

EFEKTIVITAS PENERAPAN *E-GOVERNMENT* PADA APLIKASI JAKI (JAKARTA KINI) DALAM PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI PERWUJUDAN *SMART CITY* DI DKI JAKARTA

¹Muhammad Reza Ridwansyah, ²Rudiana, ³Tiyan Rahmanul Hakim

^{1,3}Program Studi Administrasi Pemerintahan, Universitas Padjadjaran
²Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

E-mail Koresponden: muhammad19393@mail.unpad.ac.id

Abstract

The development of information and communication technology is increasingly rapid, so it has an impact on society and the government. The government as a public servant must adapt by implementing e-government in terms of public services to the community. DKI Jakarta as a city that applies the smart city concept must integrate all existing public service needs and activities. For this reason, the DKI Jakarta Provincial Communication, Informatics and Statistics Department has innovated by creating an application that integrates all public service needs, namely the JAKI (Jakarta Kini) application. In its implementation, various shortcomings were encountered, such as leaked reporting data, a difficult process for using the application, reports from the public that were not followed up in the JAKI application and users of the JAKI (Jakarta Kini) application itself did not reach half of the population of DKI Jakarta. The author uses descriptive qualitative methods and in collecting data, the author uses interviews, observation and documentation. To determine the effectiveness of the implementation of the JAKI (Jakarta Kini) application, the author uses effectiveness theory according to Budiani (2007:20) by looking at the indicators, namely the accuracy of program targets, program socialization, program objectives and program monitoring. For the results of this research, the effectiveness of implementing e-government in the JAKI (Jakarta Kini) application in public services as an embodiment of smart city in DKI Jakarta is not yet optimal, because there are several problems in its implementation. Even though the JAKI application has great potential in realizing smart city implementation in Jakarta, there are still several obstacles that need to be overcome to increase its effectiveness in providing better public services to the community.

Keyword: e-government, smartcity, public service, effectiveness, JAKI application.

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin pesat, sehingga berpengaruh kepada masyarakat dan pemerintah. Pemerintah sebagai pelayan publik harus beradaptasi dengan mengimplementasikan *e-government* dalam hal pelayanan publik kepada masyarakat. DKI Jakarta sebagai kota yang menerapkan konsep *smartcity* harus mengintegrasikan seluruh kebutuhan dan

kegiatan pelayanan publik yang ada. Untuk itu Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta melakukan inovasi dengan membuat suatu aplikasi yang mengintegrasikan seluruh kebutuhan pelayanan publik yaitu aplikasi JAKI (Jakarta Kini). Dalam pelaksanaannya terdapat berbagai kekurangan yang dihadapi, seperti data pelapor yang bocor, proses penggunaan aplikasi yang sulit, laporan dari masyarakat yang tidak ditindaklanjuti dalam aplikasi JAKI dan pengguna dari aplikasi JAKI (Jakarta Kini) sendiri belum mencapai setengah dari jumlah penduduk DKI Jakarta. Penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif serta dalam pengumpulan data, penulis menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk menentukan efektivitas tidaknya dari pelaksanaan aplikasi JAKI (Jakarta Kini) penulis menggunakan teori efektivitas menurut Budiani (2007:20) dengan melihat berdasarkan indikatornya yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Untuk hasil dari penelitian ini efektivitas penerapan *e-government* pada aplikasi JAKI (Jakarta Kini) dalam pelayanan publik sebagai perwujudan *smartcity* di DKI Jakarta belum optimal, karena ada beberapa permasalahan dalam pelaksanaannya. Meskipun aplikasi JAKI memiliki potensi besar dalam mewujudkan penerapan *smartcity* di Jakarta, masih ada beberapa kendala yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitasnya dalam memberikan layanan publik yang lebih baik lagi kepada masyarakat.

Kata kunci : *e-government*, *smartcity*, pelayanan publik, efektivitas, aplikasi JAKI.

Latar Belakang

Perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi di Indonesia semakin cepat dan berpengaruh pada berbagai aspek kehidupan manusia. Penggunaan perangkat elektronik seperti komputer dan telepon pintar telah merajalela di semua kalangan, hal ini memungkinkan penyebaran informasi dan komunikasi yang lebih cepat. Namun, terdapat beberapa hambatan seperti faktor ekonomi dan kurangnya keterampilan dalam penggunaan teknologi. Pemerintah Daerah di Indonesia memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan public yang berkualitas, cepat dan terjangkau kepada masyarakat. Hal ini diatur dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *E-government* atau pemerintahan berbasis digital menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan public dengan memanfaatkan teknologi

informasi dan komunikasi. Ini membawa banyak keuntungan, seperti pengurangan biaya, peningkatan transparansi, dan peningkatan pelayanan public. *E-government* memiliki berbagai model layanan, termasuk G2C, G2E, dan G2G. Namun pengembangan dan implementasi *e-government* juga menghadapi berbagai tantangan seperti persiapan sumber daya manusia, biaya yang besar dan adaptasi. Penerapan *e-government* juga merupakan langkah menuju *smartcity* di mana teknologi informasi dan komunikasi digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Aplikasi pelayanan publik dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta adalah aplikasi JAKI (Jakarta Kini). Aplikasi ini merupakan aspek penting dari perwujudan *smartcity*. JAKI sendiri dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan

masyarakat dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sebelum aplikasi JAKI, ada aplikasi lain yaitu QLUE dan JANGKAU yang telah dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta namun sudah berhenti beroperasi. JAKI sendiri memiliki tujuan utama sebagai *super big apps* dalam mengintegrasikan seluruh kebutuhan masyarakat.

