

## Analisis Pengambilan Keputusan JAKI terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Provinsi DKI Jakarta

Widi Pratamaningtyas, Syaifullah Zakaria, Agus Taryana

Universitas Padjadjaran

\*Correspondence: widi20001@mail.unpad.ac.id, saifullah.zakaria@unpad.ac.id, agus.taryana@unpad.ac.id

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendalami implementasi fase intelligence dalam pengembangan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) sebagai bagian integral dari inisiatif Jakarta Smart City yang sedang gencar dikembangkan. Fase intelligence, yang dijelaskan oleh Herbert Simon sebagai tahap krusial dalam proses pengambilan keputusan, melibatkan proses identifikasi masalah yang terjadi, pengumpulan data yang relevan, serta pemahaman mendalam terhadap konteks yang ada. Dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam bagaimana Jakarta Smart City mengimplementasikan fase intelligence guna meningkatkan layanan publik yang berbasis elektronik melalui platform JAKI. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa efektivitas implementasi fase intelligence telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan publik yang disediakan, responsivitas yang lebih baik terhadap kebutuhan masyarakat, serta peningkatan dalam pengambilan keputusan yang didasarkan pada data dalam pengembangan JAKI. Temuan ini secara khusus menggarisbawahi pentingnya pendekatan berbasis intelligence dalam upaya meningkatkan tata kelola perkotaan yang modern dan adaptif terhadap perkembangan zaman. Implikasi dari temuan ini sangat relevan dan memberikan wawasan yang berharga bagi kota-kota lain yang sedang berupaya mengembangkan inisiatif smart city serupa. Dengan mengintegrasikan fase intelligence dalam proses pengambilan keputusan, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat dalam konteks perkotaan yang terus berkembang dan berubah. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi yang substansial dalam pemahaman tentang implementasi fase intelligence dalam konteks pengembangan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) sebagai bagian dari inisiatif Jakarta Smart City.

**Kata kunci :** Smart City, Pengambilan Keputusan, Fase Intelligence, JAKI, Jakarta Smart City

### ABSTRACT

*This research aims to explore the implementation of the intelligence phase in the development of the Jakarta Kini (JAKI) application as an integral part of the Jakarta Smart City initiative. The intelligence phase, described by Herbert Simon as a crucial stage in the decision-making process, involves identifying the problem, collecting relevant data, and deeply understanding the context. Using a descriptive qualitative method approach, this research aims to dig deeper into how Jakarta Smart City implements the intelligence phase to improve electronic-based public services through the JAKI platform. The results show that the effective implementation of the intelligence phase has contributed significantly to improved quality of public services provided, better responsiveness to community needs, and improved data-driven decision-making in the development of JAKI. The implications of these findings are highly relevant and provide valuable insights for other cities seeking to develop similar smart city initiatives. By integrating the intelligence phase in the decision-making process, it is expected to improve efficiency, service quality, and responsiveness to community needs in an evolving and changing urban context. As such, this research makes a substantial contribution to the understanding of the implementation of the intelligence phase in the context of the development of the Jakarta Kini (JAKI) application as part of the Jakarta Smart City initiative.*

**Keywords:** Smart City, Intelligence Phase, Decision Making, JAKI, Jakarta Smart City

### PENDAHULUAN

Di era globalisasi dan kemajuan teknologi yang pesat, kota-kota di seluruh dunia tengah bersaing untuk mengadopsi konsep smart city sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas hidup warga dan efisiensi operasional kota. Konsep smart city telah menjadi landasan utama dalam tata kelola perkotaan modern, di mana penggunaan teknologi informasi dan komunikasi menjadi faktor krusial dalam mencapai tujuan tersebut (Albino et al., 2015). Smart city merupakan paradigma pembangunan kota yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan

kualitas hidup masyarakat, efisiensi operasional kota, dan daya saing ekonomi. Inisiatif smart city melibatkan berbagai aspek penting seperti manajemen energi, transportasi, kesehatan, keamanan, dan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang efisien dan responsif menjadi fokus utama dalam konsep smart city. Di banyak kota besar, tantangan dalam menyediakan pelayanan publik yang efektif semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan populasi yang cepat dan urbanisasi yang terus berlangsung. Isu-isu seperti kemacetan, polusi udara, ketersediaan air bersih, dan akses layanan kesehatan menjadi prioritas yang harus diatasi oleh pemerintah kota guna memenuhi kebutuhan esensial masyarakat dengan baik.

Jakarta, sebagai ibu kota Indonesia, tidak terlepas dari kompleksitas masalah perkotaan yang dihadapi. Dengan laju pertumbuhan populasi yang terus meningkat dan dinamika perkotaan yang semakin kompleks, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dituntut untuk menemukan solusi inovatif dalam mengelola kota secara efektif. Salah satu langkah strategis yang diambil adalah melalui pengembangan aplikasi JAKI (Jakarta Kini). Aplikasi ini didesain untuk mendukung tata kelola kota dengan pendekatan berbasis data, memungkinkan partisipasi warga dalam pelaporan masalah, permintaan layanan, dan umpan balik kepada pemerintah. Pendekatan berbasis data ini menjadi krusial dalam proses pengambilan keputusan, terutama dalam konteks pengembangan layanan publik berbasis teknologi informasi.

