

PENERAPAN APLIKASI JAKARTA KINI (JAKI) DALAM PERSPEKTIF SMART GOVERNANCE

Aulia Yuniar¹, Safira Ayu Dewi Masita², Intan Nurfadhilah³, Rieka Adelia⁴, Wessy Ghevira⁵, Niki Sekar Adzikriati⁶, Irvan Arif Kurniawan⁷

Email: 2201010033@students.unis.ac.id¹, 2201010055@students.unis.ac.id², 2201010025@students.unis.ac.id³, 2201010057@students.unis.ac.id⁴, 2201010041@students.unis.ac.id⁵, 2201010012@students.unis.ac.id⁶, iakurniawan@unis.ac.id⁷
Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang

Abstrak: Kemajuan teknologi telah mendorong Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mengadopsi konsep Smart City demi meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Salah satu inovasinya adalah aplikasi Jakarta Kini (JAKI), diluncurkan pada tahun 2019, yang dirancang untuk menyediakan akses informasi dan layanan publik secara efisien. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengeksplorasi penerapan JAKI sebagai bagian dari smart government dan smart living, berdasarkan teori Smart City dari Giffinger (2007). Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi pengguna aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dampak JAKI terhadap kepuasan masyarakat serta tantangan yang dihadapi pemerintah dalam penerapannya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi JAKI dan pelayanan publik di Jakarta. Dengan adanya JAKI, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berupaya menjawab tantangan urbanisasi dan pertumbuhan populasi yang cepat. Aplikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan, tetapi juga sebagai media bagi masyarakat untuk terlibat aktif dalam proses pengambilan keputusan. Melalui aplikasi ini, diharapkan masyarakat dapat merasakan manfaat nyata dari pelayanan publik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dalam penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik serta memberikan rekomendasi strategi bagi peningkatan kualitas aplikasi JAKI demi tercapainya pelayanan publik yang lebih baik dan berkualitas.

Kata Kunci: Smart City, Jakarta Kini (JAKI), Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Kehidupan manusia yang modern tidak dapat terlepas dari kemajuan teknologi. Kemajuan ini telah memberikan kemudahan dalam berbagai aktivitas, seperti komunikasi dan akses informasi melalui media. Tidak hanya individu, berbagai lembaga juga telah memanfaatkan media untuk mendukung operasionalnya, seperti Badan Perpustakaan Nasional (Perpusnas), BMKG, dan Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta. Di era globalisasi ini, di kota-kota kini tengah berlomba-lomba untuk mengadopsi konsep Smart City sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas hidup warga serta efisiensi operasional kota. Menurut Giffinger et al. (2007), kota cerdas (smart city) merupakan sebuah visi untuk menciptakan lingkungan hidup yang lebih baik melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Namun, keberhasilan Smart City tidak hanya bergantung pada teknologi itu sendiri, melainkan juga pada keterlibatan masyarakat dan dukungan pemerintah dalam mengatasi tantangan, seperti literasi digital dan infrastruktur yang memadai (Ngafifi, 2014).

Smart City merupakan paradigma pembangunan kota yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, efisiensi operasional, serta daya saing ekonomi. Hal ini mencakup aspek penting seperti manajemen energi, transportasi, kesehatan, keamanan, dan pelayanan publik. Konsep tersebut juga didukung oleh Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dengan tiga pilar keterbukaan pemerintah, yakni transparansi, partisipasi publik, dan inovasi (Bappenas 2015).

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah meluncurkan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) pada tahun 2019. JAKI dikembangkan oleh Unit Pengelola Jakarta Smart City (JSC) sebagai upaya meningkatkan sistem pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Aplikasi ini menyediakan berbagai macam fitur untuk memberikan akses informasi resmi dan layanan publik dari pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik, memberikan laporan, dan memberikan umpan balik kepada pemerintah. Inisiatif seperti JAKI menjadi langkah konkret dalam mendukung konsep smart city, yang bertujuan meningkatkan efisiensi operasional kota serta kualitas hidup masyarakat melalui pemanfaatan teknologi digital (Firman et al., 2020).

Adapun fitur-fitur yang telah disediakan oleh JAKI sesuai dengan kebutuhan masyarakat diantaranya: (1) fitur JakWarta digunakan untuk memberikan akses informasi resmi, (2) JakLapor sebagai wadah pengaduan warga, (3) JakPantau untuk mendukung pemantauan kondisi lingkungan, (4) JakSiaga memberikan informasi darurat, (5) JakWifi untuk akses internet, (6) JakPangan sebagai informasi harga pangan, (7) JakSurvey untuk menilai kinerja layanan publik, (8) JakISPU menyajikan Indeks Standar Pencemaran Udara, (9) JakRespons berupa daftar permasalahan yang sedang ditangani Pemprov DKI Jakarta, (10) JakPenda sebagai kalkulator pajak kendaraan bermotor dan pajak bumi bangunan, dan (11) LaporanVideo untuk melaporkan permasalahan melalui rekaman video (Muhammad Alfi Maulana Ammas et al. 2023).

