

Implementasi Kebijakan Jakarta Smart City dalam Mewujudkan Smart Governance pada Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta

Mochammad Ari Ramadhani*¹, dan Eko Handoyo²

^{1,2}Jurusan Politik dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang

Info Artikel

Article History

Disubmit 20 Januari 2022

Diterima 30 Juni 2022

Diterbitkan 2 Juli 2022

Kata Kunci

Jakarta smart city;
smart governance;
implementasi kebijakan

Abstrak

Jakarta Smart City diluncurkan untuk menciptakan DKI Jakarta menjadi kota yang lebih baik, inovatif, dan kreatif. Smart Governance adalah salah satu program dari Jakarta Smart City dalam mengelola dan mengatasi permasalahan dengan menggunakan teknologi, informasi dan komunikasi, berkolaborasi dan terintegrasi pada pelayanan publik. Namun, pada awal pelaksanaan Jakarta Smart City masih mengalami berbagai kendala seperti tingkat partisipasi masyarakat masih terbilang rendah dan sistem yang belum berjalan baik yang menyebabkan implementasi yang kurang maksimal. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis implementasi Jakarta Smart City dalam mewujudkan Smart Governance pada Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta, implikasi Jakarta Smart City dalam mewujudkan Smart Governance pada Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta, dan faktor penghambat serta faktor pendorong dalam mewujudkan Smart Governance pada Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Data dianalisis melalui tahap pengumpulan data, reduksi data, display data, verifikasi dan penegasan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Jakarta Smart City dalam mewujudkan Smart Governance sudah terlaksana dengan baik. Keenam variabel faktor keberhasilan implementasi terpenuhi dan berjalan baik. Tetapi, masih ditemui beberapa faktor penghambat yang menjadi evaluasi dan faktor pendorong yang dapat terus ditingkatkan oleh Unit Pengelola Jakarta Smart City.

Abstract

Jakarta Smart City was launched to make DKI Jakarta a better, innovative, and creative city. Smart Governance is one of the programs from Jakarta Smart City in managing and overcoming problems by using technology, information, communication, collaboration, and integrating into public services. However, At the beginning of the implementation of the Jakarta Smart City, there were still various obstacles, such as the level of community participation was still relatively low and the system was not running well, which led to less than optimal implementation. This study aims to analyze the implementation of Jakarta Smart City in realizing Smart Governance in the DKI Jakarta Provincial Government, the implications of Jakarta Smart City in realizing Smart Governance in the DKI Jakarta Provincial Government, and the inhibiting and driving factors in realizing Smart Governance in the DKI Jakarta Provincial Government. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection methods in the form of interviews and documentation. The data were analyzed through the stages of data collection, data reduction, data display, verification and confirmation of conclusions. The results of this study found that the Jakarta Smart City in realizing smart governance has been carried out well. The six variables of success factors for implementation are met and run well. However, there are still some inhibiting factors that become the evaluation and driving factors that can be continuously improved by the Jakarta Smart City Management Unit.

* E-mail: arirdhni@gmail.com
Address: Gunungpati, Semarang, Indonesia, 50229

PENDAHULUAN

DKI Jakarta merupakan ibukota negara dan mempunyai status kota yang setingkat dengan provinsi. Sebagai ibukota negara tentunya DKI Jakarta menjadi pusat pemerintahan dan perekonomian, sehingga menciptakan gelombang urbanisasi yang cukup besar setiap tahunnya. Badan Pusat Statistik pada tahun 2019 melakukan sensus dan mencatat bahwa terdapat 11.063.324 jiwa penduduk DKI Jakarta, dimana jumlah tersebut sudah termasuk warga negara asing sebanyak 4.380 jiwa. Adapun, jika mengacu kepada Keputusan Gubernur No. 171 Tahun 2007 luas Jakarta adalah 662,33 km². Dari data Badan Pusat Statistik dan Keputusan Gubernur tersebut bisa disimpulkan bahwa DKI Jakarta memiliki nilai kepadatan penduduk mencapai 16.704 jiwa/km².

