

## **PENERAPAN KONSEP JAKARTA SMART CITY TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PROVINSI DKI JAKARTA PERIODE 2014-2017**

**Yasef Firmansyah**

[yasef@dsn.moestopo.ac.id](mailto:yasef@dsn.moestopo.ac.id)

### ***Abstract***

*This research aims to know the application concept of Jakarta Smart City to improve public service in Jakarta for the period 2014-2017. This research uses the qualitative method. Data collective by observation, interview, and study documentation with data analyses relate with the problem. The result of the research showed that Jakarta Smart City Portal (JSC) is a website display data and information about a government that would be accessible by the public. The existence of this portal is one of the government's efforts to achieve verified transparency by centralizing and integrating all data. JCS provides a new space for the public to participate in the development of 'Jakarta Baru' through application and the website would be accessible by mobile phone. JSC encourages further interaction between the government and the community. The government opens opportunities for people who want to calculate to build or help formulate solutions to problems in Jakarta. With this collaboration, it is hoped that better innovations will emerge because it involves more than one perspective. This collaboration is also the government's effort to educate the public so that they can see problems as an opportunity to learn and develop, so they can avoid a reactive mental society and want instant solutions.*

**Keyword:** *smart city, Public service, DKI Jakarta.*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan konsep Jakarta Smart City terhadap peningkatan pelayanan publik di Provinsi DKI Jakarta Periode 2014-2017. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan observasi, wawancara dan studi dokumentasi serta melakukan analisis data yang berkaitan dengan fokus permasalahan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Portal Jakarta Smart City (JSC) merupakan website untuk menampilkan data dan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat. Keberadaan portal ini merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan transparansi yang terverifikasi dengan memusatkan dan mengintegrasikan semua data dalam satu wadah. JSC menyediakan ruang baru bagi masyarakat untuk turut berpartisipasi dalam pembangunan Jakarta Baru melalui aplikasi-aplikasi dan website yang dapat diakses bahkan melalui ponsel. Pada perkembangannya, JSC mendorong interaksi lebih lanjut antara pemerintah dengan masyarakat. Pemerintah membuka kesempatan bagi masyarakat yang ingin berpartisipasi untuk membangun atau membantu merumuskan solusi untuk masalah-masalah di Jakarta. Dengan kolaborasi ini, diharapkan dapat muncul inovasi yang lebih baik karena melibatkan lebih dari satu perspektif. Kolaborasi tersebut juga merupakan upaya pemerintah untuk mendidik masyarakat agar bisa melihat masalah sebagai suatu kesempatan untuk belajar dan berkembang, sehingga bisa menghindari mental masyarakat yang reaktif dan menginginkan penyelesaian yang serba instan.

**Kata kunci:** *Smart City, Pelayanan Publik, DKI Jakarta.*

## PENDAHULUAN

*Smart city* saat ini memang sedang menjadi trend di Indonesia. Bukan sekedar sebagai gengsi, melainkan sebuah langkah dalam memajukan kota di suatu negara dengan basis teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Secara harafiah *smart city* diartikan sebagai sebuah kota cerdas dengan konsep yang dirancang sedemikian rupa untuk kepentingan masyarakat, terutama dalam memberikan pelayanan publik dan pengelolaan sumber daya agar lebih efisien dan efektif. Dinamika dan permasalahan sebuah kota tentu berbeda antara kota satu dan lainnya, begitu pula dengan potensinya. Hal ini membuat strategi dari *smart city* dalam pengembangan konsepnya juga akan berbeda di setiap daerah. Banyak kota di beberapa negara dunia yang telah berlomba-lomba mengimplementasikan strategi *smart city* dalam memberikan pelayanan publik bagi warganya. Begitupun dengan pemerintah provinsi DKI Jakarta yang tidak mau ketinggalan dengan kota-kota di negara lainnya dalam mengimplementasikan strategi *smart city* dalam memberikan pelayanan publik bagi warganya.

Memasuki era digitalisasi, pemerintah provinsi DKI Jakarta telah siap dengan serangkaian kebijakan yang terintegrasi secara *digital*. Jakarta memiliki tantangan berat yakni bersaing dengan kota-kota besar di negara lain untuk memperbaiki pelayanan publik. Apalagi Provinsi DKI Jakarta sebagai ibukota negara selalu dijadikan barometer bagi kota-kota lain yang ada di Indonesia. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) periode 2013-2017 membuat visi yaitu “Jakarta Baru, kota modern yang tertata rapi, menjadi tempat hunian yang layak dan manusiawi, memiliki masyarakat yang berkebudayaan, dan dengan pemerintahan

yang berorientasi pada pelayanan publik”. Lebih jauh pernyataan visi tersebut dijelaskan bahwa yang dimaksud Jakarta Baru adalah ibukota NKRI yang sejajar dengan kota lain di dunia dan berdaya saing global, kota yang dapat menjamin kehidupan yang aman, nyaman, dan berkelanjutan, kota berbudaya yang didukung oleh masyarakat produktif dan sejahtera dan kota yang dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dan transparan dalam rangka menyediakan pelayanan publik yang berkualitas.

Pernyataan visi dan penjelasannya tersebut di atas merefleksikan secara eksplisit tentang pembangunan kota berkelanjutan. Kota berkelanjutan dimaknai sebagai kota yang layak dan manusiawi, kota yang aman dan nyaman, kota yang masyarakatnya produktif, sejahtera dan berbudaya dan kota dengan institusi yang bersih dan melayani. Merujuk kepada pilar-pilar pembangunan berkelanjutan yang terdiri perpaduan utuh keberlanjutan ekonomi, sosial, lingkungan, dan kelembagaan, tampak bahwa semua pilar tersebut telah menyatu dalam konsepsi Jakarta Baru. Dengan kata lain, konsepsi Jakarta Baru yang menjadi visi pemerintahan DKI Jakarta periode 2013-2017 sudah sejalan dengan konsepsi pembangunan kota berkelanjutan. Oleh karena itu, untuk mewujudkan visinya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memulai dengan memperbaiki pelayanan publik dan melakukan inovasi-inovasi yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat mendapat akses pelayanan publik atau menyampaikan keluhan terhadap permasalahan lingkungan yang terjadi. Salah satunya adalah inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Inovasi pelayanan publik itu diluncurkan demi mengimbangi pesatnya kemajuan teknologi dan gaya hidup

masyarakat Jakarta yang semakin tidak dapat dipisahkan dari gawai yang selalu berada di genggamannya. Di era maju ini pemerintah DKI Jakarta menciptakan reformasi birokrasi, mereka meng-*update* pola birokrasi konvensional menjadi kekinian, begitu pun dengan DKI Jakarta dengan menghadirkan konsep Jakarta Smart City. Jakarta Smart City adalah penerapan konsep kota cerdas dengan pemanfaatan teknologi dan komunikasi untuk mewujudkan pelayanan masyarakat lebih baik, dengan itu pelayanan untuk masyarakat dapat lebih dekat dirasakan masyarakat, bahkan berada dalam genggamannya. Selain itu, masyarakat juga dapat dengan mudah berpartisipasi langsung menyampaikan kritik dan masukan atas kinerja pemerintah dalam rangka menerapkan konsep *good government*, memanfaatkan data dan aplikasi berbasis internet melalui gawai yang mereka miliki.