Meskipun JAKI telah menerima berbagai penghargaan dan mengembangkan berbagai fitur-fiturnya, masih ada beberapa kendala yang perlu diatasi. Terdapat keluhan tentang laporan yang tidak ditindaklanjuti, proses pendaftaran yang rumit, dan masalah teknis dalam penggunaan aplikasi. Masalah serius lainnya adalah kebocoran data pelapor dari pengguna aplikasi ini yang dapat merusak kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi ini. Selain itu juga masih banyak penduduk DKI Jakarta yang berusia produktif, yang belum menggunakan aplikasi JAKI, meskipun memiliki potensi untuk menggunakannya. Hal ini menunjukkan bahwa ada ruang untuk meningkatkan penetrasi aplikasi ini di kalangan masyarakat yang lebih luas.

Untuk mengetahui efektivitas atau tidaknya penerapan *e-government* pada aplikasi JAKI (Jakarta Kini) dalam pelayanan public sebagai perwujudan *smartcity* di DKI Jakarta, penulis menggunakan teori efektivitas menurut Budiani (2007:20). Menurut Budiani ada 4 indikator suatu tingkat keefektifitasan yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.

Indikator pertama adalah ketepatan sasaran program, ketepatan sasaran program sendiri adalah sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang telah ditentukan

sebelumnya. Konsep ini berperan penting dalam perencanaan dan pelaksanaan suatu program, karena tujuan dari suatu program adalah memberikan manfaat dan dampak yang nyata kepada kelompok sasaran yang telah ditentukan. Sasaran program sendiri adalah target dari pihak pengelola aplikasi JAKI untuk memudahkan masyarakat dalam berkegiatan sehari-hari sehingga aplikasi JAKI sendiri manfaat bagi masyarakat.

Indikator kedua adalah sosialisasi program, sosialisasi program sendiri merupakan proses penyampaian informasi ataupun penjelasan untuk mengedukasi suatu program, kebijakan kepada masyarakat luas. Tujuan yang paling utama dari sosialisasi program adalah untuk membuat orang lebih memahami dan terlibat pada program tersebut. Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta khususnya unit pengelola Jakarta *Smart City* dalam memperkenalkan aplikasi JAKI (Jakarta Kini) harus melakukan sosialisasi kepada masyarakat supaya masyarakat atau pengguna lebih mengenal aplikasi JAKI (Jakarta Kini) tersebut. Dalam sosialisasi program aplikasi JAKI (Jakarta Kini) ini juga menjelaskan fungsi dan manfaat yang ditawarkan serta cara penggunaannya. Sosialisasi yang dilakukan oleh Unit Jakarta *Smart City* ini penting untuk memastikan bahwa masyarakat atau pengguna memiliki pemahaman yang cukup tentang aplikasi JAKI (Jakarta Kini) dan dimanfaatkan secara efektif.

Indikator ketiga adalah tujuan program, Tujuan program merupakan hasil yang diharapkan atau capaian oleh suatu program. Tujuan ini berfungsi sebagai panduan untuk merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi program. Tujuan program sendiri harus spesifik, terukur, relevan dan

dapat dicapai. Maka dari itu tujuan program merupakan landasan utama untuk mengukur suatu keberhasilan dan dampak dari program tersebut. Berdasarkan tujuan program utama dari dibuatnya aplikasi JAKI (Jakarta Kini) adalah mengintegrasikan berbagai kebutuhan masyarakat menjadi satu kesatuan dalam sebuah aplikasi. Maka dari itu, pihak JSC memiliki tujuan aplikasi JAKI (Jakarta Kini) sebagai “*super big apps*”.