Urbanisasi yang cukup tinggi setiap tahunnya berdampak pada naiknya tingkat pertumbuhan penduduk di DKI Jakarta. Pertumbuhan penduduk yang tinggi jika tidak diseimbangi dengan pengelolaan dan perencanaan kota yang baik maka akan menimbulkan berbagai permasalahan. Dalam Chourabi (2012:1) menjelaskan bahwa jika suatu kota besar yang memiliki kepadatan penduduk yang tinggi akan muncul permasalahan seperti, kemacetan, pencemaran lingkungan, masalah kesehatan, sumber daya yang langka, hingga tidak memadainya infrastruktur kota. Berbagai permasalahan tersebut merupakan tantangan yang tidak bisa dihindari dan harus dihadapi Pemprov DKI Jakarta sebagai kota terpadat di Indonesia dan juga sebagai ibukota negara yang tentunya memegang peran sebagai pusat bisnis dan pemerintahan.

DKI Jakarta pada tahun 2020 dalam *Digital Competitive Index* atau Indeks Daya Saing Digital menjadi provinsi yang mendapatkan nilai daya saing digital tertinggi diantara provinsi lainnya di Indonesia dengan nilai 79,7. Memiliki indeks daya saing digital tertinggi membuktikan bahwa DKI Jakarta masih yang terbaik ketika berkaitan dengan teknologi. Berdasarkan permasalahan yang menjadi tantangan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai provinsi dengan nilai daya saing digital tertinggi di Indonesia, memiliki kesempatan untuk merancang dan membuat suatu produk kebijakan yang memanfaatkan teknologi informasi pada setiap lini pemerintahan.

Sebagai ibukota negara DKI Jakarta telah menjadi pusat bisnis, perekonomian, dan pemerintahan di Indonesia. Hal tersebut akan menjadikan DKI Jakarta sebagai tolak ukur keberhasilan kota dan provinsi di Indonesia dan diharapkan mampu bersaing dengan kota-kota lain di dunia. Terlebih dalam perkembangan dunia dan teknologi yang sangat pesat menciptakan persaingan antar kota baik secara nasional maupun global yang tidak bisa dihindarkan. Maka dari itu pemimpin dari setiap pemerintahan kota harus mendesain kebijakan-kebijakan yang menjadi pembeda dalam persaingan pembangunan antar kota-kota secara nasional dan global. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta guna menghadapi persaingan global mengeluarkan kebijakan publik berupa Jakarta *Smart City* atau Jakarta kota pintar. Kebijakan publik sendiri menurut Carl J. Friedrich dalam Handoyo (2012:10) adalah sebagai suatu aksi dari individu, kelompok, maupun pemerintah guna mencegah dan mengatasi permasalahan atau untuk menggapai tuju-

an dan sasaran dari kebijakan. Sedangkan, menurut W. I Jenkins dalam Abdul Wahab (2001:5) mendefinisikan kebijakan publik sebagai serangkaian keputusan yang memiliki kaitan. Kebijakan publik menurut Jenkins dibuat oleh seorang atau sekelompok aktor yang memiliki tujuan. Dalam kebijakan tersebut memiliki langkah-langkah untuk mewujudkan tujuan tertentu sesuai dengan kewenangan yang dimiliki oleh pembuat kebijakan

