *E-Government* terus mendukung inovasi dan kreativitas, mengembangkan metode pelayanan publik baru di mana semua lembaga publik dan badan pemerintah memberikan layanan modern, terintegrasi dan informasi yang transparan kepada masyarakat. Hubungan antara masyarakat dengan pemerintah tidak lagi sepihak dari atas ke bawah, tetapi menciptakan kemitraan antara pemerintah dan masyarakat (Silcock, 2001).

Pada tanggal 9 Juni 2003, Presiden Megawati Sokarnoputri mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Dari sisi regulasi, Inpres tersebut menandai awal dari perkembangan *E-Government* di Indonesia. Berdasarkan United Nations (UN) *E-Government Survey 2020*, Indonesia menempati posisi ke-88 dalam pengembangan dan implementasi sistem *E-Government*. Hasil tahun 2020 menunjukkan kenaikan 19 peringkat dibanding pada tahun 2018 yang berada pada posisi ke-107 dan Tahun 2016 pada posisi 116.⁴

Namun, implementasi sistem *E-Government* di Indonesia masih rendah dibandingkan dengan negara-negara Asia Tenggara (ASEAN) lainnya. Singapura (peringkat 11 dunia), Malaysia (47), Thailand (57), Brunei Darussalam (60), Filipina (77) dan Vietnam (86) menempati peringkat di atas Indonesia di tingkat ASEAN.⁵

⁴ Mth, "Hasil Survei PBB, e-Government Indonesia Naik Peringkat," Kominfo, 2020, <https://www.kominfo.go.id/content/detail/30024/hasil-survei-pbb-e-government-indonesia-naik-peringkat/0/artikel>.

⁵ Indriyani Astuti, "Tertinggal Di ASEAN, Wapres Minta E-Government Dipacu," Media Indonesia, 2020, <https://mediaindonesia.com/politik-dan-hukum/369936/tertinggal-di-asean-wapres-minta-e-government-dipacu>.

Smart city merupakan lompatan inovasi melalui integrasi layanan publik dan *E-Government* yang merupakan visi dari *smart city* (Hall et al., 2000). Hal inilah yang menjadi atensi dari pemerintah daerah, karena tata kelola yang baik adalah tentang menghubungkan kekuatan (*stakeholder*) untuk memungkinkan transfer pengetahuan untuk belajar dari satu sama lain untuk mencapai tujuan (sosial-ekonomi) (Ruhlandt, 2018).

Konsep *smart city* sendiri dilihat sebagai sebuah sistem organik yang merupakan perpaduan antara teknologi, manusia dan institusi. (Nam & Pardo, 2011).⁶ Konsep *smart city* telah diimplementasikan berbagai kota di dunia seperti Amsterdam, Barcelona, London, dan Boston. Kota-kota tersebut telah berhasil dalam mengimplementasikan konsep *smart city* yang disesuaikan dengan permasalahan dan kebutuhan kota itu sendiri. Konsep *smart city* selanjutnya juga diimplementasikan di Indonesia yang diinisiasi oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika yang mencanangkan gerakan 100 kota cerdas. Namun sebelum itu beberapa kota di Indonesia telah lebih dahulu mengimplementasikan konsep *smart city* seperti Kota Surabaya dan Provinsi DKI Jakarta.⁷

Provinsi DKI Jakarta merupakan salah satu provinsi terpadat di Indonesia. Berbeda dengan provinsi lain, DKI Jakarta selalu menjadi pusat kegiatan pembangunan ekonomi negara Indonesia. Setiap hari banyak orang dari seluruh Indonesia datang ke Jakarta dan pergi mengadu nasib. DKI Jakarta berpenduduk 11,25 juta jiwa pada Juni 2021, berdasarkan data Direktorat Jenderal

⁶ Amni Zarkasyi Rahman, "Smart City: Inovasi Peningkatan Pelayanan Publik Masa Kini," *Seminar Nasional Administrasi Publik 2018, Universitas Negeri Surabaya*, 2018, 76–79.