Terhitung dari tahun terbentuknya Jakarta Smart City hingga tahun 2023 telah mencetak banyak prestasi dengan mendapatkan banyak penghargaan. Pada 03 Agustus 2023 Badan Layanan Umum Daerah Jakarta Smart City mendapatkan penghargaan dari OpenGov Asia sebagai Recognition of Excellent Awards. OpenGov Asia memberikan penghargaan tersebut kepada BLUD yang didirikan sejak 2014 ini dilandasi karena mempunyai tiga program unggulan yang membawannya mendapatkan penghargaan ini yaitu, Jakarta Kini, fitur Laporan Warga dan Data Science Trainee (Simorangkir, 2023). Tidak hanya itu, kota Jakarta yang membangun BLUD ini mendapat prestasi pada ajang IDC Smart City Asia/Pacifik Awards (SCAPA) 2022 dengan mendapatkan juara 1 dengan program Knowledge Management for Flood Control System yang membawa Jakarta Smart City pada kejuaraan ini dalam kategori Public Safety – Next Generation Emergency Services. (Jakarta Government, 2023)

Tidak hanya prestasi yang telah disebutkan di atas, penulis menumakan prestasi-prestasi lainnya yang telah diraih oleh Jakarta Smart City melalui aplikasi Jakarta Kini:

1. Aplikasi Jakarta Kini berhasil mendapatkan Champion Project World Summit on the Information Society 2023 pada kategori Building Confidence and Security in the Use of ICTs berkat inovasi pada aplikasinya yaitu JakLapor (Jakarta Government, 2023)
2. Jakarta Kini menjadi Salah satu pengaruh DKI Jakarta berhasil meraih Digital Government Awards pada Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Summit 2023.
3. Aplikasi JAKI berhasil mendapatkan penghargaan Digital Innovation Award (DIA) Tahun 2022 yang diinisiasi oleh MNC Portal Indonesia.
4. Tahun 2022 JSC berhasil meraih gelar Champion dalam kategori E-Science berkat kehadiran Flood Control System yang baru dikembangkan. (Dinas Komunikasi, 2022)
5. Top 45 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik 2022 yang dilaksanakan Kementerian PAN-RB.
6. Aplikasi JAKI berhasil meraih medali emas untuk kategori sektor publik pada kompetisi teknologi dan inovasi tingkat Asia Tenggara di ASEAN ICT Awards 2021.
7. Aplikasi JAKI berhasil meraih runner up pada kategori E-Government dalam gelaran World Summit on Information Society (WSIS) Prizes 2021. (Hanggara, 2022)
8. JAKI mendapatkan medali emas dalam kategori Public Sector AICTA 2021 (Hanggara, 2022)
9. Aplikasi JAKI berhasil menjadi yang terbaik dalam kategori "Future of Digital Innovation" atau Inovasi Digital Masa Depan pada ajang IDC Future Enterprise Awards 2021.
10. Gold Kategori Pemerintah Daerah Provinsi dengan judul Kampanye Humas, Humas Entrepreneur Awards 2021.
11. Aplikasi JAKI meraih juara pertama Kompetisi Nasional Program Indonesia Entrepreneur TIK atau IdenTIK Tahun 2020 yang diselenggarakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo). (Hanggara, 2022)

Tidak hanya prestasi-prestasi yang diperoleh dari Jakarta Smart City melalui aplikasi Jakarta Kini seperti yang telah disebutkan, masyarakat DKI Jakarta pun ikut memvalidasi akan terbantunya

urusan pelayanan masyarakat melalui aplikasi Jakarta Kini hal ini dapat terlihat dari perolehan hasil penelitian Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone And McLean (Andriyanto, Said, Titiani, & Erni, Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone And McLean, 2021) menunjukkan JAKI dapat dikategorikan sebagai aplikasi yang baik dengan hasil pengaruh dari enam dimensi kesuksesan model Delone and McLean. Responden menunjukkan respon yang signifikan dalam penggunaan kualitas sistem Aplikasi JAKI terhadap kegunaan maupun kepuasan yang diperoleh pengguna, seperti kemudahan dalam mengoperasikan, menemukan informasi serta kemudahan penjelajahan menu yang diakses. Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna sehingga pengguna meyakini informasi yang didapatkan adalah benar, jelas dan terkini.

Dalam konteks di mana teknologi informasi semakin berperan, fase intelligence dalam proses pengambilan keputusan menjadi semakin vital, terutama dalam pengembangan layanan publik berbasis teknologi. Fase ini melibatkan identifikasi masalah dan peluang melalui pengumpulan dan analisis data, sebagaimana yang dijelaskan oleh (Herbert Simon, 1960). Dalam konteks pengambilan keputusan, fase intelligence menjadi fondasi utama untuk pemahaman yang lebih mendalam mengenai kebutuhan dan perilaku warga. Ketidakpuasan masyarakat sering menjadi pemicu dalam fase intelligence, di mana kesenjangan antara harapan dan realitas menciptakan dorongan untuk perbaikan.

