

# SEMINAR NASIONAL INSTITUT STIAMI

---

## Implementasi Tata Kelola Kolaborasi Dan Implikasinya Terhadap Digitalisasi Pelayanan Publik Pada Smart City Jakarta

<sup>1</sup>Ahmadi Aidi, <sup>2</sup>Agus Budiwaluyo, <sup>3</sup>Redjeki Agoestyowati, <sup>4</sup>Ahmad Junaidi

<sup>1234</sup> Institut STIAMI Jakarta 10530. Indonesia.

Email : [gadirasela@gmail.com](mailto:gadirasela@gmail.com)

Submitted : 07/08/2023

Revised : 24/8/2023

Published : 31/10/2023

---

### ABSTRAK

The topic that will be studied in this paper regarding collaborative governance is a decision-making approach, in the form of a series of joint activities in which partners produce common goals and strategies and share responsibility for sharing resources. Collaborative governance focuses on solving problems that occur with a partnership, synergy and mutual trust approach. Collaborative governance in Jakarta is implemented in technological transformation from analog to digital processes which is manifested in digitizing the quality of public services. This topic is interesting for study because it is motivated by the results of Stephen Page's research in 2020, a human resources development consulting agency based in London, England, stating that collaboration is the dominant factor and much needed for improving public services.

Phenomena that occur in public services in Jakarta include service discrimination, the lack of certainty about time and costs and the low level of public satisfaction with public services, which raises the question of what concrete steps the Jakarta government will take to address these public service problems. The Office of Communication, Information and Statistics (Diskominfotik) created a main platform for implementing Smart City in Jakarta, an integrated digital service innovation, which is a novelty for the rise of the spirit of digital transformation with the hashtag #Collaboration City#.

Sourced from the Jakarta Smart City Annual Report 2022, the empirical conditions seen in the field illustrate that digitalization of public services has used data as the main force to provide services that are right on target. Since 2022, more than 60 integrated public service digital applications have served 24,870 public complaints and 338,039 Jakarta resident IDs have been successfully verified.

The conclusion is that Jakarta has implemented collaborative governance in the process of drafting public policies so that it has succeeded in improving the quality of public services.

**Keywords** : Collaboration, digitalization, smart city.

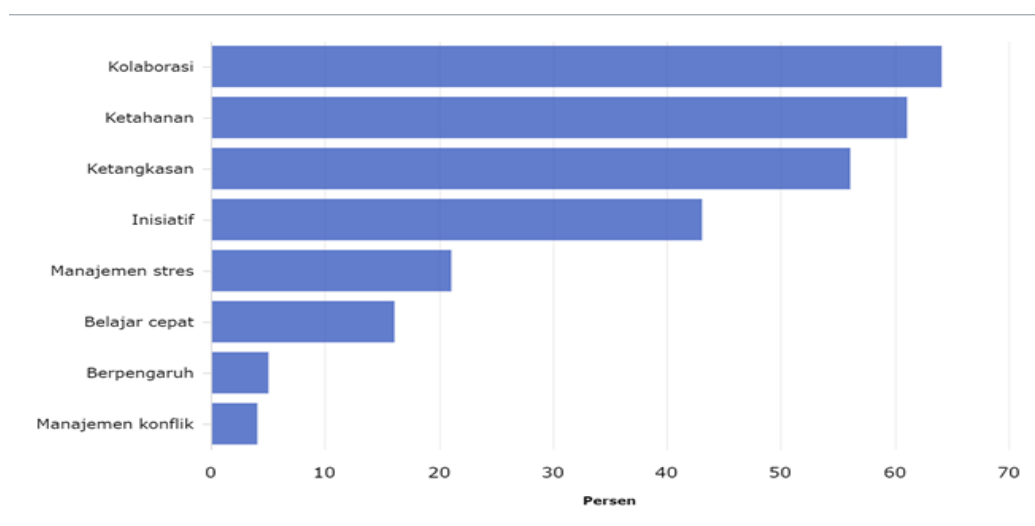
### PENDAHULUAN

Industri 4.0 yang sedang terjadi diperlukan penggunaan teknologi digital seperti Internet of Things (IoT), Artificial Intelligence (AI), Robotika, dan Big Data agar tercipta produktivitas, efisiensi, dan efektivitas. Society 5.0 adalah konsep tentang gagasan teknologi digital dengan maksud mengembangkan kualitas hidup, memecahkan masalah dan mewujudkan lingkungan yang lebih baik. Industri 4.0 dan Society 5.0 saling terkoneksi dan saling melengkapi dalam hal penerapan teknologi dan perubahan sosial. Industri 4.0 menyediakan teknologi yang diperlukan untuk mencapai visi dan akselerasi menuju Society 5.0 guna mencapai kemajuan sosial

