

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Kajian peneliti terdahulu adalah melihat posisi penulis dan penulis lain dengan literatur yang berbeda yang dengan pembahasan yaitu berkaitan. Berikut penulis terdahulu yang berkaitan dengan penulisan penelitian ini yaitu : Partisipasi Masyarakat Dalam Penerapan Layanan Jak – Respons Jakarta Timur, dengan demikian pada pembahasan Bab II bertujuan untuk membuat perbandingan serta persamaan dari hasil penelitian yang telah dibuat sebelumnya dalam ruang lingkup yang sama mengenai Pelayanan Publik Berbasis Elektronik

penelitian terdahulu Berjudul : Partisipasi Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Qlue (Studi Kasus di Kelurahan Ragunan, Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan) skripsi ini ditulis oleh : Muhamad Fadly Robby tahun 2017 Tujuan penelitian ini adalah 1. Memberikan penjelasan tentang keterlibatan masyarakat dalam penggunaan aplikasi Qlue di Kelurahan Ragunan, Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan. 2. Menjelaskan motivasi masyarakat menggunakan aplikasi Qlue sebagai bentuk partisipasi di Kelurahan Ragunan, Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi dan wawancara. Kemudian, data yang terkumpul diklasifikasikan menurut topik yang telah ditentukan dan kemudian dianalisis menggunakan kerangka teori. Kerangka teori yang digunakan adalah konsep tindakan sosial Weber yang mempertimbangkan

empat jenis Tindakan : sarana-akhir (instrumen), rasionalitas nilai, tindakan emosional, dan tindakan tradisional <sup>1</sup>

penelitian terdahulu selanjutnya Berjudul : Partisipasi Publik Via Teknologi Aplikasi: Solusi Qlue Menyambungkan Aspirasi Warga Jakarta Jurnal ini Ditulis oleh : Bani Pamungkas dan Mirana Hanathasia 2017 Tujuan Peneliti ini adalah Perubahan yang dilakukan adalah memperbaiki model komunikasi dan interaksi antara pemerintah daerah dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aplikasi Smart City “Qlue” yang digunakan oleh Pemprov DKI Jakarta merupakan upaya meningkatkan partisipasi masyarakat untuk lebih peduli terhadap lingkungan sekitar. Melalui aplikasi online dan mobile ini, masyarakat dapat mengadukan permasalahan pelayanan publik di lingkungannya. Status setiap pengaduan warga dipantau oleh Direktur Penindakan Qlue untuk memastikan semuanya disampaikan, ditanggapi, dan dilacak oleh unit kerja terkait. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dan analisis isi, penelitian ini ingin memahami peran Qlue dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sekaligus sebagai cara untuk menghubungkan aspirasi masyarakat Jakarta. <sup>2</sup>

Penelitian Terdahulu selanjutnya : Budi Sytrisno dan Idil Akbar (2018) meneliti E-Partisipasi Dalam Pembangunan *Smart City* Di Bandung<sup>3</sup>. Peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan studi literatur/ dokumen. Hasil penelitian yang mana menunjukkan adanya perubahan konsep partisipasi, ketika program Smart City

---

<sup>1</sup> Muhamad Fadly Robby 2017. Partisipasi Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Qlue (Studi Kasus di Kelurahan Ragunan, Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan) tahun 2017. Skripsi Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

<sup>2</sup> Bani Pamungkas dan Mirana Hanathasia 2017. Partisipasi Publik Via Teknologi Aplikasi: Solusi Qlue Menyambungkan Aspirasi Warga Jakarta. Jurnal Jakarta : Universitas Bakrie

<sup>3</sup> Budi Sytrisno dan Idil Akbar. "Partisipasi dalam pembangunan *smart city* di kota bandung". Vol17, No 2, Agustus 2018

dilaksanakan, partisipasi masyarakat tidak lagi bersifat tradisional dan tatap muka. Namun telah dimediasi oleh teknologi informasi dan komunikasi menjadi partisipasi elektronik. Program kota pintar dapat mempercepat koordinasi dan penyelesaian masalah. Dengan teknologi yang baik, masyarakat menjadi terlibat aktif dalam pembangunan karena setiap pengaduan atau laporan yang masuk dapat terlacak dengan cepat dan mudah dilacak.



**Tabel 2.1**

**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti/Tahun Peneliti	Judul	Metode	Hasil
1.	Muhamad Fadly Robby tahun 2017	Partisipasi Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Qlue (Studi Kasus di Kelurahan Ragunan, Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan)	metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi dan wawancara.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memberikan penjelasan tentang keterlibatan masyarakat dalam penggunaan aplikasi Qlue di Kelurahan Ragunan, Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan.</li> <li>Memberikan penjelasan motivasi masyarakat menggunakan aplikasi Qlue sebagai bentuk partisipasi di Kelurahan Ragunan, Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan</li> </ol>
2.	Pamungkas, Bani and Hanathasia, Mirana (2016)	Partisipasi Publik Via Teknologi Aplikasi: Solusi Qlue Menyambungkan Aspirasi Warga Jakarta	pendekatan kualitatif melalui metode wawancara mendalam dan analisis isi, penelitian ingin memotret bagaimana Qlue berperan memperbaiki kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi media dalam menyambungkan aspirasi warga Jakarta.	meningkatkan partisipasi masyarakat serta meningkatkan kesadaran masyarakat tentang masalah ini di sekitarnya dengan menggunakan inovasi teknologi informasi. Potensi penggunaan Qlue akan terus bertambah dari waktu ke waktu Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Berkomitmen untuk menggunakan media ini dalam saluran untuk menjawab aspirasi, pemikiran dan aspirasi warga negara untuk berpartisipasi gabung dan gunakan Qlue