Pada tahun 2014 konsep Jakarta *Smart City* diluncurkan dan diresmikan sebagai terobosan yang dikeluarkan gubernur dan wakil gubernur pada saat itu untuk menciptakan DKI Jakarta menjadi kota yang lebih baik, inovatif, dan kreatif, khususnya pada pengelolaan pemerintahan. Dapat kita ketahui bahwa saat ini perkembangan teknologi sangat massif dan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap kehidupan manusia. Maka dari itu dalam konsep *Smart City* yang ditawarkan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta bukan hanya dilaksanakan dan diterapkan sebagai suatu perangkat saja, tetapi akan menjadi sistem atau tatanan baru. Adapun konsep *Smart City* yang dimaksud adalah konsep dalam mengatur tatanan kota pintar yang berbasis pada pelayanan sehingga pemerintahan dapat bersifat transparan dan dapat mempermudah masyarakat untuk memperoleh informasi secara cepat, tepat, dan mudah diakses dengan tanpa batasan lokasi dan waktu. Pratama (2014) mendefinisikan kota pintar sebagai konsep yang digunakan untuk meningkatkan, mengembangkan, dan penerapan teknologi untuk interaksi yang kompleks sebagai sistem di perkotaan.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta membentuk Unit Pengelola Jakarta *Smart City* guna melaksanakan tugas dan fungsi dalam mensukseskan kebijakan Jakarta *Smart City*. Jakarta *Smart City* sebagai suatu kebijakan saat ini diatur dalam Pergub DKI Jakarta Nomor 144 Tahun 2019. Pergub tersebut menjadi pondasi dan dasar dari pelaksanaan kebijakan saat ini, karena didalamnya terdapat tugas dan fungsi dari Jakarta *Smart City* dalam melaksanakan perencanaan dan pengelolaan pemerintahan di DKI Jakarta. *Smart City* yang dimaksud dalam kebijakan ini ialah kota cerdas yang inovatif dimana didalamnya memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang berkesinambungan dalam mengatur dan mengelola sumber daya yang ada dengan bijak dan efisien. Program ini juga diharapkan mampu menyajikan data informasi dengan cepat dan akurat kepada masyarakat dan lembaga-lembaga pemerintahan dalam mewujudkan kualitas hidup yang lebih baik, efisiensi operasi perkotaan, jasa dan daya saing melalui pengelolaan pemerintahan yang partisipatif.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengeluarkan konsep *Smart City* membawa enam pilar utama. Pilar pertama, *Smart Governance* yang merupakan kerangka berpikir pada suatu penyelenggaraan sistem pemerintahan yang membangun dengan menerapkan prinsip supremasi hukum, keadilan, demokrasi, partisipasi, transparansi, profesionalitas, kemanusiaan, dan akuntabilitas. Dapat diketahui bahwa keberhasilan dari penyelenggaraan pemerintahan adalah terbentuknya *Good Governance*. Pilar kedua, *Smart People* pada Jakarta *Smart City* merupakan penyelenggaraan dan sistem pemerintahan guna mempermudah masyarakat dalam mendapatkan modal dan pelatihan-pelatihan khusus dalam usaha dan meningkatkan kemampuan mau-

pun kualitas keterampilan dari masyarakat dalam membangun dan mengembangkan usaha. Pilar ketiga, *Smart Economy* disini adalah bagaimana usaha pemerintah untuk menumbuhkan dan meningkatkan dari produktivitas berkaitan dengan kewirausahaan, semangat berinovasi dan menciptakan persaingan usaha baru guna peningkatan persaingan pada pasar usaha. Pilar keempat, *Smart Mobility* dalam Jakarta *Smart City* adalah konsep pengelolaan infrastruktur dan transportasi kota oleh pemerintah dan pihak swasta secara kolaborasi, sehingga mampu menjadi sebuah sistem pengelolaan terpadu, terintegrasi, dan mengutamakan kepentingan publik diatas kepentingan golongan. Pilar kelima, *Smart Environment* dalam Jakarta *Smart City* adalah konsep perencanaan dan pengelolaan lingkungan pintar dalam peningkatan manajemen sumberdaya yang menawarkan kenyamanan, keberlangsungan sumberdaya, keindahan baik fisik maupun non fisik, serta menciptakan lingkungan kota yang bersih, tertata, serta aman bagi masyarakat. Pilar keenam, *Smart Living* yang merupakan konsep perencanaan dan pengelolaan kota dalam mewujudkan kota yang layak huni dan sehat bagi seluruh masyarakat.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai pelaksana kebijakan tentu dalam mencapai keberhasilan menemui tantangan dan hambatan yang tentunya harus bisa teratasi sedini mungkin. DKI Jakarta sebagai kota terbesar di Indonesia dalam perkembangannya melakukan pembangunan yang sangat pesat, baik dari infrastruktur, teknologi, dan sarana prasarana penunjang kehidupan kota. Pembangunan yang pesat tersebut jika tidak diimbangi dengan tata kelola dan manajemen kota yang baik akan menimbulkan permasalahan baru. Untuk mengendalikan dan mencegah permasalahan pada kota diperlukan ide dan gagasan berupa kebijakan yang efektif, efisien, dan *smart* yang tepat sesuai tujuan dengan menggunakan pendekatan konsep perencanaan dan pengelolaan yang berkesinambungan dan berkelanjutan. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam menanggapi permasalahan mengenai tata kelola dan manajemen kota memunculkan suatu produk kebijakan bernama Jakarta *Smart City*.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengeluarkan kebijakan Jakarta *Smart City* guna mengatasi permasalahan yang ada di DKI Jakarta dengan menggunakan teknologi, informasi dan komunikasi berkolaborasi dan terintegrasi pada pelayanan publik. Terciptanya kolaborasi dan terintegrasinya teknologi informasi dan komunikasi pada pengelolaan pemerintahan diharapkan mampu memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kota guna menghasilkan metode kerja pemerintahan yang lebih baik, efektif, dan efisien. Kemunculan Jakarta *Smart City* diharapkan sebagai suatu kebijakan yang mampu memberikan perubahan pada wajah DKI Jakarta khususnya pada manajemen kota. Jakarta *Smart City* memunculkan beberapa ide dan gagasan baru yang *fresh* bagi pelayanan publik seperti aplikasi *Qlue* yang bisa diakses oleh masyarakat, *Cepat Respon Masyarakat (CRM)* aplikasi yang bisa diakses aparat pemerintahan dan kepolisian di DKI Jakarta, dan Jakarta Terkini (JAKI). Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menciptakan aplikasi tersebut diharapkan mampu untuk mendukung pelaksanaan Jakarta *Smart City* guna mensukseskan salah satu pilarnya yaitu *Smart Governance*. Adapun salah satu tujuan tersebut