Tujuan terbentuk Jakarta Smart City ini adalah demi memaksimalkan pelayanan publik, memberikan solusi penyelesaian masalah dan mendukung pembangunan yang berkelanjutan. Sehingga masyarakat Jakarta maupun masyarakat luar Jakarta/luar Indonesia dapat mengetahui lebih detail apa itu kota Jakarta. *Jakarta Smart City* memiliki 6 kategori sasaran yaitu *Smart Governance* (pemerintah transparan, *informative and responsive*), *Smart Economy* (menumbuhkan produktivitas dengan kewirausahaan dan semangat inovasi), *Smart People* (peningkatan Sumber Daya Manusia dan fasilitas hidup layak), *Smart Mobility* (penyediaan sistem transportasi dan infrastruktur) dan *Smart Environment* (manajemen sumber daya alam yang ramah lingkungan), serta *Smart Living* (mewujudkan kota sehat dan layak huni).

Keenam indikator tersebut menjadi basis untuk meningkatkan pelayanan

publik dan menciptakan kemajuan bagi Jakarta. Demi menjamin keberlangsungan kemajuan Jakarta yang terpadu, Pemprov DKI telah berhasil membangun *command center* sebagai pusat integrasi teknologi. *Command Center* yang dibangun oleh pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah berfungsi untuk melakukan pengawasan petugas, laporan masyarakat, pencarian lokasi busway, mengontrol aset Pemda, serta percepatan penanganan laporan warga melalui aplikasi Qlue.

Warga DKI Jakarta kini dapat dengan mudah menyampaikan keluhan terhadap permasalahan yang terjadi di lingkungan sekitarnya yakni melalui sebuah aplikasi yang terdapat didalam *smartphone* yakni Qlue. Selain untuk penyampaian keluhan dari masyarakat, aplikasi Qlue ini juga membantu Pemerintah untuk memantau kinerja pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Qlue merupakan salah satu solusi kota pintar (*smart city*) yang diadopsi oleh Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta sebagai bagian dari Jakarta Smart City. Dengan pendekatan berbasis media sosial, Qlue memberikan fasilitas bagi warga DKI Jakarta maupun pengguna Qlue secara umum untuk memberikan laporan, saran, maupun apresiasi berkenaan dengan sarana dan prasarana serta pelayanan publik yang dikelola Pemda DKI. Peningkatan kepedulian publik terhadap lingkungan sekitarnya, serta dukungan bagi Pemda DKI untuk memperbaiki permasalahan ibukota secara lebih tepat sasaran menjadi tujuan Qlue.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut penulis akhirnya tertarik untuk melakukan penelitian tentang Penerapan Konsep Jakarta Smart City Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Provinsi DKI Jakarta Periode 2014-2017.

## KAJIAN TEORITIS

### Konsep Smart City

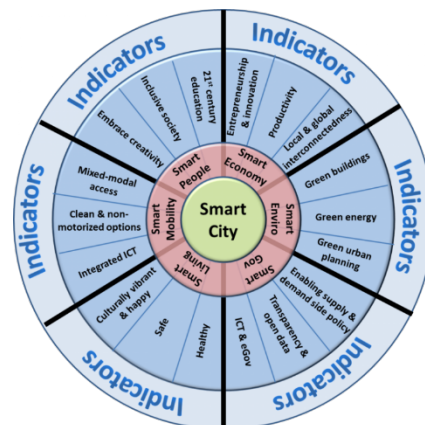
Konsep Smart city akan tercapai jika dapat dipahami dan didukung pada level tertinggi pemerintah kota dan mempunyai kontribusi terhadap kebutuhan masyarakat sehari-hari. Smart City didefinisikan sebagai kota yang mampu menggunakan SDM, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat

Menurut Caragliu, A., dkk dalam Schaffers (2010:3) Kourtit & Nijkamp (2012). Mendefinisikan bahwa “Smart City merupakan hasil dari pengembangan pengetahuan yang intensif dan strategi kreatif dalam peningkatan kualitas sosial-ekonomi, ekologi, daya kompetitif kota”. Kemunculan Smart City merupakan hasil dari gabungan modal sumberdaya manusia (contohnya angkatan kerja terdidik), modal infrastruktur (contohnya fasilitas komunikasi yang berteknologi tinggi), modal sosial (contohnya jaringan komunitas yang terbuka) dan modal entrepreneurial (contohnya aktifitas bisnis kreatif). Pemerintahan yang kuat dan dapat dipercaya disertai dengan

orang-orang yang kreatif dan berpikiran terbuka akan meningkatkan produktifitas local dan mempercepat pertumbuhan ekonomi suatu kota. Menurut Cohen Boyd (2013). Mendefinisikan bahwa: “Smart City (Kota Pintar) sebuah pendekatan yang luas, terintegrasi dalam meningkatkan efisiensi pengoperasian sebuah kota, meningkatkan kualitas hidup penduduknya, dan menumbuhkan ekonomi daerahnya”.

Cohen lebih jauh mendefinisikan Smart City dengan pembobotan aspek lingkungan menjadi: Smart City menggunakan ICT secara pintar dan efisien dalam menggunakan berbagai sumber daya, menghasilkan penghematan biaya dan energi, meningkatkan pelayanan dan kualitas hidup, serta mengurangi jejak lingkungan-semuanya mendukung ke dalam inovasi dan ekonomi ramah lingkungan. Cohen (2013) menyebutkan bahwa kota cerdas diidentifikasi pada 6 (enam) dimensi utama yaitu *smart government* (pemerintahan cerdas), *smart economy* (ekonomi cerdas), *smart Living* (kehidupan cerdas), *smart mobility* (mobilitas cerdas), *smart environment* (lingkungan cerdas), dan *Smart People* (masyarakat cerdas). Hal ini lebih jelas di ilustrasikan oleh Cohen Boyd seperti dalam gambar berikut:

Gambar dimensi utama smart city



Sumber: Cohen Boyd (2013)

Dari enam (6) dimensi tersebut dalam penerapannya setiap kota dapat memfokuskan pada salah satu dimensi saja tergantung dari karakteristik kota dan urgensi permasalahan kotanya. *Smart city* sudah dikenal baik di Indonesia maupun luar negeri. Berikut kota-kota utama yang sudah mengimplementasikan konsep *smart city* misalnya Seoul, New York, Tokyo, Shanghai, Singapore, Amsterdam, London, Kairo, Dubai, Kochi dan Malaga. Akan tetapi tidak mudah mewujudkan impian *smart city* tersebut, dibutuhkan pemikiran strategis dan kreatif. Strategis, mengandung pengertian dikerjakan secara terencana demi masa depan (*futuristic*), mulai dari identifikasi masalah, pengelompokan masalah, proses abstraksi, penentuan cara dan solusi masalah, serta perencanaan untuk implementasi (Nugraha, 2014). Kreatif, berarti kemampuan menghasilkan karya yang berguna dan baru, baik pada tataran individu maupun organisasi (Lazuardi, 2015).