Berdasarkan hasil observasi peneliti melalui Google Playstore pada November 2024, diperoleh data bahwa jumlah pengguna aplikasi Jakarta Kini (JAKI) ini adalah sebanyak lebih dari 11 juta pengguna dan juga mengenai nilai rating aplikasi yang sebesar 3,9 dari skala 5,0, menunjukkan bahwa aplikasi ini dianggap oleh masyarakat telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Walaupun demikian, masih terdapat beberapa catatan negatif dari pengguna aplikasi yang diperoleh dari review Google Playstore, antara lain berkaitan dengan: (1) Pengguna sering mengalami kegagalan saat mencoba memposting laporan, karena sistem captcha huruf dan angka dianggap selalu salah, meskipun pengguna sudah mengisi dengan benar, (2) Aplikasi lambat dan kadang tidak bisa melihat menu di aplikasi, (3) Sulit login ketika aplikasinya sudah di update.

Peluncuran JAKI didasari oleh kebutuhan untuk mengatasi permasalahan di Jakarta, seperti kurangnya transparansi, praktik korupsi, dan kualitas pelayanan publik yang rendah. Dengan adanya JAKI, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berupaya menjadi lebih akuntabel dan transparan dalam tata kelola pemerintahan. Data yang tersedia di aplikasi ini, yang sebagian besar berasal dari laporan masyarakat, memungkinkan pemerintah untuk lebih bijak dalam menggunakan sumber daya serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Transparansi melalui teknologi digital seperti JAKI tidak hanya meningkatkan kepercayaan publik, tetapi juga memperkuat efektivitas pelayanan (Salma Pratiwi & Ningsih, 2022).

Melalui aplikasi ini, konsep Smart City yang diterapkan di Jakarta menunjukkan bahwa teknologi memiliki potensi besar dalam mengatasi kompleksitas masalah perkotaan sekaligus meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Hal ini menjadi contoh nyata bagaimana pemanfaatan teknologi dapat mendukung tata kelola kota yang modern, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan warga (Firmansyah 2019).

Sehubungan dengan permasalahan-permasalahan serta kenyataan yang terjadi, peneliti tertarik untuk memperdalam masalah pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dari aspek kualitas pelayanannya. Sejak peluncuran aplikasi ini pada tahun 2019, JAKI mengalami berbagai perkembangan, meskipun awalnya masih terdapat banyak kekurangan pada sistemnya. Saat ini, JAKI telah diperbaiki dan dimanfaatkan oleh masyarakat untuk berbagai kebutuhan pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin mengeksplorasi lebih jauh bagaimana pelayanan publik melalui aplikasi JAKI dilakukan, khususnya dalam memberikan kemudahan akses informasi, efisiensi layanan, serta transparansi kepada masyarakat. Dengan judul penelitian "PENERAPAN APLIKASI JAKARTA KINI (JAKI) DALAM SMART CITY", penelitian ini bertujuan untuk memahami dampak pelayanan berbasis digital melalui JAKI terhadap

kepuasan masyarakat serta tantangan yang dihadapi pemerintah dalam implementasinya. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat, seperti mengembangkan dan memperkaya kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya dalam penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik.

TINJAUAN PUSTAKA

Smart governance

Smart governance adalah salah satu indikator dari smart city, smart governance adalah indikator yang berfokus pada pengaturan pemerintahan. Hal tersebut bertujuan agar terbentuknya pemerintahan yang transparansi kepada masyarakat, kejujuran, dan adil. Dengan target tersebut diperlunya partisipasi dari masyarakat dan pemerintah. Dalam perancangan smart city komponen yang paling penting dan diutamakan ialah smart governance. Telah banyak daerah di Indonesia yang menerapkan konsep smart governance. Hal ini terjadi dikarenakan adanya perpres yang membahas tentang smart governance atau sistem pemerintahan berbasis elektronik. Pepres tersebut terdapat pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Giffinger et al. (2007) memiliki empat dimensi dalam Smart Governance yaitu:

a. Akuntabilitas

Secara umum akuntabilitas adalah kejelasan fungsi, struktur, sistem dan pertanggung jawaban lembaga sehingga pengelolaan lembaga dapat terlaksana dengan baik.

b. Transparansi

Penyelenggaraan pemerintah yang optimal menjadi sebuah sarana dalam pelaksanaan prinsip pemerintah yang transparansi.

c. Efektivitas

Proses dan lembaga yang menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia dengan sebaik mungkin.

d. Partisipasi

Suatu keputusan yang diambil dalam penerapan smart governance perlu melibatkan masyarakat secara partisipatif yang dapat dilakukan melalui berbagai cara sehingga pemerintah dapat mengetahui suara masyarakat sampai dengan masalah yang terjadi pada masyarakat itu sendiri.