dan kualitas hidup yang lebih baik. Industri 4.0 dan Society 5.0 merupakan fenomena yang mengarah pada perubahan di era digital. Industri 4.0 merupakan revolusi mendasar yang telah mengubah cara hidup cara bekerja yang berkaitan dengan teknologi informasi. Perubahan-perubahan ini berdampak kepada semua sektor kehidupan manusia. Era teknologi industri 4.0 serba cepat merupakan era kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang mampu memberikan kecepatan, jangkauan yang luas dan keterbukaan.

Di era digital saat ini kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat meningkatkan efisiensi, kecepatan, keterjangkauan dan transparansi pelayanan publik, dengan memprioritaskan kolaborasi antara manusia sehingga manusia bekerja bermitra bersinergi berdampingan agar tercipta peningkatan efisiensi, efektivitas dan produktivitas. Industri 4.0 merupakan revolusi mendasar yang telah mengubah cara hidup cara bekerja yang berkaitan dengan teknologi informasi. Perubahan-perubahan ini berdampak kepada semua sektor kehidupan manusia. Era teknologi industri 4.0 serba cepat merupakan era kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang mampu memberikan kecepatan, jangkauan yang luas dan keterbukaan.

Tata kelola kolaborasi dipahami sebagai proses kebersamaan, kerjasama, berbagi tugas, kesetaraan dan tanggung jawab antara beberapa entitas yang aktivitasnya saling terkait. Saling ketergantungan antar institusi, meningkatkan kualitas pelayanan publik, menjamin kelangsungan program kerja, meningkatkan kesetaraan dan kemitraan strategis serta meminimalisir ego sektoral agar terhindar dari konflik kepentingan adalah beberapa faktor yang mengharuskan mengimplementasikan tata kelola kolaborasi. Mengutip hasil survey yang dilakukan oleh Michael Page pada tahun 2020, suatu lembaga konsultan human resources devolepment yang berkedudukan di London Inggris hasilnya bahwa 64 % responden menyatakan kolaborasi adalah faktor yang sangat dibutuhkan dalam melakukan aktivitas pelayanan publik, Hasil survei tersebut tampak pada grafik berikut :



Grafik Survey Atribut Kolaborasi  
Sumber : Michael Page Consultan, 2020.

Proses tata kelola kolaborasi seringkali berjalan tidak mudah dikarenakan budaya birokrat itu sendiri yang sukar berubah (*incremental culture*). Sistem birokrasi yang berorientasi melihat ke dalam (*inward-looking culture*) tidak peka terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Ketua Dewan Pembina Asosiasi Pemerintah Kota Seluruh Indonesia (Apeksi) Bima Arya Sugiarto

(<https://www.republika.co.id>-25 Mei 2021), mengatakan permasalahan yang dihadapi pemerintah kota adalah belum maksimal melakukan kolaborasi terkait upaya peningkatan pelayanan publik.

Saat ini kondisi pelayanan publik di DKI Jakarta masih perlu diperbaiki hal ini tercermin dari rendahnya kualitas pelayanan kepada masyarakat dan maraknya praktik-praktik korupsi, kolusi dan nepotisme yang terkait dengan pelayanan publik. Fenomena yang menjadi sorotan utama pada pemerintah. DKI Jakarta saat ini adalah menguatnya tuntutan akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik. Dalam konteks pemerintahan daerah, akuntabilitas publik dapat dikatakan sebagai suatu bentuk pemberian informasi atas aktivitas dan kinerja pemerintah DKI Jakarta kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Kebijakan strategis peningkatan pelayanan publik berbasis teknologi digital meliputi 5 hal yaitu : (i). Perluasan akses dan peningkatan infrastruktur digital. (ii). Persiapkan *roadmap* digital di sektor-sektor strategis dan di pemerintahan. (iii). Percepat integrasi pusat data nasional. (iv). Siapkan kebutuhan SDM talenta digital. (v). Siapkan berbagai regulasi yang berkaitan dengan skema pendanaan dan pembiayaan transformasi digital.