Indikator keempat adalah pemantauan program, Pemantauan program adalah proses sistematis untuk mengumpulkan data dan informasi secara teratur, guna memantau dan mengevaluasi kinerja serta kemajuan suatu program. Tujuan dari adanya pemantauan program adalah untuk memastikan bahwa program berjalan sesuai dengan rencana, mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta mengidentifikasi masalah atau perubahan yang perlu dilakukan. Pemantauan program sendiri adalah kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh Unit Pelaksana Jakarta *Smart City* sebagai bentuk tanggung jawab atas keberlangsungannya aplikasi JAKI (Jakarta Kini) supaya aplikasi JAKI (Jakarta Kini) dapat berjalan dengan maksimal pada masyarakat serta dapat memperbaiki kekurangan ataupun masalah yang ada.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut (Moleong, 2016:11), Metode kualitatif deskriptif merupakan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya. Semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang akan diteliti. Dengan demikian, laporan

penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Proses penelitian kualitatif melibatkan pengamatan langsung, wawancara dan pengumpulan data dari berbagai sumber. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas penerapan *e-government* pada aplikasi JAKI (Jakarta Kini) dalam pelayanan publik sebagai perwujudan *smartcity* di DKI Jakarta.

Hasil Penelitian dan Pembahasan:

Gambaran Umum Provinsi Dki Jakarta

DKI Jakarta adalah Ibukota Republik Indonesia yang terletak di Pulau Jawa. Provinsi DKI Jakarta terbagi atas lima wilayah Kota Administrasi dan satu Kabupaten Administrasi. Jakarta memiliki iklim panas dengan suhu rata-rata sekitar 28.5 derajat Celsius. DKI Jakarta memiliki kepadatan penduduk yang tinggi dan sering mengalami bencana non-alam seperti kebakaran. Indeks Risiko Bencana Indonesia (IRBI) menempatkan DKI Jakarta dalam kategori sedang. Bencana banjir dan kebakaran sering terjadi di wilayah ini.

Sebagai pusat ekonomi dan pemerintahan nasional, DKI Jakarta memiliki kontribusi besar terhadap perekonomian nasional. Pengembangan transportasi publik seperti Transjakarta, KRL *commuterline*, MRT, dan LRT menjadi fokus untuk mengatasi mobilitas penduduk yang tinggi. Meskipun akan ada pemindahan ibukota negara, Jakarta akan tetap menjadi pusat bisnis nasional dan regional. Kota ini akan terus berkembang sebagai kota global yang berkontribusi besar terhadap ekonomi nasional dan menjadi pusat perekonomian di ASEAN.

Gambaran Umum Dinas, Komunikasi, Informatika Dan Statistik Provinsi Dki Jakarta

Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta adalah Lembaga yang bertanggung jawab atas urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika, statistik dan persandian. Dinas ini dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang bertanggungjawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. Peran utama DISKOMINFOTIK adalah mengembangkan dan menjaga infrastruktur teknologi informasi, termasuk jaringan, sistem dan aplikasi. Mereka juga bertanggung jawab untuk mengembangkan aplikasi dan layanan publik yang memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan pemerintahan secara *online*. Manajemen data dan statistik adalah bagian penting dari tugas mereka, dengan pengelolaan data yang relevan untuk pengambilan keputusan pemerintahan dan peningkatan kualitas layanan publik.

DISKOMINFOTIK juga memiliki peran dalam pengawasan dan koordinasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di seluruh instansi pemerintah di Jakarta. Hal ini bertujuan untuk memastikan penggunaan TIK yang efisien dan efektif. Keamanan informasi adalah fokus lain mereka, dengan upaya untuk melindungi data dan informasi pemerintah dari ancaman siber dan potensi serangan kejahatan. Selain itu DISKOMINFOTIK juga berusaha untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang manfaat TIK dan cara penggunaannya melalui promosi dan edukasi. Dengan demikian, mereka berperan penting dalam memajukan pelayanan publik dan efisiensi pemerintahan di DKI Jakarta.

Gambaran Umum Aplikasi Jaki

Aplikasi pelayanan publik seperti JAKI adalah produk yang penting dalam konsep *smartcity* Provinsi DKI Jakarta. Aplikasi ini merupakan sebuah pusat informasi dan layanan masyarakat yang diselenggarakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik serta dikelola oleh Unit Pelaksana Jakarta *smartcity*. Aplikasi ini bertujuan untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat sehari-hari. Aplikasi JAKI ini adalah suatu bentuk integrasi dari berbagai layanan dari Pemerintah dalam satu platform, sehingga masyarakat hanya perlu satu aplikasi untuk mengakses berbagai layanan tersebut. Aplikasi JAKI memiliki potensi besar dan diharapkan dapat mempermudah pelayanan publik serta berkembang seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Beberapa fitur unggulan dalam aplikasi JAKI yang sering digunakan oleh masyarakat antara lain adalah Jaklapor, Jaklingko, Jaksehat, DigitalID, dan Pantau Banjir. Selain itu Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) telah meraih sejumlah penghargaan, baik di tingkat nasional maupun internasional.

Pelaksanaan Efektivitas Penerapan E-Government Pada Aplikasi Jaki (Jakarta Kini) Dalam Pelayanan Publik Sebagai Perwujudan *Smartcity* Di Dki Jakarta

Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) adalah sebuah inisiatif Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk melayani masyarakat dengan lebih baik dan meraih konsep *smartcity*. Pada bagian ini, penulis akan menjelaskan hasil dari penelitian tentang efektivitas penerapan *e-government* pada aplikasi JAKI (Jakarta Kini) dalam pelayanan publik sebagai perwujudan *smartcity* di DKI Jakarta.