Konsep *smart city* menurut Stepen Goldsmith (2014). Mendefinisikan bahwa: *“a project to highlight local government efforts to use new technologies that connect breakthroughs in the use of big data analytics with community input to reshape the relationship between government and citizen”*. Fenomena di negara maju, *to improve government services and engagement with the public, the city has opened its data for use as raw material by developers outside government and policymakers inside city hall. To revolutionize its city planning process, it is using digital tools to plan the design of a new neighborhood to be built on the site of a long-abandoned steel plant. Then, too, Chicago is realizing the decade-old dream of the “smart city.” Widespread sensors around the city will soon gather immense amounts of data that will be used*

*to aid research. And the city government no longer simply offers some digital services. It now offers the tools citizens need to write their own apps.*

Menurut Department for Business Innovation & Skills (2013) ada lima aspek yang sangat penting untuk dapat dijadikan sebuah pendekatan dalam membangun kota impian masa depan, yakni:

a. *a modern digital infrastructure, combined with a secure but open access approach to public reuseable data, which enables citizens to access the information they need, when they need it;*

b. *a recognition that service delivery is improved by being citizen centric: this involves placing the citizen’s needs at the forefront, sharing management information to provide a coherent service, rather than operating in a multiplicity of service silos (for example, sharing changes of address more effectively), and offering internet service delivery where possible (at a fraction of the face to face cost);*

c. *an intelligent physical infrastructure (“smart” systems or the Internet of Things), to enable service providers to use the full range of data both to manage service delivery on a daily basis and to inform strategic investment in the city/community;*

d. *an openness to learn from others and experiment with new approaches and new business models;*

e. *transparency of outcomes/performance, for example, city service dashboards to enable citizens to compare and challenge performance, establishment by establishment, and borough by borough.*

Kota-kota yang disebut *smart city* adalah kota yang pada awalnya memiliki terobosan baru dalam penyelesaian

masalah di kotanya dan sukses dalam meningkatkan performa kotanya. Salah satu dimensi terpenting dari *smart city* adalah memberikan pelayanan menggunakan teknologi terkini dan membangun infrastruktur yang pintar, sehingga dapat memberikan pelayanan yang efektif kepada seluruh masyarakat yang tinggal di kota (Sudaryono, 2014).

### **Pelayanan Publik**

Seiring dengan pertumbuhan penduduk yang relatif cepat menimbulkan berbagai permasalahan kota, seperti penurunan kualitas pelayanan publik, berkurangnya ketersediaan lahan pemukiman, kemacetan di jalan raya, kesulitan mendapatkan tempat parkir, membengkaknya tingkat konsumsi energi, penumpukan sampah, peningkatan angka kriminal, dan masalah-masalah sosial lainnya. Saat ini, kebutuhan akan tersedianya informasi yang mudah di akses, cepat, tepat dan akurat menjadi salah satu dasar pengembangan pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan. Kebutuhan informasi ini sudah menjadi salah satu kebutuhan utama, karena pada umumnya pemerintah memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat. Pelayanan Publik.

Menurut Sinambela dkk (2010:128). Mendefinisikan bahwa: “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Pelayanan publik menurut Wasistiono (Hardiyansyah 2011:11). Mendefinisikan bahwa: Pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa

pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik menurut Moenir (Kurniawan 2005:7). Mendefinisikan bahwa: Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan oranglain sesuai dengan haknya. Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai sebagai pelayan masyarakat”.

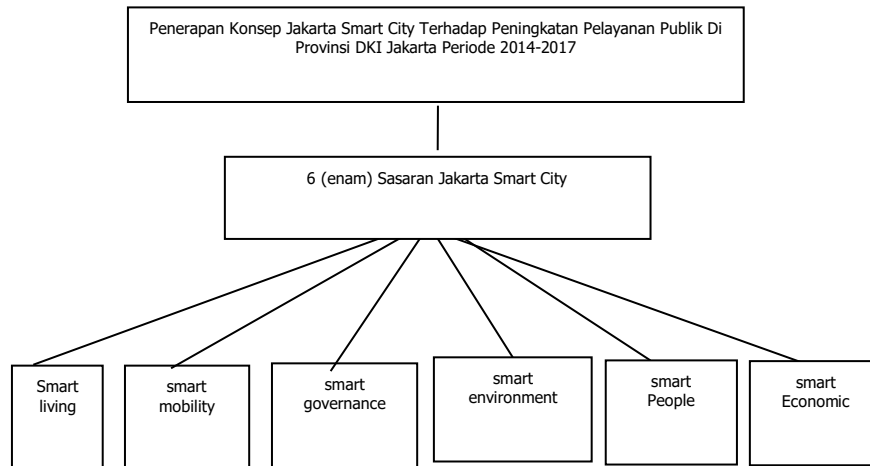
Salah satu kendala dalam pelayanan publik terutama di daerah, terkadang aparat tingkat bawah atau biasa disebut *street level bureaucracy* cenderung kurang fleksibel, tidak responsif dan cenderung kaku terhadap aturan. Sehingga memicu terjadinya praktek KKN dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tidak adanya sistem intensif yang tepat, yang mampu mendorong para pejabat birokrasi untuk efisien, responsif, dan profesional juga menjadi salah satu faktor yang ikut membentuk kinerja birokrasi yang buruk (Dwiyanto,2006:78). Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah begitu rendah. Adapun faktor yang menjadi penyebab antara lain:

- a. Gaya manajemen yang terlalu berorientasi kepada tugas (*task-oriented*) menyebabkan aparat kurang kreatif dalam peningkatan pelayanan publik (Kumorotomo, 2005).
- b. Adanya budaya patron klien yang masih kaku sehingga hierarkis, tertutup, sentralistis, dan mempunyai nilai untuk menempatkan pimpinan sebagai pihak yang harus dihormati. Sehingga menganggap atasan sebagai segalanya menjadikan pelayanan menjadi tidak efisien.

c. Ketidakjelasan *reward* yang menyebabkan ketidakprofesionalan dalam pelayanan publik. Sehingga menyebabkan kinerja kurang maksimal

d. Rendahnya kualitas pendidikan baik formal maupun informal dari aparatur pemberi pelayanan (Dwiyanto, 2006).

**Gambar  
Kerangka Pemikiran**



**METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (Dr. Lexy J. Moleong, M.A., 2010:4), metode penelitian kualitatif didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Ronny Kountur (2007:105) dalam bukunya metode penelitian mengatakan bahwa penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap obyek yang diteliti. Menurut Irawan (Ali Baroroh, 2008:1) analisis deskriptif merupakan metode analisis yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan suatu hal apa adanya. Penelitian deskriptif ini dimaksudkan untuk untuk mengetahui fakta-fakta,

gejala-gejala atau fenomena-fenomena tertentu secara deskriptif.

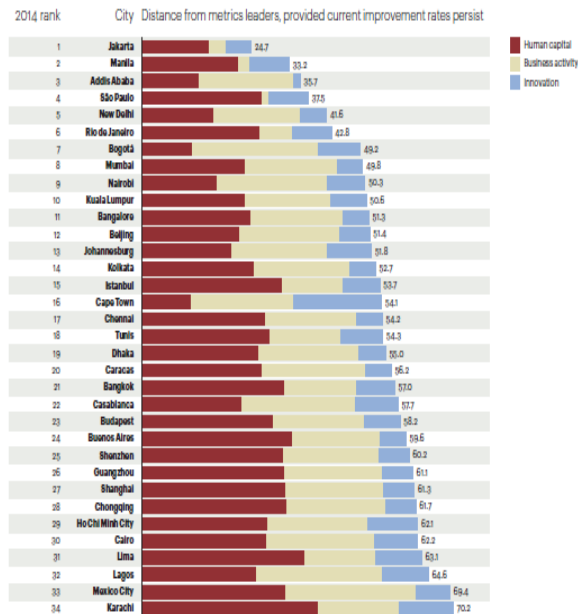
**PEMBAHASAN**

DKI Jakarta merupakan ibu kota Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) yang merupakan satu-satunya kota di Indonesia yang memiliki status setingkat dengan provinsi. Seperti yang tercantum dalam portal resmi provinsi DKI Jakarta, Jakarta merupakan pusat kegiatan sosial dan budaya dengan berbagai sarana terbaik di Indonesia dalam bidang pendidikan, budaya, olah raga, dan kesehatan. Jakarta merupakan gerbang utama Indonesia. Letaknya yang strategis di Kepulauan Indonesia, menyediakan layanan angkutan darat, udara, dan laut terbaik di Indonesia. Seperti yang dilansir oleh A.T Kearney, Jakarta menempati peringkat pertama dari sebagai kota yang memiliki tingkat daya saing tertinggi

untuk kategori negara berkembang. Nilai daya saing tersebut merupakan akumulasi dari tiga aspek yaitu Sumber Daya

Manusia, Aktivitas Bisnis, dan Inovasi. (*Global Cities Index and Emerging Cities Index*, 2014)

**Gambar**  
**Daya Saing *Emerging Cities Index***



Sumber: (<https://www.atkearney.com>)

Program prioritas kerja Gubernur dan Wakil Gubernur DKI Jakarta dalam kurun waktu lima tahun untuk DKI Jakarta sejak resmi bertugas tercantum dalam laporan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) 2013-2017. Dokumen pembangunan DKI Jakarta selama lima tahun ini menjabarkan visi, misi, dan program kerja Gubernur terpilih pada Pemilihan Gubernur 2012. Visi tersebut adalah “Jakarta Baru, Kota Modern yang Tertata Rapi, Menjadi Tempat Hunian yang Layak dan Manusiawi, Memiliki Masyarakat yang Berkebudayaan, dan dengan Pemerintahan yang Berorientasi pada Pelayanan Publik”. Untuk

mewujudkan Visi Pembangunan Jangka Menengah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2013-2017, dirumuskan lima misi sebagai berikut:

1. Sebagai kota modern yang tertata rapi serta konsisten dengan Rencana Tata Ruang Wilayah.
2. Sebagai kota yang bebas dari masalah-masalah menahun seperti macet, banjir, pemukiman kumuh, sampah dan lain-lain.
3. Menjamin ketersediaan hunian dan ruang publik yang layak serta terjangkau bagi warga kota.
4. Membangun budaya masyarakat perkotaan yang toleran, tetapi juga



sekaligus memiliki kesadaran dalam memelihara kota.

5. Membangun pemerintahan yang bersih dan transparan serta berorientasi pada pelayanan publik.

Dalam era globalisasi dan teknologi informasi yang berkembang dengan pesat, pemerintah kota tidak dapat menghindari dari persaingan antar kota-kota secara global. Begitu pula kota Jakarta sebagai ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) tidak saja menjadi barometer keberhasilan pembangunan bagi kota-kota di Indonesia, namun harus bersaing dengan kota-kota lain di dunia. Dengan kata lain, Jakarta harus berorientasi pada *Smart City* (Kota Pintar) yang memperhatikan tiga hal penting untuk meningkatkan daya saing kota, yaitu: perkembangan perekonomian kota yang dapat dilihat dari kegiatan jasa-perdagangan dan arus investasi; pembangunan kota yang memperhatikan isu keberlanjutan lingkungan dan kehidupan sosial kemasyarakatan yang kondusif serta; penggunaan energi yang bijaksana dan ramah lingkungan. (RPJMD, 2013:142) Merujuk pada misi tersebut, Jakarta *Smart City* merupakan salah satu program prioritas dari Basuki Tjahaja Purnama. Menurut beliau, Jakarta *Smart City* adalah penerapan konsep kota cerdas yang mengoptimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk mengetahui, memahami, dan mengendalikan berbagai sumber daya di dalam kota dengan lebih efektif-efisien demi memaksimalkan pelayanan publik,

memberikan solusi penyelesaian masalah, dan mendukung pembangunan berkelanjutan Jakarta *Smart City* merupakan salah satu program prioritas dari Basuki Tjahaja Purnama. Menurut beliau, Jakarta *Smart City* adalah penerapan konsep kota cerdas yang mengoptimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk mengetahui, memahami, dan mengendalikan berbagai sumber daya di dalam kota dengan lebih efektif-efisien demi memaksimalkan pelayanan publik, memberikan solusi penyelesaian masalah, dan mendukung pembangunan berkelanjutan. Adapun kategori *Jakarta Smart City* yang diusung oleh pemerintah provinsi DKI Jakarta, yaitu:

***Smart Government*** Kunci utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan adalah *Good Governance*, yang merupakan paradigma dari sistem dan proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang mengindahkan prinsip-prinsip supremasi hukum, kemanusiaan, keadilan, demokrasi, partisipasi, transparansi, profesionalitas, dan akuntabilitas ditambah dengan komitmen terhadap tegaknya nilai dan prinsip desentralisasi, daya guna, hasil guna, pemerintahan yang bersih, serta tanggung jawab, dan berdaya saing.

***Smart People*** Pembangunan senantiasa membutuhkan modal, baik modal ekonomi, modal sumber daya manusia, maupun modal sosial. Kemudahan akses modal dan pelatihan-pelatihan bagi Usaha Mikro Kecil dan

Menengah (UMKM) dapat meningkatkan kemampuan ketrampilan mereka dalam mengembangkan usahanya.

**Smart Economy** Pemerintah berusaha untuk menumbuhkan produktivitas dengan kewirausahaan dan semangat inovasi. Dalam hal inovasi dan persaingan, semakin tinggi inovasi-inovasi baru yang ditingkatkan, maka akan menambah peluang usaha baru dan meningkatkan persaingan pasar usaha.

**Smart Mobility** Pengelolaan infrastruktur dan transportasi kota yang dikembangkan di masa depan merupakan sebuah sistem pengelolaan terpadu dan diorientasikan untuk menjamin keberpihakan pada kepentingan publik. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melakukan hal ini dengan penyediaan sistem transportasi dan infrastruktur untuk mobilitas masyarakat yang lebih baik.

**Smart Environment** Lingkungan Pintar berarti lingkungan yang bisa memberikan kenyamanan, keberlanjutan sumber daya, keindahan fisik maupun non fisik, visual maupun tidak, bagi masyarakat dan publik lingkungan yang bersih tertata. Pemerintah DKI Jakarta berusaha melakukan peningkatan kualitas dalam manajemen sumber daya alam yang ramah lingkungan.

**Smart Living** Mewujudkan kota sehat dan layak huni merupakan dambaan bagi setiap pemerintah dan masyarakat. Dengan adanya program *Jakarta Smart City*, diharapkan pemerintah dan masyarakat mampu berkolaborasi untuk menciptakan kota yang sehat dan layak

huni bagi seluruh masyarakat kota Jakarta.

Provinsi DKI Jakarta dalam perjalanan menjadi sebuah Smart City melakukan beberapa tahapan diantaranya:

1. Menentukan definisi smart city bagi Jakarta

Beberapa program *smart* yang mendukung ambisi Jakarta untuk menjadi *smart city* telah berjalan. Namun untuk dapat melaksanakan transisi yang utuh, Jakarta harus mempunyai visi yang jelas tentang target yang dituju, serta sasaran dan metrik terkait yang nyata, dapat diukur, dan dapat dilakukan.