Berdasarkan fenomena di atas maka masalah yang signifikan dalam tantangan reformasi pelayanan publik adalah bagaimana penerapan sistem dan prosedurnya yang baik sehingga pada akhirnya secara langsung maupun tidak langsung mampu mencapai sasaran kepada publik. Terkait dengan latar belakang di atas maka penelitian ini menarik dilakukan karena sejalan teori-teori tentang tata kelola kolaborasi yaitu sebagai gagasan baru telah disajikan dalam makalah ini dan telah terkonfirmasi dapat digunakan serta memiliki implikasi terhadap digitalisasi pelayanan publik.

## **METODE**

Penulisan Makalah ini bersifat deskriptif yaitu suatu karya pemikiran yang dituangkan dalam artikel yang bertujuan untuk menjelaskan karakteristik dari variabel-variabel, (Uma Sekaran, 2013). Dalam makalah ini variabel tata kelola kolaborasi akan dijelaskan dari sisi definisi dimensi dan indikator, penjelasan hal yang sama dengan variabel digitalisasi pelayanan publik akan dijelaskan dari definisi, dimensi dan indikator. Jenis penelitian ini bersifat verifikatif (*verificative research*), menjelaskan (*explanatory research*) serta kausalitas (*causal study*), karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa dan seberapa jauh faktor-faktor yang diperkirakan mempengaruhi variabel lain dengan tujuan untuk menguji hipotesis, (Koncoro, 2007).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Tata Kelola Kolaborasi**

#### **Pengertian**

Tata kelola kolaborasi adalah sebuah pendekatan pengambilan keputusan berupa serangkaian aktivitas bersama dimana mitra saling menghasilkan tujuan dan strategi bersama berbagi tanggung jawab serta berbagi sumber daya, (Davies, et al,2012). Tata kelola kolaborasi melampaui batas dan berfokus pada apa yang terjadi dalam organisasi, mengambil pendekatan lintas organisasi multi level dan lintas departemen guna mengatasi masalah yang ada, (Ansell, 2012). Tata Kelola kolaborasi (*collaborative governance*) menekankan pada partisipasi multi-stakeholder di seluruh organisasi. Proses tata kelola kolaborasi dilatar belakangi oleh adanya ketergantungan (*interdependence*) dari satu organisasi dalam mencapai suatu tujuan yang sulit dicapai secara mandiri, (Agranoff (2003). Keberadaan tata kelola kolaborasi untuk mendorong tindakan yang

tidak dapat dicapai oleh organisasi yang bertindak sendiri-sendiri, (Huxham 2000). Keterbatasan sumberdaya yang dimiliki oleh pemerintah diharapkan bekerjasama dengan sektor swasta atau *private public partnership*.

Peran pemerintah di bidang pelayanan publik sudah saatnya bergeser dari semangat pemberi (provider) menuju semangat pengaktif (enabler) Tata kelola kolaborasi dilakukan untuk mendapatkan manfaat yang paling optimal dapat menghemat overhead cost, meningkatkan sumberdaya dan berbagi keahlian sehingga dapat meningkatkan kinerja pelayanan.

Berdasarkan pernyataan dan pembahasan tersebut di atas maka penulis mensintesis bahwa tata kelola kolaborasi merupakan aktivitas bersama dimana para pemangku kepentingan saling menghasilkan tujuan dan strategi bersama serta berbagi tanggung jawab, berbagi sumberdaya yang fokus meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara kerjasama strategis dengan swasta, akademisi, media dan masyarakat berdasarkan konsensus.