3	Budi Sytrisno dan Idil Akbar tahun 2018	E-Partisipasi Dalam Pembangunan <i>Smart City</i> Di Kota Bandung	menggunakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan studi literatur/ dokumen	Hasil penelitian ini menunjukkan perkembangan konsep partisipasi dalam pelaksanaan program smart city. Partisipasi masyarakat tidak lagi menjadi tradisi langsung tetapi dimediasi oleh teknologi. Media sosial dapat memfasilitasi mekanisme kerja dan tidak hanya itu, orang menjadi lebih aktif di dalamnya berpartisipasi dalam pengembangan karena setiap kontribusi dan laporan segera diikuti pemerintah. Bukan hanya semua kegiatan pemerintahan
---	---	---	---	--

## 2.2 Kerangka Konsep

### 2.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Sarudjang (2002:211) mengatakan bahwa dalam era reformasi, organisasi pemerintah daerah sebagai regulator dan fasilitator 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 umumnya pelanggan menginginkan produk yang mempunyai karakteristik lebih cepat (*faster*), lebih baik (*better*) dan lebih murah (*cheaper*). Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003<sup>4</sup>, 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

<sup>4</sup> Nomor:63/Kep/M.pan/7//2003. " pedoman penyelenggaraan pelayanan publik (2003)

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*), kemampuan dalam melaksanakan pelayanan 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 keinginan dalam melakukan pelayanan dengan cepat
4. *Assurance* ditandai dengan tingkat perhatian terhadap sebuah etika dan moral dalam memberikan sebuah pelayanan.
5. *Empati (empathy)*, sebuah syarat untuk peduli dan memberikan perhatian kepada pelanggan.
6. Berwujud (*tangible*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

### 2.2.2.2 Definisi Partisipasi

Partisipasi Pengertian partisipasi selalu dikaitkan atau sinonim dengan partisipasi. Seorang ilmuwan bernama Keith Davis memberikan definisi partisipasi yang dikutip oleh Santoso Sastroetro (1988) sebagai berikut: "Partisipasi dapat didefinisikan sebagai keterlibatan mental atau moral atau emosional dalam situasi kelompok yang mendorong kontribusi kepada kelompok dalam usaha mencapai suatu tujuan dan tanggung jawab untuk itu" dengan usaha yang bersangkutan." Peraturan

Pemerintah Republik Indonesia No. 45 TAHUN 2017 Pasal 3 Masyarakat berhak berpartisipasi dalam pengambilan kebijakan daerah berupa eksekutif dan tokoh masyarakat. akan menimbulkan tanggung jawab dan kontribusi yang besar bagi kelompok. Sependapat dengan pendapat di atas, Gordon W. Allport, Santoso Sastroetro, 1988 mengatakan: "Seorang partisipan mengalami keterlibatan dengan diri/egonya lebih dari sekedar terlibat dalam pekerjaan atau tugas, keterlibatan diri berarti berpartisipasi dalam pemikiran dan perasaan." Berdasarkan pernyataan tersebut di atas, maka ada tiga buah unsur penting dalam partisipasi yaitu:

1. Partisipasi adalah partisipasi mental dan emosional, bukan hanya partisipasi fisik.
2. Kemauan untuk menyumbangkan sesuatu bagi usaha kelompok untuk mencapai tujuan, hal ini berarti ada rasa senang dalam kerelawanan membentuk kelompok
3. Partisipasi bertanggung jawab, unsur tanggung jawab ini merupakan aspek penting dari kesadaran keanggotaan..<sup>5</sup>

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.<sup>6</sup>

<sup>5</sup> Sastroetro, Santoso, R.A., Partisipasi, Komunikasi, Persuasi dan Disiplin Dalam Pembangunan Nasional, Alumni: Bandung, 1988

<sup>6</sup> Bappeda, /Konsep Partisipasi Masyarakat Dalam pembangunan menurut para ahli/, [https://bappeda.bulelengkab.go.id/informasi/detail/artikel/teori-partisipasi-konsep-partisipasmasyarakat-dalam-pembangunan-menurut-parahliahl10#:~:text=%2D%20Menurut%20Slamet%20\(dalam%20Suryono%202001,ikut%20menikmati%20 hasil%2Dhasil%20pembangunan.](https://bappeda.bulelengkab.go.id/informasi/detail/artikel/teori-partisipasi-konsep-partisipasmasyarakat-dalam-pembangunan-menurut-parahliahl10#:~:text=%2D%20Menurut%20Slamet%20(dalam%20Suryono%202001,ikut%20menikmati%20 hasil%2Dhasil%20pembangunan.) Diakses pada 8 april 2023.