Data yang terkumpul melalui JAKI memberikan wawasan berharga bagi pemerintah untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perhatian ekstra, mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat, dan membuat keputusan yang lebih informatif dan tepat sasaran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi fase intelligence dalam pengembangan dan optimalisasi aplikasi JAKI, mengevaluasi efektivitas fase intelligence dalam mengidentifikasi kebutuhan warga dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data, serta mengkaji dampak implementasi fase intelligence terhadap kualitas layanan publik berbasis teknologi informasi di Jakarta. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pemahaman tentang peran penting fase intelligence dalam pengembangan aplikasi smart city seperti JAKI di Jakarta, serta memberikan perspektif yang lebih komprehensif dalam meningkatkan kualitas layanan publik di tengah era transformasi digital yang tengah berlangsung.

## Tinjauan Pustaka

### *Smart City*

Konsep *Smart City* merujuk pada kota yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) untuk meningkatkan kualitas hidup warganya, meningkatkan efisiensi operasional, dan memastikan pembangunan berkelanjutan. Menurut Giffinger et al. (2007), *Smart City* melibatkan enam dimensi utama: ekonomi cerdas, mobilitas cerdas, lingkungan cerdas, orang cerdas, kehidupan cerdas, dan pemerintahan cerdas. Dalam konteks ini, penerapan teknologi tidak hanya ditujukan untuk efisiensi, tetapi juga untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan kota. “*Smart cities seek to improve city functions and drive economic growth while improving the quality of life for its citizens using smart technology*” (Giffinger et al., 2007). Teknologi yang diterapkan dalam *Smart City* memungkinkan pengumpulan dan analisis data yang mendalam, yang kemudian digunakan dalam proses pengambilan keputusan untuk perbaikan berkelanjutan.

*Smart city* merujuk pada penerapan teknologi dan informasi untuk meningkatkan kualitas hidup, budaya, ekonomi, dan tata kelola politik di suatu kota. Purba & Jayadi (2023) mengutip Anthony dalam menjelaskan bahwa *smart city* dapat meningkatkan efisiensi tata ruang kota, mengurangi biaya, dan mengoptimalkan konsumsi sumber daya untuk memberikan nilai tambah pada ekonomi kota. Muñoz-Bullón & Sanchez-Bueno, yang juga dikutip oleh Purba & Jayadi (2023), menyoroti *smart city* sebagai konsep inovatif untuk mengelola kota secara efisien dengan memanfaatkan teknologi dan informasi. Menurut Mursalim (2017), dari jurnal yang sama, Prof. Suhono Harso dkk menjelaskan bahwa *smart city* memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk mengintegrasikan sumber daya kota secara efektif guna mendukung pembangunan yang berkelanjutan dan pelayanan publik yang maksimal. Konsep *smart city* mengintegrasikan elemen-elemen seperti jaringan sensor, sistem komunikasi, analisis data, dan aplikasi pintar untuk mengoptimalkan berbagai aspek kota seperti transportasi, energi, pengelolaan limbah, keamanan, dan partisipasi masyarakat. Dengan demikian, *smart city* merupakan solusi

inovatif dalam menghadapi urbanisasi modern, meningkatkan efisiensi operasional dan pelayanan publik, serta mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan melalui penggunaan teknologi canggih dan manajemen sumber daya kota yang responsif terhadap kebutuhan warga.

Jakarta Smart City (JSC) inisiatif dari pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk memanfaatkan teknologi informasi guna meningkatkan pelayanan publik dan pengelolaan kota. Jakarta Smart City adalah Unit Pengelola (UP) di bawah Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, didirikan pada tahun 2015 dengan tujuan mengembangkan ekosistem untuk menciptakan provinsi dan kota cerdas di DKI Jakarta. Menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), Jakarta Smart City mengintegrasikan sistem dan layanan publik untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas hidup warga Jakarta. Inisiatif ini meliputi pengelolaan data kota, pengembangan solusi teknologi inovatif, dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan kota, dengan visi menjadikan Jakarta sebagai kota yang cerdas, responsif, dan berkelanjutan. Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 280 Tahun 2014 menetapkan kerangka organisasi dan tugas Unit Pengelola Jakarta Smart City, yang bertindak sebagai pusat koordinasi untuk implementasi berbagai proyek smart city di Jakarta. Dengan mandat resmi ini, Jakarta Smart City bertanggung jawab merancang, mengembangkan, dan mengawasi berbagai proyek teknologi untuk meningkatkan kualitas hidup penduduk Jakarta dalam menghadapi dinamika kompleks kota metropolitan.

Menurut Setiawan (2018), JSC telah mengimplementasikan berbagai aplikasi dan sistem, seperti Qlue, yang memungkinkan warga untuk melaporkan masalah di lingkungan mereka secara langsung kepada pemerintah. "The implementation of JSC has enhanced public participation in urban management and accelerated the government's response to reported issues" (Setiawan, 2018). Implementasi JSC sejalan dengan teori partisipasi publik, yang menekankan pentingnya keterlibatan warga dalam pengambilan keputusan yang mempengaruhi komunitas mereka (Arnstein, 1969). Dengan menggunakan data yang dikumpulkan melalui aplikasi seperti Qlue, pemerintah dapat mengidentifikasi masalah dengan lebih cepat dan akurat, yang merupakan bagian dari fase intelligence dalam proses pengambilan keputusan.