⁷ T Kurnia, "Akselerasi Pembangunan Jakarta Smart City," *Reka Ruang* 3, no. 1 (2020): 27–35, <https://journal.itny.ac.id/index.php/rekaruang/article/view/1588>.

Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri). Sedangkan pada tahun lalu sekitar bulan September 2020 penduduk DKI Jakarta berjumlah 10,56 juta jiwa, jika dilihat perbandingan antara tahun sekarang dengan tahun lalu terjadinya peningkatan jumlah penduduk.⁸ Jakarta menjadi padat penduduk, menyebabkan banyak masalah kependudukan, dan terutama masalah sosial.

Dengan ini, Pemprov DKI Jakarta harus mengelola wilayahnya dengan baik. Kebijakan Jakarta *Smart City* dilaksanakan sebagai bentuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai aspek penting yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi pemerintah di masa mendatang (Tommy Kurnia & Djunaedi, 2020).

Sesuai dengan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 280 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Jakarta *Smart City* dalam rangka pengelolaan Kota Jakarta dengan mengembangkan dan mensinergikan seluruh kemampuan dan sumber daya secara terintegrasi menggunakan teknologi informasi untuk mewujudkan kota Jakarta sebagai kota modern, tertata rapi dan sesuai dengan tata ruang wilayah, membangun budaya kota yang toleran dan sadar dalam menjaga kota serta membangun pemerintahan yang bersih dan transparan berfokus pada pelayanan publik.⁹

⁸ “Jumlah Penduduk Hasil SP2020 Provinsi DKI Jakarta Sebesar 10.56 Juta Jiwa,” Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, 2021, <https://jakarta.bps.go.id/pressrelease/2021/01/22/541/jumlah-penduduk-hasil-sp2020-provinsi-dki-jakarta-sebesar-10-56-juta-jiwa.html>.

⁹ Muhammad Salman et al., “Analisis Kebijakan Jakarta Smart City Menuju Masyarakat Madani,” *Journal of Government Insight (JGI)* 1, no. 2 (2021): 63–75, <https://doi.org/10.47030/jgi.v1i1.53>.

Program Jakarta *Smart City* bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mengetahui, memahami dan mengendalikan berbagai sumber daya yang efektif untuk memaksimalkan pelayanan publik, memecahkan masalah dan mendukung pembangunan berkelanjutan. (Jakarta Smart City, 2019). Untuk mewujudkan tujuan tersebut Provinsi DKI Jakarta mengimplementasikan dimensi *smart city* secara menyeluruh (holistik) yang dimulai pada Bulan Juni 2015 hingga sekarang.¹⁰

Untuk implementasi *smart city*, Provinsi DKI Jakarta telah mendapatkan beberapa penghargaan dari tahun 2014 – 2019. Jakarta *Smart City* mendapatkan 9 penghargaan nasional dan 2 penghargaan internasional. Pada tahun 2019, Provinsi DKI Jakarta juga masuk dalam Top 50, menjadi 47 dari 140 kota dalam Kategori *Smart City Government*, sebagai *Smart City Government* dengan kinerja terbaik oleh *Eden Strategy Institute* di Singapura. Selain itu, penerapan kota pintar berdampak signifikan pada beberapa masalah, berdasarkan TomTom Traffic Index pada Tahun 2017 Provinsi DKI Jakarta menempati urutan ke-4 kota termacet dari 403 kota di dunia dengan tingkat kemacetan rata-rata 61%, sedangkan di 2018 peringkat tersebut turun menjadi peringkat 7 dan rata-rata kemacetan turun menjadi 53%, menjadikan provinsi DKI Jakarta kota termaju dalam mengurangi kemacetan dengan pengurangan 8%.¹¹ Peningkatan kinerja Provinsi DKI Jakarta juga mencapai hasil yang baik dalam evaluasi sistem pemerintahan berbasis elektronik kementerian, kantor, dan kota pada tahun 2021, dengan Provinsi DKI

¹⁰ Kurnia, Loc. Cit.