Untuk mengetahui efektif atau tidaknya penerapan *e-government* pada aplikasi JAKI (Jakarta Kini) dalam pelayanan publik sebagai perwujudan *smartcity* di DKI Jakarta, menurut Budiani (2007:20) ada empat indikator efektifitas suatu program, yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program. Di bawah ini merupakan penjelasan terkait penerapan *e-government* pada aplikasi JAKI (Jakarta Kini) dalam pelayanan publik sebagai perwujudan *smartcity* di DKI Jakarta mengacu pada empat indikator menurut Budiani (2007:20), yaitu :

Ketepatan Sasaran Program

ketepatan sasaran program merupakan sejauh mana peserta program sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Sasaran program aplikasi JAKI adalah masyarakat DKI Jakarta yang emmbutuhkan layanan publik berbasis digital. Fitur-fitur dalam aplikasi ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti pelaporan masalah, baik sarana dan prasarana, kinerja asn dan lain sebagainya, layanan kesehatan, pembayaran pajak dan informasi transportasi umum.

Melalui wawancara dengan tim pengelola aplikasi JAKI dan para pengguna aplikasi JAKI, penulis menyimpulkan bahwa aplikasi ini telah berhasil menjangkau masyarakat sesuai dengan sasaran programnya. Banyak pengguna aplikasi JAKI yang menggunakan berbagai fitur aplikasi ini, termasuk pelaporan masalah pada fitur Jaklapor, pendaftaran vaksinasi, konsultasi kesehatan, ambulance pada fitur Jaksehat, pembayaran pajak, baik pajak PBB, pajak kendaraan bermotor dan lainnya pada fitur Jakpenda, dan masyarakat menggunakan fitur Jaklingko untuk

mengetahui informasi dan layanan dari transportasi yang ada di DKI Jakarta.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi JAKI telah mencapai sasaran programnya dengan baik, sesuai dengan konsep ketepatan sasaran program dalam teori Budiani.

Sosialisasi Program

Sosialisasi program adalah suatu proses penyampaian informasi dan penjelasan kepada masyarakat untuk mengedukasi mereka tentang suatu program atau kebijakan. Tujuan utama dari sosialisasi program adalah untuk eningkatkan pemahaman dan keterlibatan masyarakat dalam program tersebut.

Dalam konteks aplikasi JAKI (Jakarta Kini) yang dikelola oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta, sosialisasi program sangat penting untuk memperkenalkan aplikasi ini kepada masyarakat dan pengguna potensial. Sosialisasi melibatkan penjelasan tentang fungsi, manfaat, dan cara penggunaan aplikasi JAKI. Hal ini bertujuan agar masyarakat memahami aplikasi ini dengan baik dan dapat memanfaatkannya secara efektif.

Unit Pengelola Jakarta *smartcity* telah melakukan berbagai upaya untuk mensosialisasikan aplikasi JAKI sebelum diperkenalkan secara resmi. Selain itu upaya yang dilakukan oleh pihak Unit Pengelola Jakarta *smartcity* dengan menyasar pelajar pada program “JSC goes to school”. Selain itu, sosialisasi dilakukan melalui sosial media seperti Instagram, youtube serta melalui kegiatan di berbagai acara-acara besar.

Meskipun berbagai upaya sosialisasi telah dilakukan, hasil wawancara dengan beberapa informan dari masyarakat

menunjukkan bahwa banyak dari mereka masih belum mengetahui tentang aplikasi JAKI. Sosialisasi mungkin belum mencapai semua lapisan masyarakat dengan baik, dan beberapa informan baru mengetahui aplikasi ini melalui pengalaman pribadi seperti pendaftaran vaksinasi.

Penulis memiliki kesimpulan bahwa sosialisasi program aplikasi JAKI (Jakarta Kini) telah dilakukan dengan berbagai metode, namun sosialisasi ini belum cukup intensif, mengingat banyaknya masyarakat yang belum mengetahui tentang aplikasi ini. keberhasilan sosialisasi dapat diukur dari sejauh mana masyarakat memahami dan menggunakan aplikasi JAKI. Oleh karena itu, perlu meningkatkan upaya sosialisasi agar lebih banyak orang dapat memanfaatkan aplikasi ini.