Herbert A. Simon, dalam karyanya yang dipaparkan oleh Dursun Delen (Delen, 2019) dalam "Prescriptive Analytics: The Final Frontier for Evidence-Based Management and Optimal Decision Making", menyajikan model yang terkenal dalam teori pengambilan keputusan. Simon mengidentifikasi empat tahap utama dalam proses ini: Intelligence (pencarian informasi), design (perancangan solusi), choice (pemilihan alternatif terbaik), dan Implementation (implementasi keputusan). Tahap Intelligence, atau pencarian informasi yang mendalam dan relevan, sangat penting karena menentukan kualitas analisis dan alternatif yang tersedia sebelum memilih solusi terbaik.

Tahap pertama dalam proses pengambilan keputusan, yang dikenal sebagai fase intelligence, merupakan titik awal kritis di mana masalah yang ada diidentifikasi dengan cermat dan peluang potensial dijelajahi. Menurut Delen, fase ini tidak hanya melibatkan pemantauan terhadap hasil keputusan sebelumnya untuk mengenali masalah yang mungkin muncul kembali, tetapi juga mendorong pengambil keputusan untuk mengidentifikasi gejala-gejala yang mungkin menandakan adanya masalah tersembunyi. Di tahap ini, upaya dilakukan untuk memecah masalah yang kompleks menjadi submasalah yang lebih terkelola, memfasilitasi pencarian solusi yang lebih sistematis dan efektif.

Selain itu, penting untuk memahami konsep kepemilikan masalah dalam konteks organisasi. Menurut literatur yang dibahas, sebuah masalah dianggap relevan dalam suatu organisasi jika ada individu atau kelompok yang secara eksplisit bertanggung jawab untuk menanggulangnya dan organisasi memiliki kapabilitas atau kewenangan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Hal ini menegaskan bahwa pengelolaan masalah tidak hanya tentang mengidentifikasi gejala atau sumber permasalahan, tetapi juga tentang memastikan bahwa ada kesadaran dan tanggung jawab yang jelas dalam menanganinya.

Fase intelligence dalam konteks pengambilan keputusan, yang ditekankan oleh Herbert A. Simon (1977), adalah fondasi yang esensial untuk proses yang efektif. Simon menekankan bahwa pengumpulan data yang sistematis dan analisis informasi yang mendalam adalah kunci untuk menghasilkan wawasan yang diperlukan dalam membuat keputusan yang tepat dan strategis. Dalam era Smart City seperti Jakarta Smart City (JSC), penggunaan data dari berbagai sumber seperti sensor kota dan aplikasi publik seperti Qlue dan JAKI menjadi sangat penting. Data ini tidak hanya

memberikan pemahaman yang lebih baik tentang masalah perkotaan yang kompleks, tetapi juga membantu dalam merancang solusi yang inovatif dan efisien untuk meningkatkan pelayanan publik dan kualitas hidup penduduk kota.

Dengan demikian, fase intelligence bukan sekadar langkah awal dalam proses pengambilan keputusan; ia juga merupakan fondasi yang memungkinkan integrasi data yang cermat dan pemahaman yang mendalam terhadap tantangan yang dihadapi, sehingga memungkinkan para pengambil keputusan untuk merumuskan solusi yang lebih tepat dan berdampak positif bagi masyarakat dan lingkungan kota secara keseluruhan.

JAKI, singkatan dari Jakarta Kini, adalah sebuah aplikasi revolusioner yang dikembangkan oleh Jakarta Smart City untuk memajukan sistem pelayanan publik di Ibukota Indonesia. Diluncurkan pada November 2019 oleh Gubernur DKI Jakarta, Anies Baswedan, JAKI hadir sebagai langkah strategis dalam mewujudkan visi Jakarta Smart City. Tujuan utamanya adalah mengubah paradigma layanan publik yang sebelumnya dianggap kompleks dan lamban menjadi lebih modern, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan warga Jakarta.

Aplikasi JAKI menawarkan berbagai fitur terintegrasi yang memungkinkan warga Jakarta untuk mengakses layanan pemerintah dengan lebih mudah dan efisien. Salah satu keunggulan utamanya adalah kemampuan untuk mengurus berbagai administrasi seperti perizinan usaha, pembayaran pajak, pemesanan parkir, dan pelaporan masalah lingkungan secara langsung melalui platform digital. Ini tidak hanya mengurangi hambatan birokrasi yang sering kali menghambat efisiensi pelayanan publik konvensional, tetapi juga mempercepat proses pengambilan keputusan dan respons terhadap kebutuhan masyarakat.