¹¹ Kurnia, Loc. Cit.

Jakarta mencapai indeks SPBE sebesar 3,47 pada skala 5 poin dengan predikat baik.¹²

Secara keseluruhan, konsep kota cerdas ini berfokus pada upaya untuk menghadirkan kenyamanan, akurasi, dan keandalan kepada orang-orang, termasuk bisnis hanya dalam satu genggaman.¹³ Berdasarkan pernyataan Muhammad Arif selaku ketua Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun. Sebelum pandemi, pengguna internet sebanyak 175 juta orang, sedangkan data terakhir yang diperoleh APJII pada tahun 2022 tentang pengguna internet di Indonesia mencapai sekitar 210 juta orang, artinya ada sekitar 35 juta lebih pengguna internet di Indonesia. Jumlah pengguna internet yang besar ini memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan manfaat dari produk atau layanan publik digital yang inovatif.¹⁴

JAKI (Jakarta Kini) adalah aplikasi layanan layanan dalam genggaman yang diluncurkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mulai September 2019 dengan tujuan untuk memudahkan kehidupan masyarakat yang tinggal atau beraktivitas di Jakarta. Disampaikan Yudistira selaku Kepala BLUD Jakarta *Smart City*, JAKI merupakan *super app* yang dikembangkan Pemprov DKI yang mengintegrasikan berbagai layanan publik dan informasi resmi dari berbagai dinas di Jakarta. Aplikasi

¹² Keputusan Menteri Nomor 1503 Tahun 2021 Tentang Hasil Evaluasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik Pada Kementerian, Lembaga Dan Pemerintah Daerah Tahun 2021

¹³ Rahman, Loc. Cit.

¹⁴ Intan Rakhmayanti Dewi, "Data Terbaru! Berapa Pengguna Internet Indonesia 2022?," CNBC, 2022, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220609153306-37-345740/data-terbaru-berapa-pengguna-internet-indonesia-2022>.

JAKI dapat digunakan oleh semua orang di DKI Jakarta dan mereka yang beraktivitas di DKI Jakarta dan sekitarnya.¹⁵

Aplikasi JAKI memiliki berbagai fitur yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi seputar DKI Jakarta, fitur tersebut antara lain JakWarta, JakRespons, JakPangan, JakPantau, JakSiaga, JakWifi, Jejak, JakPenda, JakSurvei, JAKISPU dan LaporanVideo. Selama masa pandemi COVID-19, aplikasi JAKI juga memiliki fitur jejak yang memberikan informasi perkembangan COVID-19, seperti data harian kasus COVID-19, zonasi wilayah terdampak COVID-19 dan pemeriksaan risiko mandiri Covid-19.

Dalam mengembangkan aplikasi JAKI diperlukan adanya kolaborasi yang melibatkan *stakeholders*. Kolaborasi saat ini menjadi bagian penting karena untuk membuat perubahan sosial, tentunya kita tidak dapat melakukannya sendiri. Sehingga diperlukan kolaborasi antar pihak dalam mencapai tujuan bersama. *Pentahelix* merupakan salah satu konsep kolaborasi yang melibatkan banyak peran. *Pentahelix* atau multipihak merupakan unsur kolaborasi yang menggabungkan berbagai pihak diantaranya, *Academy, Business, Community, Government, and Media* (ABCGM).