Jakarta Kini (JAKI)

Aplikasi JAKI merupakan bagian dari konsep Jakarta Smart City, yang bertujuan untuk memperbaiki sistem pelayanan publik secara berkelanjutan. Program ini berupaya mewujudkan kota pintar yang tidak hanya cerdas tetapi juga lebih efisien dan efektif, demi mentransformasi Jakarta menjadi kota metropolitan yang lebih baik. Menurut Siregar et al. (2021), pengembangan aplikasi JAKI sejalan dengan visi Jakarta Smart City, yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik melalui integrasi teknologi digital dalam tata kelola kota. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses layanan kepada masyarakat, sekaligus mendukung efisiensi dalam manajemen kota. Aprizal et al. (2024) juga menyatakan bahwa aplikasi JAKI dirancang untuk menciptakan Smart City yang efisien dan efektif, sehingga menjadikan Jakarta kota yang lebih baik dan layak huni.

Adapun nilai-nilai yang dianut dalam proses pengembangan aplikasi JAKI adalah: (1) Dalam genggaman; (2) Integrasi; (3) Berorientasi masyarakat; dan (4) One-Stop Service. Keempat nilai tersebut diharapkan dapat mewujudkan konsep pelayanan publik yang reaktif serta gesit sesuai dengan prinsip-prinsip dalam agile governance. Sejalan dengan penelitian Mulyani et al. (2021) menyebutkan bahwa penerapan nilai-nilai ini tidak hanya meningkatkan aksesibilitas layanan, tetapi juga memperkuat kemampuan pemerintah dalam merespons kebutuhan masyarakat secara real-time.

Selain untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, Melalui teknologi informasi dan komunikasi juga bisa mengembangkan dalam kegiatan pemerintahan, interaksi dengan masyarakat, serta mengedepankan akuntabilitas serta keterbukaan dalam penyelenggara pelayanan publik. Salah satu usaha pemerintah dalam meningkatkan

pelayanan kepada publik untuk memperbaiki kepercayaan masyarakat adalah dengan memberi pelayanan berupa penyajian informasi secara transparan. Penyampaian informasi kepada publik secara transparan tercantum dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. (Putri Oktaviane & Fitri Helmi, 2023), keterbukaan informasi menciptakan transparansi dalam tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Pelayanan informasi publik berbasis online dan penyajian data secara digital mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Berdasarkan masalahnya, penelitian ini digolongkan sebagai penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini berupaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisis dan menginterpretasikan penerapan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam meningkatkan pelayanan publik di Jakarta melalui pendekatan Smart City.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Aplikasi Jakarta Kini (JAKI)

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta baru saja meluncurkan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) yang dikembangkan melalui Unit Pengelola Jakarta *Smart City*. JAKI diproyeksikan menjadi city-apps, one-stop service untuk warga yang hidup dan beraktivitas di Jakarta. Aplikasi yang dikenalkan pada Town Hall Meeting 2019 hari Jumat, 27 September 2019 lalu akan membantu memenuhi kebutuhan informasi dan mengintegrasikan seluruh layanan masyarakat yang ada di Pemprov DKI Jakarta. Dengan kata lain, menjadi aplikasi pusat informasi dan layanan untuk berbagai kebutuhan warga Jakarta.

Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dirancang untuk memudahkan kehidupan semua orang yang beraktivitas di Jakarta, termasuk warga dari kota tetangga yang turut berkontribusi dalam memajukan perekonomian Ibu Kota. Menurut (Andriyanto et al., 2021), JAKI telah berhasil memenuhi kebutuhan warga akan informasi terkini dan memfasilitasi pelaporan masalah kepada pihak terkait melalui teknologi, sehingga menghemat waktu dan meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Selain itu, analisis Kalihva et al. (2021) menunjukkan bahwa implementasi aplikasi JAKI sebagai inovasi pelayanan publik berperan penting dalam mewujudkan pelayanan prima di DKI Jakarta. Aplikasi ini mengintegrasikan berbagai layanan publik dari setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Provinsi DKI Jakarta, sehingga mempermudah akses dan interaksi antara pemerintah, swasta, dan masyarakat.

Fitur-Fitur di Aplikasi Jakarta Kini (JAKI)

Jakarta Kini (JAKI) mempersembahkan fitur-fitur yang berguna untuk mempermudah semua kalangan masyarakat pengguna Jakarta Kini (JAKI). Berikut fitur-fitur yang disediakan:

1. JakWarta

JAKI menyajikan berita resmi langsung dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). OPD/BUMD memiliki akun resmi akun JAKI, sehingga dipastikan, informasi yang warga dapatkan merupakan terbitan langsung dari perangkat Pemprov DKI Jakarta. Informasi yang disajikan pun terkini dan dalam teknologi geo-tagging atau penandaan geografis. Artinya, warga akan dapat notifikasi jika berada di sekitar area kejadian berita.