agar kinerja aparat daerah bisa saling bersinergi satu dengan lainnya dan bisa melibatkan masyarakat disetiap permasalahan.

Pada awal pelaksanaan kebijakan Jakarta *Smart City* masih mengalami berbagai kendala seperti tingkat partisipasi masyarakat masih terbilang rendah dan sistem yang belum berjalan baik yang menyebabkan kurang maksimal pada pelaksanaan kebijakan tersebut. Saat ini pelaksanaan Jakarta *Smart City* hampir menyentuh usia tujuh tahun, semakin tua usia kebijakan maka semakin kompleks pula permasalahan dan tentunya pasti menemukan permasalahan-permasalahan baru pada pelaksanaannya. DKI Jakarta yang pada tahun 2020 menjadi kota dengan daya saing digital tertinggi di Indonesia yang berarti memiliki masyarakat yang melek teknologi seharusnya mampu menghadapi permasalahan yang ada pada pelaksanaan kebijakan Jakarta *Smart City* serta mampu bijaksana dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada berbagai sektor. Terlebih pada penelitian terdahulu yang relevan seperti yang dilakukan oleh Lail Lufthfianah (2017) yang berjudul Implementasi Kebijakan *Smart City* di Provinsi DKI Jakarta, pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan *Smart City* di DKI Jakarta sudah berjalan dengan cukup baik, namun belum maksimal dan masih terdapat hambatan pada pelaksanaannya seperti dokumen yang tidak tersusun dan tingkat partisipasi masyarakat yang masih kurang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Kirk dan Miller dalam Moleong (2010:4) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan cara tertentu dalam pengetahuan sosial yang hakiki berhubungan dengan adanya pengamatan manusia, tingkah laku, maupun terminology-nya. Tujuan metode kualitatif yaitu guna mendeskripsikan fakta yang ada dengan hubungan antar fenomena yang diteliti secara aktual, faktual, dan akurat. Latar penelitian dilakukan di Unit Pengelola Jakarta *Smart City* yang terletak pada Gedung Balai Kota Provinsi DKI Jakarta. Fokus penelitian ini adalah 1) Implementasi Kebijakan Jakarta *Smart City* dalam mewujudkan *Smart Governance* pada Pemerintahan DKI Jakarta; 2) Implikasi Jakarta *Smart City* dalam mewujudkan *Smart Governance* terhadap Pemerintahan DKI Jakarta; 3) Faktor penghambat dan faktor pendorong implementasi Jakarta *Smart City* dalam mewujudkan *Smart Governance* pada Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta. Sumber data penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Uji validitas data penelitian yang digunakan yaitu triangulasi sumber. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan model teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014:91-100) yang dimana terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, display data, serta verifikasi dan penegasan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Ripley dan Franklin menggemakan implementasi merupakan suatu tindakan atau pelaksanaan yang dilaku-