Konsep *pentahelix* yang menggabungkan peran akademisi, badan usaha (bisnis), komunitas, pemerintah, dan media bertujuan untuk mengembangkan inovasi pengetahuan yang memiliki potensi bertransformasi menjadi produk maupun jasa yang bernilai dan bermanfaat bagi masyarakat. Dengan menemukan

¹⁵ Farahdinta Destanti, Uljanatunnisa Uljanatunnisa, and Lusia Handayani, "Analisis The Whalen Seven Steps Strategic Divisi Komunikasi Dan Marketing Jakarta Smart City Pada Aplikasi Jakarta Kini," *Jurnal Komunika: Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika* 10, no. 2 (2021): 84–93, <https://doi.org/10.31504/komunika.v10i2.4406>.

pola kemitraan melibatkan berbagai pihak dan peran, tujuan tersebut juga mendukung terwujudnya *Sustainable Development Goals* (SDGs) dalam mencapai percepatan pembangunan ekonomi, ketahanan pangan dan energi, kesejahteraan, dan perbaikan lingkungan hidup.¹⁶

Aplikasi JAKI dapat memberikan kerjasama yang saling menguntungkan antara pemerintah dan masyarakat Jakarta layaknya perusahaan rintisan (*start up*). Hingga kini Pemprov DKI Jakarta terus berinovasi dengan mengedepankan model kolaborasi, termasuk inovasi *super app* Jakarta Kini (JAKI) untuk memfasilitasi berbagai layanan kepada warga Jakarta. Karena berbentuk aplikasi, JAKI mendorong peningkatan pengalaman digital bagi pengguna dan juga mendorong penciptaan dan percepatan transformasi layanan digital.

Saat ini, Pemprov DKI Jakarta telah menjalin kemitraan dengan sejumlah startup. Seperti kemitraan JakiXTokopedia, salah satu penggerak ekonomi dalam memberikan kemudahan layanan pembayaran PBB, e-samat dan pelatihan UMKM. Kemitraan JakiXSekolahmu dalam menyediakan akses gratis untuk konten pendidikan. JakiXJakarta Aman dengan menyediakan tombol panik untuk memastikan semua warga Jakarta merasa aman setiap saat. Digitalisasi penyaluran bantuan zakat, KJP Plus hingga KJMU untuk meningkatkan akuntabilitas dan pendataan yang akurat, Pemprov DKI Jakarta telah membangun kemitraan JakiX

¹⁶ Fithriyah Saiidah, "Kenapa Sih Kita Harus Memaksimalkan Pentahelix?," Pemimpin.id, 2022, <https://pemimpin.id/gagasan-kenapa-sih-kita-harus-memaksimalkan-pentahelix/>.

Duit Hape. Warga Jakarta juga bisa menggunakan pintasan untuk mencari rute alternatif ini merupakan bentuk kerjasama JakiXGmaps.¹⁷

Kepala Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Jakarta *Smart City*, Yudhistira Nugraha menambahkan, melalui aplikasi JAKI, warga bisa menggunakannya untuk mendapatkan layanan perizinan, membuat dokumen kependudukan, layanan digitalisasi UMKM berkolaborasi dengan *e-commerce*. (JAKI) juga bisa digunakan untuk layanan ringan seperti *e-book*, dompet digital nasabah bank DKI, informasi angkutan umum dan masih banyak layanan digital lainnya.

Lebih lanjut Yudhistira menjelaskan bahwa *super app* JAKI akan menjadi infrastruktur bagi Jakarta *Future City Hub*. “*Future City Hub* adalah ruang untuk meningkatkan kolaborasi, kreasi dan partisipasi warga untuk terlibat dan membuat kegiatan pembangunan sinergis, baik dari segi ide, pendanaan, dan tenaga dengan menambah ruang kreasi dan kreativitas,” papar beliau.¹⁸

Dengan aplikasi JAKI, masyarakat kini dapat dengan leluasa mengakses informasi secara aktual tentang pelayanan publik dari sumber yang terpusat dan terpercaya dalam waktu yang relatif singkat. Setelah berjalan selama 2 tahun, penulis menemukan beberapa hal menarik dalam pengelola aplikasi JAKI, diantaranya:

¹⁷ Nadya Lutfiana Lumakso, “JAKI, Aplikasi Kolaboratif Antara Pemerintah Dan Warga Jakarta,” *kompasiana*, 2022, <https://www.kompasiana.com/nadya89231/61f963a987000038400d2a43/jaki-aplikasi-kolaboratif-antara-pemerintah-dan-warga-jakarta>.