Fitur-fitur lainnya mencakup integrasi data yang lebih baik antarlayanan publik, memungkinkan pengguna untuk mendapatkan informasi yang akurat dan terkini mengenai berbagai fasilitas dan program yang disediakan oleh pemerintah kota. Dengan mengurangi jarak antara pemerintah dan masyarakat, JAKI juga memfasilitasi interaksi yang lebih proaktif dan inklusif, memungkinkan warga Jakarta untuk berpartisipasi lebih aktif dalam proses pengambilan keputusan dan perencanaan perkotaan. Fitur-fitur tersebut meliputi:

1. JakLapor: Kanal pengaduan berbasis geo-tagging untuk melaporkan masalah publik dengan kerahasiaan terjamin.
2. JakRespons: Memantau status pengaduan masyarakat dan proses penanganannya.
3. JakWarta: Sumber informasi resmi dan terkini tentang Jakarta.
4. JakPangan: Informasi harga pangan dari Pasar Jaya di Jakarta.
5. JakAmbulans: Akses cepat ke layanan Ambulans Gawat Darurat (AGD).
6. JakSiaga: Daftar nomor penting dan darurat di Jakarta.
7. JakWifi: Pencarian titik akses WIFI gratis di Jakarta.
8. JakISPU: Informasi Indeks Standar Pencemaran Udara (ISPU) Jakarta.
9. JakPenda: Informasi tentang pajak kendaraan dan properti di Jakarta.
10. JakPantau: Informasi banjir, pompa air, dan ketinggian air.
11. JakSurvei: Evaluasi kinerja layanan Pemprov DKI Jakarta.
12. JakPeta: Lokasi fasilitas umum seperti taman dan RPTRA.
13. Jejak: Pengawasan mobilitas masyarakat dengan QR code.
14. LaporVideo: Pengaduan melalui rekaman video.
15. Scan PeduliLindungi: Monitoring mobilitas dan kapasitas pengunjung selama pandemi.
16. Jakarta Tanggap Covid-19: Kontrol pandemi dengan informasi vaksinasi, rumah sakit, dan risiko Covid-19.
17. Layanan Pemprov DKI Jakarta: Pengurusan perizinan, kependudukan, transportasi, dan literasi.
18. Kolaborasi Membangun Jakarta: Kolaborasi dengan start-up untuk inovasi kota.
19. Usaha Bareng JakPreneur: Dukungan untuk pengembangan UMKM melalui kolaborasi.

Aplikasi ini membantu memodernisasi layanan publik Jakarta dengan integrasi teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan keterhubungan antara pemerintah dan masyarakat. Menurut Wijaya (2020), JAKI mencakup berbagai fitur seperti pelaporan masalah, informasi lalu lintas, dan akses ke layanan kesehatan. "JAKI has been recognized for its contribution to improving public service efficiency and citizen engagement" (Wijaya, 2020). Implementasi JAKI mencerminkan teori e-government, yang menekankan pada penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi

pemerintahan dan partisipasi publik (Heeks, 2001). Dengan mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu aplikasi, JAKI memungkinkan pemerintah untuk mengumpulkan data yang kaya dari interaksi warga dan menggunakan data tersebut dalam proses pengambilan keputusan.

Secara keseluruhan, JAKI bukan hanya sekadar aplikasi, tetapi merupakan perwujudan dari komitmen Jakarta untuk menjadi kota pintar yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas hidup warganya. Dengan terus mengembangkan dan mengintegrasikan lebih banyak layanan dan fitur baru, aplikasi ini diharapkan akan terus memberikan dampak positif yang signifikan dalam transformasi kehidupan perkotaan di Jakarta

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi secara rinci dan mendalam, sesuai dengan pandangan (Sugiyono, 2013):

"Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan pada kondisi alamiah (natural setting) atau disebut juga penelitian naturalistik. Dalam penelitian kualitatif, instrumen yang digunakan adalah manusia atau peneliti itu sendiri. Untuk dapat menjadi instrumen, peneliti harus memiliki pemahaman dan pengetahuan yang luas sehingga mampu untuk bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna. Metode kualitatif digunakan untuk memperoleh data yang mendalam dan bermakna."

Penelitian ini berfokus pada deskripsi atau penggambaran dari data yang dikumpulkan. Moleong (2016) menambahkan bahwa:

"Metode kualitatif deskriptif mengumpulkan data berupa kata-kata, gambar, bukan angka. Data ini mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. Semua yang dikumpulkan berpotensi menjadi kunci terhadap apa yang akan diteliti. Laporan penelitian akan berisi kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut."

Dengan demikian, metode penelitian kualitatif deskriptif ini digunakan untuk menguraikan dan menganalisis efektivitas fase intelligence dalam mengidentifikasi kebutuhan warga dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data, serta mengkaji dampak implementasi fase intelligence terhadap kualitas layanan publik berbasis teknologi informasi di Jakarta.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup studi lapangan dan studi kepustakaan. Studi lapangan dilakukan dengan melakukan wawancara langsung dengan berbagai pihak terkait di Badan Layanan Umum Daerah Jakarta Smart City, seperti manajer dan anggota tim pengembangan operasional, serta melakukan observasi dan dokumentasi. Studi kepustakaan dilakukan untuk menelaah literatur yang relevan dengan masalah yang dipecahkan, mencakup buku, jurnal, dan hasil penelitian terkait. Penentuan informan dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, memilih informan berdasarkan pemahaman dan pengalaman mereka dalam pengambilan keputusan terhadap pengembangan fitur pelayanan publik di aplikasi Jakarta Kini.