#### Dimensi dan Indikator Pengukuran

Berdasarkan kajian teori di atas maka dapat disimpulkan bahwa dimensi dari tata kelola kolaborasi adalah :

1. Pengelolaan sumberdaya.
2. Hubungan antar organisasi.
3. Pengembangan organisasi.

### **Digitalisasi Pelayanan Publik**

#### Pengertian

Cabrilo S, et al, (2014), mengemukakan bahwa “ *Digitizing the quality of public services is part of efforts to improve or reform public services, so that by digitizing the quality of public services it becomes more effective and more efficient, using technology and digital data,*” digitalisasi pelayanan publik adalah upaya memperbaiki pelayanan publik dengan menggunakan teknologi dan data digital sehingga menjadi lebih efektif dan lebih efisien. Digitalisasi pelayanan publik mengubah pelayanan publik melalui penyediaan pelayanan yang lebih efisien efektif dan lebih transparan sebagaimana dikemukakan oleh (Choi, 2016; Larsson, & Hedstrom, 2016 , Cordella & Lindgren et al, 2019; Ranerup & Henriksen, 2019; Wihlborg, Wirtz et al, 2019), kutipannya adalah “*Digitizing the quality of public services is transforming public services through the promise of delivering more efficient, more effective, and indeed more transparent.*” Hal senada dikemukakan oleh Nygren, Axelsson, & Melin, (2013); Busch, Henriksen, & Sæbø, (2018); Mergel, Edelmann, & Haug, (2019), *Digitizing the quality of public services not only concerns the transformation of service delivery but also the transformation of the work that is still being done by public administrators,* artinya digitalisasi pelayanan publik tidak hanya menyangkut transformasi penyampaian pelayanan tetapi juga transformasi pekerjaan yang harus dilakukan oleh administrator publik. Penyelenggara pelayanan publik diharapkan memiliki pilihan untuk mengubah cara bekerja dalam menawarkan pelayanan publik, dari orang yang suka mengawasi dan menertibkan berubah menjadi orang yang suka melayani dari orang yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi orang yang suka membantu menuju arah yang adaptif kooperatif dan dialogis.

Digitalisasi pelayanan publik dianggap efektif jika masyarakat memperoleh pelayanan yang mudah dengan prosedur yang tidak berbeli-belit, cepat, tepat dan memuaskan. Selain daripada itu untuk menerapkan digitalisasi kualitas pelayanan publik ditentukan pula oleh kemampuan pemerintah dalam meningkatkan kompetensi aparatur penyelenggara pelayanan sehingga pelayanannya menjadi unggul, (Kudyba, S, Fjermestad, J, & Davenport, T, 2020).

Berdasarkan definisi dan pendapat tersebut maka dapat disintesis bahwa digitalisasi pelayanan publik merupakan upaya memperbaiki pelayanan publik dengan menggunakan teknologi dan

data digital, transformasi pekerjaan yang dilakukan oleh administrator publik tidak membutuhkan banyak interaksi manusia sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi waktu serta biaya agar kualitas pelayanan publik meningkat.

#### Dimensi dan Indikator Pengukuran

Berdasarkan kajian teori di atas maka dapat disimpulkan bahwa dimensi digitalisasi pelayanan publik meliputi :

1. Transformasi.
2. Unggul.

### Smart City

#### Pengertian

Sebuah kota dikatakan cerdas ketika investasi dalam modal manusia (human capital) dan sosial serta infrastruktur komunikasi modern mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan menciptakan kualitas hidup yang tinggi, (Chen, 2010). Kota cerdas, sebagai kota yang siap menyediakan kondisi yang sehat untuk warganya sesuai tren global. Sebuah kota yang mengintegrasikan kondisi semua infrastruktur dapat mengoptimalkan sumberdaya dengan lebih baik, merencanakan kegiatan pemeliharaan dan memantau aspek keamanan warganya. Kota pintar sebagai wilayah dengan kapasitas tinggi untuk pembelajaran dan inovasi yang dibangun oleh kreativitas penduduknya serta tersedia infrastruktur digital untuk komunikasi, (Komninos, 2011).

Kota pintar memiliki produktivitas tinggi karena memiliki jumlah penduduk berpendidikan tinggi, pekerjaan padat pengetahuan, sistem perencanaan berorientasi keluaran, aktivitas kreatif dan inisiatif berorientasi keberlanjutan, (Kourtit dan Nijkamp, 2012). Kota pintar akan memanfaatkan kemampuan komunikasi yang disematkan ke dalam infrastruktur kota untuk mengoptimalkan energi terbarukan, transportasi publik modern dan lainnya guna mendukung kehidupan sehari-hari sehingga meningkatkan kualitas hidup warganya. Kota pintar umumnya mengacu pada pencarian dan identifikasi solusi cerdas yang memungkinkan kota-kota modern meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada warga.