¹⁸ Amalia Purnama Sari, “Jakarta City 4.0, Kolaborasi Pemprov DKI Dan Warga Tuntaskan Masalah Kota,” *Kompas.com*, 2021, <https://amp.kompas.com/megapolitan/read/2021/11/30/11332671/jakarta-city-40-kolaborasi-pemprov-dki-dan-warga-tuntaskan-masalah-kota>.

Pertama, sebagaimana informasi yang dilansir dalam website resmi Jakarta *Smart City*, JAKI merupakan *super app* yang mengintegrasikan lebih dari 50 aplikasi milik Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Alhasil, seluruh layanan dalam berbagai aspek bisa diakses warga melalui satu pintu.¹⁹

Kedua, dilansir dari web yang sama, Pemprov DKI berupaya mewujudkan kota kolaborasi, dengan mengajak pengembang sistem untuk membuat layanan publik, baik pengembang dari dalam maupun luar pemerintahan. Dengan kolaborasi ini, Pemprov DKI dapat lebih cepat mengembangkan layanan masyarakat.²⁰

Ketiga, berdasarkan hasil analisis Dwi Andriyanto dkk. tentang keberhasilan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) menggunakan model Delone dan McLean, JAKI dapat diklasifikasikan sebagai aplikasi yang baik dengan hasil pengaruh enam aspek keberhasilan model Delone dan McLean. Dengan adanya aplikasi JAKI membantu masyarakat untuk menyelesaikan masalahnya melalui sistem berupa pelaporan kepada pihak terkait tanpa menggunakan dokumen dan menghemat waktu, sehingga memiliki pengaruh kepuasan pengguna dan kegunaan terhadap manfaat bersih sebesar 59,4%.²¹

¹⁹ Amira Sofa, "JAKI: Jawaban Dari Integrasi Ribuan Aplikasi," 2022, <https://smartcity.jakarta.go.id/id/blog/jaki-integrasi-aplikasi-untuk-layani-warga/>.

²⁰ Ibid.

²¹ Dwi Andriyanto et al., "Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone and McLean," *Paradigma - Jurnal Komputer Dan Informatika* 23, no. 1 (2021): 43–48, <https://doi.org/10.31294/p.v23i1.10018>.

Keempat, berdasarkan data yang penulis peroleh dari pihak Jakarta *Smart City*, didapati bahwa aplikasi JAKI ini telah menoreh berbagai prestasi, baik tingkat nasional maupun internasional.²² Diantaranya adalah:

1. Aplikasi JAKI meraih juara pertama Kompetisi Nasional Program Indonesia *Entrepreneur* TIK atau IdenTIK Tahun 2020 yang diselenggarakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo).
2. Berkontribusi dalam penilaian *Innovative Government Awards* 2020.
3. Aplikasi JAKI berhasil meraih medali emas untuk kategori sektor publik pada kompetisi teknologi dan inovasi tingkat Asia Tenggara di *ASEAN ICT Awards* 2021.
4. Aplikasi JAKI berhasil meraih juara kedua pada kategori *E-Government* dalam gelaran *World Summit on Information Society (WSIS) Prizes* 2021.
5. Aplikasi JAKI berhasil menjadi yang terbaik dalam kategori "*Future of Digital Innovation*" atau Inovasi Digital Masa Depan pada ajang *IDC Future Enterprise Awards* 2021.
6. *Gold* Kategori Pemerintah Daerah Provinsi dengan judul Kampanye Humas, *Humas Entrepreneur Awards* 2021.
7. Aplikasi JAKI berhasil mendapatkan penghargaan *Digital Innovation Award (DIA)* Tahun 2022 yang diinisiasi oleh MNC Portal Indonesia.
8. Top 45 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik 2022 yang dilaksanakan Kementerian PAN-RB.