Menurut Histiralaudin partisipasi merupakan keikutsertaan masyarakat secara aktif dalam proses pembangunan, sebagai media komunikasi masyarakat dengan pemerintah, dan tanggung jawab terhadap program yang dijalankan.<sup>7</sup>

Berdasarkan pada pernyataan tersebut maka ada 3 unsur penting dalam partisipasi masyarakat :

1. Keterlibatan Masyarakat dalam proses kegiatan
2. Sebagai media pertumbuhan antara masyarakat dan pemerintah
3. Adanya rasa tanggung jawab dari masyarakat dan pemerintah

#### 2.2.2.2 Manfaat Partisipasi Masyarakat

Menurut Pariatra Westra manfaat partisipasi adalah:

- a. Lebih banyak petunjuk untuk mendapatkan keputusan yang tepat
- b. Dapat menggunakan kemampuan berpikir kreatif anggota.  
versus Mampu mengendalikan nilai-nilai martabat, motivasi, dan membangun kebaikan bersama. Mendorong orang untuk lebih bertanggung jawab.

Lebih cenderung mengikuti perubahan. Pendapat lain dikemukakan oleh Burt K. Schalan dan Roger bahwa manfaat keikutsertaan adalah: satu. Lebih banyak komunikasi dua arah.

- a) Banyak bawahan mempengaruhi keputusan. dibandingkan dengan Pengelola dan peserta kurang aktif.

<sup>7</sup> 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-paraahli10#:~:text=%2D%20Menurut%20Slamet%20\(dalam%20Suryono%202001.ikut%20menikmati%20hasil%2Dhasil%20pembangunan](https://bappeda.bulelengkab.go.id/informasi/detail/artikel/teori-partisipasi-konsep-partisipasi-masyarakat-dalam-pembangunan-menurut-paraahli10#:~:text=%2D%20Menurut%20Slamet%20(dalam%20Suryono%202001.ikut%20menikmati%20hasil%2Dhasil%20pembangunan) Diakses pada 8 April 2023.



- b) Potensi kontribusi yang signifikan dan positif diakui pada tingkat yang lebih tinggi .<sup>8</sup>

Dari uraian di atas mengenai manfaat partisipasi, dapat disimpulkan bahwa partisipasi akan memberikan manfaat penting bagi keberhasilan organisasi, yaitu:

- a) Lebih mungkin membuat keputusan yang tepat karena kontribusi yang lebih bermakna dan positif.
- b) Mengutamakan komunikasi dua arah sehingga bawahan dan atasan memiliki kesempatan yang sama untuk menyampaikan pendapat, dibandingkan dengan Mendorong pemikiran kreatif untuk kebaikan bersama.
- c) Menumbuhkan akuntabilitas dan mendorong pembangunan kebaikan bersama
- d) Memungkinkan Anda melacak setiap perubahan yang terjadi

### **2.2.2.3 Ragam dan Jenis Partisipasi Masyarakat**

Partisipasi juga dapat dibagi menjadi dua jenis Ini mudah, yaitu dengan pengembangan offline dan online Teknologi ini sangat cepat, maka perlu untuk berpartisipasi bergabung dengan komunitas dengan cepat dan mudah. Beberapa variasi partisipasi adalah partisipasi offline. Partisipasi online sudah disebutkan di Thin Partisipasi melalui aplikasi online dan media sosial. Para ahli berpendapat bahwa melalui monetisasi teknologi Interaktif online untuk memfasilitasi program keterlibatan sosial yang tidak membantu mengukur preferensi warga negara dalam keputusan pemerintah,

---

<sup>8</sup> Astuti, Widi. (2008). Bentuk – bentuk Partisipasi. Jakarta: Rieneke Cipta

Tapi itu juga bisa meningkatkan pengambilan keputusan dan meningkatkan transparansi. Jika dibandingkan Partisipasi offline,

program partisipasi online memungkinkan Pertukaran informasi tentang program manajemen yang lebih efektif baik di tingkat komunitas maupun di tingkat ini lebih baik dalam komunikasi interaktif antar karyawan antara negara dan masyarakat dan masyarakat itu sendiri. Di dalam ditambahkan kembali untuk meningkatkan kinerja aplikasi Partisipasi online yang dapat memotivasi orang Temukan informasi tentang kebijakan dan program kepada publik tentang isu-isu yang mempengaruhi kehidupan masyarakat

Partisipasi online juga memberikan masyarakat kemampuan yang lebih besar dalam memberikan masukan atau mengajukan pertanyaan mengenai isu kebijakan dan masalah 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 cakupan dalam informasi yang tersedia untuk masyarakat. Salah satu contohnya, dengan membuat informasi mengenai keuangan sebuah lembaga publik tersedianya cara online dalam mendorong partisipasi para pemangku kepentingan, meningkatkan kesadaran dan akan membantu dalam menunjukkan akuntabilitas keuangan.