kan pemerintah setelah undang-undang ditetapkan dan memberikan dampak dan keuntungan pada sasaran kebijakan sehingga menciptakan keluaran (output) yang bisa dirasakan (Winarno, 2012:148). Penjelasan tersebut bisa diartikan bahwa implementasi adalah suatu tindakan yang terstruktur guna mencapai dari tujuan kebijakan agar sesuai dengan sasaran pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi kebijakan Jakarta *Smart City* dalam mewujudkan *Smart Governance* pada Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai Pergub Nomor 144 Tahun 2019 dilaksanakan oleh Unit Pengelola Jakarta *Smart City*. Donald S. Van Meter dan Carl E Horn dalam Agustino (2016: 147-151) ber-teori bahwa terdapat enam variabel yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi yaitu, standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas, karakteristik agen pelaksana, kondisi sosial, ekonomi, dan politik, disposisi implementor.

Pertama, standar dan sasaran kebijakan. Dalam menilai kinerja implementasi diperlukan standar dan target sasaran tertentu yang sudah ditentukan untuk dicapai. Kinerja dari kebijakan dapat dilihat dari penilaian atas tingkat ketercapaian dalam standar dan target sasaran. Dalam implementasi Jakarta *Smart City* dalam mewujudkan *Smart Governance* sudah tercapai tiga poin utama yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan, mewujudkan transparansi dan keterbukaan data, serta merumuskan kebijakan sesuai dengan kebutuhan warga.

Kedua, sumber daya. Keberhasilan suatu kebijakan sangat tergantung dari kemampuan para pelaksana mengelola sumber daya. Keseimbangan sumber daya manusia dan sumber finansial dapat mempengaruhi keberhasilan dari implementasi kebijakan. Sumber daya manusia dilihat dari pegawai yang bekerja pada Unit Pengelola Jakarta *Smart City* sudah mencukupi dan akan terus ditambah jika masih diperlukan kedepannya. Dalam menunjang kinerja pegawai diadakan pelatihan-pelatihan kepada para pegawai dan setiap bulan diadakan Jakarta *Smart City Talk* yang juga terbuka untuk masyarakat umum agar dapat mengetahui tentang Jakarta *Smart City*. Secara sumber daya finansial, dana anggaran yang dipakai bersumber dari APBD Provinsi DKI Jakarta dan sudah mencukupi untuk pelaksanaan program. Setiap tahunnya anggaran mengalami peningkatan dan dirasa sudah cukup untuk menunjang kinerja dan kebutuhan rumah tangga Unit Pengelola Jakarta *Smart City* dalam memenuhi kebutuhan untuk sarana dan prasarana. Keseimbangan kedua sumber daya tersebut berpengaruh terhadap kinerja kebijakan Jakarta *Smart City*.

Ketiga, komunikasi antarorganisasi dan penguatan aktivitas. Hubungan antar organisasi dan pelaksana kebijakan dilakukan agar komunikasi berjalan dengan baik sehingga dalam pelaksanaan program Jakarta *Smart City* dapat menghasilkan hasil kerja sesuai dengan tujuan dan target yang ditetapkan. Komunikasi antar pihak dilakukan dengan pihak internal dan eksternal oleh Jakarta *Smart City* dengan baik hingga saat ini. Dalam Unit Pengelola Jakarta *Smart City* PNS sangat berperan penting sebagai salah satu pihak yang menghubungkan komunikasi antar pihak dalam lingkup Pemprov. Dalam menunjang keberhasilan implementasi, Unit Pengelola Jakarta *Smart City* melaku-

kan pelatihan-pelatihan terhadap pelaksana terkait seperti SKPD-SKPD, pihak kelurahan, pihak kecamatan, dan sebagainya. Pelatihan tersebut dimaksudkan untuk melatih kemampuan dalam menggunakan sistem-sistem dari Jakarta *Smart City*.

