

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1

Penelusuran Publikasi Ilmiah Terdahulu pada Basis Data *Ingenta Connect*

No.	Tema Pencarian	Kata Kunci/ String Pencarian	Dokumen Terdata	%
1.	Kolaborasi dalam pemerintahan	<i>Collaborative Governance</i>	3.357	100
2.	Kolaborasi pemerintah dalam pelayanan publik	<i>Collaborative governance and public service</i>	262	7,8
3.	Kolaborasi pemerintah dalam <i>smart city</i>	<i>Collaborative governance and smart city</i>	24	0,7
4.	Kolaborasi pemerintah dalam aplikasi layanan publik	<i>Collaborative governance and public service applications</i>	22	0,6
5.	Strategi kolaborasi pemerintah dalam Jakarta <i>Smart City</i>	<i>Government strategy and collaboration and Jakarta Smart City</i>	0	0
6.	Strategi pemerintah dalam aplikasi Jakarta Kini dalam perspektif kolaborasi	<i>Government strategy and collaboration and jakarta kini app</i>	0	0

Sumber: Olahan Penulis

Berdasarkan hasil penelusuran dengan basis data *ingenta connect* diatas dapat diketahui bahwa elemen penting dalam *smart city* adalah kolaborasi. Interaksi

pemerintah dan warga yang dilakukan dengan lebih terbuka dan transparan dapat meningkatkan partisipasi dan kolaborasi.

Adapun hal-hal yang berkaitan dengan kolaborasi yakni kolaborasi dapat melibatkan lembaga non pemerintahan, kolaborasi dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta dengan berkolaborasi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Sebagaimana diuraikan dalam artikel yang berjudul *The Enabling Effects of Open Government Data on Collaborative Governance in Smart city Contexts* bahwa pemerintah harus memberikan kemudahan akses kepada masyarakat untuk memperoleh data-data publik hal ini agar masyarakat dapat berkontribusi dan berinteraksi dengan sektor publik. Selain itu dalam proses kolaborasi dapat melibatkan aktor lain diluar pemerintahan. Mereka dapat menyalurkan pendapat tentang hasilnya dan memainkan peran aktif didalamnya, karena tata kelola kolaboratif ini lebih dari sekadar kolaborasi sederhana dari berbagai badan publik dan birokrasi (Huxham, Vangen, Huxham & Eden, 2000) tetapi membutuhkan keterlibatan aktif aktor non-negara.

“In defining collaborative governance we follow Ansell’s and Gash’s approach (2008, p. 544), who provide a comprehensive overview of the literature and arrive at the following definition of collaborative governance: “A governing arrangement where one or more public agencies directly engage non-state stakeholders in a collective decision-making process that is formal, consensus-oriented, and deliberative and that aims to make or implement public policy or manage public programs or assets.”

Tata kelola Pemerintahan yang kolaboratif juga dapat meningkatkan kepercayaan publik. Karena dengan terbukanya akses yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat menunjukkan transparansi pemerintah. *“Trust is one of*

the main pillars of collaborative governance that is mentioned throughout the literature (e.g. Emerson, Nabatchi, & Balogh, 2012; Huxham et al., 2000; Leach & Sabatier, 2005).”

Dalam artikel yang ditulis Martin Bartenberger dan kawan-kawan pada tahun 2014 diperoleh tiga asumsi tentang potensi *open government data* dalam meningkatkan tata kelola kolaboratif pada *smart city*: pertama, dapat memberikan akses yang luas terhadap informasi dan pengetahuan; kedua, dapat memfasilitasi masyarakat dalam mencari data dari sumber informasi yang valid; dan ketiga, dapat membangun kepercayaan masyarakat.²³

Menurut Edelman, pemerintah menyadari pentingnya partisipasi warga dalam pengambilan keputusan dengan mengintegrasikan potensi mereka dalam proses inovasi dan memperoleh hasil yang lebih baik. Karena kehadiran TIK berbarengan dengan keinginan warga untuk berpartisipasi dan berkontribusi pada lembaga pemerintah untuk berinteraksi demi mencapai hasil kolaborasi yang lebih baik. Dengan keterlibatan masyarakat ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dalam proses keputusan politik/ organisasi yang mengarah pada kepuasan masyarakat.²⁴