## **HASIL**

Pengambilan keputusan memerlukan tahapan yang sistematis mengingat kegiatan pengambilan keputusan merupakan hal yang krusial dalam suatu organisasi. Menurut Herbert A. Simon, proses pengambilan keputusan didalamnya ada salah satu fase yang sangat mempengaruhi dari pengemabilan keputusan yaitu fase intelligence yaitu fase pengidentifikasian masalah

Tahap intelligence dalam proses pengambilan keputusan melibatkan pemindaian lingkungan, yang dilakukan baik secara intermiten maupun terus-menerus. Pemindaian lingkungan adalah proses pengumpulan dan analisis informasi dari berbagai sumber untuk memahami kondisi dan perubahan yang terjadi di sekitar. Fase ini mencakup beberapa kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi situasi masalah atau peluang. Pemindaian lingkungan dilakukan dengan mengumpulkan data dari sumber internal dan eksternal.

Fase intelligence dalam proses pengambilan keputusan dapat dilandaskan pada fenomena ketidakpuasan, yang merupakan hasil dari perbedaan antara apa yang diinginkan atau diharapkan dengan apa yang sebenarnya terjadi. Ketidakpuasan ini dapat muncul ketika hasil aktual tidak memenuhi ekspektasi atau tujuan yang telah ditetapkan, sehingga mendorong kebutuhan untuk melakukan upaya lebih lanjut. Pengambil keputusan berupaya untuk menentukan apakah suatu

masalah benar-benar ada. Proses ini melibatkan beberapa langkah kunci. Pertama, gejala-gejala masalah diidentifikasi melalui observasi dan pengumpulan data. Gejala ini dapat berupa indikasi awal yang menunjukkan adanya ketidakcocokan antara kondisi yang diharapkan dan kenyataan yang terjadi.

Dalam penelitian ini, penulis mengamati berbagai inisiatif yang dilaksanakan oleh Jakarta Smart City, khususnya oleh Tim Pengembangan dan Analisa produk. Upaya ini bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik berbasis elektronik, sejalan dengan visi DKI Jakarta sebagai kota global. Salah satu inisiatif utama yang diambil oleh Tim oleh Tim Pengembangan dan Analisa produk adalah pengembangan aplikasi pelayanan publik JAKI menjadi dwibahasa. Langkah ini didorong oleh kebutuhan untuk memfasilitasi akses bagi stakeholder asing, mengingat Jakarta Smart City bekerja sama dengan pemerintah Berlin dalam penerapan konsep Smart City di Indonesia. Kolaborasi ini bertujuan untuk mengintegrasikan teknologi canggih dalam layanan publik, sehingga memudahkan berbagai pihak internasional dalam mengakses informasi dan layanan yang disediakan. Inisiatif dwibahasa tersebut diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan keterjangkauan pelayanan publik berbasis elektronik, serta mendukung Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik DKI Jakarta dalam mencapai visi Jakarta sebagai kota global yang modern dan inklusif.

Selanjutnya, Tim oleh Tim Pengembangan dan Analisa produk mendapati permasalahan yang dialami oleh pengguna Jakarta Kini dalam mengakses fitur JakPenda. Dalam aduan masyarakat mengenai fitur pelayanan publik tersebut, masyarakat mengaku sulit untuk menemukan fitur JakPenda dan membutuhkan untuk meng-expand halaman fitur JAKI untuk dapat menemukan fitur JakPenda tersebut, serta belum adanya fitur untuk pembayaran pajak, hanya tertera nominal tagihan pajak saja. Kemudian Tim Manajemen Produk dan Layanan melakukan kajian untuk permasalahan tersebut dan ditemukan bahwa JakPenda menduduki posisi pertama dalam lima fitur teratas 2019-2022. Hal tersebut sangat disayangkan jika permasalahan tersebut tidak segera diselesaikan. Oleh karena itu, Tim Manajemen Produk dan Layanan segera menganggap hal tersebut sebagai temuan masalah.

Case selanjutnya yang ditemukan oleh Tim Pengembangan dan Analisa produk adalah pengguna dari pelayanan publik berbasis elektronik seringkali tertukar antara JakRespons dan JakLapor, yang merupakan dua layanan publik yang berbeda. Damayanti Elisabeth, Senior Business and Research Analyst di Jakarta Smart City, Divisi Manajemen Produk dan Layanan, menyatakan bahwa masyarakat sering bingung dalam memilih layanan yang tepat, sehingga terjadi kesalahan penggunaan layanan.

Berdasarkan pernyataan dari Damayanti Elisabeth, dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang teridentifikasi dapat dipecahkan melalui analisis mendalam terhadap faktor-faktor penyebabnya. Dengan memahami akar penyebab dari masalah yang dihadapi, tim dapat merumuskan solusi-solusi yang efektif dan tepat sasaran. Pendekatan ini memfasilitasi langkah-langkah berikutnya dalam proses pemecahan masalah. Strategi yang terstruktur ini tidak hanya membantu dalam mengatasi masalah yang ada, tetapi juga dalam mengembangkan rencana berkelanjutan untuk mencegah terulangnya masalah di masa mendatang.