2. Menentukan kondisi tertarget (*target state*)

Untuk memfasilitasi hal tersebut, digunakan Smart City Wheel Framework, yaitu suatu metodologi yang telah dipraktekkan secara luas untuk menentukan sasaran kondisi yang tertarget dalam proses transisi Jakarta menjadi *smart city* sebelum tahun 2025. Serangkaian sasaran berkaitan dengan enam kategori *smart city* yang saling terkait, yaitu *smart living*, *smart mobility*, *smart governance*, *smart environment*, *smart economy*, dan *smart people*, ditetapkan dan diterjemahkan menjadi metrik spesifik untuk 25 subkategori dan 108 penentu yang terkait, ambisius, relevan, terukur, dan dapat dicapai.

3. Mengidentifikasi kesenjangan

Kesenjangan dapat diukur dengan cara membandingkan antara keadaan saat

ini dengan keadaan target yang diidentifikasi pada masing-masing kategori *smart city*.

#### 4. Mengusulkan solusi

Dengan pemahaman tentang berbagai kesenjangan antara keadaan Jakarta saat ini dan keadaan yang ditargetkan, langkah selanjutnya adalah perumusan solusi untuk menjembatani kesenjangan tersebut. Untuk memastikan bahwa Jakarta akan mencapai tujuan yang dimaksud, maka cetak biru (*blueprint*) dan peta pelaksanaan (*roadmap*) yang komprehensif juga perlu dikembangkan untuk memandu penerapan solusi tersebut.

Jakarta Smart City (JSC) adalah penerapan konsep kota cerdas dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk untuk mengetahui, memahami, dan mengendalikan berbagai sumber daya di dalam kota dengan lebih efektif-efisien demi memaksimalkan pelayanan publik, memberikan solusi penyelesaian masalah, mendukung pembangunan berkelanjutan dan mewujudkan pelayanan masyarakat yang lebih baik. Konsep *smart city* juga akan meningkatkan partisipasi masyarakat dan pemerintah dalam menafaatkan data, aplikasi, memberikan masukan maupun kritikan secara mudah.

Pada intinya, *smart city* yang dimaksud oleh DKI Jakarta adalah membuat Jakarta sebagai kota atau provinsi yang lebih baik, informatif, transparan dan kolaboratif dengan

menggunakan bantuan teknologi informasi dan komunikasi. Pemanfaatan TIK dan dibangunnya Jakarta Smart City Lounge di sini tidak hanya berperan sebatas “*command center*” saja, melainkan mampu mengubah sistem pemerintahan dan dapat mewujudkan Jakarta Baru.

Jakarta Smart City sendiri merupakan suatu bagian yang berada di bawah Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan atau Diskominfo dengan lima divisi yang terdapat di dalamnya, yaitu:

**Divisi lapangan (*field*)** Merupakan divisi yang turun tangan dan menangani masalah secara langsung di lapangan. Beberapa tugasnya yaitu sebagai berikut.

- a. Melakukan pengecekan lapangan terkait program utama DKI Jakarta serta program gubernur
- b. Memantau *Command Center*
- c. Merespon pengaduan dalam kanal pengaduan DKI Jakarta
- d. Sosialisasi program unggulan Pemprov DKI Jakarta
- e. Input data dan pemutakhiran data pada aplikasi Jakarta.go.id

**Divisi data & analisis (*data & analysis*)** Memberikan *insight* dan informasi baru dalam pengambilan keputusan melalui hasil analisis data. Contoh hal yang dapat dilakukan oleh divisi ini misalnya yaitu melihat hubungan antara cuaca dengan *behavior* warga, “beberapa menit setelah hujan berhenti, halte Transjakarta akan dipenuhi oleh calon penumpang”, dari situ dapat diambil keputusan bahwa

Tranjakarta harus menyediakan armada bus yang cukup banyak segera setelah hujan reda agar tidak terjadi penumpukkan penumpang. Selain itu dengan adanya divisi ini dan Jakarta Smart City pada umumnya, pemerintah dapat mengambil keputusan dengan data yang mutakhir, tidak lagi menggunakan data dari tahun-tahun sebelumnya sebagai acuan.

**Divisi pengembangan (*development*)**

Divisi ini merupakan divisi yang bertugas untuk melakukan pengembangan sistem dan aplikasi TI dalam lingkup Jakarta Smart City dengan tugas sebagai berikut:

- a. Melakukan pengembangan *website* dan aplikasi
- b. Merancang dan membangun sistem jaringan infrastruktur TI

**Divisi komunikasi (*communication*)**

Merupakan divisi yang bertugas untuk melakukan sosialisasi konsep, informasi, dan kebijakan terkait Jakarta Smart City kepada berbagai pihak dalam format yang mudah dipahami dan penggunaan media yang tepat guna.

**Divisi monitoring & evaluasi (*monitoring & evaluation*)** Analisa kebutuhan dan kesesuaian program Jakarta Smart City untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat.

Pada pelaksanaannya Jakarta Smart City memiliki misi yaitu untuk mewujudkan Jakarta Baru yang informatif dan transparan Serta mendukung kolaborasi melalui pemanfaatan teknologi untuk mewujudkan pelayanan masyarakat yang lebih baik. Untuk mewujudkan misi

Jakarta Smart City, terdapat enam komponen utama (indikator) atau yang disebut Enam Pilar Kota Cerdas DKI Jakarta yang ingin dicapai oleh DKI Jakarta dalam rangka pembangunan kota cerdas tersebut, yaitu:

***Smart environment*** merupakan salah satu komponen *smart city* yang bertujuan untuk menciptakan lingkungan Jakarta yang sehat dan layak huni dengan cara mengelola sumber daya alam yang ramah lingkungan melalui sistem tata kelola yang berkelanjutan atau *sustainable environment management*. Salah satu contoh dari komponen ini adalah bagaimana cara DKI Jakarta dalam mengelola sampah atau *waste management* dan bagaimana agar ketersediaan air bersih di wilayah Jakarta selalu tercukupi.

Dalam hal ini, langkah yang telah dilakukan oleh Pemprov DKI Jakarta yaitu 1) memperbanyak Bank Sampah, 2) optimalisasi kerja PPSU (Penangan Prasarana dan Sarana Umum), dan selain itu, 3) pemerintah DKI Jakarta pun mendorong program *green building* dan pembangunan ramah lingkungan.

Sebagai contoh, salah satu perubahan nyata yang telah terasa dampaknya yaitu penggantian lampu penerangan jalan umum dengan LED. Penggantian lampu tersebut selain lebih ramah lingkungan juga ternyata dapat menghemat pengeluaran Pemprov DKI Jakarta sebesar 50% atau hingga 300 milyar untuk pembayaran listrik.

***Smart living*** adalah bagaimana pemerintah DKI Jakarta mengelola

fasilitas umum yang terdapat di lingkungannya demi mewujudkan kota yang sehat dan layak huni serta mempermudah akses informasi kesehatan, pariwisata, dan fasilitas-fasilitas keamanan lainnya. Contoh program yang telah dilaksanakan oleh Pemprov DKI Jakarta adalah 1) pengaduan rusun, 2) taman bermain berupa Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA), dan 3) Ruang Terbuka Hijau atau RTH.

**Smart mobility** merupakan konsep yang berkaitan dengan penyediaan sistem transportasi dan infrastruktur, yaitu bagaimana pemerintah DKI Jakarta dapat menyediakan fasilitas transportasi umum yang lebih nyaman, aman dan mencukupi bagi penduduknya. Dengan baiknya fasilitas transportasi umum yang disediakan, maka kemungkinan meminimalisasi jumlah kendaraan pribadi dan kemacetan dapat ditingkatkan. Selain itu fasilitas penunjang mobilitas yang tinggi dapat memberikan dampak ekonomi yang positif pula.

Dalam hal ini, Jakarta telah memiliki beberapa fasilitas unggulan, yaitu 1) pembangunan *Mass Rapid Transit* (MRT) yang masih berjalan hingga saat ini dan penyediaan 2) *feeder* Transjakarta yang terintegrasi dengan stasiun *CommuterLine*.

**Smart governance** Selain pemberian fasilitas yang lebih baik, sistem pemerintahan pun harus dibenahi. Cita-cita yang ingin dicapai oleh Jakarta saat ini adalah mewujudkan pemerintahan

yang transparan, informatif dan responsif. Dengan penerapan TI di Pemprov DKI Jakarta, sistem pemerintahan dapat diawasi secara lebih baik. Salah satu contohnya yaitu masalah waktu, anggaran dan pungutan liar di lingkungan instansi pemerintahan. Saat ini pelayanan perizinan di DKI Jakarta dapat dilakukan secara lebih cepat, tidak ribet dan bebas pungli. Pemerintah pun menyediakan kanal aspirasi untuk partisipas publik Selain itu *smart government* juga menginginkan terwujudnya pemerintahan yang antisipatif, yaitu mampu memprediksi dan mengantisipasi masalah yang ada, bukan lagi pemerintah yang bersifat reaktif.

**Smart economy** merupakan salah satu konsep yang bertujuan untuk 1) menumbuhkan produktivitas dengan kewirausahaan dan semangat inovasi, 2) melakukan pembinaan usaha kecil dan menengah, 3) memperluas lapangan pekerjaan, dan 4) meningkatkan daya saing usaha.

**Smart people** Dari keseluruhan aspek di atas, hal terpenting yaitu *smart people*. Bagaimana warga dan seluruh orang yang terlibat di dalam lingkup pemerintahan DKI Jakarta mampu mendapatkan pendidikan secara merata melalui pendidikan 12 tahun, tercapainya fasilitas kebutuhan hidup layak, meningkatkan indeks harapan hidup, dan meningkatkan akses informasi publik. Salah satu langkah yang telah diambil dalam

mewujudkan tujuan tersebut yaitu dengan pembuatan aplikasi perpustakaan iJakarta Apps dan pendidikan untuk semua kalangan dengan Kartu Jakarta Pintar (KJP).

Pada prinsipnya, Jakarta sebagai kota cerdas ingin 1) membuka dan mengumpulkan data yang dimilikinya sehingga dapat memberikan informasi yang berguna untuk seluruh lapisan masyarakat, 2) berubah menjadi pemerintahan yang lebih terbuka dan transparan, serta 3) membuka kesempatan sebesar-besarnya kepada seluruh masyarakat untuk dapat berkolaborasi dengan pemerintah dalam menyelesaikan masalah publik.

Untuk dapat mencapai ketiga hal di atas, pemerintah DKI Jakarta memberikan kesempatan untuk menjalin komunikasi dua arah dengan warga dengan cara, 1) pemerintah mendengar, 2) sistem menjadi jembatan antara pemerintah dan masyarakat, serta 3) masyarakat dapat melaporkan, memberi masukan dan berkolaborasi dengan pemerintah secara langsung.

### **Solusi dari Jakarta Smart City**

Dari masalah-masalah yang menjadi isu utama tersebut, Pemprov DKI Jakarta telah menerapkan berbagai solusi, diantaranya yaitu Kartu Jakarta Pintar (KJP) untuk memberikan jaminan pendidikan 12 tahun; Kartu Jakarta Sehat (KJS) sebagai jaminan fasilitas kesehatan; Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) sebagai fasilitas bermain anak-anak demi terwujudnya Jakarta

sebagai kota yang layak huni; Penangan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) yang siap menangani masalah yang dilaporkan oleh warga seperti pengecatan ulang tembok akibat vandalisme, perbaikan jalan, membersihkan got yang mampat maupun masalah lainnya. Petugas PPSU sendiri terdiri dari 40 – 70 personil di setiap wilayahnya; pencegahan banjir; dan penyediaan transportasi publik yang murah dengan bus Transjakarta.

Sedangkan dari segi sistem TIK, Pemprov DKI memiliki Jakarta Smart City Portal, Regional Development Planning Forum (Musrenbang), telepon pelaporan bencana 112, aplikasi Qlue, kawal anggaran dan Open Data. Selain itu Pemprov DKI Jakarta bekerjasama dengan LSM perlindungan wanita dan salah satu bagian PBB sedang merancang sistem untuk perlindungan untuk wanita dari tindakan kriminal dan kejahatan seksual.

#### **1) Jakarta Smart City Portal**

Jakarta Smart City Portal merupakan sebuah portal berbasis peta yang akan menampilkan seluruh data yang telah dikumpulkan dari berbagai dinas di DKI Jakarta, seperti informasi mengenai lokasi Transjakarta, harga bahan pangan di pasar, zonasi wilayah, lokasi ambulans, melihat laporan masyarakat melalui Qlue dan informasi-informasi lainnya.

#### **2) Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang)**

Musrenbang merupakan program musyawarah yang dilakukan ditingkat RW untuk merembukkan usulan anggaran dan perencanaan pembangunan. Selain itu masyarakat dapat pula memberikan usulan secara langsung melalui <http://musrenbang.jakarta.go.id/> dan memantau proses usulan yang telah diajukan tersebut. Dari program ini terlihat bahwa Pemprov DKI benar-benar ingin melibatkan masyarakat dalam pembuatan kebijakan dan anggaran pembangunan daerah.

### 3) **Pelaporan Bencana 112**

*Call center* 112 merupakan fasilitas yang diberikan Pemprov DKI untuk pelaporan bencana seperti kebakaran dan banjir. Kedepannya Jakarta ingin memberikan pelayanan seperti 911 yang dapat menangani segala macam persoalan, tidak hanya terbatas pada penanggulangan bencana saja. Selain menggunakan telepon 112, pelaporan bencana dapat pula dilakukan dengan menggunakan aplikasi Qlue dan media lainnya (lihat poin 4).

### 4) **Aplikasi Qlue**

Merupakan aplikasi yang memungkinkan masyarakat berinteraksi langsung dengan pemerintah. Dalam aplikasi ini masyarakat dapat melaporkan masalah yang terjadi di sekitarnya dengan menggunakan bukti foto. Laporan yang diberikan dari aplikasi Qlue tersebut diteruskan kepada dinas terkait atau lurah yang

bersangkutan untuk langsung ditangani. Jika persoalan sedang dalam proses penanganan maupun telah selesai ditangani, maka petugas harus mengunggah foto di Qlue sebagai bukti pengerjaan. Pekerjaan yang dilakukan di sini seringkali dibantu oleh petugas PPSU. Selain itu di aplikasi ini warga dapat memantau laporannya tersebut dan memberikan komentar atau tanggapan terhadap penanganan masalah tersebut. Selain melalui aplikasi Qlue, warga pun dapat melakukan pengaduan melalui sms, telepon, email, maupun sosial media Twitter dan Facebook. Warga juga dapat melihat kinerja setiap kelurahan seperti peringkat, jumlah kasus yang telah selesai ditangani, sedang dalam proses dan menunggu. Dalam memproses laporan pun terdapat batas waktu, yaitu 72 jam.