Berdasarkan definisi kota cerdas yang dikemukakan oleh para pakar tersebut di atas maka dapat disintesis bahwa kota cerdas merupakan proses meningkatkan kinerja perkotaan dengan menggunakan data informasi dan teknologi untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien dan efektif kepada masyarakat melalui kolaborasi di antara pemerintah swasta dan entitas publik berdasarkan sumberdaya manusia yang berpengetahuan dan kreatif.

#### Dimensi dan Indikator Pengukuran

Berdasarkan definisi kota cerdas yang dikemukakan oleh para pakar tersebut di atas maka dapat disintesis dimensi dan indikator smart city di Indonesia yaitu *smart governance, smart branding, smart economy, smart living, smart society, dan smart environment*.

*Smart Branding* atau pencitraan daerah kota yang cerdas bertujuan untuk membangun daya saing usaha, kepastian berusaha, ekosistem pariwisata dan penataan wajah kota. Pinsip pokok pada *Smart Branding* yaitu : (1). Menciptakan identitas wajah kota yang mengedepankan nilai arsitektur nilai-nilai daerah dan mengikuti tata ruang dan tata wilayah kota yang indah bersih rapi. (2). Memajukan potensi wisata daerah baik dalam hal lokasi, suasana dan lingkungan yang nyaman serta meningkatkan budaya keramahtamahan, melayani dan menghibur. (3). Menyelenggarakan promosi secara berkelanjutan dengan memanfaatkan internet dan media sosial.

*Smart economy* adalah mewujudkan ekosistem yang mendukung aktifitas ekonomi masyarakat yang selaras dengan sektor ekonomi unggulan daerah yang adaptif terhadap perubahan yang terjadi serta

meningkatkan *financial literacy* masyarakat, (manajemen tabungan pribadi, membuat penganggaran, dan investasi.). Contoh aplikasi pada *smart economy* di kota Jakarta yaitu : (1). Jakpreneur: wadah pengembangan Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM). Dengan JakPreneur, para pelaku UMKM akan mendapat pelatihan, pendampingan, pemasaran hingga permodalan. (2). JakPangan: fitur di aplikasi ini menampilkan informasi harga pangan pokok , dapat membandingkan harga pangan di tiap pasar sehingga dapat lebih hemat ketika berbelanja.(3). JakOne Pay: bekerjasama dengan bank, JakOne Pay hadir sebagai alternatif pembayaran non-tunai sehingga dapat lebih praktis bertransaksi dan lebih aman.

*Smart Living* mendorong terwujudnya kota layak huni yang menjamin kualitas hidup masyarakat di dalamnya. Kelayakan hidup tersebut dapat dinilai dari tiga elemen, yaitu : (1). Kelayakan kualitas lingkungan yang sehat. (2) Kelayakan kualitas kesehatan. (3) Kelayakan moda transportasi untuk mendukung mobilitas orang dan barang. (4). Membangun prasarana kesehatan.

*Smart society* merupakan salah satu konsep penting dalam society 5.0 yaitu manusia sebagai pusat inovasi, komunikasi dan interaksi dengan pendalaman integrasi teknologi dalam peningkatan kualitas hidup, tanggung jawab sosial dan keberlanjutan. Prinsip pokok pada *smart society* yaitu : (1). Meningkatkan kualitas pendidikan sekolah formal dan nonformal maupun pendidikan berbasis masyarakat. (2). Membangun ruang kreatif bersama sebagai sarana berjejaring, pelatihan dan inkubasi. (3). Mewujudkan peningkatan kualitas lulusan sekolah kejuruan dan perguruan tinggi agar dapat memenuhi kebutuhan lapangan kerja. (4). Meningkatkan kapasitas dan produktivitas pencari kerja dengan menyediakan lembaga pelatihan kerja. (5). Melibatkan partisipasi aktif masyarakat dalam meningkatkan literasi dan mengembangkan budaya gemar membaca.