### 2.2.3 E-Government

### 2.2.3.1 Pengertian dan Pentingnya E-Government

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi hingga saat 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<sup>9</sup>

Penerapan E-government menunjukkan kemajuan pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebelum adanya e-government masyarakat perlu datang ke beberapa instansi yang berbeda agar dapat memenuhi kebutuhan administratif. Bahkan masyarakat perlu mendatangi setiap instansi agar mendapatkan pelayanan dan kegiatan tersebut yang mana ini sangat memakan waktu Milakovich.

E-Government diimplementasikan agar dapat mengembangkan dan meningkatkan kapasitas dari layanan yang disediakan pemerintah melalui IT dan berbagai teknologi telekomunikasi berbasis web Al-Balushi, Dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan

E-Government, khususnya: penyelenggaraan negara berbasis elektronik (teknologi informasi dan komunikasi) untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, dunia usaha dan pemangku kepentingan lainnya menuju good governance. .<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Amy Y.S. Rahayu dan Visnu Juwono, Birokrasi dan governance, (Depok: Rajawali Pers,2019), hlm .221

<sup>10</sup> Amy Y.S. Rahayu dan Visnu Juwono, Birokrasi dan governance, (Depok: Rajawali Pers,2019), hlm.. 221.

Pemerintah harus bisa membangun seutau kebebasan dalam memperoleh informasi bagi masyarakat. Pengguna harus merasa nyaman terhadap pelayanan yang dibutuhkan dengan secara praktis. Agar dapat mencapai tujuan tersebut, dibutuhkannya kerja sama antar departemen atau divisi di dalam pemerintah.<sup>11</sup>

### 2.2.3.2 Kategori E-Government

Berdasarkan keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi No.8 Tahun 2004 objek layanan aplikasi *e-government* dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) kategori yaitu:

1. *Government to Citizen* Aplikasi *e-government* dalam kategori ini yang mana mengenai permasalahan yang berkaitan dengan layanan masyarakat luas, baik warga Negara Indonesia maupun warga negara asing. Beberapa contoh aplikasi *Government to Citizen*:
  - a. Kependudukan
  - b. Akta nikah dan
  - c. Leimigrasi
2. *Government To Business* Aplikasi dalam kategori ini mengenai permasalahan yang berkaitan dengan layanan pada sektor usaha. Sektor usaha pada umumnya dapat berbagai bentuk usaha komersial baik nasional ataupun asing. Contoh *Government to Business*: pembayaran pajak, perijinan usaha dan pengadaan barang dan jasa.

---

<sup>11</sup> Ibid

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 pemerintah kepada instansi pemerintah yang lain sesuai dengan tugas dan juga fungsi dari instansi tersebut atau sesuai dengan kebutuhan koordinasi antar instansi. Contoh aplikasi: kordinasi dan kordinasi anggaran, kordinasi kepegawaiaan, kordinasi kegiatan bidang ekonomi dan kordinasi dalam bidang politik dan kemanan.

### 2.2.3.3 Tujuan E-Government

Tujuan e-government di suatu negara atau wilayah adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara efisien dan efektif. Serta meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, dunia usaha dan kelompok pemangku kepentingan lainnya sehingga dapat menuju tata kelola pemerintahan yang baik atau good governance. Dalam Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Strategi dan Kebijakan Pengembangan E-Government, tujuan penerapan e-Government secara khusus adalah :

1. Membangun mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga negara serta menyediakan sarana dialog publik untuk partisipasi publik dalam perumusan kebijakan negara.
2. Membentuk jaringan informasi dan transaksi dalam pelayanan publik yang bermutu dan terjangkau yang dapat memuaskan masyarakat luas dan dapat diakses di seluruh Indonesia setiap saat dan tanpa hambatan waktu dan biaya bagi masyarakat.

3. Mendukung hubungan interaktif dengan komunitas bisnis untuk mendorong pembangunan ekonomi nasional, memperkuat kapasitas untuk mengatasi perubahan dan persaingan dari pedagang internasional.
4. Membangun sistem manajemen dan alur kerja yang transparan dan efisien yang merampingkan transaksi dan layanan antara lembaga pemerintah dan pemerintah otonom

#### **2.2.3.4 Manfaat E-Government**

Menurut Indrajit 2016, e-government diharapkan dapat memberikan mafaat dalam hal:

1. Pemberdayaan masyarakat 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 pemerintah 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 masyarakat, 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 diharpakan dalam pelaksanaan pemerintah akan berjalan dengan lebih efisien karna kordinasi pemerintah dapat dilaukan melauai pemafaatan teknologi informasi.<sup>12</sup>

## 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

---

<sup>12</sup> Indrajit, R. E. (2016). Konsep dan Strategi Electronic Government. Yogyakarta: Andi.