2. JakISPU

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

3. JakSurvei

Fitur JakSurvei menyediakan ruang evaluasi bagi warga yang ingin menilai kinerja layanan masyarakat yang diberikan pemerintah Jakarta. Selain itu, fitur ini memungkinkan warga untuk ikut berpartisipasi dalam survei mengenai kebijakan, fasilitas, atau jajak pendapat resmi.

4. JakSiaga

JAKI memiliki fitur JakSiaga untuk pengaduan darurat. "Dengan memasang JAKI, warga otomatis punya nomor-nomor penting saat situasi genting seperti Jakarta Siaga 112, tim SAR, pemadam kebakaran, dan lainnya. Warga dapat membantu membenahi Jakarta sekaligus mendapatkan rasa aman dalam satu aplikasi.

5. JakLapor

Fitur untuk melaporkan permasalahan Jakarta berbasis geotagging, Warga bisa melaporkan permasalahan yang ditemukan dengan dilengkapi foto, deskripsikan, dan kirim. Seluruh laporan yang dibuat dengan JakLapor akan diproses melalui sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) untuk ditindaklanjuti oleh petugas Pemda Provinsi DKI Jakarta.

6. JakServ

JAKI mengintegrasikan berbagai situs web Pemprov DKI Jakarta yang warga butuhkan dan sudah tersedia. JAKI, yang juga diproyeksikan sebagai integrator, menjadi gerbang masuk warga untuk mengakses seluruh layanan daring Pemprov DKI Jakarta. Di bulan Desember mendatang, pengembangan JAKI fase kedua akan dirilis dengan empat fitur tambahan. Keempat fitur ini merupakan hasil integrasi dari aplikasi atau layanan daring yang telah disediakan oleh Pemprov DKI Jakarta.

7. Jakarta Tanggap Covid-19

Fitur utama pengendalian Covid-19 di aplikasi JAKI yang berisi berbagai data, informasi, dan fitur pendukung dalam menghadapi pandemi. Fitur Jakarta Tanggap Covid-19 di antaranya:

- a. Vaksinasi Covid-19, merupakan fitur hasil kerja sama antara Jakarta Smart City, Dinas Kesehatan, dan PeduliLindungi dalam menyediakan akses mudah menuju program vaksinasi Covid-19 di Jakarta.
- b. Cek jadwal vaksinasi sesuai dengan kategori kelompok prioritas pada setiap tahapan vaksinasi.
- c. Daftar Vaksinasi Covid-19 Mandiri Warga dapat mendaftarkan diri dalam program vaksinasi Covid-19 yang diselenggarakan Pemprov DKI Jakarta.
- d. Ketersediaan Tempat Tidur RS, pantau kapasitas dan ketersediaan tempat tidur di rumah sakit rujukan Covid-19.
- e. Contact Tracing, hasil kolaborasi dengan PeduliLindungi untuk melakukan pelacakan.
- f. Data Pemantauan, fitur untuk monitoring data kasus Covid-19 di Jakarta dan nasional.

8. Layanan Pemprov DKI Jakarta

Dalam kategori ini, bisa mengakses berbagai layanan Pemprov DKI Jakarta, seperti pengurusan perizinan dengan JakEVO, urus dokumen kependudukan daring dengan Alpukat Betawi, melihat jadwal MRT dan Transjakarta, hingga membaca buku.

9. Kolaborasi Membangun Jakarta

Pintasan menuju start-up yang telah berkolaborasi dengan Jakarta. Tersedia pintasan dari perusahaan-perusahaan teknologi yang sudah menjalin kemitraan dengan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, seperti Nodeflux, Gojek, Tokopedia, Shopee, dan Sekolahmu, dan banyak lagi.

10. JakPangan

Fitur untuk mencari tahu harga komoditas pangan di Jakarta setiap harinya dan fitur yang dapat menemukan lokasi Pasar Jaya terdekat.

11. JakPenda

Kalkulator Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bumi Bangunan.

12. JakRespons

Fitur yang menyajikan kumpulan laporan yang masuk melalui JakLapor. Warga Jakarta dapat mengeksplor laporan warga yang dilaporkan melalui JAKI mulai dari detail.

13. JakWIFI

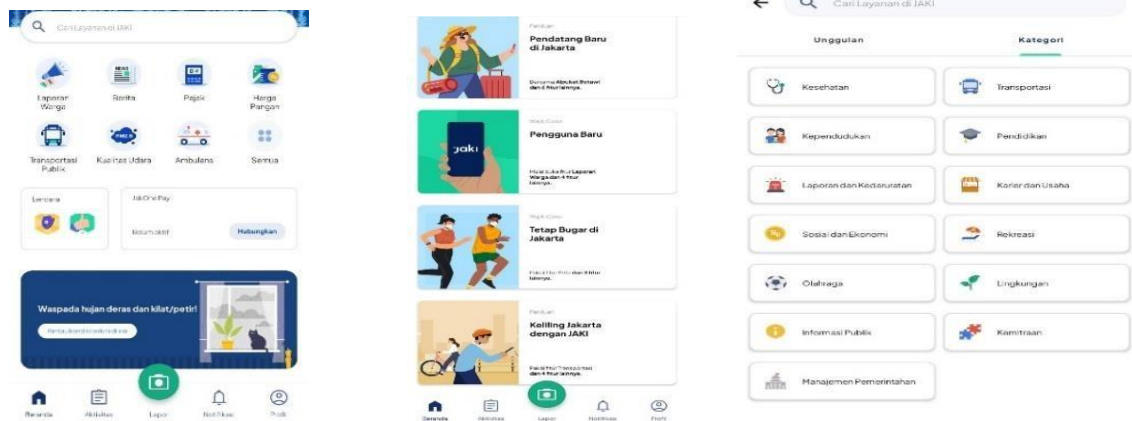
Temukan titik akses WIFI gratis dari Pemprov DKI Jakarta. Laporan, lokasi, kategori, hingga foto laporan.

14. JakPantau

Fitur informasi mengenai tinggi permukaan air, genangan, pompa air, pintu air, dan pos pengamatan yang ada di Jakarta dan mengetahui lokasi titik banjir dan tinggi muka air di berbagai aliran sungai di Jakarta.

15. Chatbot JAVA

JAKI memiliki chatbot atau sistem virtual pribadi bernama JAVA (Jakarta Virtual Assistant). JAVA siap membantu warga mencari informasi secara cepat, semudah mengirim pesan singkat di perangkat pintar.



Gambar 2: Fitur-fitur Aplikasi JAKI

Kemudahan Akses Layanan Publik Aplikasi Jakarta Kini (JAKI)

Kemudahan akses merupakan salah satu pilar utama dalam implementasi smart government. Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik melalui fitur yang terintegrasi. Berdasarkan hasil wawancara, pengguna menyatakan bahwa aplikasi ini sangat membantu mereka dalam kegiatan sehari-hari. Misalnya, dengan terdapatnya fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi JAKI pengguna dapat dengan mudah menemukan halte terdekat dan mengetahui jadwal bus TransJakarta secara real-time, yang sangat membantu mereka yang memiliki mobilitas tinggi (Alfi et al., 2023). Selain itu, fitur Laporan Warga pada aplikasi JAKI memungkinkan masyarakat untuk melaporkan masalah dengan lebih efisien dan responsif, serta mendukung transparansi melalui pemantauan laporan secara real-time. Hal ini meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik dan mendorong akuntabilitas pemerintah daerah (Ahmad et al., 2024).

Lebih dari sekadar memberikan kemudahan, kini JAKI telah mencerminkan perubahan paradigma dalam pelayanan publik, di mana teknologi menjadi jembatan antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan aplikasi digital seperti JAKI tidak hanya bergantung pada inovasi teknologinya, tetapi juga pada dukungan sistemik dan komitmen pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas layanan.

Efektivitas Fitur JakLapor Di Aplikasi Jakarta Kini (JAKI)

Aplikasi JAKI merupakan aplikasi yang menyediakan layanan satu pintu untuk mendukung keseharian warga Jakarta. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur layanan dan informasi yang dapat diakses dengan mudah dan praktis melalui *smartphone*. Salah satu perubahan signifikan adalah fitur Laporan Warga, yang sebelumnya dikenal dengan nama JakLapor. Fitur ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam melaporkan permasalahan yang ada di lingkungan mereka, seperti isu infrastruktur, kebersihan, dan keamanan. Dengan adanya fitur Laporan Warga, prinsip *good governance* dapat terwujud. Fitur pelaporan publik yang dihadirkan melalui JakLapor dalam aplikasi Jakarta Kini (JAKI) menjadi salah satu bentuk komitmen pemerintah dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pengelolaan perkotaan. Inovasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau melaporkan permasalahan lingkungan secara langsung kepada pihak berwenang, sehingga mencerminkan prinsip dasar dari *smart*

government (Pohan et al. 2024).

Efektivitas JakLapor tercermin dari tingginya tingkat partisipasi masyarakat dalam melaporkan isu-isu mendesak, seperti kerusakan infrastruktur atau kondisi lingkungan yang memerlukan penanganan segera. Respons yang cepat terhadap laporan ini menunjukkan komitmen pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Tindakan yang tanggap tidak hanya meningkatkan kepercayaan publik, tetapi juga memperkuat akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan. Meskipun aplikasi JAKI telah menjadi inovasi penting dalam meningkatkan pelayanan publik di DKI Jakarta, masih terdapat berbagai kendala yang menghambat efektivitasnya dalam menangani pelaporan warga (Haekal and Tjenreng 2025). Salah satu kendala utama adalah tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata. Tidak semua warga Jakarta, terutama kelompok usia lanjut atau masyarakat dengan akses terbatas terhadap teknologi, mampu menggunakan aplikasi ini secara optimal. Selain itu, kendala teknis seperti server yang lambat, gangguan sistem, dan ketidakstabilan koneksi internet juga sering mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi JAKI, terutama ketika mereka membutuhkan respon cepat dalam situasi darurat (Subiyanto et al. 2024).

Transparansi Informasi Layanan Publik Pada Aplikasi Jakarta Kini (JAKI)

Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) merupakan salah satu inovasi dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang bertujuan meningkatkan transparansi dan aksesibilitas informasi layanan publik. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi yang relevan, akurat, dan terkini terkait berbagai layanan publik di Jakarta. Transparansi dalam penyampaian informasi sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Keberadaan aplikasi JAKI telah sesuai dengan amanat pelayanan publik yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Selain itu, JAKI juga didukung oleh 13 regulasi daerah yang mencakup peraturan daerah, peraturan gubernur, instruksi, dan keputusan yang ditetapkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Aplikasi ini menjadi wujud smart governance yang mendukung Jakarta sebagai kota pintar dengan pelayanan tanpa batasan waktu dan lokasi (Ramadhani & Handoyo, 2023)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, sebagian besar responden merasa bahwa JAKI sudah cukup transparan dalam menyampaikan informasi terkait program-program pemerintah dan layanan publik. Sebagai contoh, informasi mengenai jadwal vaksinasi disampaikan dengan jelas melalui aplikasi, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan tersebut. Dengan antarmuka yang intuitif dan user-friendly, JAKI memungkinkan masyarakat untuk memantau progres laporan mereka secara real-time. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian (Alfi et al., 2023), yang menyebutkan bahwa JAKI telah berhasil meningkatkan keterbukaan informasi dan pelayanan publik di DKI Jakarta.

Namun, beberapa responden mengungkapkan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam penyajian informasi di aplikasi. Salah satu aspek yang perlu ditingkatkan adalah transparansi terkait anggaran program pemerintah, yang dinilai belum sepenuhnya detail dan mudah dipahami oleh masyarakat. Transparansi yang optimal tidak hanya mencakup ketersediaan informasi, tetapi juga penyajiannya dalam format yang mudah diakses dan dipahami masyarakat. Untuk itu, peningkatan transparansi dapat dilakukan dengan menyertakan data statistik yang lebih lengkap, seperti jumlah laporan yang ditindaklanjuti melalui fitur JakLapor atau pencapaian program pemerintah lainnya. Langkah ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas tentang kinerja pemerintah dan pada akhirnya meningkatkan kepercayaan publik (Putu Sawitra Danda Prasetya et al., 2024).

Akuntabilitas dalam Penerapan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI)

Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) merupakan inisiatif Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik melalui platform digital. Salah satu fitur utamanya, "Laporan Warga," memungkinkan masyarakat melaporkan berbagai permasalahan kota secara langsung, mendorong partisipasi aktif dalam tata kelola perkotaan (Parulian Barunea et al., 2023). Aplikasi JAKI telah membantu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelaporan isu-isu perkotaan. Namun terdapat tantangan dalam

akuntabilitas birokrasi, terutama terkait durasi penyelesaian laporan yang belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal ini mengindikasikan perlunya perbaikan dalam tanggung jawab pemerintah terhadap laporan yang masuk (Rodhi, Fadhlurrahman, and Aknuranda 2022).

Selain itu aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan, serta meningkatkan efisiensi waktu dan biaya. Namun, kendala seperti keterbatasan akses internet dan rendahnya literasi digital masih menjadi kendala dalam optimalisasi penggunaan JAKI (Kalihva, Yuwono, and Ghulam Manar 2022). Untuk meningkatkan akuntabilitas penerapan JAKI, disarankan adanya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan yang fokus pada kebutuhan warga DKI Jakarta. Optimalisasi pelayanan informasi melalui aplikasi ini perlu ditingkatkan agar sesuai dengan ekspektasi masyarakat.

Partisipasi Masyarakat melalui Penerapan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI)

Keterlibatan masyarakat dalam penggunaan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) sangat penting untuk mewujudkan konsep *smart governance* yang memprioritaskan partisipasi aktif warga dalam pengelolaan kota. Aplikasi JAKI dirancang untuk memfasilitasi kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dalam menjalankan berbagai program pembangunan kota. Dengan fitur-fitur seperti JakLapor, masyarakat dapat melaporkan masalah di lingkungan mereka secara langsung, sementara informasi tentang acara komunitas dan program pemerintah mendorong partisipasi warga dalam kegiatan sosial, kebersihan lingkungan, hingga program kesehatan (Zubaida & Megawati, n.d.)