Tujuan Program

Tujuan program adalah hasil yang diharapkan dari suatu program, berfungsi sebagai panduan dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi program. Tujuan utama dari aplikasi JAKI (Jakarta Kini) yang dikelola oleh Unit Pelaksana Jakarta *smartcity* adalah menjadi “*super big apps*” yang mengintegrasikan berbagai layanan masyarakat dalam satu aplikasi yaitu aplikasi JAKI. Aplikasi ini bertujuan untuk membantu warga dengan memberikan akses mudah ke berbagai layanan publik seperti layanan kesehatan, pelaporan, transportasi dan lainnya. Namun, meskipun telah terintegrasi dengan berbagai aplikasi dari Perangkat Daerah terkait. Aplikasi JAKI masih menghadapi kendala terkait Kerjasama dan wewenang antara berbagai pihak, yang mengakibatkan kurangnya integrasi sepenuhnya. Oleh karena itu, berdasarkan indikator efektivitas menurut Budiani,

aplikasi JAKI belum sepenuhnya mencapai tujuan programnya.

Pemantauan Program

Pemantauan program adalah proses sistematis untuk mengumpulkan data dan informasi secara teratur guna memantau dan mengevaluasi kinerja serta kemajuan suatu program. Tujuannya adalah untuk memastikan program berjalan sesuai rencana, mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan mengidentifikasi masalah atau perubahan yang perlu dilakukan.

Pemantauan program aplikasi JAKI (Jakarta Kini) dilakukan oleh Unit Pelaksana Jakarta *smartcity*. Mereka menggunakan evaluasi *analytics* dan survei kepuasan masyarakat sebagai mekanisme pemantauan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui masalah yang mungkin ada pada aplikasi JAKI dan untuk memastikan bahwa aplikasi tersebut berkembang sesuai dengan yang diharapkan.

Unit Pelaksana Jakarta *smartcity* juga merespons permasalahan yang muncul, seperti data pelapor yang bocor dan masalah login yang sulit. Mereka melakukan perbaikan dan tindak lanjut atas laporan masyarakat. Dalam rangka memastikan bahwa aplikasi JAKI terus berkembang dan memenuhi kebutuhan masyarakat, Unit Pelaksana Jakarta *smartcity* melakukan pemantauan program secara efektif melalui evaluasi dan respons yang tepat terhadap masalah yang muncul.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan *E-Government* Pada Aplikasi Jaki (Jakarta Kini) Dalam Pelayanan Publik Sebagai Perwujudan *Smartcity* Di Dki Jakarta

Pelaksanaan penerapan *e-government* melalui aplikasi JAKI (Jakarta Kini) dalam

pelayanan publik di DKI Jakarta memiliki beberapa faktor penentu efektivitas. Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis pohon masalah untuk mengidentifikasi masalah utama dan dampaknya. Faktor-faktor tersebut berasal dari internal Unit Pelaksana Jakarta *smartcity* dan eksternal dari masyarakat pengguna aplikasi JAKI.

Permasalahan utama terletak pada batang pohon, yaitu belum efektifnya penerapan *e-government* pada aplikasi JAKI (Jakarta Kini) sebagai perwujudan *smartcity* di DKI Jakarta. Dampak dari permasalahan ini kemudian ada pada cabang pohon, diantaranya adalah kurangnya pengguna aplikasi JAKI karena sosialisasi program yang kurang efektif kepada masyarakat yang menjadi penyebab utama. Meskipun telah dilakukan berbagai upaya sosialisasi, masih banyak masyarakat yang belum mengenal atau menggunakan aplikasi JAKI. Kemudian ada laporan masyarakat yang tidak ditindaklanjuti, penyebabnya adalah keterbatasan Kerjasama antara Perangkat Daerah dengan Unit Pelaksana Jakarta *Smartcity*. Integrasi aplikasi JAKI dengan berbagai aplikasi dari Perangkat Daerah terkendala, sehingga laporan dari masyarakat seringkali tidak ditindaklanjuti dengan baik. Selanjutnya ada proses login dan aktivasi yang rumit, proses login yang sulit ini menjadi masalah. Dan yang terakhir ada data pelapor yang bocor, data pelapor yang bocor ini disebabkan oleh kesalahan internal, meskipun Tindakan telah diambil untuk memastikan data tidak bocor.

Untuk penyebab masalah inti atau cause digambarkan sebagai akar. Penyebab masalah dari belum optimalnya efektivitas penerapan *e-government* pada aplikasi JAKI (Jakarta Kini) dalam pelayanan publik sebagai perwujudan *smartcity* di DKI Jakarta

dilihat dari empat indikator, yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Berdasarkan indikator sosialisasi program, meskipun berbagai upaya sosialisasi telah dilakukan, masih ada masalah dengan efektivitasnya. Banyak masyarakat yang belum mendapatkan sosialisasi yang cukup jelas, sehingga mereka tidak mengenal atau menggunakan aplikasi JAKI. Kemudian dilihat dari indikator tujuan program, keterbatasan Kerjasama antara Perangkat Daerah dengan Unit Pelaksana Jakarta *smartcity* menjadi penyebab utama masalah laporan masyarakat yang tidak ditindaklanjuti. Proses integrasi aplikasi dari berbagai Perangkat Daerah mengalami kendala, sehingga pelayanan kepada masyarakat terhambat.