### 5) **Kawal Anggaran**

Cita-cita membuat Jakarta yang transparan dibuktikan dengan adanya kawal anggaran ini. Masyarakat dapat membuka situs <http://kawal-apbd.com/> untuk melihat Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah DKI Jakarta. Dalam situs itu semua anggaran hingga yang terkecil seperti pembelian air mineral untuk rapat telah dimasukkan sehingga dapat diawasi secara langsung oleh warga masyarakat. Keinginan untuk menjadikan Jakarta yang transparan ini berawal dari kasus seperti perbaikan jalan. Terkadang di

beberapa wilayah di DKI Jakarta secara rutin (misalnya setahun atau dua tahun sekali) memasukkan anggaran untuk perbaikan jalan, padahal jalan tersebut baru saja diperbaiki dan kondisinya masih bagus. Dengan adanya sistem komunikasi dua arah seperti saat ini, penyelewengan dapat lebih diminimalisasi karena adanya pengawasan langsung dari warga.

#### 6) **Open Data**

Open Data (<http://data.jakarta.go.id/>) berisi data yang dimiliki oleh Pemprov DKI Jakarta beserta dinas terkait seperti data pendidikan, kesehatan, keuangan daerah, kependudukan, perhubungan, lingkungan hidup, sosial, pariwisata dan kebudayaan, pekerjaan umum, penanggulangan bencana hingga daftar pemenang lelang pengadaan barang/jasa di Pemprov DKI Jakarta.

#### 7) **Jakarta.go.id**

Jakarta.go.id merupakan portal utama milik Pemprov DKI Jakarta yang akan menghubungkan kita dengan situs-situs terkait seperti a) pengaduan masyarakat, b) layanan perizinan, c) informasi keuangan, d) aplikasi informasi publik: informasi harga pangan, rute kendaraan umum, kuliner, UKM, produk hukum, hotel, foto kegiatan Pemprov, nomor penting, CCTV dan lain sebagainya, e) statistik Jakarta, f) informasi pajak dan retribusi, g) layanan publik, h) sub domain dari Pemprov DKI Jakarta, i) Jakarta Smart City Portal,

j) Open Data, k) Berita Jakarta dan l) aplikasi-aplikasi *smartphone* dari Jakarta Smart City.

#### 8) **Command Center**

*Command center* DKI Jakarta berada di Jakarta Smart City Lounge. Di *command center* ini, pengawasan dilakukan dengan menggunakan CROP dan ROP. CROP merupakan aplikasi yang menampung seluruh laporan dari Qlue (saja) dan melakukan pemantauan terhadap Transjakarta, harga tanah, posisi petugas lapangan, ambulans, alat berat, zonasi peruntukan wilayah, harga pasar, PKL, banjir, kebakaran. Untuk pengawasan alat berat, di sini kita dapat melihat jumlah penggunaan bahan bakar, waktu penggunaan dan lokasi, sehingga dari situ Pemprov DKI Jakarta dapat mengatur efisiensi penggunaan alat berat tersebut. Selain CROP, terdapat pula ROP. ROP merupakan aplikasi yang digunakan untuk menerima laporan warga yang disampaikan melalui saluran selain Qlue, yaitu melalui sms, telepon, Twitter, Facebook dan email. Dalam ROP ini tidak hanya memuat laporan yang disampaikan oleh warga saja, namun juga dapat mengambil berita dari media online yang berkaitan dengan DKI Jakarta. Di *command center* ini pun dilakukan pengawasan terhadap video-video yang didapat dari CCTV yang tersebar di seluruh DKI Jakarta. Saat ini terdapat sekitar 1.800 CCTV yang tersebar di seluruh



penjuru Jakarta dan akan terus ditambah hingga 6.000 CCTV. Pengawasan CCTV di sini menggunakan *video analytic* untuk mendeteksi jika terdapat kejanggalan dalam video yang ada. Rencana kedepannya pengawasan CCTV akan menggunakan *face recognition* untuk mendeteksi wajah dalam CCTV dan *face search* untuk mencari wajah di dalam video.

#### 9) Kolaborasi

Demi tercapainya misi Jakarta Smart City, maka JSC pun membuka kesempatan berkolaborasi sebesar-besarnya dengan warga. JSC menyediakan *file* API (<http://api.jakarta.go.id/apijakgo/#>) dan membukanya secara bebas untuk dapat digunakan oleh seluruh kalangan masyarakat yang ingin membuat aplikasi solusi penyelesaian masalah di Jakarta. Selain itu kedepannya JSC ingin membuat *coworking space* sehingga warga Jakarta dapat bertemu secara langsung dalam melakukan kolaborasi tersebut. Salah satu kolaborasi yang dilakukan oleh JSC adalah #Kaki5Jkt, yaitu pendataan pedagang kaki lima yang melibatkan Dinas UMKM dan relawan serta hasilnya diunggah ke dalam situs Zomato serta bekerjasama dengan Go-Food untuk urusan *delivery* makanan.

Kerjasama ini dilakukan dalam rangka pendataan pedagang kaki lima agar mampu bersaing dengan pengusaha besar

atau kafe. Usaha mereka yang semula tidak diketahui oleh masyarakat, kini telah dapat ditemukan secara *online* melalui situs Zomato bahkan dapat melakukan layanan pesan antar karena bekerjasama dengan Go-Food.

Selain proyek-proyek di atas, DKI Jakarta masih memiliki proyek yang akan dikerjakan kedepannya, yaitu 1) proyek Mass Rapid Transit (MRT), 2) CRM atau penggabungan antara CROP dan ROP, 3) Jakarta One Card untuk melakukan segala pembayaran di Jakarta, 4) Pembenahan transportasi publik yang lebih cepat dan gratis, 5) *booking online* rumah sakit dengan detail yang lebih terperinci, 6) menjadi pemerintahan yang *prefentif* dan memiliki analisa prediktif, serta 7) *startup incubation*.

Untuk menjalankan smart city di Provinsi DKI Jakarta masih dari kata sempurna apabila dibandingkan dengan kota-kota besar lainnya yang ada di Negara Lain. Hal ini dikarenakan keterbatasan layanan dan jaringan Internet serta kecepatan arus data yang masih dianggap kalah bersaing dengan negara-negara maju lainnya. Namun dalam hal ini pemerintah sudah menunjukkan optimistis dalam penerapan konsep ini dengan perlahan-lahan melakukan perbaikan dan peningkatan baik dari segi fasilitas dan trobosan-trobosan inovasi yang dilakukan. Kedepan kita berharap dengan pesatnya pembangunan fasilitas publik di DKI Jakarta semoga hal ini dapat lebih terintegrasi dengan konsep Smart City yang dijalankan. Mungkin saat ini

penataan Ibukota DKI Jakarta masih sedikit berantakan karena masih banyak proyek-proyek infrastruktur besar yang masih dalam tahap pembangunan namun kita berharap dalam sepuluh tahun kedepan penataan ibukota ini sudah menunjukkan hasil dan ditopang dengan infrastruktur jaringan Smart City yang juga mumpuni dan sumberdaya manusia yang unggul sebagai masyarakat modern sehingga Provinsi DKI Jakarta bisa bersaing menjadi Ibukota Negara yang maju dibanding ibu kota-ibu kota negara lainnya.