(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, khususnya 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 masyarakat 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 aparaturn pemerintah tertinggi sampai dengan terendah semua harus ikut mensupport program JSC. Salah satu bentuk dukunganya adalah dengan adanya intruksi Gubernur No. 223 tahun 2015 mengenai aplikasi 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 aplikasi 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](http://smartcity.jakarta.go.id). melalui web inilah unit-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 memberikan 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 terintegrasi dengan laman [smartcity.jakarta.go.id](http://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 laman yang mana dikembangkan oleh Unit Pengelola Jakarta smart city (JSC). JSC membuat konsep kota pintar yang mana melalui teknologi informasi komunikasi untuk mengidentifikasi, menganalisis dan dapat mengontrol berbagai macam data dengan secara efisien dan efektif. dan dari pemerintah provinsi DKI Jakarta. Melalui JAKI masyarakat yang menggunakan 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 perta

Aplikasi 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 mempermudah 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. **JakLapor:** fitur untuk melaporkan masalah geolokasi yang berbasis di Jakarta. Warga dapat melaporkan masalah dengan gambar, mendeskripsikannya, dan mengirimkannya. Semua laporan yang masuk bersama JakLapor akan diproses melalui sistem *Community Rapid Response* (CRM) untuk dipantau oleh pejabat Pemprov DKI Jakarta.
2. **Jak-Respons:** sebuah fitur yang menyajikan kumpulan laporan dari JakLapor. Warga Jakarta dapat menelusuri laporan warga yang dilaporkan melalui JAKI mulai dari detail laporan, lokasi, kategori hingga foto laporan. Semua laporan dan data laporan yang ditandai tersembunyi tidak akan ditampilkan di *Jak-Respons*.
3. **Jak-Pangan** adalah fitur untuk mengetahui harga harian makanan di Jakarta dan fitur untuk menemukan lokasi Pasar Jaya terdekat.
4. **Jak-Pantau** merupakan fitur yang memudahkan warga Jakarta untuk mengakses informasi banjir di Jakarta, terupdate setiap jam dan terpantau secara real time. Data yang dapat ditemukan di *JakPantau* antara lain data klep air, stasiun pengamatan, pompa air, dan informasi banjir berupa titik pelaporan banjir warga melalui *JakLapor*.
5. **JakSiaga** merupakan satu fitur aplikasi JAKI untuk mengakses nomor-nomor penting di Jakarta dalam keadaan darurat..

6. JakWarta adalah salah satu fitur aplikasi JAKI untuk menerima informasi resmi dan terupdate seputar Jakarta yang diumumkan langsung oleh SKPD/BUMD di Provinsi DKI Jakarta..
7. JakWifi adalah program Internet untuk Semua, program Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mendukung konektivitas dan produktivitas masyarakat di masa pandemi COVID-19 dengan menyediakan akses internet gratis di ribuan lokasi di ibu kota.
8. Jakarta Tanggap COVID-19 merupakan fitur kolaborasi antara Pemprov DKI Jakarta dengan aplikasi PeduliLindungi, Jejak dan IDQ. Fitur ini membantu Anda melakukan contact tracing dan checkpoint monitoring untuk mempercepat penyelidikan epidemiologi kasus COVID-19 di DKI Jakarta.
9. JakaAman adalah fungsi shortcut aplikasi Jakarta Safe hasil kerjasama Pemprov DKI Jakarta dengan PT Indonesia Safer. Aplikasi ini dapat digunakan untuk melaporkan kejahatan atau keluhan keamanan lainnya.
10. JakISPU adalah fitur presentasi Standard Air Pollution Index (ISPU) dan terintegrasi dengan sensor udara DLH DKI Jakarta secara real time.
11. Fitur JakSurvei adalah fitur yang berisi survei untuk warga tentang kebijakan, fasilitas atau survei resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Selain itu, fitur ini juga menjadi forum review bagi warga yang ingin mengevaluasi kinerja pelayanan publik yang diberikan Pemprov DKI Jakarta.
- keduabelas
12. JakSekolahmu adalah fitur pembelajaran bersama online yang

memfasilitasi pembelajaran jarak jauh (PJJ). JakSekolahmu menawarkan akses gratis konten edukasi selama pandemi..

13. LaporanVideo adalah fitur video pelaporan pengaduan warga. Video penduduk akan memudahkan dalam memantau dan menindak permasalahan atau pelanggaran yang terjadi di Jakarta. Laporan akan dikirimkan melalui email channel [dki@jakarta.go.id](mailto:dki@jakarta.go.id) dan identitas pelapor akan dirahasiakan.

Selain menyediakan Aplikasi dengan semangat mewujudkan Jkarta 4.0, JAKI juga membuka kesempatan untuk warga yang mempunyai ide untuk mengembangkan Jaki melalui Jaki Project. Jaki project adalah kolaborasi antar Pemprov DKI Jakarta pada warga yang memiliki 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](http://jaki.jakarta.go.id).