Berdasarkan uraian diatas, maka kolaborasi untuk membangun *smart city* sangat diperlukan. Karena kolaborasi dapat membangun sinergi kerja sehingga

²³ Martin Bartenberger and Verena Grubmüller-Régent, “The Enabling Effects of Open Government Data on Collaborative Governance in Smart City Contexts,” *EJournal of EDemocracy and Open Government* 6, no. 1 (2014): 36–48, <https://doi.org/10.29379/jedem.v6i1.289>.

²⁴ Marco Alessi et al., “Applying Idea Management System (IMS) Approach to Design and Implement a Collaborative Environment in Public Service Related Open Innovation Processes,” *Complex Systems Informatics and Modeling Quarterly*, no. 5 (2015): 26–38, <https://doi.org/10.7250/csimq.2015-5.03>.

terbentuk komitmen bersama untuk menyelaraskan pemahaman terhadap suatu permasalahan publik dengan melibatkan aktor-aktor yang berkepentingan. Selain itu, penelitian ini memperhatikan *state of the art* dalam keilmuan pelayanan publik pada salah satu produk Jakarta *Smart City*, yakni Jakarta Kini (JAKI). Temuan dari penelitian ini diharapkan mampu menjelaskan Strategi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mengelola aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam perspektif Kolaborasi.

Dikarenakan publikasi ilmiah terdahulu pada basis data *ingenta connect* untuk kata kunci strategi kolaborasi pemerintah dalam Jakarta *Smart City* belum ditemukan, sehingga penelitian yang akan digagas ini dapat mengisi riset gap dalam studi pelayanan publik khususnya pada pembahasan produk dari Jakarta *Smart City*, yakni Jakarta Kini (JAKI).

2.2 Kerangka Teori

Bab ini menyajikan konsep-konsep teoritis yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dalam hal ini, penulis menjelaskan beberapa teori yang berhubungan dengan topik penelitian.

2.2.1 Strategi

Rivai dan Darsono (2015)[4]: Strategi ialah cara dan alat yang digunakan untuk mencapai tujuan akhir (sasaran atau objektif). Strategi harus mampu membuat semua bagian dari suatu organisasi yang luas menjadi satu, terpadu untuk mencapai tujuan akhir (sasaran/objektif); ini adalah masalah kegiatan operasi organisasi.

Thompson dan Strickland (2001) Strategi terdiri atas kombinasi dari pergerakan kompetitif dan pendekatan bisnis yang digunakan manajer untuk

memuaskan pelanggan, berhasil dalam bersaing, dan mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Gamble, Thompson, dan Peteraf (2013) Strategi adalah serangkaian pergerakan kompetitif dan pendekatan bisnis untuk menggerakkan perusahaan pada arah yang dikehendaki, memancangkan posisi pada pasar, memikat konsumen, dan mencapai target finansial serta kinerja pasar.²⁵

Berdasarkan pengertian diatas maka strategi merupakan serangkaian pergerakan yang dilakukan secara bersama-sama dengan menyamakan tujuan dari berbagai pihak sehingga dapat menjadi alat untuk bersaing secara kompetitif agar tercapainya tujuan yang dikehendaki.

Untuk menjamin supaya strategi dapat berhasil baik dengan meyakinkan bukan saja dipercaya oleh orang lain, tetapi memang dapat dilaksanakan, Hatten dan hatten (1996: 108-109) memberikan beberapa petunjuknya sebagai berikut :

1. Strategi harus konsiten dengan lingkungan, strategi dibuat mengikuti arus perkembangan masyarakat, dalam lingkungan yang memberi peluang untuk bergerak maju.
2. Setiap organisasi tidak hanya membuat satu strategi, tergantung pada ruang lingkup kegiatannya. Apabila ada banyak strategi yang dibuat maka strategi yang satu haruslah konsisten dengan strategi yang lain. Jangan bertentangan atau bertolak belakan, semua strategi senantiasa diserasikan satu dengan yang lain.

²⁵ Hamrun Hamrun et al., "Strategi Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Pelayanan Berbasis E-Government Di Kabupaten Muna," *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 18, no. 2 (2019): 64–78, <https://doi.org/10.35967/jipn.v18i2.7808>.

3. Strategi yang efektif hendaknya memfokuskan dan menyatukan semua sumberdaya dan tidak menceraiberaikan satu dengan yang lain. Persaingan tidak sehat antara berbagai unit kerja dalam suatu organisasi seringkali mengklaim sumberdayanya, membiarkannya terpisah dari unit kerja lainnya sehingga kekuatan-kekuatan yang tidak menyatu itu justru merugikan posisi organisasi.

4. Strategi hendaknya memusatkan perhatian pada apa yang merupakan kekuatannya dan tidak pada titik-titik yang justru adalah kelemahannya. Selain itu hendaknya juga memanfaatkan kelemahan pesaing dan membuat langkah- langkah yang tepat untuk menempati posisi kompetitif yang lebih kuat.

Mintzberg (1991) memperluas dan mendefinisikan strategi dalam “5 P’s of strategy”, yaitu (dalam Solihin, 2012, p. 25-28)²⁶ :

1. *Strategy as a Plan*

Strategi sebagai sebuah perencanaan terdahulu secara sadar dan sengaja mendahului berbagai tindakan yang akan dilakukan, yang kemudian dikembangkan dan diimplementasikan agar mencapai suatu tujuan.

2. *Strategy as a Ploy*

Strategi merupakan suatu manuver yang spesifik untuk memberi isyarat mengancam kepada pesaing perusahaan.

²⁶ Ismail Solihin, *MANAJEMEN STRATEGIK*, ed. Adi Maulana (Jakarta: Erlangga, 2012).

3. *Strategy as a Pattern*

Sebuah pola yang menunjukkan adanya serangkaian tindakan yang dilakukan oleh manajemen dalam mengejar sebuah tujuan.

4. *Strategy as a Position*

Berbagai keputusan yang dipilih perusahaan untuk memosisikan organisasi perusahaan di dalam lingkungan perusahaan.

5. *Strategy as a Perspective*

Perspektif dari para strategist (pembuat keputusan strategis) di dalam memandang dunianya.

Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government* menjadikan *E-Government* sangat layak untuk diterapkan sebagai bentuk dukungan dari pengembangan pelayanan kepada masyarakat. Berikut 6 strategi pemerintah dalam penyusunan *E-Government*:

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal, terpercaya, serta terjangkau masyarakat luas. Hal tersebut salah satunya dicapai dengan pemerataan jaringan komunikasi baik wilayah maupun kualitasnya serta pembentukan portal informasi pemerintahan.
2. Menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah otonom secara holistik. Maksudnya adalah persiapan SDM dalam pemerintahan agar beradaptasi dengan sistem yang sudah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
3. Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal. Selain daripada penyajian informasi yang lengkap, keamanan transaksi layanan

publik juga menjadi hal utama dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Peran dunia usaha cenderung kepada partisipasi dalam pemanfaatan *E-Government* sehingga pelayanan publik tidak sepenuhnya dilayani pemerintah.
5. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia, baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom disertai dengan peningkatan *e-literacy* masyarakat.
6. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur yaitu melalui tahapan persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan.

2.2.1.1 Peranan Strategi

Dalam lingkungan organisasi atau perusahaan, strategi memiliki peranan yang sangat penting bagi pencapaian tujuan, karena strategi memberikan arah tindakan, dan cara bagaimana tindakan tersebut harus dilakukan agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Menurut Grant (1999:21), strategi memiliki 3 peranan penting dalam mengisi tujuan manajemen, yaitu:

1. Strategi sebagai pendukung untuk pengambilan keputusan, yakni strategi sebagai suatu elemen untuk mencapai sukses. Strategi merupakan suatu bentuk atau tema yang memberikan kesatuan hubungan antara keputusan-keputusan yang diambil oleh individu atau organisasi.

2. Strategi sebagai sarana koordinasi dan komunikasi. Salah satu peranan penting strategi sebagai sarana koordinasi dan komunikasi adalah untuk memberikan kesamaan arah bagi perusahaan.
3. Strategi sebagai target konsep. Strategi akan digabungkan dengan misi dan visi untuk menentukan di mana perusahaan berada dalam masa yang akan datang. Penetapan tujuan tidak hanya dilakukan untuk memberikan arah bagi penyusunan strategi, tetapi juga untuk membentuk aspirasi bagi perusahaan. Dengan demikian, strategi juga dapat berperan sebagai target perusahaan.

Dari beberapa definisi diatas, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan teori Strategi Henry Mintzberg untuk menjawab rumusan masalah. Selain itu, dalam teori ini bukan melihat strategi sebagai salah satu dari rencana saja. Teori ini menggunakan 5 indikator yaitu *Plan* (rencana dan tujuan program), *Ploy* (rancangan tindakan), *Pattern* (tindakan yang dilakukan berulang), *Position* (adaptasi terhadap lingkungan), dan *Perspective* (cara pandang).

2.2.2 E-Government

2.2.2.1 Pengertian E-Government

World Bank (2004) memberikan definisi *E-Government* sebagai berikut:

“... E-Government refers to the use by Government agencies of information technologies that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of Government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of Government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient Government management. The resulting benefits can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions”.

E-Government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan unit lain dari pemerintah. Teknologi yang digunakan ini dapat melayani sebuah keragaman yang berbeda yaitu pemberian pelayanan pada warga negara yang lebih baik, meningkatkan interaksi dengan dunia bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses terhadap informasi, atau manajemen pemerintah yang lebih efisien. Hasil yang didapat yaitu korupsi yang berkurang, transparansi yang meningkat, kenyamanan yang lebih besar, peningkatan penerimaan negara, dan/atau pengurangan biaya.

E-Government adalah garda terdepan dari upaya pemerintah dalam menyediakan informasi dan pelayanan kepada masyarakat, kelompok bisnis, pegawai pemerintah, dan organisasi masyarakat²⁷

Menurut Indrajit (2002) *E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. *E-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif.²⁸

Menurut pengertian diatas maka *E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat serta kalangan lain yang berkepentingan dengan memanfaatkan teknologi informasi dengan tujuan

²⁷ Bambang Irawan, "Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru Dalam Pelayanan Publik," *Jurnal Paradigma* 2, no. 1 (2013): 174–201.

²⁸ Ibid.

untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik agar dapat memperbaiki mutu/kualitas pelayanan publik saat ini.

Pemanfaatan teknologi informasi ini bertujuan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih baik, meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan bisnis serta industri, memberdayakan masyarakat melalui akses terhadap informasi, serta meningkatkan efisiensi manajemen pemerintahan. Keuntungan lain dari pemanfaatan teknologi informasi oleh institusi pemerintah diantaranya dapat mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, meningkatkan kenyamanan, meningkatkan pendapatan, dan atau dapat mengurangi biaya.

2.2.2.2 Relasi Dalam *E-Government*

E-Government dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik atau proses pemerintahan yang demokratis. 4 (empat) relasi yang mempengaruhi dalam pengembangan aplikasi-aplikasi pelayanan didalamnya (Indrajit, 2002: 41), yaitu:

1. G2G (*Government to Government*); Interaksi ini bertujuan untuk membuka saluran komunikasi antar sektor pemerintah, sehingga dapat bekerjasama dalam melayani kebutuhan masyarakat dan bisnis, dan diharapkan agar pemerintah dapat menjadi lebih proaktif dalam menghadapi tantangan.
2. G2B (*Government to Business*); Interaksi ini diharapkan pihak pemerintah dan swasta dapat memanfaatkan internet sebagai sarana untuk bertukar informasi dan yang terpenting juga sebagai sarana efektif untuk melakukan bisnis.

3. *G2C (Government to Citizens)*; Interaksi ini bertujuan agar masyarakat dapat memperoleh informasi dan pelayanan yang dibutuhkan secara cepat, murah, dan mudah setiap saat. Selain itu juga dapat dimanfaatkan oleh pemerintah dalam membangun dan meningkatkan kepercayaan masyarakatnya terhadap pemerintah.
4. *G2E (Government to Employees)*; Disini dapat diciptakan aplikasi untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri yang bekerja di dalam institusi sebagai pelayan masyarakat. Aplikasinya dapat berupa sistem pengembangan karir pegawai, maupun juga sistem asuransi kesehatan yang terintegrasi secara keseluruhan.

2.2.2.3 Manfaat *E-Government*

Menurut Indrajit manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *E-Government* bagi suatu negara, antara lain:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep *Good Governance*.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak berkepentingan.

5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan *trend* yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis

Sedangkan menurut Tjahjanto dalam Salam (2004:254), manfaat terpenting dari implementasi *E-Government* adalah terwujudnya pemerintahan yang lebih bertanggung jawab (*accountable*) bagi warganya. Selain itu, akan lebih banyak masyarakat yang bisa mengakses informasi, pemerintahan juga lebih efisien dan efektif, serta akan tercipta layanan pemerintahan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Diharapkan dengan pemanfaatan yang lebih baik atas sumber daya, proses dan teknologi informasi bisa terjadi pula pemerintahan yang lebih baik.²⁹

Dari pemaparan tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manfaat *E-Government* adalah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dan meningkatkan interaksi antara masyarakat, pemerintah, dan mitra pemerintah sehingga didapatkan pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemerintah.

²⁹ Ibid.

2.2.3 Jakarta Kini (JAKI)

Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) merupakan sebuah inovasi teknologi informasi dalam layanan publik yang diluncurkan oleh pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Fungsi dari aplikasi JAKI adalah sebagai pusat informasi bagi masyarakat DKI Jakarta, termasuk dalam hal ini mengenai COVID-19. Selain dapat diakses melalui *smartphone*, aplikasi JAKI juga dapat diakses secara *online* pada laman *website* <https://jaki.jakarta.go.id/id/help/>.



Gambar 2. 1 Tampilan Aplikasi JAKI

Sumber: Dokumen Penulis

Aplikasi JAKI merupakan bagian dari konsep Jakarta *Smart City* yang ingin menciptakan perbaikan sistem pelayanan publik secara berkelanjutan dengan

mewujudkan kota pintar yang efisien dan efektif untuk mentransformasi Jakarta menjadi kota metropolitan yang tidak hanya cerdas tetapi juga lebih baik. Adapun nilai-nilai yang dianut dalam proses pengembangan aplikasi JAKI adalah: (1) Dalam genggamannya; (2) Integrasi; (3) Berorientasi masyarakat; dan (4) *One-Stop-Service*. Keempat nilai tersebut diharapkan dapat mewujudkan konsep pelayanan publik yang reaktif serta gesit sesuai dengan prinsip-prinsip dalam *agile governance*.

Pelayanan publik yang tersedia pada aplikasi JAKI meliputi berbagai hal, yaitu:

1. **JakLapor**: fitur untuk melaporkan permasalahan Jakarta berbasis *geotagging*, Warga bisa melaporkan permasalahan yang ditemukan dengan dilengkapi foto, deskripsikan, dan kirim. Seluruh laporan yang dibuat dengan JakLapor akan diproses melalui sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) untuk ditindaklanjuti oleh petugas Pemda Provinsi DKI Jakarta.
2. **JakRespons**: fitur yang menyajikan kumpulan laporan yang masuk melalui JakLapor. Warga Jakarta dapat mengeksplor laporan warga yang dilaporkan melalui JAKI mulai dari detail laporan, lokasi, kategori, hingga foto laporan. Seluruh data pelapor maupun laporan yang ditandai untuk disembunyikan tidak ditampilkan dalam JakRespons.
3. **JakPangan**: fitur untuk mencari tahu harga komoditas pangan di Jakarta setiap harinya dan fitur yang dapat menemukan lokasi Pasar Jaya terdekat.
4. **JakPantau**: fitur yang memudahkan warga Jakarta dalam mengakses informasi terkait banjir dan genangan di Jakarta yang diperbarui setiap jam

dan dimonitor secara *realtime*. Data yang bisa ditemukan di JakPantau di antaranya adalah data Pintu Air, Pos Pengamatan, Pompa Air, dan Info Banjir berupa titik laporan banjir dari warga melalui JakLapor.

5. JakSiaga: fitur pada aplikasi JAKI untuk mengakses nomor-nomor penting di Jakarta saat sedang dalam keadaan darurat.
6. JakWarta: fitur pada aplikasi JAKI untuk mendapatkan berita resmi dan terkini seputar Jakarta yang diinformasikan langsung dari SKPD/BUMD di Provinsi DKI Jakarta.
7. JakWifi: program internet untuk semua yang merupakan program Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mendukung konektivitas dan produktivitas masyarakat di masa pandemi COVID-19 dengan menyediakan akses internet gratis di ribuan titik di seluruh penjuru Ibu Kota.
8. Jakarta Tanggap COVID-19: fitur kolaborasi antara Pemprov DKI Jakarta dengan aplikasi PeduliLindungi, Jejak, dan IDQ. Fitur ini membantu masyarakat untuk melakukan *contact tracing* dan *checkpoint monitoring* demi mempercepat penyelidikan epidemiologi kasus COVID-19 di DKI Jakarta.
9. JakAman: fitur pintasan menuju aplikasi Jakarta Aman hasil kolaborasi antara Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan PT Indonesia Lebih Aman. Aplikasi ini dapat digunakan untuk melaporkan tindak kejahatan atau aduan keamanan lainnya.

10. JakISPU: fitur yang menyajikan Indeks Standar Pencemaran Udara (ISPU) dan terintegrasi dengan sensor udara milik Dinas Lingkungan Hidup Jakarta secara *real-time*.

11. Fitur JakSurvei: fitur yang memuat survei untuk warga mengenai kebijakan, fasilitas, atau jajak pendapat resmi dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Selain itu, fitur ini juga menjadi wadah evaluasi bagi warga yang ingin menilai kinerja layanan masyarakat yang diberikan pemerintah Jakarta.

12. JakSekolahmu: fitur belajar bersama secara daring yang memudahkan Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ). JakSekolahmu memberikan akses ke konten edukasi selama pandemi secara gratis.

13. LaporanVideo: salah satu fitur pelaporan aduan warga berbentuk video. Video dari warga akan memudahkan pemantauan dan penindakan permasalahan atau pelanggaran yang terjadi di Jakarta. Laporan akan dikirim melalui kanal email dki@jakarta.go.id dan tetap menjaga kerahasiaan identitas pelapor.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa aplikasi JAKI ini merupakan terobosan yang memanfaatkan teknologi informasi guna memberikan informasi yang akurat dan terpercaya mengenai berbagai layanan publik yang ada di DKI Jakarta. Dengan adanya aplikasi JAKI, kini masyarakat bisa dengan leluasa mengakses informasi secara aktual mengenai pelayanan publik dari sumber yang terpercaya dan terpusat dalam waktu yang relatif singkat.³⁰

³⁰ Arundina Dijah Retno Pratiwi, "Transformasi Tata Kelola Pelayanan Publik Di Tengah Pandemi COVID-19 : Kasus Penerapan Aplikasi JAKI Di Provinsi DKI Jakarta Transformation of Public Service Governance in the Midst of the COVID-19 Pandemic : Case of Implementing the JAKI Application in D," *Inovasi Pelayanan Dan Kepemimpinan Publik Menggapai Era Society 5.0*, 2021, 233–38.

Lebih lanjut lagi, aplikasi JAKI ini dapat menguatkan demokrasi di internet sebagaimana pemaparan Morrisset (2003) yakni untuk menguatkan demokrasi di internet terdiri dari 6 hal, yakni akses yang dapat diperoleh oleh seluruh masyarakat. Informasi dan edukasi yang dapat disebarakan melalui internet untuk masyarakat luas. Diskusi untuk membuka ruang keterhubungan masyarakat dengan para pelayan publik. Musyawarah, ini dikarenakan internet merupakan ruang yang memungkinkan keterhubungan masyarakat tanpa hambatan geografis dan waktu. Pilihan, proses demokrasi terjadi karena masyarakat dihadapkan pada sejumlah pilihan sehingga masyarakat dapat bebas menggunakan beragam alternatif pilihan yang tersedia. Dan poin terakhir adalah aksi, dimana keterbukaan akses, informasi yang memadai, dan tersedianya beragam pilihan, pada ujungnya adalah sarana bagi masyarakat untuk “beraksi” dan berpartisipasi dalam ruang-ruang demokrasi.³¹

2.2.4 Kolaborasi

2.2.4.1 Pengertian Kolaborasi

John Wanna (2008:3) mendefinisikan kolaborasi sebagai tindakan *joint-working* yang melibatkan berbagai aktor, individu, grup, atau organisasi yang bersama-sama berusaha mewujudkan tujuan tertentu.

Istilah *collaborative governance* merupakan cara pengelolaan pemerintahan yang melibatkan secara langsung pemangku kepentingan di luar pemerintahan atau negara, berorientasi pada konsensus dan musyawarah dalam proses pengambilan

³¹ *Internet, Media Online, Dan Demokrasi Di Indonesia* (Jakarta: Aliansi Jurnalis Independen Indonesia, 2013).

keputusan kolektif yang bertujuan untuk membuat atau melaksanakan kebijakan publik serta program-program publik (Ansell dan Gash, 2008).

Fokus *collaborative governance* ada pada kebijakan dan masalah publik. Institusi publik memang memiliki orientasi besar dalam pembuatan kebijakan, tujuan dan proses kolaborasi adalah mencapai derajat konsensus diantara para pemangku kepentingan. *Collaborative governance* menghendaki terwujudnya keadilan sosial dalam memenuhi kepentingan publik. Menurut O’Leary dan Bingham (Sudarmo, 2015) kolaborasi merupakan konsep yang menggambarkan proses memfasilitasi dan pelaksanaan yang melibatkan multi organisasi untuk memecahkan masalah yang tidak bisa atau tidak dengan mudah dipecahkan oleh sebuah organisasi secara sendirian. Pendapat ini didukung oleh Bardach (Sudarmo, 2015) yang mendefinisikan *collaboration* sebagai bentuk aktivitas bersama oleh dua institusi atau lebih yang bekerja sama ditujukan untuk meningkatkan “*public value*” ketimbang bekerja sendiri-sendiri.³²

Berdasarkan pengertian yang telah dikemukakan, maka dapat dipahami *collaborative governance* merupakan cara pengelolaan “sesuatu hal” yang melibatkan semua pemangku kepentingan, berorientasi dan terjadi musyawarah dalam proses pengambilan keputusan kolektif, dalam rangka mencapai tujuan bersama.

Sebuah kolaborasi berhasil dilakukan tidak lepas dengan peran para *stakeholder* atau aktor di dalamnya. Perubahan paradigma yang semula berorientasi

³² Abd. Rachim Retno Sunu Astuti, Hardi Warsono, *Collaborative Governance Dalam Perspektif Administrasi Publik*, ed. Tim DAP Press (Semarang: Universitas Diponegoro Press, 2020), <http://jurnal.umt.ac.id/index.php/jgs/article/view/2334>.

pada bekerja sendiri menjadi bekerjasama secara gotong royong/*collaborative governance* menjadikan suatu instansi tidak dapat menyelesaikan masalah-masalah publik sendirian. Diperlukan sinergi dalam *collaborative governance* yang berbasis pada komitmen bersama untuk menyelaraskan pemahaman terhadap suatu permasalahan publik dengan pelibatan berbagai *stakeholders*.

2.2.4.2 Model Kolaborasi *Pentahelix*

Pentahelix merupakan konsep yang berkembang dari *triple helix* dan *quadruple helix*. Model *triple helix* melihat inovasi sebagai hasil dari jaringan kerja sama antara A-B-G (*academician-business-government*), di mana dunia akademik berperan sebagai pemasok *knowledge*, pihak industri sebagai lokus dari produksi menjadi pemanfaat *knowledge*, sementara pemerintah bertugas selaku fasilitator yang memungkinkan interaksi stabil antara pemasok dan pemanfaat *knowledge*.³³

Sebuah kolaborasi berhasil dilakukan tidak lepas dengan peran para *stakeholder* atau aktor di dalamnya. Berdasarkan artikel yang ditulis oleh Martin Bartenberger and Verena Grubmüller-Régent mengenai *The Enabling Effects of Open Government Data on Collaborative Governance in Smart City Contexts*³⁴ dan juga artikel yang ditulis oleh Marco Alessi et al. yang berjudul *Applying Idea Management System (IMS) Approach to Design and Implement a Collaborative Environment in Public Service Related Open Innovation Processes*³⁵ dapat diketahui bahwa elemen penting dalam *smart city* adalah kolaborasi. Kolaborasi

³³ Mochamad Rozikin, "KOLABORASI ANTAR STAKEHOLDERS PENTA HELIX DALAM PENGEMBANGAN KOTA KREATIF (Studi Di Kota Malang)," *Pangripta: Jurnal Ilmiah Kajian Perencanaan Pembangunan* 2, no. 2 (2019): 49–57, <https://jurnalpangripta.malangkota.go.id/index.php/pangripta/index>.

³⁴ Bartenberger and Grubmüller-Régent, Loc. Cit.

³⁵ Alessi et al., Loc. Cit.

dapat melibatkan lembaga non pemerintahan, dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta dengan berkolaborasi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Aktor atau *stakeholders* dalam *smart city* biasa disebut dengan *pentahelix*. Menurut Slamet dkk (2017:145), *Pentahelix* memiliki rumus ABCGM yaitu *Academician, Business, Community, Government, dan Media*.³⁶

2.3 Kerangka Pemikiran

Dalam memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat, maka dibutuhkan alat untuk mencapai keberhasilan organisasi. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi yang tepat untuk dapat melihat bagaimana penerapan aplikasi JAKI dalam perspektif kolaborasi di Pemprov DKI Jakarta, maka penulis menggunakan Teori Strategi Henry Mintzberg yang terdiri dari:

1. Strategi *Plan* (rencana dan tujuan program).
2. Strategi *Ploy* (rancangan tindakan).
3. Strategi *Pattern* (tindakan yang dilakukan berulang).
4. Strategi *Position* (adaptasi terhadap lingkungan).
5. Strategi *Perspective* (cara pandang).

Berikut dibawah ini kerangka berpikir yang penulis susun:

³⁶ Rozikin, Loc. Cit.

Kerangka Berpikir

Fenomena:

1. JAKI merupakan *super app* yang mengintegrasikan lebih dari 50 aplikasi milik Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
2. Pemprov DKI berupaya mewujudkan kota kolaborasi, dengan mengajak pengembang sistem untuk membuat layanan publik, baik pengembang dari dalam maupun luar pemerintahan.
3. Berdasarkan hasil analisis Dwi Andriyanto dkk, aplikasi JAKI dapat diindikasikan aplikasi yang baik dengan hasil pengaruh dari enam dimensi kesuksesan model *Delone and McLean*.
4. Aplikasi JAKI ini telah menoreh berbagai prestasi, baik tingkat nasional maupun internasional.

Tujuan Aplikasi JAKI:

1. Untuk memudahkan masyarakat DKI Jakarta dalam mendapatkan layanan publik.
2. Sebagai pusat informasi bagi masyarakat DKI Jakarta.
3. Sebagai aplikasi kolaboratif antar pemerintah, masyarakat, dan juga *start up*.

Strategi Menurut Henry Mintzberg (dalam Solihin, 2012, p. 25-28):

1. *Strategy as a Plan*
2. *Strategy as a Ploy*
3. *Strategy as a Pattern*
4. *Strategy as a Position*
5. *Strategy as a Perspective*

Strategi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam Mengelola Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam Perspektif Kolaborasi

Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir

Sumber: Olahan Penulis