Upaya Yang Perlu Dilakukan Dalam Meningkatkan Efektivitas Penerapan *E-Government* Pada Aplikasi Jaki (Jakarta Kini) Dalam Pelayanan Publik Sebagai Perwujudan *Smartcity* Di Dki Jakarta

Dalam upaya mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan aplikasi JAKI (Jakarta Kini), unit Pelaksana Jakarta *smartcity* telah mengambil langkah-langkah sebagai berikut:

1. Laporan yang tidak ditindaklanjuti, untuk mengatasi masalah ini, Unit Pelaksana Jakarta *smartcity* melakukan pemantauan melalui analisis data dan analytics aplikasi JAKI. Mereka mencari penyebab laporan yang tidak ditindaklanjuti. Salah satu penyebabnya adalah keterbatasan Kerjasama antara Perangkat Daerah. Sebagai solusi, mereka merencanakan untuk

memperluas Kerjasama antar Perangkat Daerah, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

2. Kurangnya pengguna aplikasi JAKI, untuk mengatasi masalah kurangnya pengguna, Unit Pelaksana Jakarta *smartcity* melakukan berbagai program sosialisasi. Ini mencakup kunjungan ke sekolah-sekolah dan universitas, penggunaan media sosial, stand pameran di acara besar, dan sosialisasi hingga tingkat RT dan RW. Upaya ini bertujuan untuk memastikan informasi tentang aplikasi JAKI mencapai semua lapisan masyarakat
3. Data pelapor yang bocor, untuk mengatasi masalah data pelapor yang bocor, Unit Pelaksana Jakarta *smarcity* meningkatkan pengawasan internal. Mereka memastikan bahwa data tidak bocor dari internal mereka. Selain itu, mereka juga memperbarui fitur-fitur aplikasi, termasuk mengikat petugas yang mengakses data pelapor, sehingga sumber data yang bocor dapat diidentifikasi dengan cepat.
4. Proses login yang sulit, untuk mengatasi kesulitan dalam proses login, Unit Pelaksana Jakarta *smartcity* mengarahkan pengguna untuk login menggunakan gmail, yang mudah dan cepat. Mereka juga memperbarui proses verifikasi data agar lebih efisien.

Adapun rekomendasi penulis untuk meningkatkan efektivitas penerapan *e-government* pada aplikasi JAKI (Jakarta Kini) antara lain adalah dengan

1. Mempercepat respon terhadap laporan masyarakat

2. Melibatkan *influencer* dan media sosial dalam kegiatan sosialisasi program aplikasi JAKI

3. Menciptakan dasar hukum untuk mendorong integrasi layanan digital Perangkat Daerah

Semua ini bertujuan untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi JAKI dan memastikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat di DKI Jakarta.

Simpulan

Dalam penelitian mengenai efektivitas penerapan *e-government* melalui aplikasi JAKI (Jakarta Kini) dalam pelayanan publik sebagai bagian dari *smartcity* di DKI Jakarta, penulis mencapai beberapa kesimpulan sebagai berikut

Efektivitas penerapan *e-government* pada aplikasi JAKI (Jakarta Kini) di DKI Jakarta dilihat dari ketepatan sasaran program telah berhasil memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan berbasis daring. Namun, sosialisasi program yang dilakukan masih belum efektif, sehingga Sebagian masyarakat belum mengerti aplikasi JAKI dengan baik. Kemudian Tujuan Program dari aplikasi JAKI adalah mengintegrasikan berbagai aplikasi layanan publik dari berbagai perangkat daerah dalam satu aplikasi JAKI, tetapi masih ada keterbatasan Kerjasama antara Perangkat Daerah dan Unit Pelaksana Jakarta *smartcity*. Lalu Pemantauan Program dilakukan melalui *analytics* aplikasi JAKI dan survei kepuasan masyarakat, tetapi masih terdapat permasalahan yang perlu diperbaiki, seperti data pelapor yang bocor dan masalah proses login yang sulit. Laporan-laporan atau keluhan ini telah direspon dan diperbaiki oleh Unit Pelaksana Jakarta *smartcity* sebagai pengelola aplikasi JAKI.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan *e-government* pada aplikasi JAKI antara lain adalah, kurangnya efektivitas sosialisasi program, meskipun banyak metode sosialisasi telah digunakan, Sebagian masyarakat masih tidak mengenal dengan baik aplikasi JAKI. Lalu dampak dari masalah ini meliputi kurangnya pengguna aplikasi JAKI, laporan masyarakat yang tidak ditindaklanjuti, proses login yang rumit dan data pelapor yang bocor. Penyebab utama dari belum efektifnya penerapan *e-government* pada aplikasi JAKI adalah sosialisasi yang belum merata dan keterbatasan Kerjasama antara Perangkat Daerah dengan Unit Pelaksana Jakarta *smartcity*.