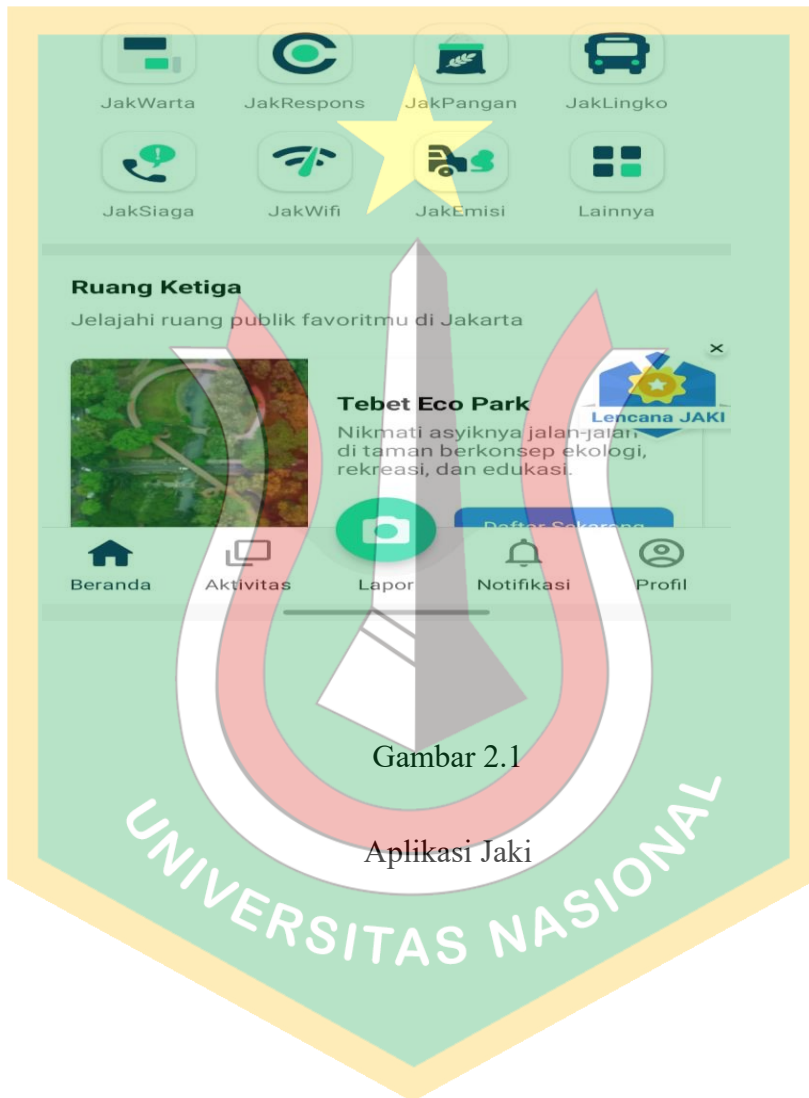


### 2.2.5.3 Tata – Tata Cara Jaki

1. buka aplikasi JAKI, buka aplikasi JAKI di smartpone untuk memberikan laporan yang ingin dilaporkan<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Sumber aplikasi JAKI Di akses pada 11 April 2023



Gambar 2.1

Aplikasi Jaki

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 diketahui oleh warga DKI Jakarta maka pilih publik.<sup>14</sup>