Keempat, karakteristik agen pelaksana. Struktur organisasi, tugas, dan fungsi dari Unit Pengelola Jakarta *Smart City* diatur dalam Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 144 Tahun 2019. Struktur birokrasi yang dijalankan Unit Pengelola Jakarta *Smart City* sudah berjalan dengan efektif dan efisien sehingga membentuk karakteristik, norma, dan pola hubungan yang baik. Karakteristik agen pelaksana pada kebijakan Jakarta *Smart City* bisa dilihat dengan terciptanya budaya kerja yang baik sesuai dengan peraturan yang mengatur dan menciptakan pola hubungan yang baik antara pelaksana karena pola hubungan sudah diatur dengan jelas dalam SOTK dan SOP.

Kelima, disposisi implementator. Para pelaksana kebijakan Jakarta *Smart City* menurut pernyataan informan hingga saat ini memiliki sikap mendukung dan menerima. Sikap mendukung ditunjukkan dari komitmen dan tanggung jawab para pelaksana Jakarta *Smart City* yang mampu berkolaborasi baik dengan Unit Pengelola Jakarta *Smart City*. Bukan hanya sekedar mendukung, tetapi para pelaksana memiliki pengetahuan, pemahaman, dan pendalaman terkait Jakarta *Smart City*. Bisa dilihat dari jumlah pengaduan warga yang cukup tinggi dan sudah diselesaikan oleh para pelaksana kebijakan.

Keenam, kondisi sosial, politik dan ekonomi. Dari segi politik dan ekonomi tidak terlalu mempengaruhi implementasi Jakarta *Smart City*. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta selalu memberikan dukungan pada program ini, bisa dilihat dengan dimasukkannya Jakarta *Smart City* pada KSD dan RPJMD 2018-2022. Terlebih, Jakarta *Smart City* selalu dilibatkan dan berkolaborasi dalam berbagai program yang dikeluarkan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Dari faktor ekonomi Jakarta *Smart City* tidak memiliki hambatan karena setiap tahun anggaran yang dikeluarkan selalu mencukupi bahkan sejak 2019-2021 selalu mengalami peningkatan. Namun dari segi sosial saat ini terdapat sedikit hambatan karena adanya pandemi menjadikan fokus dari Jakarta *Smart City* saat ini untuk membantu pemerintah dalam menanggulangi pandemi. Tetapi pihak eksternal seperti masyarakat selalu memberikan dukungan dengan jumlah laporan warga pada sistem-sistem pengaduan cukup tinggi. Pihak ketiga seperti *start-up* dalam Jakarta *Smart City* juga mendukung dalam bentuk kolaborasi melalui kerjasama pengembangan sistem maupun finansial.

Selain itu, untuk melihat implikasi dari kebijakan Jakarta *Smart City* dalam mewujudkan *Smart Governance* berarti melihat bagaimana kebijakan tersebut memberikan pengaruh atau akibat terhadap Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Seperti implikasi pertama yaitu berkembangnya sistem satu data yang terintegrasi, *up to date* dan valid untuk formulasi kebijakan (*data driven policy*). Pemanfaatan data merupakan salah satu hal yang menjadi fokus utama dari Jakarta *Smart City* untuk meningkatkan pelayanan serta sistem yang ada di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Sistem satu data yang terintegrasi memiliki pengaruh yang besar terhadap Pemerintah Provinsi DKI Jakarta khususnya pada SKPD-SKPD, pihak ketiga, dan masyarakat.

Implikasi kedua yaitu meningkatnya sistem penanganan pengaduan warga dengan mengintegrasikan seluruh kanal pengaduan ke dalam sistem CRM (*Citizen Relationship Management*). Keberadaan CRM sangat berguna untuk digunakan aparatur pemerintahan di lingkungan Provinsi DKI Jakarta untuk menampung dan menindaklanjuti laporan warga. Hingga saat ini aplikasi CRM sudah menaungi 13 (tiga belas) kanal pengaduan yang selama ini sudah berjalan dan pengaduan warga langsung didistribusikan dan diberikan solusi.

Implikasi ketiga yaitu terdapat suatu sistem layanan administrasi warga yang terintegrasi. Pengaruh Jakarta *Smart City* pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang ketiga adalah untuk masyarakat yang lebih cepat dan mudah, serta data base warga yang tersimpan pada sistem akan tetap terpelihara dan terupdate secara berkelanjutan. Salah satu produk layanan tersebut adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memiliki layanan perizinan dan non perizinan yang cepat dan tidak berbelit yaitu PTSP. Badan ini berada di bawah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kolaborasi Unit Jakarta *Smart City* dan DPMPTSP hingga saat ini sudah terselenggara pelayanan perizinan dan non perizinan di DKI Jakarta dan sudah memiliki 316 service point atau unit pelaksana yang tersebar pada kantor kelurahan, kecamatan, kota/kabupaten dan mal pelayanan publik (MPP).