Upaya untuk meningkatkan efektivitas penerapan *e-government* pada aplikasi JAKI antara lain adalah dengan mengupayakan memperluas wewenang antara Perangkat Daerah dan Unit Pelaksana Jakarta *smartcity* agar integrasi layanan digital dapat berjalan lebih lancar dan pemrasalahan laporan yang tidak ditindaklanjuti dapat diselesaikan. Sosialisasi program harus dilakukan secara lebih intensif dan merata ke berbagai lapisan masyarakat untuk meningkatkan pemahaman tentang aplikasi JAKI. Untuk mengatasi data pelapor yang bocor, aplikasi perlu diperbarui dengan fitur pengaksesan laporan yang lebih terkendali. Jika ada kesalahan laporan harus diserahkan kepada inspektorat. Masalah proses login yang sulit dapat diatasi dengan mengubah cara login menggunakan Gmail untuk integrasi data yang lebih mudah.

Dalam rangka meningkatkan efektivitas penerapan *e-government* pada aplikasi JAKI sebagai perwujudan *smartcity* di DKI Jakarta, perlu adanya upaya yang lebih intensif dalam sosialisasi, perbaikan

teknis dan perluasan Kerjasama antara instansi terkait.

References:

BUKU

- Almarabeh, T., & Abuali, A. (2010). *A General Framework For E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, And Success. European.*
- D Mutiarin, Z Arif. (2014). *Manajemen Birokrasi Dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustakapelajar
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat, (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government*. Andi Offset.
- Labolo, M. (2010). *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Rajagrafindo Persada.
- Lewis, Carol W. & Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge In Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street
- Moleong. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Narbuko, Cholid & Achmadi, Abu. (2015). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Nawawi, Ismail. (2013). *Budaya Organisasi Kepemimpinan Dan Kinerja*. Jakarta: PT. Fajar. Iterpratama Mandiri.
- Ndraha, Taliziduhu. (1997). *Metodologi Ilmu Pemerintahan Di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara
- Ndraha, Taliziduhu. (2003). *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru) Jilid 1- 2*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sinambela. Lijan Poltak. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Graha Ilmu

- Sufianto, D. (2015). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Syafiie, I. K. (2016). *Ilmu Pemerintahan*. Bumi Aksara.
- Tika, Moh. Pabundu. (2010). *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Jurnal:**
- Amri NPP, S., & Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta, A. (N.D.). *Efektivitas Aplikasi Jaki Sebagai Media Informasi Covid-19 Di Jakarta Pada Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Provinsi Dki Jakarta*.
- Amri, S. (2022). *Efektivitas Aplikasi Jaki Sebagai Media Informasi Covid-19 Di Jakarta Pada Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Provinsi Dki Jakarta*.
- Andriyanto, D., Said, F., Titiani, F., & Nusa Mandiri, S. (2021). Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone And Mclean. *Paradigma*, 23(1). <https://doi.org/10.31294/P.V23I1.10018>
- Astutik, E. P., & Gunartin, G. (2019). Analisis Kota Jakarta Sebagai Smart City Dan Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Menuju Masyarakat Madani. *Inovasi*, 6(2), 41–58. <https://doi.org/10.32493/INOVASI.V6I2.P41-58.3678>
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, D. F. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105–122. <https://doi.org/10.31293/DDK.V22I2.5860>
- Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3). <https://doi.org/10.25041/FIATJUSTISIA.V10NO3.794>
- Lestari, Y. D., Nugraha, J. T., & Fauziah, N. M. (2019). Pengembangan E-Government Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 16(2), 163–178. <https://doi.org/10.31113/JIA.V16I2.230>
- Muliawaty, Hendryawan Lia, S. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11.
- Mursalim, Siti Widharetno. (2017). Implementasi Kebijakan Smart City Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 14(1), 126–138. <https://doi.org/10.31113/JIA.V14I1.1>
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42. <https://jurnal.untidar.ac.id/index.php/komunikasi/article/view/758>
- Putra, B. A. P., Purnomo, E. P., & Kasiwi, A. N. (2020). Transformasi E-Government Berbasis Teknologi Komunikasi Dan Informasi Website Sebagai Perwujudan Smart

- Governance Kota Jogja. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 5(1).
<https://doi.org/10.36982/JPG.V5I1.1025>
- Putu, N., & Widanti, T. (2022). Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85.
<https://doi.org/10.54783/AP.V3I1.11>
- Ratnasari, M. O. B., Noor, I., & Hidayati, F. (2022). Analisis Pengembangan E-Government Pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi Pada “SURADI” Di Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 8(1), 35–44.
<https://doi.org/10.21776/UB.JIAP.2022.008.01.4>
- Sahala, S. (2015). *Smart City: Kerangka Untuk Pengembangan Kota Berkelanjutan*. 3 No.1.
- Santoso, E. B., Rahmadanita, A., Pemerintahan, I., & Jatinangor, D. N. (2020). Smart City Di Kota Bandung: Suatu Tinjauan Aspek Teknologi, Manusia, dan Kelembagaan. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 2(2), 16–40.
<https://doi.org/10.33701/JTKP.V2I2.2315>
- Amalia, Siti. (2022). *Implementasi Smart Governance Pada Fitur Jaklapor (Aplikasi Jakarta Kini) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta = Implementation Of Smart Governance On The Jaklapor Feature (Jakarta Kini Application) DKI Jakarta Provincial Government*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Indonesia.
<https://lib.ui.ac.id>
- Siti Maryam, N. (2017). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.
<http://jipsi.fisip.unikom.ac.id/jurnal/mewujudkan-good-governance.40>
- Wahyudi, A. A., Widowati, Y. R., & Nugroho, A. A. (2022). *Strategi Implementasi Smart City Kota Bandung*. 18 No.1.
- Wakhid, Ali Abdul. (2017). REFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 13(1), 53–59.
<https://doi.org/10.24042/TPS.V13I1.1619>

SKRIPSI

- Kase, J. (2010). Perencanaan Strategis Sistem Informasi (SI) Pada Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Selatan. Tesis, Universitas Gadjah Mada.

SUMBER HUKUM

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 Tentang Pelayanan Publik

SUMBER LAINNYA

- "Viral Cerita Warga Dibully Karena Identitasnya Bocor Di JAKI, Ini Kata Wagub DKI Jakarta".Bachtiarudin, A. (2021, Juli 12). "Viral Cerita Warga Dibully Karena Identitasnya Bocor Di JAKI, Ini Kata Wagub DKI Jakarta". Retrieved From Liputan6:
<https://www.liputan6.com/news/read/4604460/viral-cerita-warga-dibully-karena-identitasnya-bocor-di-jaki-ini-kata-wagub-dki-jakarta>

Jumlah Penduduk Provinsi DKI Jakarta

Menurut Kelompok Umur Dan Jenis

Kelamin 2020-2022. (2022). Retrieved

From Badan Pusat Statistik DKI

Jakarta:

[https://jakarta.bps.go.id/indicator/12/](https://jakarta.bps.go.id/indicator/12/111/1/jumlah-penduduk-provinsi-dki-jakarta-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin.html)

[111/1/jumlah-penduduk-provinsi-dki-](https://jakarta.bps.go.id/indicator/12/111/1/jumlah-penduduk-provinsi-dki-jakarta-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin.html)

[jakarta-menurut-kelompok-umur-](https://jakarta.bps.go.id/indicator/12/111/1/jumlah-penduduk-provinsi-dki-jakarta-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin.html)

[dan-jenis-kelamin.html](https://jakarta.bps.go.id/indicator/12/111/1/jumlah-penduduk-provinsi-dki-jakarta-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin.html)

Maulana, A. N. (2021, Juli 12). "*Warga*

Pisangan Baru Diintimidasi Usai

Lapor Pelanggaran Prokes Di JAKI,

Ini Komentar Lurah". Retrieved From

Kompas.Com:

[https://megapolitan.kompas.com/re](https://megapolitan.kompas.com/read/2021/07/12/21460141/warga-pisangan-baru-diintimidasi-usai-lapor-pelanggaran-prokes-di-jaki?page=all)

[ad/2021/07/12/21460141/warga-](https://megapolitan.kompas.com/read/2021/07/12/21460141/warga-pisangan-baru-diintimidasi-usai-lapor-pelanggaran-prokes-di-jaki?page=all)

[pisangan-baru-diintimidasi-usai-](https://megapolitan.kompas.com/read/2021/07/12/21460141/warga-pisangan-baru-diintimidasi-usai-lapor-pelanggaran-prokes-di-jaki?page=all)

[lapor-pelanggaran-prokes-di-](https://megapolitan.kompas.com/read/2021/07/12/21460141/warga-pisangan-baru-diintimidasi-usai-lapor-pelanggaran-prokes-di-jaki?page=all)

[jaki?page=all](https://megapolitan.kompas.com/read/2021/07/12/21460141/warga-pisangan-baru-diintimidasi-usai-lapor-pelanggaran-prokes-di-jaki?page=all)

Kecewa Dengan JAKI , Alasan Warga

Datangi Posko Pengaduan Balai

Kota. Pada (2022, 10 21). Retrieved

From Beritasatu:

[https://www.beritasatu.com/news/9](https://www.beritasatu.com/news/91907/kecewa-dengan-jaki-alasan-warga-datangi-posko-pengaduan-balai-kota)

[1907/kecewa-dengan-jaki-alasan-](https://www.beritasatu.com/news/91907/kecewa-dengan-jaki-alasan-warga-datangi-posko-pengaduan-balai-kota)

[warga-datangi-posko-pengaduan-](https://www.beritasatu.com/news/91907/kecewa-dengan-jaki-alasan-warga-datangi-posko-pengaduan-balai-kota)

[balai-kota](https://www.beritasatu.com/news/91907/kecewa-dengan-jaki-alasan-warga-datangi-posko-pengaduan-balai-kota)