Melalui aplikasi JAKI, masyarakat tidak hanya berperan sebagai penerima layanan, tetapi juga menjadi mitra aktif pemerintah dalam menyelesaikan berbagai permasalahan kota. Partisipasi aktif ini menciptakan rasa memiliki terhadap kota yang meningkatkan dukungan masyarakat terhadap kebijakan dan program pembangunan yang dirancang pemerintah. Fitur-fitur seperti e-Musrenbang dan Laporan Warga memungkinkan warga untuk menyampaikan ide pembangunan dan melaporkan permasalahan lingkungan mereka dengan mudah.

Keberhasilan aplikasi JAKI sebagai bagian dari transformasi digital dalam mendukung *smart governance* dapat diukur dari kemudahan masyarakat mengakses program-program yang ada, serta kemampuan mereka untuk mengajak orang lain ikut berpartisipasi. Dengan meningkatkan kemitraan antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta, aplikasi ini telah membantu menciptakan hubungan yang lebih erat antara pemerintah dan warga (Andriyanto et al., 2021). Tiga pilar tata Kelola pemerintah (*state*), sektor swasta (*private sector*), dan masyarakat (*society*) telah berjalan seiring dalam mewujudkan kota pintar yang lebih inklusif dan berkelanjutan (Ayu Nyoman Sinta Dewi et al., 2023).

Aplikasi JAKI menjadi salah satu wujud nyata komitmen pemerintah DKI Jakarta dalam memberdayakan masyarakat. Dengan memberikan hak partisipasi kepada warga untuk melaporkan permasalahan lingkungan atau menyampaikan ide pembangunan, JAKI mendorong masyarakat untuk lebih terlibat dalam pengambilan keputusan berbasis pengetahuan dan data. Dengan demikian, aplikasi JAKI tidak hanya menjadi alat layanan publik, tetapi juga platform yang memperkuat tata kelola pemerintahan melalui kolaborasi aktif antara pemerintah dan masyarakat.

KESIMPULAN

Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) adalah inovasi digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai bagian dari upaya mewujudkan konsep Smart City. Diluncurkan pada tahun 2019, aplikasi ini berfungsi sebagai layanan terpadu (*one-stop service*) yang mengintegrasikan berbagai fitur untuk memberikan kemudahan akses informasi dan pelayanan publik bagi masyarakat dalam satu platform.

JAKI tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk memperbaiki pelayanan publik tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam pengawasan dan evaluasi layanan publik, memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga. Selain itu, data yang

dikumpulkan melalui aplikasi memungkinkan pemerintah untuk lebih bijak dalam mengelola sumber daya dan meningkatkan kualitas pelayanan.

JAKI mencerminkan potensi besar informasi teknologi dalam mendukung pengembangan Smart City di Jakarta. Aplikasi ini menunjukkan bahwa dengan memfasilitasi akses informasi dan layanan publik yang lebih baik, kualitas hidup masyarakat dapat ditingkatkan. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap aplikasi JAKI guna memastikan bahwa tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat tercapai secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfi, M., Ammas, M., Faiz Alfianshah, A., Tarigan, A. E., Gunawan, A., Fadel, M., Idham, A., Pemasarakatan, M., Pemasarakatan, I., Raya, J., No, G., & Barat, J. (2023). Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government (Studi Kasus Implementasi Aplikasi Jaki). In *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen dan Bisnis (JEKOMBIS)* (Vol. 2, Issue 2).
- Andriyanto, D., Said, F., Titiani, F., & Erni, E. (2021). Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone and McLean. *Paradigma - Jurnal Komputer Dan Informatika*, 23(1). <https://doi.org/10.31294/p.v23i1.10018>
- Aplikasi JAKI (<https://jakarta.go.id/aplikasijaki>)
- Ayu Nyoman Sinta Dewi, S., Adi Sastra Wijaya, K., Putu Dharmanu Yudartha, I., & Savitri, R. (2023). Transformasi Digital Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi JAKI dalam Mewujudkan Smart Governance di DKI Jakarta. In *JIAP* (Vol. 9, Issue 3).
- Deni Herdiyansah dan Rama Handito. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi Jakarta Kini (JAKI). Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Bina Bangsa Serang.
- Dinda Zubaida dan Suci Megawati. (2023). Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam Mewujudkan *Smart City* di Unit Pelaksana Teknis Jakarta *Smart City*. *Publika*. Vol 11 Nomor 3, Tahun 2023, 2231-2242.
- Firman, F., Sumartono, S., Muluk, M., & Setyowati, E. (2020, November 20). *Implementation of Smart City Governance Policy in Public Services in The Province of Jakarta, Indonesia*. <https://doi.org/10.4108/eai.23-11-2019.2301483>
- Firmansyah, Yasef. 2019. "PENERAPAN KONSEP JAKARTA SMART CITY TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PROVINSI DKI JAKARTA PERIODE 2014-2017." 3(2).
- Giffinger, R., C., F., H., K., Meijers, E., & Pichler-Milanovic, N. (2007). Smart cities: Ranking of European medium-sized cities.
- Haekal, Muhammad, and Muhammad Baharuddin Zubakhrum Tjenreng. 2025. "Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi JAKI dalam Rangka Pelayanan Publik di DKI Jakarta." *Jurnal PKM Manajemen Bisnis* 5(1):228-41. doi: <https://doi.org/10.37481>
- Harahap, R., Suryanto, T., & Simanjuntak, H. (2020). Efektivitas Implementasi Teknologi Digital dalam *Smart City*. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(3), 45-56.
- Kalihva, N. A., Yuwono, T., & Manar, D. G. (2021). Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di DKI Jakarta. *Journal of Politic and Government Studies*, 10(3).
- Muhammad Alfi Maulana Ammas, Ardi Faiz Alfianshah, Arlian Efrata Tarigan, Andi Gunawan, and M. Fadel Alfayed Idham. 2023. "Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government (Studi Kasus Implementasi Aplikasi Jaki)." *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen dan Bisnis* 2(2):140-49. doi: 10.55606/jekombis.v2i2.1539.
- Mulyani, R., Pratama, A., & Fikri, M. (2021). Efektivitas Inovasi Teknologi dalam Mendukung Pelayanan Publik di Kota Jakarta: Studi Kasus Aplikasi JAKI. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 12(3), 56-70.
- Ngafifi, M., Negeri, S., & Wonosobo, S. (n.d.). *Kemajuan Teknologi dan Pola Hidup Manusia dalam Perspektif Sosial Budaya*. *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi dan Aplikasi*, 2(1), 33-47. <http://www.tempo.co/read/news/2010/12/23>
- Parulian Barunea, P., Putri Anastasya, M., Dalwiyani, N. R., & Sri Wahyuni, O. (2023). *Evaluasi Jakarta Kini (Jaki) Dalam Mewujudkan Jakarta Smart City (Kajian Pemanfaatan Layanan JakWifi)*. <https://idreach.com/journal/index.php/JSC>
- Pelayanan, U., Di, P., Aprizal, J., Murodi, A., & Prasetyo, E. (2024). Implementasi Kebijakan Smart City Studi Kasus: Penggunaan Aplikasi Jaki. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(7), 232-244. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11060118>

- Pohan, Khalifa Nur Khaliq, Naila Ahmad, Salwa Alfira, and Clarissa Fortuna Paripurna. 2024. "Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pemerintahan Daerah: Studi Kasus Efektivitas Fitur Laporan Warga pada Aplikasi JAKI sebagai Inovasi Pelayanan Publik di DKI Jakarta." *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*, 02, 378–385. <https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jiksp/index>
- Putri Oktaviane, D., & Fitri Helmi, R. (2023). Peranan Teknologi Informasi Sebagai Upaya dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik. In *JPAMS: Journal of Public Administration and Management Studies* (Vol. 1). <https://journal.umnyarsi.ac.id/index.php/JPAMS>
- Putu Sawitra Danda Prasetya, I., Adi Sastra Wijaya, K., Putu Dharmanu Yudhartha, I., & Savitri, R. (2024). Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) di Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 7(1). <https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya>
- Ramadhani, M. A., & Handoyo, E. (2023). Implementasi Kebijakan Jakarta Smart City dalam Mewujudkan Smart Governance pada Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta. *Unnes Political Science Journal*, 6(2), 42–47. <https://doi.org/10.15294/upsj.v6i2.58254>
- Rodhi, M., Fadhlurrahman, R., & Aknuranda, I. (2022). *Evaluasi Usability pada Aplikasi JAKI menggunakan Pengujian Usability* (Vol. 6, Issue 8). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Salma Pratiwi, P., & Ningsih, S. (2022). Implementasi Akuntabilitas dan Transparansi Pada Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kelapa Jakarta Timur Tahun 2020. In *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs* (Vol. 5, Issue 1). <http://pandita-fia.unkris.ac.id/>
- Siregar, I., & Alamsyah, A. (2021). Jakarta Smart City: Transformasi Pelayanan Publik Menuju Era Digital. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 11(2), 90-102.
- Subiyanto, R. F., Guffari, M. A., Saputra, A. A., & Nurdin, N. (2024). Mengkaji Dampak Implementasi Aplikasi JAKI Terhadap Aksesibilitas Pelayanan Publik di Kota Jakarta. *Indonesian Journal of Social Development*, 1(4), 14. <https://doi.org/10.47134/jsd.v1i4.2801>
- Sukmana, D., & Ananda, P. (2021). Partisipasi Masyarakat dalam Era Digitalisasi. *Jurnal Pembangunan Kota*, 10(4), 34-47.
- Zubaida, D., & Megawati, S. (2023). Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) Dalam Mewujudkan Smart City Di Unit Pelaksana Teknis Jakarta Smart City. 2231–2242.

LAMPIRAN