Dalam mewujudkan keberhasilan kinerja kebijakan terdapat hambatan dan dorongan yang harus dihadapi para pelaksana kebijakan. Pada implementasi kebijakan Jakarta *Smart City* dalam mewujudkan *Smart Governance* terdapat empat hambatan. *Pertama*, masih dijumpai di beberapa kalangan masyarakat yang memiliki sikap apatis terhadap pemerintah dan program *Jakarta Smart City*, sehingga kegiatan pelaporan (CRM) ini terkadang dikonotasikan negatif (misal: tindakan pengaduan yang berkonotasi negatif, ataupun sikap tidak percaya bahwa pemprov akan menyelesaikan masalah tersebut); *Kedua*, sumber daya manusia yang masih perlu ditingkatkan. Perubahan sistem menggunakan teknologi dalam pelayanan publik yang pasti ada perubahan budaya masyarakat maupun pemerintah itu sendiri. Maka diperlukan sosialisasi, pelatihan, dan bimbingan yang berkomitmen dan konsisten; *Ketiga*, terdapat hambatan pada Jakarta *Smart City* untuk sistem pengaduan warga seperti JAKI yang mana proses sosialisasinya masih kurang menjangkau semua kalangan terutama bagi kalangan yang berumur atau orang tua. Untuk mengatasi permasalahan tersebut Jakarta *Smart City* saat ini berkolaborasi dengan KPIP Diskominfo menggunakan *WhatsApp blast* untuk menyebarkan informasi dan *press release* hingga tingkatan RT/RW. Tindakan ini dilakukan karena sosial media engagement-nya terlalu terfragmentasi menyesuaikan isi konten sesuai dengan medium yang digunakan; *Keempat*, terdapat pada “*manpower planning*” yang dimana terdapat tantangan berupa upaya optimalisasi pemanfaatan SDM untuk bekerja secara efektif pada saat jam kerja.

Pada implementasi kebijakan Jakarta *Smart City* dalam mewujudkan *Smart Governance* terdapat empat faktor pendorong. *Pertama*, faktor pendorong pada konsep Jakarta *Smart City* yaitu dengan adanya program Jakarta *Smart City* memberikan perubahan kultur untuk mendorong se-

gala pihak terkait baik pemerintah, masyarakat, maupun pihak ketiga untuk sama-sama berkembang dan maju untuk menghadapi persaingan global; *Kedua*, adanya kemajuan pemanfaatan dan pengelolaan sumber daya dan SDM serta teknologi di DKI Jakarta semua permasalahan seperti pengaduan laporan warga bisa langsung ditindaklanjuti secara banyak dan bersamaan dengan mudah melalui foto dan memantau laporan permasalahan-permasalahan yang ada dalam kanal-kanal yang terintegrasi dengan Jakarta *Smart City*; *Ketiga*, Jakarta *Smart City* menjadi platform penggunaan TIK terintegrasi di DKI Jakarta sehingga Jakarta *Smart City* memberikan perubahan cukup besar pada penggunaan TIK dalam pengelolaan dan manajemen pemerintahan Provinsi DKI Jakarta dengan mengubah sistem dan cara kerja pada pemerintahan; *Keempat*, *problem* tiap bulan dan tahunan yang ada untuk permasalahan yang sudah ditindaklanjuti baik dari berbagai platform melalui CRM sudah berjalan sangat cepat dalam merespon pengaduan masyarakat sehingga tidak menimbulkan pengaduan yang tidak terselesaikan atau birokrasi yang lama dan rumit bagi masyarakat. Terlebih dengan adanya sistem tersebut masyarakat dapat mengetahui bagaimana perkembangan dari pengaduan yang sudah dibuat, yang secara tidak langsung menciptakan transparansi pemerintahan pada pelayanan publik.