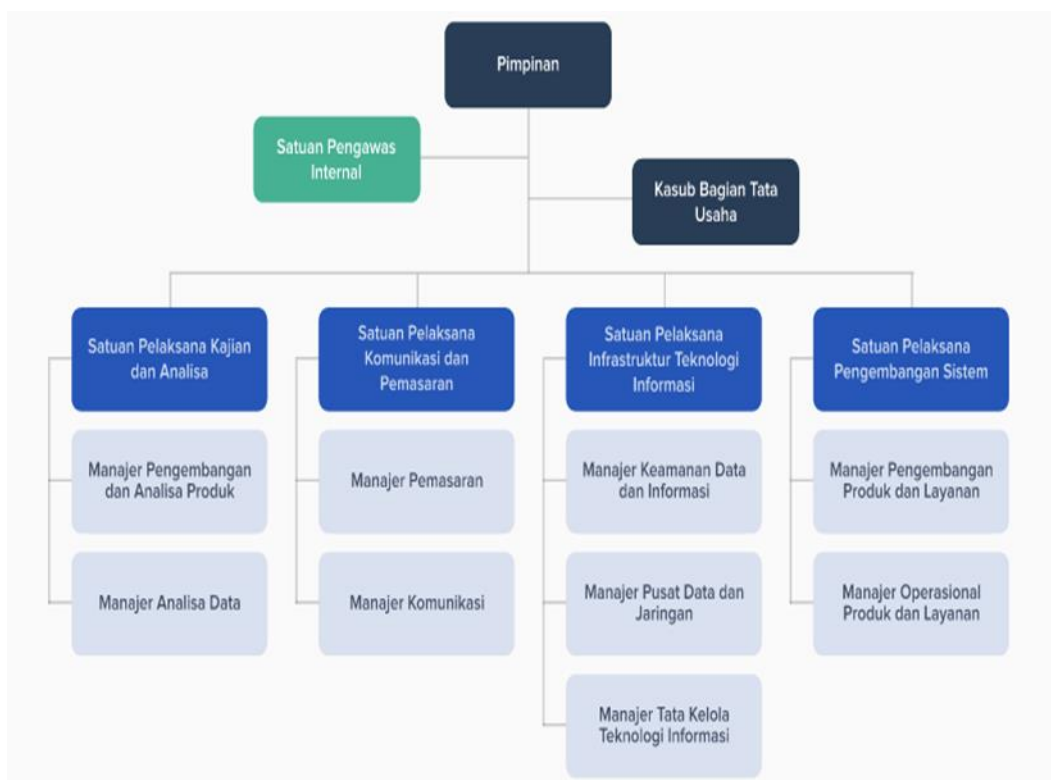
*Smart Environment* merupakan pengelolaan tata kelola lingkungan dalam pembangunan kota dengan cara cerdas dengan memperhatikan faktor lingkungan hidup guna mewujudkan tata kelola lingkungan yang baik, bertanggung-jawab dan berkelanjutan. Adapun unsur dalam *smart environment* meliputi: 1. Program perlindungan terhadap lingkungan (*protection*). 2. Pengembangan tata kelola sampah dan limbah (*waste*). 3. Pengembangan tata kelola energi yang bertanggungjawab.

Struktur organisasi pada badan pengeola kota cerdas Jakarta mempunyai struktur organisasi. Pada struktur berikut tampak bagian satuan pengawas internal (SPI) yang berfungsi melakukan pengawasan terhadap kinerja badan pengelola kota cerdas Jakarta. Selain itu terdapat Kasub Bag Tata Usaha. Pada level menengah terdapat tiga satuan pelaksana yaitu satuan pelaksana kajian dan analisa, satuan pelaksana komunikasi dan pemasaran dan satuan pelaksana infrastruktur teknologi informasi serta satuan pelaksana pengembangan sistem.

Satuan pelaksana kajian dan analisa membawahi dua manajer yaitu manajer pengembangan dan analisa produk, yang kedua manajer analisa data.