#### **SIMPULAN**

Jakarta Smart City adalah pengaplikasian konsep smart city yang mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mengetahui, memahami, dan mengontrol berbagai sumber daya di suatu kota dengan lebih efektif dan efisien, sehingga dapat memaksimalkan pelayanan publik, menyediakan solusi untuk masalah, dan mendukung pembangunan yang berkelanjutan.

Visi Jakarta Smart City adalah Jakarta Baru yang efisien dan inovatif, dan Jakarta Smart City memiliki misi untuk dapat mewujudkan Jakarta Baru yang informatif, transparan, serta mendukung kolaborasi menggunakan teknologi untuk pelayanan publik yang lebih baik. Portal Jakarta Smart City (JSC) merupakan website untuk menampilkan data dan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat. Keberadaan portal ini merupakan salah satu upaya pemerintah

untuk mewujudkan transparansi yang terverifikasi dengan memusatkan dan mengintegrasikan semua data dalam satu wadah. Smart City Portal yang beralamat [smartcity.jakarta.go.id](http://smartcity.jakarta.go.id) ini berisi informasi mengenai konsep JSC, informasi event, artikel-artikel terkait JSC, dan peta yang dilengkapi dengan penyajian data yang sudah diolah dari Satuan Perangkat Kerja Daerah (SKPD), dinas-dinas di Provinsi Jakarta, dan pihak terkait lainnya. Peta ini dibuat dengan format tampilan geospasial untuk memudahkan masyarakat mengakses Smart City Portal dalam memahami data yang ditampilkan.

JSC menyediakan ruang baru bagi masyarakat untuk turut berpartisipasi dalam pembangunan Jakarta Baru melalui aplikasi-aplikasi dan website yang dapat diakses bahkan melalui ponsel. Melalui aplikasi Qlue, masyarakat dapat melaporkan permasalahan yang dapat langsung ditindak lanjut oleh aparaturnya dan dinas terkait. Masyarakat juga dapat memantau kinerja pegawai pemerintahan lewat website [kinerja.jakarta.go.id](http://kinerja.jakarta.go.id) atau melaporkan langsung melalui SMS gubernur. Fitur SMS gubernur telah dimodifikasi agar dapat dikelola menggunakan komputer sehingga laporan yang masuk dapat ditindak lanjut dengan lebih efektif karena dapat melibatkan lebih banyak orang dalam pengecekan serta penanganannya. Selain aplikasi yang menyediakan layanan pelaporan bagi masyarakat, JSC juga membuat wadah bagi pemerintah untuk

mengelola semua bentuk partisipasi masyarakat yang disebut Citizen Relationship Management (CRM). Tujuan dari pembuatan CRM adalah untuk mempercepat respon pada setiap keluhan masyarakat yang datang dari berbagai kanal pengaduan. Berbagai aplikasi dan website tersebut adalah mediator yang diharapkan dapat meningkatkan interaksi dan komunikasi antara masyarakat dan pemerintahan.

JSC membantu meningkatkan kualitas data pemerintahan dengan cara memberikan pedoman format data kepada stakeholder yang ingin mengintegrasikan data ke portal JSC dan melakukan cleansing data apabila data yang masuk belum sesuai dengan format. Perbaikan dan peningkatan kualitas data ini terus dilakukan karena data analisis berperan signifikan dalam pembuatan kebijakan yang ideal dan tepat sasaran.

Pada perkembangannya, JSC mendorong interaksi lebih lanjut antara

pemerintah dengan masyarakat. Pemerintah membuka kesempatan bagi masyarakat yang ingin berpartisipasi untuk membangun atau membantu merumuskan solusi untuk masalah-masalah di Jakarta. Dengan kolaborasi ini, diharapkan dapat muncul inovasi yang lebih baik karena melibatkan lebih dari satu perspektif. Kolaborasi tersebut juga merupakan upaya pemerintah untuk mendidik masyarakat agar bisa melihat masalah sebagai suatu kesempatan untuk belajar dan berkembang, sehingga bisa menghindari mental masyarakat yang reaktif dan menginginkan penyelesaian yang serba instan. Diskusi terbuka, penyediaan data untuk developer melalui [api.jakarta.go.id](http://api.jakarta.go.id), serta kerja sama dengan start-up seperti go-food, zomato, traffi, dan google transit, merupakan bentuk kolaborasi yang telah berjalan. JSC mendukung proses kolaborasi tersebut dengan menyediakan *co-working* space dan inkubator untuk pembuatan *start-up*.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Kourtit, Karima & Nijkamp, Peter (2012). Smart cities in the innovation age. *The European Journal of Social Science Research*, Vol.25, Juni 2012, 93-95. Routledge.
- Kusbiantoro, BS. 2009. Memanusiakan Perencanaan Transportasi. Pusat Penelitian Pengelolaan Lingkungan, Wilayah dan Infrastruktur, Institut Teknologi Bandung. Bandung.
- Mitchell, William J.dan Casalegno, Federico. 2005. *Rethinking the Paris Bus Line*. Massachusetts Institute Technology: Smart Cities Group/MIT Media Lab Spring.
- Moleong, Lexi J. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Rosdakarya.
- Pasolong Harbani. 2012. Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta cv.
- Priyatno Duwi. 2012. Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20. Yogyakarta: Andi.
- Purnomowoti, Wiwin dan Ismini. 2014. Konsep *Smart City* Dan Pengembangan Pariwisata Di Kota Malang. Universitas Widyagama Malang: Jurnal JIBEKA no.8.
- Purwanto, Erwan Agus dan Sulistyastuti, Dyah Ratih. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial. Yogyakarta: Gava Media.
- Rahmayanti Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima (Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Robertas Juceviiusa, Irena Patašien and Martynas Patašiusc. 2014. *Digital dimension of smart city: critical analysis*. Elsevier Ltd.
- Schaffers, Hans. 2010. *Smart Cities and the Future Internet: Towards Collaboration Models for Open and User Driven Innovation Ecosystems*, FIA Ghent, "Smart Cities and Future Internet Experimentation", December 16<sup>th</sup> 2010.Lazaroiu, George Cristian and Roscia, Mariacristina. 2012. Definition methodology for the smart cities model. Elsevier Ltd.
- Sinambela, L.P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sudaryono. 2014. Konsep Smart City untuk Kota-Kota di Indonesia. MPKD UGM
- Tumlin, Jeffey. 2012. Sustainable Transportation Planning. Jhon willey & Son Inc. New Jersey.
- Sugiono. 2005. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: CV. Alfabeta
- Sukardi. 2003. Metode Penelitian Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wasistiono Sadu. 2012. Manajemen Pemerintahan Daerah. Bandung: Alqa Print.
- Kountur, Ronny. 2007. Metode Penelitian untuk penulisan Skripsi dan Tesis, edisi revisi. Jakarta: penerbit PPM.
- Neuman, W. Lawrence. 2011. Social research methods: Qualitative and quantitative approaches. Boston: Allyn & Bacon.

**Website:**

Cohen, Boyd. *What exactly a smart city?*  
<http://www.boydcohen.com/smartcities.html>

Hitachi. 2013. *Hitachi's Vision for Smart Cities*.

<http://www.hitachi.com/products/smartcity/>

Naashir. 2014. *Smart City*.

<https://naashir.wordpress.com/2014/11/07/smart-city/>