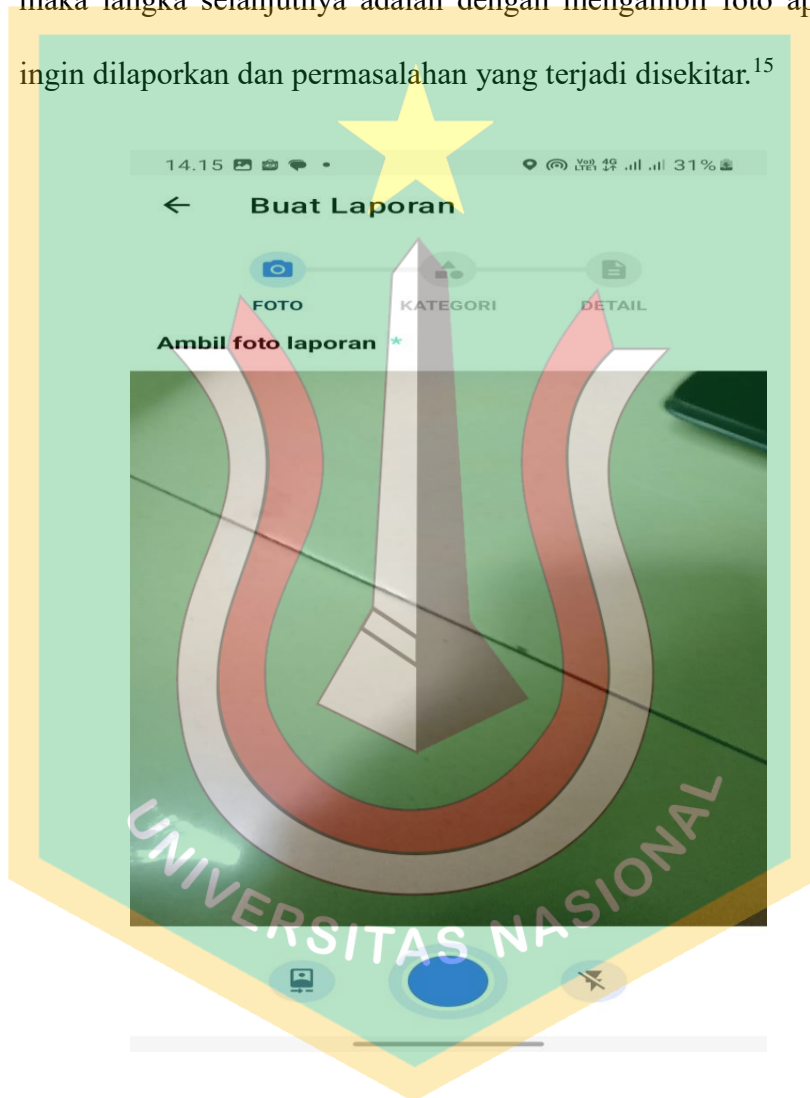
Gambar 2.2

Tampilan Privat dan Publik

<sup>14</sup> Sumber aplikasi JAKI Di akses pada 8 April 2023

### 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.<sup>15</sup>



Gambar 2.3

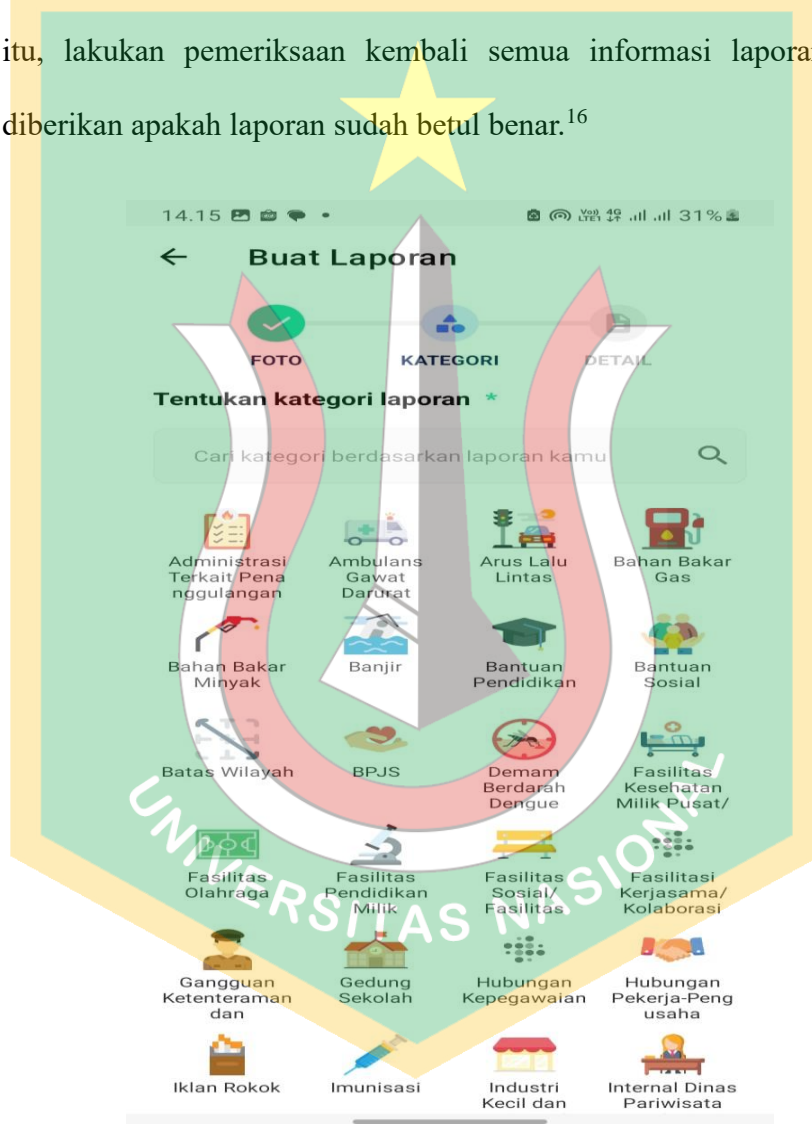
Tampilan Kamera

<sup>15</sup> Sumber aplikasi JAKI Di akses pada 8 April 2023



#### 4. Pilih Deskripsi Masalah dan Lokasi Yang Jelas

Dengan foto saja tentunya belum cukup, pada langkah selanjtnya menulis deskripsi singkat mengenai permasalahan yang dilihat. Setelah itu, lakukan pemeriksaan kembali semua informasi laporan yang diberikan apakah laporan sudah betul benar.<sup>16</sup>



Gambar 2.4

#### Kategori Laporan

<sup>16</sup> Sumber aplikasi JAKI Di akses pada 8 April 2023

5.tulis dengan secara detail laporan yang dikirim

Jika laporan yang kamu buat sudah benar dan sesuai dengan apa yang sudah terjadi disekitar lingkungan, maka langkah selanjutnya adalah dengan mengirim laporan tersebut<sup>17</sup>.

14.15 31%

← **Buat Laporan**

FOTO KATEGORI DETAIL

**Ceritakan laporan kamu \***

Detail permasalahan dapat memuat info berupa waktu kejadian, jenis pelanggaran, dsb.

Permasalahan:

Contoh: Karyawan dipaksa WFO 100% walaupun pemerintah sudah menetapkan ptkm darurat. Kondisi ini sudah berlangsung sejak 1 minggu yang lalu.

Minimal 50 Karakter

**Tulis lokasi secara lengkap \***

Lokasi dapat memuat info berupa nama jalan, nama gedung, ciri khusus di sekitar, dll.

Lokasi:

Contoh: Kantor Avengers Jl. Medan Merdeka Selatan

Simpan

Gambar 2.5

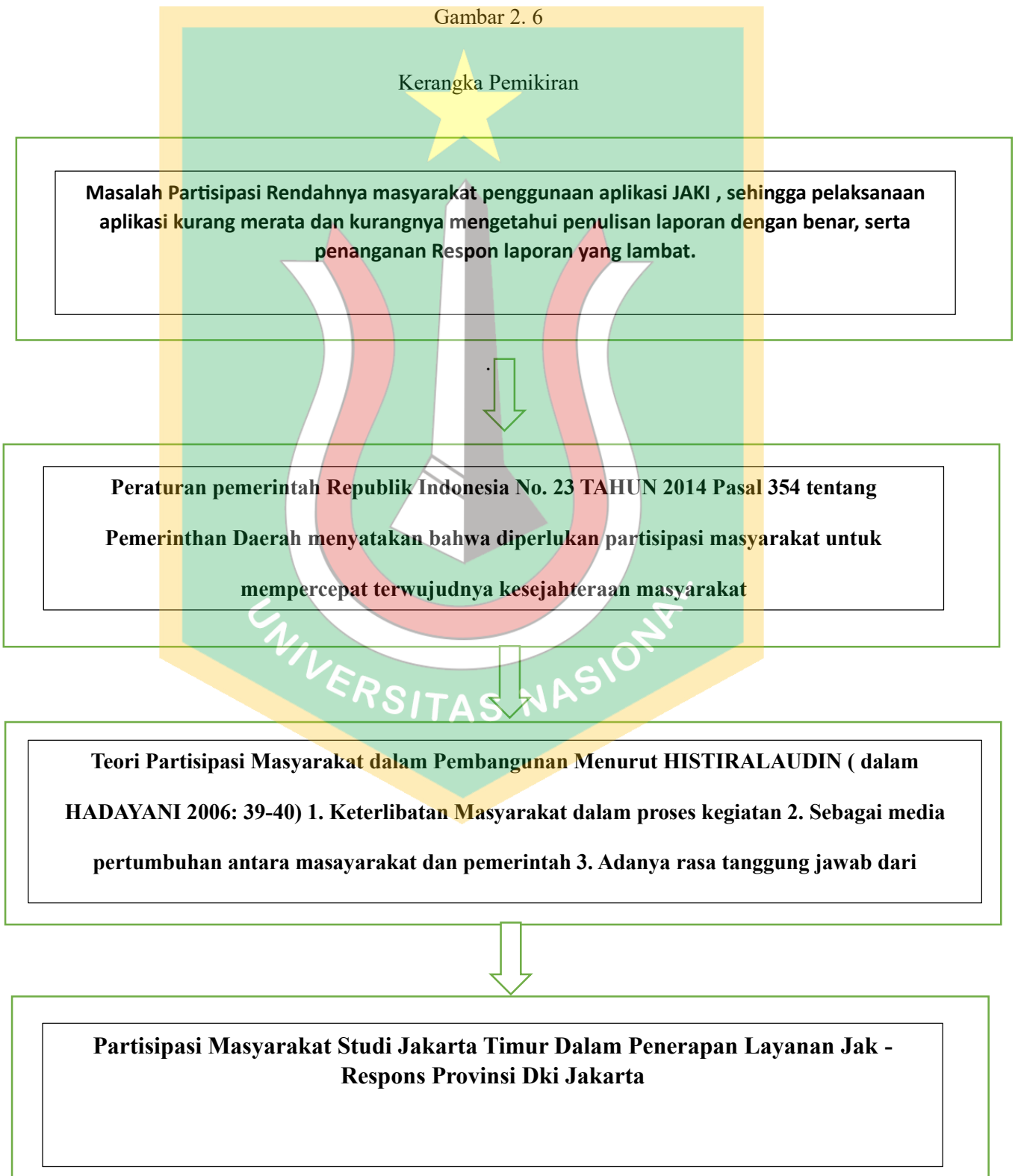
<sup>17</sup> Sumber aplikasi JAKI Di akses pada 8 April 2023

## Tampilan Laporan

Laporan disampaikan olehnya tentang semua prosedur ini Masyarakat akan bergabung dan tergabung dalam jajaran direksi Pemprov DKI Jakarta segera diikuti. Laporkan kesadaran public untuk benar-benar membantu pemerintah memberikan layanan yang tepat warganya. Dengan menggunakan aplikasi JAKI, kami berharap warga juga demikian merasa aman menyampaikan laporannya melalui JAKI. Jika Untuk memberikan laporan, jangan lupa untuk menerapkan beberapa poin itu.



Gambar 2. 6





**Aktif**



**Tidak aktif**