SIMPULAN

Pelaksanaan implementasi kebijakan Jakarta *Smart City* dalam mewujudkan *Smart Governance* dalam Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta dapat dikatakan telah berjalan dengan baik jika dilihat melalui variabel-variabel yang dapat mempengaruhi keberhasilan kebijakan sebagai berikut; a) Standar dan Sasaran Kebijakan: tersedianya pelayanan dan pengelolaan pengaduan masyarakat dan pelayanan secara *online*, grand design (*blue print/road map*) pada pelayanan publik, keterbukaan informasi yang dibutuhkan masyarakat, keterbukaan rencana pembangunan dan kesejahteraan untuk masyarakat serta adanya partisipasi masyarakat; b) Sumber Daya: sudah tercukupi sumber daya manusia yang memiliki kompetensi sesuai bidangnya dan sumber daya finansial yang sudah tercukupi dengan anggaran dari Pemprov DKI Jakarta yang selalu mengalami peningkatan dari tahun 2019-2021; c) Komunikasi Antar-organisasi dan Penguatan Aktivitas: memanfaatkan adanya sosial media dan melakukan kolaborasi dengan pihak eksternal dan internal; d) Karakteristik Agen Pelaksana: kejelasan pelaksana terkait SOTK, tugas dan fungsi dari Unit Pengelola Jakarta *Smart City* sudah diatur dalam Pergub DKI Jakarta no. 144 tahun 2019; e) Disposisi Implementator: para pelaksana kebijakan telah berkomitmen penuh dalam pelaksanaan Jakarta *Smart City*; f) Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi: kondisi politik dan ekonomi mendorong keberhasilan kebijakan namun dalam kondisi sosial saat ini dikarenakan pandemic Covid-19 memberikan sedikit hambatan pada pelaksanaan kebijakan.

Terdapat 3 (tiga) implikasi Jakarta *Smart City* dalam mewujudkan *Smart Governance* terhadap Pemerintahan DKI Jakarta yaitu berkembangnya sistem satu data yang terintegrasi, *up to date* dan valid untuk formulasi kebijakan (*data driven policy*), mengintegrasikan seluruh kanal pen-

gaduan ke dalam sistem CRM (*Citizen Relationship Management*) dan terdapat suatu sistem layanan administrasi warga yang terintegrasi.

Faktor penghambat dalam implementasi kebijakan Jakarta *Smart City* adalah masih terdapatnya masyarakat yang bersikap apatis terhadap sistem-sistem yang dibuat pemerintah, sumber daya manusia yang belum merata masih menjadi tantangan dikarenakan Jakarta *Smart City* lebih memanfaatkan teknologi, sosial media untuk pengaduan seperti JAKI dan *Qlue engagement*-nya tidak menca-pai semua kalangan, adanya hambatan “*Manpower Planning*”. Sedangkan faktor pendorongnya yaitu penggunaan teknologi yang mengubah kultur pada Pemerintahan serta masyarakat, adanya kemajuan pengelolaan serta pemanfaatan sumber daya dalam mengatasi permasalahan, adanya perkembangan untuk tata kelola dan manajemen pemerintahan, dan eksistensi CRM pada Jakarta *Smart City* sangat membantu masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. 2001. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Agustino, Leo. 2016. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Badan Pusat Statistik. 2019. Jumlah Penduduk di Wilayah DKI Jakarta. Jakarta: Badan Pusat Statistik. <https://bps.go.id/>. Diakses pada 15 Februari 2021.
- Chourabi, Hafedh. 2012. *Understanding Smart Cities: An Integrative Framework*. IEEE. Computer Society. Diakses pada 1 Maret 2021, dari Cornell Library.
- Handoyo, Eko. 2012. *Kebijakan Publik*. Semarang: Widya Karya.
- Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 171 Tahun 2007 tentang Penataan, Penetapan Batas Dan Wilayah Kelurahan Di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta
- Lail, Lutfianah. 2017. *Implementasi Kebijakan Smart City di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta*. Universitas Brawijaya.
- Moleong, J. Lexy. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 144 Tahun 2019 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik.
- Pratama, I Putu Agus Eka. 2014. *Smart City Beserta Cloud Computing Dan Teknologi-Teknologi Pendukung Lainnya*. Bandung: Informatika.
- Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) 2018-2022.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service)