²² Prestasi aplikasi JAKI, diakses secara *online* pada 11 Agustus 2022

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut sebuah penelitian yang berjudul **“Strategi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam Mengelola Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam Perspektif Kolaborasi”**. Alasan penulis mengambil judul tersebut dikarenakan untuk mendalami strategi pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mengelola aplikasi Jakarta Kini (JAKI) khususnya dalam perspektif kolaborasi, dikarenakan aplikasi JAKI merupakan aplikasi layanan publik berbasis *online* dimana pada era kemajuan Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) merupakan hal yang penting, yang apabila berjalan efektif dapat memangkas waktu dan tenaga yang dibutuhkan warga Jakarta untuk mengurus berbagai keperluan. Keperluan yang sebelumnya hanya dapat dilakukan secara *offline*, sekarang dapat selesai hanya lewat satu aplikasi yang bisa diakses dari mana saja dan kapan saja dalam hitungan menit. Selain itu, kolaborasi saat ini menjadi bagian penting karena untuk menyukseskan suatu program diperlukan kerja sama dari berbagai pihak. Selain itu, konsep ekosistem kolaboratif JAKI juga membuat upaya memajukan kota Jakarta semakin maksimal, mengingat setiap pihak baik pemerintah, komunitas, warga, maupun berbagai *stakeholders* lain ikut berpartisipasi. Studi seperti ini diharapkan mampu memperkaya gagasan dalam konteks penguatan aplikasi JAKI.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah : “Bagaimana strategi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mengelola aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam perspektif kolaborasi?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, yaitu untuk mendeskripsikan strategi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mengelola aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam perspektif kolaborasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak dan dijadikan sebagai salah satu bahan acuan untuk keperluan :

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam pembahasan tentang pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai dokumen informasi bagi masyarakat dan sebagai referensi bagi penulis dan pihak lain yang tertarik untuk membahas topik yang sama.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan kritik dan saran bagi Pemprov DKI Jakarta dalam pengembangan *E-Government* ke depan, dan juga dapat dijadikan sebagai masukan bagi Jakarta *Smart City* untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam aplikasi JAKI.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penelitian dan pengembangan pada isian skripsi ini, oleh karenanya dibutuhkan sebuah kerangka penelitian yang tersusun sistematis. Susunan penelitian ini disusun dari lima bab yang terdiri dari :

Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, inti masalah, ruang lingkup masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penelitian. Pada bab satu, isi skripsi secara umum akan diuraikan secara singkat dengan tujuan untuk memudahkan para pembaca dalam memahami isi skripsi ini.

Bab II Kajian Pustaka

Dalam mengkaji sebuah teori tidak akan terlepas dari proses kajian pustaka atau studi pustaka karena teori sebenarnya dapat diperoleh melalui studi atau kajian kepustakaan. Pada bab ini akan dibahas mengenai pengertian umum terkait ide pokok pembahasan skripsi.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini membahas tentang metode-metode yang digunakan dalam skripsi ini, meliputi pendekatan penelitian, jenis penelitian, teknik penelitian, pengelolaan data dan analisis data. Bab ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana penelitian ini akan dilakukan dan didukung oleh metode penelitian ilmiah.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Dalam bab empat dibahas mengenai analisa yang mendalam terkait permasalahan/persoalan yang menjadi fokus utama penelitian serta dianalisa temuan-temuan yang didapatkan agar bisa menjadi hasil dari penelitian tersebut.

Bab V Penutup

Bab ini menjelaskan kesimpulan utama dari hasil penelitian yang dilakukan. kemudian akan dimasukan juga implikasinya yang mana berfungsi dalam memberikan data temuan yang juga disertai saran.

Pada bagian akhir secara sistematis berurutan terdiri dari :

1. Daftar pustaka
2. Pedoman wawancara
3. Transkrip wawancara
4. Dokumentasi