Satuan pelaksana komunikasi dan pemasaran membawahi dua manajer yaitu manajer pemasaran dan manajer komunikasi. Selanjutnya satuan pelaksana infrastruktur teknologi informasi membawahi tiga manajer yaitu manajer keamanan data informasi, manajer pusat data dan jaringan serta manajer tata kelola teknologi informasi. Satuan pelaksana pengembangan sistim membawahi dua manajer yaitu manajer pengembangan produk dan layanan serta manajer operasional produk dan layanan. Detailnya struktur organisasi pengelola smart city Jakarta sebagai berikut :

## STRUKTUR ORGANISASI BADAN PENGELOLA SMART CITY JAKARTA



Gambar : Struktur Organisasi Badan Pengelola Smart City Jakarta  
Sumber : Badan Pengelola Smart City Jakarta, (2022)

Pengelola Jakarta *Smart City* merupakan salah satu BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) di bawah Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Jakarta *Smart City* atau JSC berdiri sejak 2014 diprakarsai untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi demi memaksimalkan pelayanan publik di Jakarta. Jakarta *Smart City* mengadopsi konsep kota pintar dengan menerapkan antara lain : *Smart Living* mewujudkan kota yang sehat dan layak huni. Untuk mewujudkan Kota Jakarta yang *smart* maka pemerintah provinsi DKI melaksanakan visi dan misi Jakarta *Smart City* secara maksimal terbukti telah diluncurkan portal resmi yaitu *Jakarta.go.id* dan *Youtube* resmi pemprov DKI dan *Application Programming Interface* ( API ) bagi pengembang melalui *api.Jakarta.go.id*. Perkembangan Jakarta *Smart City* sudah baik. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi sudah berjalan baik, ada beberapa yang dicapai antara lain : *Smart Mobility* pelaksanaannya sudah baik karena perpindahan seseorang atau sekelompok orang dari tempat satu ketempat lain juga semakin cepat.

*Smart Government* peran pemerintah provinsi DKI sudah aktif, transparan terintegrasi dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam menjalankan kegiatan operasional pemerintahan, tanggap terhadap kepentingan warganya, terbukti dengan adanya dua aplikasi yaitu *QLUE* dan *CROP* yang bertujuan memberikan pelayanan terbaik.

*Smart Economy* mulai bermunculan *start up* melalui perdagangan *on-line* seperti Bukalapak dan lain-lain.

*Smart Environment* sudah dibangunnya trotoar-trotoar baru untuk pejalan kaki di kota Jakarta, disetiap sektor dibangun dan dikembangkan taman dan tempat bermain anak yang dilengkapi dengan *CCTV* dan *security*.

1. *Smart Living*, sudah disediakan hunian publik yang layak huni dengan harga terjangkau .
2. *Smart People*, sudah dikembangkan dan digunakan *Massa Rapid Transportation* (MRT) dan
3. *Line Rapid Transportation* (LRT). *Smart Government* telah dilakukan perbaikan pelayanan perizinan dan non-perizinan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), meningkatkan pelayanan pendidikan dengan Kartu Jakarta Pintar (KJP).
4. *Smart Economy* yaitu mewujudkan Jakarta sebagai kota modern yang tertata rapi serta konsisten dengan tata ruang wilayah. Di Jakarta telah dilaksanakan program *one kecamatan one center for entrepreneurship* . Portal Jakarta *Smart City* merupakan Akses 7717 *closed-circuit television* (CCTV) yang tersebar di seluruh penjuru Jakarta melalui portal Jakarta *Smart City* di [smartcity.jakarta.go.id](http://smartcity.jakarta.go.id). Fasilitas keamanan ini memungkinkan warga dan aparat untuk memantau keamanan Jakarta sekaligus keadaan kota secara daring. Selain akses pada CCTV, portal Jakarta *Smart City* memuat peta informatif lainnya, seperti titik lokasi taman di Jakarta, lokasi rumah sakit, dan lain-lain. Portal ini juga memuat berbagai artikel *blog* yang berisi informasi terkini terkait Jakarta *Smart City*. Cepat respon masyarakat Jakarta *Smart City* juga mengembangkan sistem integrasi laporan yang berasal dari kanal pengaduan resmi Pemprov DKI Jakarta melalui Cepat Respon Masyarakat (CRM) memungkinkan tiap organisasi perangkat daerah (OPD) untuk menindaklanjuti laporan masyarakat secara cepat dan tepat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan tersebut di atas maka kesimpulan yang diperoleh sebagai berikut : Implementasi tata kelola kolaborasi di Jakarta telah berjalan dalam proses penyusunan kebijakan publik dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan saling bekerjasama antara sektor pemerintah sektor swasta dan masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Pelayanan publik di Jakarta telah menerapkan teknologi informasi berbasis digital. Proses pelayanan melalui online sehingga lebih mudah lebih cepat dan lebih murah. Jakarta Smart City telah mengadopsi konsep kota pintar dengan menerapkan *Smart Living*, *Smart People*, *Smart Government*, *Smart Economy*.