Selain pemikiran futuristik dan kepekaan terhadap masalah sekitar, Jakarta Smart City mengatakan terdapat beberapa cara lain untuk menyampaikan aspirasi dan masukan masyarakat untuk pelayanan publik berbasis elektronik ini agar lebih baik lagi. Cara-cara tersebut meliputi email, review aplikasi di Google, media sosial, dan musyawarah perencanaan pembangunan (musrembang). Tivani Shakilla Ervi, Product Analyst di Jakarta Smart City, menjelaskan bahwa aspirasi masyarakat dapat masuk ke KSD atau POKJA, tergantung pada relevansinya dengan target gubernur.

Jakarta Smart City dalam proses pemindaian masalah, yang merupakan langkah pertama dari tahap intelligence, dapat menggunakan berbagai sumber seperti review di Google Playstore dan App Store, email, media sosial, musyawarah perencanaan pembangunan (musrembang), serta Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM). Penggunaan berbagai sumber ini memungkinkan Jakarta Smart City untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif mengenai masalah yang dihadapi oleh pengguna, sehingga dapat mengidentifikasi isu-isu yang paling mendesak dan relevan untuk diatasi. Setelah teridentifikasi, Tim Manajemen Produk dan Layanan melanjutkan untuk melakukan kajian dan biasanya data-data yang didapat berasal dari Google Analytics, survei masyarakat, interview, dan observasi.

Dalam buku "Prescriptive Analytics: The Final Frontier for Evidence-Based Management and Optimal Decision Making," Herbert A. Simon menyatakan bahwa sebuah masalah dalam organisasi

hanya ada jika seseorang atau sekelompok orang mengambil tanggung jawab untuk mengatasinya dan jika organisasi tersebut memiliki kemampuan untuk menyelesaikannya. Tim Pengembangan dan Analisa produk memiliki dua pembagian tugas, yaitu *research analyst* dan *product analyst*. Berdasarkan pernyataan Simon, masalah dianggap ada jika telah ditetapkan kepemilikan masalah. Peneliti mengamati bahwa Tim Manajemen Produk dan Layanan dalam pengidentifikasian masalah sama dengan apa yang dimaksud oleh Herbert A. Simon dalam tahap pertama pengambilan keputusan, yaitu *intelligence*, di mana tim ini telah mengidentifikasi dan menetapkan kepemilikan masalah secara efektif.

Dalam usaha untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan publik, Tim Pengembangan dan Analisa produk dari Jakarta Smart City mengembangkan aplikasi pelayanan publik JAKI menjadi dwibahasa. Inisiatif ini tidak hanya memfasilitasi penggunaan bagi warga lokal, tetapi juga mendukung stakeholder asing yang berinteraksi dengan Jakarta Smart City. Kolaborasi dengan pemerintah Berlin dalam penerapan konsep Smart City di Indonesia mendorong integrasi teknologi canggih dalam layanan publik, yang memudahkan akses informasi dan layanan bagi berbagai pihak internasional. Implementasi aplikasi dwibahasa ini sejalan dengan visi Jakarta sebagai kota global yang modern dan inklusif.

Penelitian ini juga mengidentifikasi permasalahan signifikan dalam penggunaan fitur JakPenda di aplikasi JAKI. Masyarakat mengeluhkan kesulitan dalam menemukan fitur ini dan ketidakmampuan untuk melakukan pembayaran pajak secara langsung melalui aplikasi. Aduan ini mengindikasikan ketidakpuasan yang signifikan dari pengguna. Tim Manajemen Produk dan Layanan kemudian melakukan analisis mendalam dan menemukan bahwa JakPenda merupakan salah satu fitur paling populer dari 2019-2022. Mengingat popularitasnya, sangat penting untuk segera menyelesaikan masalah ini demi meningkatkan kepuasan pengguna dan efektivitas layanan publik.

Untuk menyelesaikan masalah-masalah yang telah teridentifikasi, Tim Pengembangan dan Analisa produk Jakarta Smart City menggunakan pendekatan analitis yang mendalam. Proses ini melibatkan pemahaman akar penyebab masalah melalui pengumpulan data yang komprehensif dan analisis menyeluruh. Dengan pendekatan ini, solusi-solusi yang dihasilkan lebih tepat sasaran dan efektif. Sebagai contoh, masalah kebingungan antara JakRespons dan JakLapor dapat diatasi dengan memperjelas deskripsi dan fungsi dari masing-masing layanan dalam aplikasi, serta memberikan panduan yang lebih jelas kepada pengguna.

Jakarta Smart City juga memanfaatkan teknologi canggih seperti Google Analytics untuk memantau penggunaan aplikasi dan mengidentifikasi masalah secara real-time. Teknologi ini memungkinkan tim untuk mengumpulkan data yang akurat mengenai perilaku pengguna dan mengidentifikasi tren yang mungkin menandakan adanya masalah. Selain itu, survei masyarakat, wawancara, dan observasi langsung juga digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman pengguna dan masalah yang dihadapi.

Jakarta Smart City menyediakan berbagai saluran komunikasi untuk menerima masukan dan aspirasi dari masyarakat. Saluran-saluran ini termasuk email, review aplikasi di Google, media sosial, dan musyawarah perencanaan pembangunan (*musrembang*). Melalui saluran-saluran ini, masyarakat dapat menyampaikan pengalaman mereka, keluhan, serta saran untuk perbaikan. Informasi yang diterima melalui saluran-saluran ini sangat berharga dalam mengidentifikasi masalah yang mungkin tidak terdeteksi melalui pemantauan teknologi saja.

Penelitian ini menunjukkan bahwa tahap *intelligence* dalam pengambilan keputusan memainkan peran krusial dalam pengembangan pelayanan publik berbasis elektronik di Jakarta Smart City. Tim Pengembangan dan Analisa produk telah berhasil mengidentifikasi secara mendalam serta mengatasi berbagai tantangan yang dihadapi oleh pengguna aplikasi. Melalui pendekatan yang sistematis dan berbasis data, Jakarta Smart City berhasil meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik yang disediakan. Hal ini tidak hanya menciptakan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, tetapi juga memastikan inklusivitas yang lebih baik, sesuai dengan visi Jakarta sebagai pusat kota global yang modern dan cerdas. Dengan demikian, implementasi tahap *intelligence* tidak hanya mengoptimalkan kinerja layanan publik, tetapi juga mendukung transformasi Jakarta menuju kota yang lebih berdaya saing dan berorientasi pada teknologi.



## SIMPULAN

Penelitian ini menekankan pentingnya proses pengambilan keputusan yang sistematis dalam organisasi, khususnya di Jakarta Smart City. Berdasarkan teori Herbert A. Simon, pengambilan keputusan melibatkan empat tahap utama, dengan tahap pertama yaitu intelligence (kecerdasan), yang berfokus pada identifikasi dan pemahaman masalah atau peluang yang ada. Dalam konteks ini, Tim Pengembangan dan Analisa produk Jakarta Smart City mengimplementasikan tahap intelligence melalui pemindaian lingkungan untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi dari berbagai sumber guna memahami kondisi dan perubahan yang terjadi di sekitar.

Dalam studi ini, berbagai inisiatif yang dilaksanakan oleh Jakarta Smart City diamati, termasuk pengembangan aplikasi pelayanan publik JAKI menjadi dwibahasa untuk memfasilitasi akses bagi stakeholder asing. Inisiatif ini bertujuan meningkatkan efisiensi dan keterjangkauan pelayanan publik berbasis elektronik, sejalan dengan visi Jakarta sebagai kota global yang modern dan inklusif. Selain itu, penelitian mengungkapkan beberapa masalah yang dihadapi pengguna JAKI, seperti kesulitan mengakses fitur JakPenda dan kebingungan antara fitur JakRespons dan JakLapor. Tim Manajemen Produk dan Layanan kemudian melakukan kajian mendalam untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Analisis menunjukkan bahwa memahami akar penyebab masalah melalui analisis mendalam memungkinkan tim untuk merumuskan solusi yang efektif dan tepat sasaran. Pendekatan ini tidak hanya membantu dalam mengatasi masalah yang ada, tetapi juga dalam mengembangkan rencana berkelanjutan untuk mencegah terulangnya masalah di masa mendatang. Selain itu, Jakarta Smart City menggunakan berbagai sumber untuk memindai masalah, termasuk review di Google Playstore dan App Store, email, media sosial, musyawarah perencanaan pembangunan (musrembang), dan Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM).

Dengan memanfaatkan berbagai sumber informasi, Jakarta Smart City dapat memahami masalah yang dihadapi pengguna secara komprehensif dan mengidentifikasi isu-isu yang paling mendesak dan relevan untuk diatasi. Berdasarkan pernyataan Herbert A. Simon, masalah dalam organisasi hanya ada jika seseorang atau sekelompok orang mengambil tanggung jawab untuk mengatasinya dan organisasi tersebut memiliki kemampuan untuk menyelesaikannya. Tim Manajemen Produk dan Layanan Jakarta Smart City telah berhasil mengidentifikasi dan menetapkan kepemilikan masalah sesuai dengan tahap pertama pengambilan keputusan, yaitu intelligence.

## DAFTAR PUSTAKA

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (8th ed.). McGraw-Hill Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. doi:10.1191/1478088706qp063oa
- Lambert, V. A., & Lambert, C. E. (2012). Qualitative descriptive research: An acceptable design. *Pacific Rim International Journal of Nursing Research*, 16(4), 255-256.
- Albino, V., Berardi, U., & Dangelico, R. M. (2015). Smart cities: Definitions, dimensions, performance, and initiatives. *Journal of Urban Technology*, 22(1), 3-21.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Jakarta Smart City. (2022). *Kajian Aplikasi JAKI 2022: Analisis Telemetri dan Evaluasi Aplikasi JAKI dengan Heuristic evaluation*
- Wijaya, H. (2020). JAKI: Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik di DKI Jakarta. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 32(4), 45-59.

- Heeks, R. (2001). Understanding e-Governance for Development. iGovernment Working Paper Series, IDPM, University of Manchester.
- Setiawan, B. (2018). Implementasi Smart City di Jakarta: Sebuah Kajian Mengenai Keberhasilan dan Tantangannya. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 21(2), 123-137.
- Arnstein, S. R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216-224.
- Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., Kalasek, R., Pichler-Milanović, N., & Meijers, E. (2007). Smart cities: Ranking of European medium-sized cities. Vienna: Centre of Regional Science (SRF), Vienna University of Technology.
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. (2009). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta.