BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

penelitian akan memaparkan penelitian terdahulu yang relevan sebagai pendukung teori dalam menyusun penelitian, antara lain:

1. Deni Fauzi Rahmadani, Fikri Habibi 2017 meneliti tentang Penguatan **Partisipsi Masyarakat Dalam Mendorong Program *Smart City* diKota Bandung.** [1]Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analisis.

   Hasil penelitian tersebut adalah penguatan partisipasi masyarakat di pemerintah kota Bandung dalam mendorong program *smar city* dilakukan dengan mendorong masyarakat agar ikut berpartisipasi dan mengontrol dan menilai setiap pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah kota bandung.

   Hal ini dilakukan agar masyarakat kota Bandung mempunyai tanggung jawab dengan pembangunan yang dilakukan oleh Pemkot Bandung. Trobosan yang paling penting dalam menghadapi era digital dengan melakukan suatu perubahan pertisipasi.

[1] Deni Fauzi Rahmadhan, Fikri Habibi. " partisipasi masyarakat dalam mendorong program *smart city* di kota bandung", Vol.17, No 2, Agustus, 2018.

2. Budi Sytrisno dan Idil Akbar 2018 meneliti **tentang E-Partisipasi Dalam Pembangunan *Smart City* Di Kota Bandung[2].** Peneliti mengunakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan studi literartur/ dokumen. Hasil penelitian yang mana menunjukan terjadinya pergeseran konsep partisipasi ketika program Smart City diimplementasikan, partisipasi masyarakat tidak lagi bersifat tradisional dengan mealui tatap muka. Tetapi sudah dimediasi dengan teknologi informasi dan komunikasi menjadi E-partisipasi. Program smart city mampu dalam memerceat koordinasi serta penyelesaiaan dalam permasalahan. Dengan teknologi yang baik membuat masyarakat menjadi akti dalam ikut berpartisipasi dalam pembangunan karena setiap pengaduan atau laporan yang masuk ditindaklanjuti dengan secara cepay mudah untuk dipantau.
3. Novie Indrawati Segita 2016 meneliti tentang **Partisipasi Warga Masyarakat Dalam Penilaiaan Kinerja Kecamatan di Kota Bandung.** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Dengan menyimpulkan bahwa masih kurang baiknya kualitas layanan dengan wakt penyelesaiaan masih diatas 1 minggu dan minimnya partisipasi masyarakat bandung yang mana ini

[2] Budi Sytrisno dan Idil Akbar." Partisipasi dalam pembangunan *smart city* di kota bandung". Vol 17, No 2, Agustus 2018.

menunjukan bahwa aplikasi SIP Bandung Juara ini masih perlu meningkatkan intensitas sosialisasi aplikasi kepada masyarakat.[3]

Tabel 2. 1

Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti/Tahun Peneliti	Judul	Metode	hasil
1.	Deni Fauzi Rahmadani, Fikri Habibi (2017)	Partisipsi Masyarakat Dalam Mendorong Program *Smart City* diKota Bandung	Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analisis.	Hasil dari penelitian ini adalah dalam penguatan partisipasi dilakukan agar dapat mendorong program *smart city* kota Bandung. Trobosan yang diberikan oleh pemerintah kota Bandung dalam penguatan pasrtisipasi masyarakat dengan kolaborasi, desentralisasi dan inovasi. Yang ini dilakukan agar masyarakat ikut serta dalam bertanggung jawab dengan pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah kota Bandung.
2.	Budi Sytrisno dan Idil Akbar (2018)	E-Partisipasi Dalam Pembangunan *Smart City* Di Kota Bandung	mengunakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan studi literartur/ dokumen.	Hasil dari penelitian ini tarjadinya perggeseran konsep dalam partisipasi ketika program *smart city* di implementasikan. Partisipasi masyarakat tidak lagi bersifat tradisional dengan melalui tatap muka akan tetapi sudah mediasi oleh teknologi. Media sosial mampu dalam memepermudah dalam mekanisme kerja dan bukan hanya itu masyarakat jadi lebih aktif dalam berpertisipasi dalam pembangunan karena setiap masukan dan juga laporan yang diberikan langsung dilakukan tindak lanjut oleh pemerintah. Bukan hanya itu seluruh kegiatan pemerintah

[3] Novie Indrawati Segita.” Partisipasi warga masyarakat dalam penilaiaan kinerja kecamatanan di lota bandung”. Vol.2 No. 2, Oktober 2016.

				dapat diketahui oleh masyarakat dan mereka akan bisa ikut serta dalam berpartisipasi aktif di dalammnya dalam memebrikan masukan dan keluhan yang terjadi.
3.	Novie Indrawati Segita (2016)	Partisipasi Warga Masyarakat Dalam Penilaiaan Kinerja Kecamatan di Kota Bandung.	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif.	Dengan menyimpulkan bahwa masih kurang baiknya kualitas layanan dengan wakt penyelesaiaan masih diatas 1 minggu dan minimnya partisipasi masyarakat bandung yang mana ini menunjukan bahwa aplikasi SIP Bandung Juara ini masih perlu meningkatkan intensitas sosialisasi aplikasi kepada masyarakat

2.2 Pengertian dari Kajian Kepustakaan

2.2.1 Teori Pelayanan Publik

2.2.1.1 Definisi Pelayanan Publik

Sarudjang (2002:211) mengatakan bahwa dalam era reformasi, oraganisasi pemerintah daerah sebagai regulator dan fasilator semakin dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih cepat (*faster)*, lebih baik (*better*) dan lebih murah (*cheaper*). Hal ini lebih pertegas dengan pendapat Gaspersz (2008:37) yang mana mengatakan bahwa pada umunya pelanggan menginginkan produk yang mempunyai krakteristik lebih cepat (*faster)*, lebih baik (*better*) dan lebih murah (*cheaper*).

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003[4], pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Pada hakekatnya, pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

2.2.1.2 Indikator Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons

1. Keandalan (*reliability*), kamamapuan dalam melaksanakan pelenanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. *Tangibles*, yang mana ditandai dengan orang yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness*, ditandai dengan keingina dalam melakukan pelayanan dengan cepat
4. *Assurance* ditandai dengan tingkat perhatian terhadap sebuah etika dan moral dalam memberikan sebuah pelayanan.

[4] Nomor:63/Kep/M.pan/7//2003. " pedoman penyelengaraan pelayanan publik (2003).

5. Empati *(empahaty)*, sebuah syrat untuk peduli dan memberikan perhatian kepada pelanggan.
6. Berwujud (*tangible)*, penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

2.2.2 Definisi Partisipasi

2.2.2.1 Pengertian Partisipasi Masyarakat

Dalam melakukan pelaksanaan pembangunan harus adanya sebuah ransangan dari pemerintah agar masyarakat bisa ikut serta dalam melakukan inovasi. Menurut simantumpang (dalam Yuwono, 2001:1:24) memberikan mengenai beberapa macam partisipasi sebagai berikut:

a. Partisipasi yang mana berarti apa yang sedang dijalankan merupakan bagian dari usaha bersama yang mana dijalankan deng bahu-membahu dengan saudara sebangsa dan setanah air dalam membangu masa depan bersama.
b. Partisipasi juga sebagai kerja agar dapat tercapainya sebuah tujuan bersama diantara semua warga negara yang mempunyai latar belakang kepercayaan yang beraneka ragam dalam negara pancasila, atau kewajiban dalam memberikan sumbangan demi dapat terbinananya masa depan yang baru.

c. Partisipasi bukan hanya mengambil bagian perencanaan pembangunan. Prtisipasi merupakan sumbangan dalam pembangunan, nilai-nilai kemanusian dan keadilan sosial yang tetap di junjung tinggi.

d. Partisipasi dalam pembangunan berarti mendorong kearah pembangunan martabat manusia. Keadilan sosial dan keadilan Nasional dan memelihara alam sebagai lingkungan hidup manusia dan juga untuk generasi yang akan datang.

Menurut Slamet partisipasi masyarakat dalam pembangunan yang mana diartikan, dengan ikut sertanya masyarakat dalam pembangunan, ikut dalam kegiatan pembangunan dan ikut serta memafaatkan dan ikut dalam menikmati hasil-hasil pembangunan. [5]

Menurut Histiralaudin partsipasi merupakan **keikutsertaan masyarakat** secara aktif dalam proses pembangunan, **sebagai media komunikasi masyarakat dengan pemerintah**, dan **taggung jawab** terhadap program yang dijalankan. [6]

[5] Bappeda,/*Konsep Partisipasi Masyarakat Dalam pembangunan menurut para ahli*/, https://bappeda.bulelengkab.go.id/informasi/detail/artikel/teori-partisipasi-konsep-partisipasi-masyarakat-dalam-pembangunan-menurut-para-ahli-10#:~:text=%2D%20Menurut%20Slamet%20(dalam%20Suryono%202001,ikut%20menikmati%20hasil%2Dhasil%20pembangunan. Diakses pada 20 juli 2022.

[6] Bappeda,/*Konsep Partisipasi Masyarakat Dalam pembangunan menurut para ahli*/, https://bappeda.bulelengkab.go.id/informasi/detail/artikel/teori-partisipasi-konsep-partisipasi-masyarakat-dalam-pembangunan-menurut-para-ahli-

Partisipasi menurut Isbandi yang mana mana mengatakan adanya keikutseraan masyarakat dalam proses pengindetifikasian masalah dan potensi yang ada di masyarakat, pemilihan dan juga pengambilan keputusan tentang alternativ solusi agar dapat menangani masalah, pelaksanaan dalam upaya mengatasi masalah dan ketertiban masyarakat dalam proses mengevaluasi erubahan yang terjadi. [7]

2.2.2.2 Manfaat Partisipasi Masyarakat

Nabatchi dan Leinghniger (2015:29-36) menjabarkan beberapa mafaat dari partisipasi masyarakat, yaitu:

1. Partisipasi dapat menciptkan keberadaban

   Nabatchi dan Leinghniger bahwa asensi partisipasi masyarakat yang sukses adalah dengan memperlakukan masyarakat seperti orang dewasa. Partisipasi akan berstruktur dengan baik muncul dari elemen kunci dalam hubungan antara orang dewasa , yaitu lebih banaknya kesempatan dalam berbagi dan mencerna sebuah informasi serta ajakan untuk mengunakan cerita dan pengalaman pribadi untuk menjelaskan apa saja yang mereka

---

10#:~:text=%2D%20Menurut%20Slamet%20(dalam%20Suryono%202001,ikut%20menikmati%20hasil%2Dhasil%20pembangunan. Diakses pada 20 juli 2022.

[7] Bappeda,/*Konsep Partisipasi Masyarakat Dalam pembangunan menurut para ahli*/, https://bappeda.bulelengkab.go.id/informasi/detail/artikel/teori-partisipasi-konsep-partisipasi-masyarakat-dalam-pembangunan-menurut-para-ahli-10#:~:text=%2D%20Menurut%20Slamet%20(dalam%20Suryono%202001,ikut%20menikmati%20hasil%2Dhasil%20pembangunan. Diakses pada 20 juli 2022.

pikirkan. dengan begitu, hubungan yang baru dipupuk dengan baik melalui partisipasi ini tidak hanya terjadi di masyarakat, akan tetapi ini juga akan membentu antara masyarakat dan pejabat publik terutama saat penjabat publik menjadi bagian dari suatu proses tersebut.

2. Pertisipasi dapat membentuk suatu komunitas

   yang mana diketahui bahwa partisipasi mempunyai kemampuan untuk menghasilkan keberadaban dan membangun hubungan yang baik maka dapat diasumsikan partisipasi dapat mengembangakan jaringan komunitas yang kebih kuat. Hubungan yang kuat antara masyarakat dan lembaga publik dan perasaan yang positif dari masyarakat tentang lingkungan mereka yang yang berkolerasi dengan serangkaiaan hasil positif, mulai dari pembangunan ekonomi dan juga kesehatan masyarakat.

3. Partispasi juga dapat membantu dalam memecahkan masalah publik sekaligus membantu dalam pembuatan suatu kebijakan.

   Partisipasi memberikan dampak yang positif, yaitu masyrakat lebih tahu tentang isu-isu publik. Dengan adanya kesadaran dengan isu yang ada, ditambah dnegan adanya rekomendasi yang mana mencerminkan pemahaman masyarakat mengenai isu tersebut yang mana dapat menjadi awal dari perdebatan mengenai kebijakan. Prtisipasi mendorong masyrakat untuk

ikut serta dalam memecahkan suatu masalah sehinga peemerintah mendapatkan sudut pandang dari luar arena kebijakan, yaitu dari orang-orang yang bukan aparatur Negara dan organisasi yang bukan bagian dari pemerintah.

2.2.2.3 Ragam dan Jenis Partisipasi Masyarakat

Partisipasi dapat pula diklafisikasikan menjadi dua jenis yang sederhana, yaiu *offline* dan *online* dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat, maka perlunya partisipasi yang dapat secara cepat dan mudah melibatkan masyarakat. Sebagian ragam partisipasi yang sudah disebutkan merupakan partisipasi *offline.* Partisipasi dengan secara *online* sudah disinggung pada Thin Participation dengan mengunakan petisi *online* dan media sosial. Para ahli menyatakan bahwa dengan menguankan teknologi interaktif berbasis internet untuk dapat memfasilitasi program partisipasi masyarakat yang mana tidak hanya membantu dalam mengukur preferensi warga negara dalam keputusan pemerintah, akan tetapi juga dapat memperbaiki dalam pengambilan keputusan serta memperkuat transaparansi. Jika dibandingkan dengan pasrtisipasi *ofline*, program partisipasi *online* memungkinkan distribusi informasi mengenai kebijakan dengan program pemerintah yang lebih efisien pada masyarakat serta tingkat yang lebih tinggi dalam melakukan komunikasi interaktif antara pegawai pemerintah dan masyarakat dan antara masyarakat itu sendiri. Di

tambah lagi dengan adanya kemudahan dalam efektivitas aplikasi partisipasi *online* yang mana ini dapat memotivasi masyarakat dalam menemukan informasi mengenai kebijakan dan program publik mengenai isu-isu yang berpengaruh dalam kehidupan mereka dengan jauh lebih mudah.

Partisipasi *online* juga memberikan masyarakat kemampuan yang lebih besar dalam memberikan masukan atau mengajukan pertanyaan mengenai isu kebijakan dan maslah publik, agar dapat melihat gagasan dari masyarakat lainnya, dan untuk berbagi pemikiran dengan orang lain. Kemudian program partisipasi *online* ini akan membantu dalam meningkatkan fleksibilitas karena masyarakat dapat mengunjungi situs web sesuai dengan keinginan mereka, melihat forum diskusi yang sedang berlangsung berulang kali, dan mengemukakan gagasan kapanpun yang mereka inginkan.program partisipasi online sudah menjadi alat yang berguna untuk lebih memperluas cangkupan dalam informasi yang tersedia untuk masyarakat. Salah satu contohnya, dengan membuat informasi mengenai keuangan sebua lembaga publik tersedianya cara online dalam medorong partispasi para pemamngku kepentingan, meningkatkan kesadaran dan akan membantu dalam menunjukan akuntabilitas keuangan (Lee dan Kim 2017:2744).

2.2.3 *E-Government*

2.2.3.1 Pengertian dan Pentingnya *E-Government*

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi hingga saati ini secara konstan meningkatkan akselerasi dari globalisasi yang mana merupakan perpaduan dari perubahan cara berbisnis dan masyarakat, serta memberikan perubahan yang sangat besar terhadap pertukaran informasi antara pemerintah suatu negara dengan negara lainnya Wirtz dan Daiser,2015:3.[8]

Penerapan *e-govermenmen* menunjukan kemajuan pemerintaha dalam memeberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebelum adanya *e-goverment* masyarakat perlu datang ke beberapa instansi yang berbeda agar dapat memenuhi kebutuhan adminitratif. Bahkan masyrakat perlu mendatangi setiap instansi agar mendapatkan pelayanan dan kegiatan tersebut yang mana ini sangat memakan waktu Milakovich,2012

E-goverment diterapkan agar dapat mengembangakan dan menaikan suatu kompetensi dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melaui TIK dan berabgai teknologi telekomunikasi yang berbasis web Al-Balushi,2016:439.[9]

---

[8] Amy Y.S. Rahayu dan Visnu Juwono, *Birokrasi dan governance*, (Depok: Rajawali Pers,2019), hlm .221.

[9] Amy Y.S. Rahayu dan Visnu Juwono*, Birokrasi dan governance*, (Depok: Rajawali Pers,2019), hlm.. 221.

Dalam intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003 tentang kebiajkan dan strategi Nasional dalam pengembangan E-goverment yaitu: penyelanggaran pemerintah yang berbasis elektronik (teknologi informasi dan komunikasi) agar dapat meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannnya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan sekelompok yang terkait lainnya menuju good governance.

Pemerintah harus bisa membangun seutau kebebsan dalam memeperoleh informasi bagi masyarakat. Pengguna harus mersa kenyamanan terhadap pelayanan yang dibutuhkan dnegan secara praktis. Agar dapat mencapai tujuan tersebut, dibutuhkannya kerja sama antar departemen atai devisi didalam pemerintah (Bashar dkk,2011:492).

2.2.3.2 Kategori *E-Government*

Berdasarkan keputusan Mentri Komunikasi dan Informasi No.8 Tahun 2004 objek layanan aplikasi e-goverment dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) katagori yaitu:

1. Government to Citizen

   Apalikasi e-goverment dalam katori ini yang mana mengenai permesalahan yang berkaitan dengan layanan masyarakat luas, baik warga Negara Indonesia maupun warga negara asing.

Beberapa contoh apliaksi Government to Citizen:

a. Kependudukan
b. Akta nikah dan
c. Leimigrasi

2. Government To Business

Apliaksi dalam katori ini mengenai permasalahan yang berkaitan dengan layanan pada sektor usaha. Sektor usaha pada umunya dapat berbagai bentuk usaha komersial baik nasional ataupun asing.

Contoh Goverment to Business: pembayaran pajak, perjenjian usaha dan pengadaan barang dan jasa.

3. Government to Government

Aplikasi ini dalam katagori yang menangani permasalahan layanan antar instansi pemerintah atau negara. Berabgai macam layanan yang daat diebrikan oleh instansi pemerintaha kepada instansi pemerintah yang lain sesuai dengan tugas dan juga fungsi dari instansi tersebut atau sesuai dengan kebutuhan koordinasi antar instansi.

Contoh aplikasi: kordnasi dan kordinasi anggaran, kordinasi kepegawaiaan, kordinasi kegiatan bidang ekonomi dan kordinasi dalam bidang politik dan kemanan.

2.2.3.3 Tujuan *E-Government*

Tujuan dari e-goverment pada suatu negara atau daerah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyrakat dengan secara efektif dan efesien. Serta untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungan dengan masyarakat, komunitas bisnis dan kelompok terkait lainnya agar dapat menuju good governance atau tata kelola pemerintahan yang baik.

Pada instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Mengenai kebijakan dan strategi dalam pengembangan e-goverment tujuan dari pelaksanaannya e-goverment, yaitu:

1. Pembentukan makanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta dalam penyedian fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar bisa ikut serta dalam berpertisipasi dalam perumusan kebijakan negara
2. Pembentukan jaringan informasi dan tranksaksi dalam pelayananan publik yang mana mempunyai kualitas dan lingkup yang mana dapat memuaskan masyarakat luas dan dapat terjangkaunya diseluruh wilayah indonesia pada setiao saat, dan tidak dibatasi dnegan sekat waktu dan biaya yang terjangkau oleh masyrakat.
3. Pembantukan hubungan interaktif dengan dunia usaha agara dapat meningkatkan perkembangan

perekonomian nasioan yang memperkuat kemampuan dalam mengahdapi suatu prubahan dan persiangan pedagang internasional.

4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien dan mempelancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah otonom.

2.2.3.4 Manfaat *E-Goverment*

Menurut Indrajit (2016:4), e-goverment diharapkan dapat memberikan mafaat dalam hal:

1. Pemberdayaan masyrakat melalui informasi.

Pemberdayaan masyarakat dilakukan melalui informasi yang mana mudah untuk didapatkan. Adanya informasi yang mencukupi, maka masyarakat akan belajar untuk menentukan pilihan dalam mendapatkan sebuah informasi yang dibutuhkan.

2. Hubungan antar pemerintah, masyarakat pelaku bisnis

Terjadinya peningkatan antar hubungan antar peemrintah dnegan masyarakat pelaku bisnis. Adanya keterbukaan yang diharpakan hubungan antar berbagai pihak agar menjadi lebih baik, adanya keterbukaan akan membantu menghilangkan rasa tidak kepercayaan dari semua pihak kepada pemerintah.

3. Layanan masyarakat

Pemberian layanan yang baik kepada masyrakat, informasi dari pemerintah dapat diselesaikan dengan 24 jam sehari. 7 hari dalam semingg tanpa harus menunggu dibukannya kantor pemerintah.

4. Pelaksanaan pemerintah lebih efisien.

e-government diharpakn dalam pelaksanaan pemerintah akan berjalan dengan lebih efisien karna kordinasi pemerintah dapat dilaukan melaui pemafaatan teknologi informasi.

2.2.4 Jakarta *Smart City*

2.2.4.1 Latar Belakang Jakarta *Smart City*

Kota Jakarta adalah kota metropolitan yang mana padat dengan penduduk, selain sebagai kota metropolitan Jakarta juga merupakan kota negara indonesia. dimana Jakarta merupakan sebuah pusat perkantoran, pemerintahan maupun swasta. Jakarta mengimplemnetasikan pembangunan kota Jakarta sebagai *Smart City*. Jika kompenen smart city bisa di terapkan di ibu kota dengan sangat baik maka kota Jakarta bisa dikatakan ke dalam masyarakat mandani yang mana diartikan Ibu kota Jakarta merupakan sebuah wujud dari implementasi, dengan keberadaan masyarakat yang cerdas dalam pendidikan, ekonomi, sosial budaya dan kesadaran beragama. Ciri-ciri kota Smart City adalah kota yang

memafaatakan sebuah teknologi informasi dan komunikasi yang mana ini merupakan aspek penting yang diharapkan dapat membantu memperbaiki dalam kualitas pelayanan di pemerintahan kota Jakarta agar dapat menghasilkan proses kerja yang lebih efektif dan efisien.

Agar dapat mencapai kota Smart City maka pemerintah provinsi DKI Jakarta meluncurkan sebuah program Smart City, yang mana ini dapat membantu dalam memeprmudah kinerja aparat Pemprov DKI Jakarta agar dengan cepat dalam merespons keluhan dari warga.

Kesuksesan dan juga kelancaran Jakarta Smart City bertumpu dengan keberadaan aplikasi yaitu: "Jakarta Kini (JAKI) dan CRM (Cepat Respon Masyarakat). JAKI merupakan aplikasi yang dibuat oleh pemprov DKI Jakarta agar cepat dalam merespon keluhan warga. JAKI adalah aplikasi yang diperuntukan untuk warga

Saat ini hampir seluruh negara didunia telah menerapkan program *smart city* termasuk indonesia. indonesia sebagai negara yang berkembang juga sudah memafatkan teknologi dalam membangun *smart city* di kota-kota besar, khusunya ibu kota indonesia DKI Jakarta. DKI Jakarta adalah salah satu kota yang sudah menjalankan kota *smart city.*

DKI Jakarta sebagai ibu kota Negara Indonesia yang mana mempunyai cara tersendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Program terbaru Pemprov DKI Jakarta yang mana mengeluarkan sebuah program Jakarta Kini (JAKI). ini dapat membantu masyrakat dalam memantau kinerja Pemprov DKI Jakarta. Termasuk dalam memberikan kritikan, saran dan masukan kepada Pemprov DKI Jakarta agar dapat membarikan pelayanan yang baik kepada masyarakatnya.

Untuk mendukung program JSC semua pihak harus ikut dalam keterlibatan mendukung program tersebut. Mulai dari aparatur pemerintah tertinggi sampai dengan terendah semua harus ikut mensuport program JSC. Salah satu bentuk dukunganya adalah dengan adanya intrusksi Gubenur No. 223 tahun 2015 mengenai apliaksi Jakarta *smart city* dilingkungan pemerintah provinsi daerah khusus Ibukota Jakarta, Kepala Dinas Provinsi DKI Jakarta, Wali kota, Bupati, Kepala Biro Setda DKI Jakarta, Camat Provinsi DKI Jakarta, Lurah Provinsi DKI Jakarta agar mengunduh apliaksi *mobile* Jakarta *smart city Apps* dan Jakarta *smart city* melalui *smarphone* mereka masing-masing.

2.2.4.2 Aplikasi Pendukung Jakarta *Smart City*

Kesuksesan dan kelancaran Jakarta *smart city* tergantung kepada aplikasi-aplikasi seperti: JAKI, CRM, ALPUKAT

BETAWI, CIMAHI DMART CITY, CARIK JAKARTA, JAKPRENUR.

Dari semua aplikasi diatas JAKI adalah aplikasi yang unggul dalam meningkatkan pelayanan kepada warga DKI Jakarta. Dengan berbagai macam permasalahan yang ada di DKI Jakarta, Banyaknya masyarakat yang masih belum mengetahui harus melapor pada siapa, akan tetapi saat hadirnya JAKI, masyarakat dapat dengan mudah dalam melaporkan keluhan yang terjadi disekitar mereka.

Dengan hanya mengambil gambar dan post di aplikasi JAKI maka keluhan yang baru saja difoto sudah bisa dilihat oleh dinas terkait dan akan masuk kedalam sistem Jakarta smart city. Sehingga kepala daerah juga bisa memantau tindak lanjut dari laporan warga yang mana sebelumnya dikeluhkan karena lamanya proses. Setiap laporan yang masuk kedalam aplikasi JAKI akan langsung terlihat dalam web *smartcity*.jakarta.go.id. melalui web inilah unti-unit kantor Jakarta *smart city* memantau laporan yang masuk, berikut juga dengan dilakukannya tindakan lanjut oleh petugas atau dinas yang terkait.

Sejak adanya JSC beserta dengan fitur-fiturnya, yang mana ini sangat membantu dan mempermudah masyarakat dalam meberikan laporan permasalahan kepada pemerintah daerah, sehingga laporan yang diberikan tidak hanya dalam bentuk tulisan, akan tetapi juga foto. Laporan yang diberikan masyarakat yang mana dipetakan secara digital dan

teringrasi dengan laman smartcity.jakarta.go.id dan CROP. Seluruh aparat Pemprov DKI Jakarta diwajibkan untuk menginstal aplikasi ini di smartphone mereka masing-masing, terutama bagi aparat yang mempunyai tanggung jawab terhadap wilayah permukiman, lurah dan camat.

2.2.5 JAKI (Jakarta Kini)

2.2.5.1 Definisi Program JAKI

Jakarta Kini (JAKI) merupakan aplikasi yang berisi tentang beragam akses informasi resmi dari berbagai layanan dari pemerintah provinsi DKI Jakarta. Melalui JAKI masyarakat yang mengunakan bisa mengakses informasi resmi DKI Jakarta yang mana ini langsung dari Organisasi Perangkat Lunak Daerah (OPD) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). JAKI merupakan aplikasi berbasis kota pertama yang mana dikembangkan oleh Unit Pengelola Jakarta *smart city* (JSC). JSC membuat konsep kota pintar yang mana melalui teknologi informasi komunikasi untuk mengindentifikasi, menganalisi dan dapat mengontrol barbagai macam data dengan secara efisien dan efektif.

Apliaksi yang dikenalkan pada Town Hall Meeting 2019 ini akan membantu dalam memenuhi kebutuhan informasi yang mengintegrasikan seluruh layanan masyarakat yang ada di pemprov DKI Jakarta. Yang mana dengan kata lain ini merupakan aplikasi pusat yang memberikan informasi dan layanan untuk semua kebutuhan di Jakarta.

JAKI didesain untuk memeprmudah hidup semua orang yang beraktivitas di Jakarta. Pemprov DKI Jakarta sadar dengan kondisi kota Jakarta bukan hanya milik dari warganya yang lahir, menetap dan tumbuh akan tetapi banyaknya warga dari kota tetangga yang ikut serta dan berkontribusi dalam memajukan perekonomian Ibu Kota, ujar Kepala UP Jakarta *Smart City*, Yudhistira Nugraha.

2.2.5.2 Fitur-Fitur JAKI

JAKI mempunyai beberapa fitur untuk masyarakat yang mana diharapkan dapat membuat hidup banyak orang lebih mudah.

1. JakWarta

JAKI menyediakan beritas resmi langsung yang mana melalui organisasi perangakat daerah (OPD) dan badan usahamilik daerah (BUMD). OPD/BUMD mempunyai akun resmi pada akun JAKI, sehingga dapat bisa dipastikan, informasi yang diperoleh oleh warga merupakan terbitan langsung dari Pemprov DKI Jakarta. Dan informasi yang disajikan pun terkini dan dalam teknologi *GEO-TAGGING* atau penandaan geografis. Yang mana warga dapat notifikasi jika berada di sekitar area kejadian berita.

2. JakiSPU

Selain bisa mengecek informasi seputar jalanan di JakaWarta, kualitas udara di Jakarta merupakan hal yang harus diperhatikan. Maka fitur JakiSPU menyediakan indeks stndar Pencermaran Udara (ISPU) dan

terintegrasi denga sensor udara milik dinas Di lingkungan Hidup Jakarta secara Real-time.

3. JakSuervei

Fitur ini menyediakan ruang evaluasi bagi warga yang ingin menilai kinerja layanan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah Jakarta. Selain itu fitur ini juga dapat memungkinkan warga dalam ikut serta berpertisipasi dan survei mengenai kebijakan dan fasilitas.

4. JakSiaga

Fitur ini merupakan fitur dalam pengaduan darurat, seperti Tim SAR, Pemadam Kebakaran, dan lainnya.

5. JakLapor

JakLapor merupakan fitur yang mana warga bisa menyampaikan atau membuat laporan jika ditemukan permasalahan di DKI Jakarta.

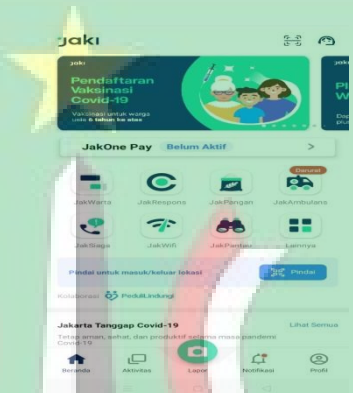
Selain menyedikan Aplikasi dengan semangat mewujudkan Jkarta 4.0, JAKI juaga membuka kesempatan untuk warga yang mempunyai ide untuk mengembangkan Jaki melalui Jaki Project. Jaki project adalah kolaborasi antar pemprov DKI Jakarta pada warga yang memilki ide dan kreatif mengenai fitur didalam JAKI yang mana dapat membantu orang-orang beraktivitas di Ibu Kota. Warga juga bisa menyampaikan ide dengan melalui situs web resmi di jaki.jakarta.go.id.

2.2.5.3 Tata Cara Jaki

1. buka aplikasi JAKI, buka aplikasi JAKI di *smartpone* untuk memberikan laporan yang ingin dilaporkan.

Gambar 2. 1

Aplikasi JAKI[10]



sumber: aplikasi Jakarta Kini

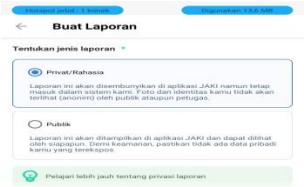
2.. Pilih laporan Privat atau Publik.

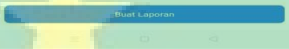
Laporan ini akan menentukan laporan kamu ingin bersifat privat atau publik jika privat maka pilih privat jika publik dan diketahu oleh warga DKI Jakarta maka pilih publik.

[10] Sumber aplikasi JAKI Di akses pada 20 juli 2022

Gambar 2. 2

Tampilan Privat dan Publik[11]





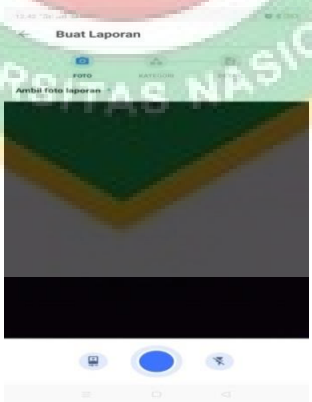
sumber: aplikasi Jakarta Kini

3.Pilih Tempat Foto Yang Aman

Ketika lokasi laporan sudah di pilih dengan mode privat atau publik maka langka selanjutnya adalah dengan mengambil foto apa yang ingin dilaporkan dan permasalahan yang terjadi disekitar.

Gambar 2. 3

Tampilan Camera[12]



sumber: aplikasi Jakarta Kini

[11] Sumber aplikasi JAKI Di akses pada 20 juli 2022

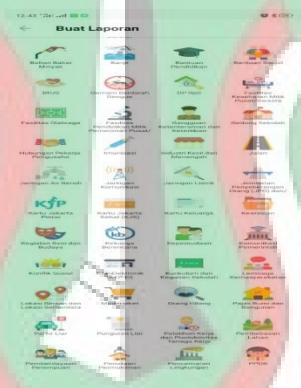
[12] Sumber aplikasi JAKI Di akses pada 20 juli 2022

4.Pilih Deskripsi Masalah dan Lokasi Yang Jelas

Dengan foto saja tentunya belum cukup, pada langkah selanjtnya menulis deskripsi singkat mengenai permasalahan yang dilihat. Setalah itu, lakukan pemeriksaan kembali semua informasi laporan yang diberikan apakah laporan sudah betul benar.

Gambar 2. 4

Kategori Laporan[13]



sumber: aplikasi Jakarta Kini

5.tulis dengan secara detail laporan yang dikirim

Jika laporan yang kamu buat sudah benar dan sesui dengan apa yang sudah terjadi disekitar lingkungan, maka langkah selanjutnya adalah dengan mengirim laporan tersbut.

[13] Sumber aplikasi JAKI Di akses pada 20 juli 2022

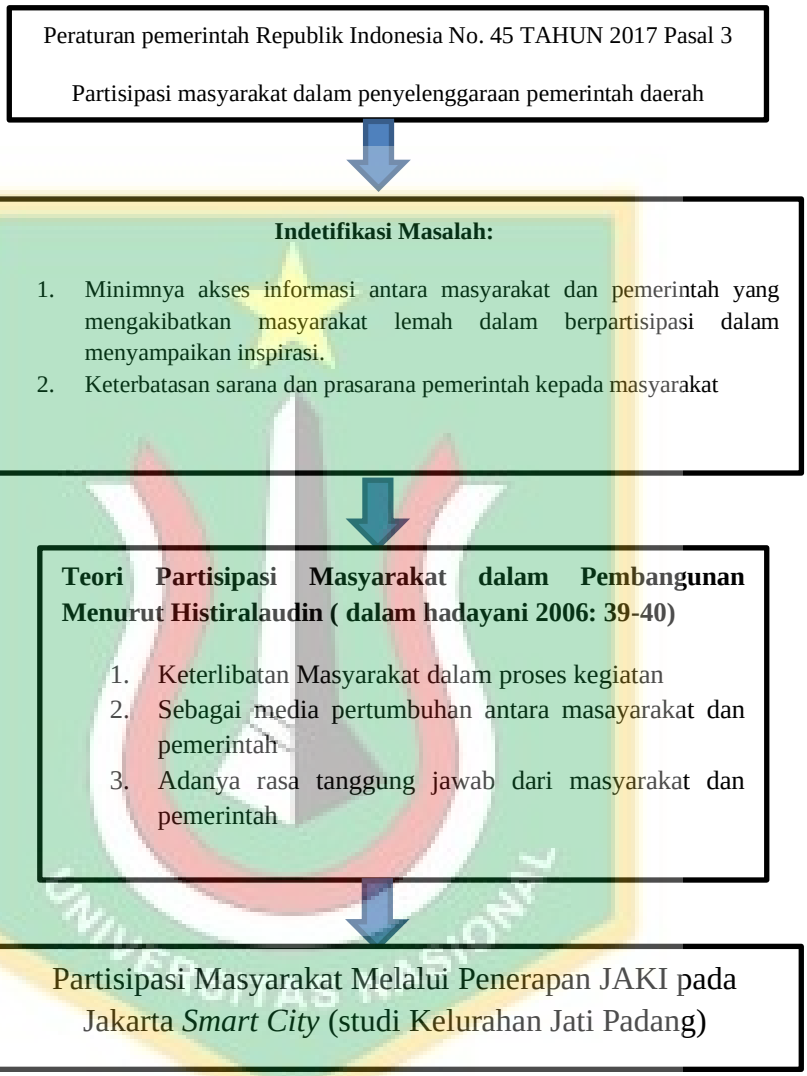
Gambar 2. 5

Tampilan Laporan[14]

sumber: aplikasi Jakarta Kini

Dari semua tata cara tersebutlah maka laporan yang diberikan oleh masyarakat akan masuk ke pemerintah Pemprov DKI Jakarta dan akan segera ditindak lanjuti. Kepedulian masyarakat untuk memberikan laporan akan sangat membantu pemerintah memberikan layanan yang tepatuntuk warganya. Dengan mengunakan aplikasi JAKI, diharapkan warga juga merasa aman saat memberikan laporanya melalui JAKI. Ketika memberikan laporan jangan lupa untuk menerapkan beberapa poin yang sudah dijelaskan diatas.

[14] Sumber aplikasi JAKI Di akses pada 20 juli 2022

Gambar 2. 6

Kerangka Pemikiran