## REFERENSI

- [1] Agranoff R. and Mcguire, M. (2003). Collaborative Public Management: New Strategies For Local Governments. Washington, D.C.: Georgetown University Press.
- [2] Ansell, C., & Torfing, J. (Eds). (2014). Public innovation through collaboration and design. London: Routledge.
- [3] Busch, P. A., Henriksen, H. Z., & Sæbø, Ø. (2018). Opportunities and challenges of digitized discretionary practices: a public service worker perspective. *Government Information Quarterly*, 35(4), 547–556.
- [4] Cabrilo, S, Lela Nesic, Slavica Mitrovic, 2014, Study on human capital gaps for effective innovation strategies in the knowledge era, *Journal of intellectual capital*.
- [5] Chen, shunning, Xia Chen, Qiang Chen. 2010. Are family firms more tax aggressive than non-family firms?. *Journal of Financial Economics* 95, 41-61.



- [6] Choi, T., & Robertson, P. J. (2019). Contributors and free-riders in collaborative governance: A computational exploration of social motivation and its effects. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 29(3), 394–413.
- [7] Chris Ansell & Alison Gash, 2012, *Stewards, Mediators, and Catalysts: Toward a Model of Collaborative Leadership*, *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, Volume 17(1), 2012, article 7.
- [8] Cordella, A., & Tempini, N. (2015). E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery. *Government Information Quarterly*, 32(3), 279–286.
- [9] Davies, Althea L. and Rehema M. White (2012). Collaboration in natural resource governance: Reconciling stakeholder expectations in deer management in Scotland', *Journal of Environmental Management*, 112, 160–169.
- [10] Emerson, Kirk dan Nabatchi, T. 2015, *Collaborative Governance Regimes*. Washington: Georgetown University Press. Head of Governance, EMEA, Nasdaq Center for Corporate Governance · Senior Compliance Consultant · Legal and Compliance Officer.
- [11] Huxham, C., Vangen, S., Huxham, C., & Eden, C. (2000). The challenge of collaborative governance. *Public Management Review*, 2(3), 337–358 infrastructures”, paper presented at the 13th European Conference of Information.
- [12] Komninos (2011) *Intelligent cities: Variable geometries of spatial intelligence*.
- [13] 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.
- [14] Kudyba, S., Fjermestad, J., & Davenport, T. (2020). A research model for identifying factors that drive effective decision-making and the future of work. *Journal of Intellectual Capital*, 21(6), 835–851. <https://doi.org/10.1108/JIC-05-2019-0130>.
- [15] Kuncoro, Mudrajad. 2007. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- [16] Larsson, B., & Jacobsson, B. (2013). Discretion in the “Backyard of Law”: Case handling of debt relief in Sweden. *Professions and Professionalism*, 3(1).
- [17] Lev Manovich, 2002, *The Language of New Media*, University of California, San
- [18] Maxi Egeten, (2015), *Pengaruh Struktur Organisasi dalam Pelayanan Publik di Kota Manado*. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*.
- [19] Meijer, A. J, Curtin D., & Hillebrandt, M. (2012). Open government: connecting vision and voice. *International Review of Administrative Sciences*, 78(1), 10–29
- [20] Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.
- [21] Nygren, K. G., AXelsson, K., & Melin, U. (2013). Public e-services from inside: A case study on technology’s influence on work conditions in a government agency.
- [22] Panourgias, Nikiforos S (2015). , *Capital markets integration: A sociotechnical study of the development of a cross-border securities settlement system : Technological Forecasting and Social Change*, Volume 99, October 2015, Pages 317-338
- [23] Ranerup, A., & Henriksen, H. Z. (2019). Value positions viewed through the lens of automated decision-making: The case of social services. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101377.
- [24] Stephen Page London, England, United Kingdom · Governance Consultant·

- [25]Wihlborg, E., Larsson, H., & Hedström, K. (2016). "The computer says no!"—A case study on automated decision-making in public authorities. In Paper presented at the 2016 49th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS).