

Aplikasi JAKI Sebagai Pelayanan Publik dalam Pengelolaan Sampah di Dki Jakarta

Jacky¹, Muhammad Baharuddin Zubakhrum Tjenreng²

Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia
mtsp.41.3555@ipdn.ac.id¹, dan tjenreng@gmail.com²

Submitted: 16st Sept 2024 | **Edited:** 24th Dec 2024 | **Issued:** 01st January 2025

Cited on: Jacky , J., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Aplikasi JAKI Sebagai Pelayanan Publik dalam Pengelolaan Sampah di Dki Jakarta. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 194-207.

ABSTRACT

This study explores the role of digitalization in improving public services, particularly in waste management in DKI Jakarta. Through an in-depth analysis of the JAKI application and a review of relevant literature, this study identifies the potential and challenges of implementing digitalization in waste management. The results show that digitalization through JAKI has contributed positively to increasing transparency, public participation, and efficiency in waste management. However, there are still a number of challenges such as limited access to technology, slow bureaucratic processes, and low public participation. To overcome these challenges, this study recommends several strategies, such as developing a comprehensive digital platform, training and educating the public, integrating data efficiently, improving technology infrastructure, and partnering with third parties. Thus, it is expected that digitalization can be an effective solution to address waste management problems in DKI Jakarta and improve the quality of life for the community.

Keywords: Digitalization, Public Services, Waste Management, JAKI, DKI Jakarta

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di era komunikasi saat ini menghadapi tantangan yang signifikan. Masyarakat yang semakin kritis terhadap hak mereka untuk mendapatkan layanan dari pemerintah perlu dijawab dengan cepat agar tercipta iklim yang kondusif, baik untuk pemerintah maupun untuk investasi. Permintaan ini memaksa pemerintah dan masyarakat untuk beradaptasi. Di Indonesia, tantangan dalam pelayanan publik semakin kompleks, terutama karena negara ini masih jauh tertinggal dibandingkan dengan negara lain dalam hal memberikan layanan yang tepat waktu, cepat, mudah, dan terjangkau. Selain itu, pembangunan infrastruktur seperti jaringan internet dan listrik masih menghadapi masalah. Budaya masyarakat yang cenderung memilih interaksi langsung dalam pelayanan juga menjadi kendala.

Pemerintahan digital merupakan bagian tak terpisahkan dari pembangunan ekosistem digital. Sudah saatnya seluruh elemen pemerintahan baik di pusat maupun daerah saling berkolaborasi mewujudkan sistem pemerintahan yang terpadu secara

nasional. Tujuannya tidak lain ialah mewujudkan layanan pemerintahan yang dapat dengan mudah diakses serta digunakan oleh masyarakat. Presiden Joko Widodo berujar bahwa pelayanan publik adalah wajah konkret kehadiran negara dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Ke depannya pemerintah perlu beradaptasi dengan perkembangan teknologi, termasuk mampu memberikan layanan digital yang prima. Transformasi tata kelola pemerintahan menuju era digital yang disebut sebagai Governance 4.0 diwujudkan melalui perancangan dan pengelolaan arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang tepat dengan menekankan prinsip data-driven government.

Pelayanan publik secara digital (e-service) berkembang pesat tidak hanya pada level pemerintah pusat, namun sangat cepat berkembang di daerah. Dalam perkembangannya, daerah tampak berlomba-lomba memperlihatkan inovasi dalam pelayanan publik dengan menggunakan berbagai platform digital. Contohnya adalah DKI Jakarta dengan aplikasi JAKI yang merupakan bentuk pelayanan digital. Hadirnya masyarakat digital menuntut hadirnya masyarakat yang paham dan peduli dengan perkembangan digital dalam pelayanan publik. Tuntutan ini pada akhirnya merupakan kondisi yang harus dipenuhi oleh pemerintah.

Masalah lingkungan hidup telah menjadi permasalahan dalam kehidupan sehari-hari. Contohnya berkaitan dengan sampah. Sampah yang tidak dikelola dengan baik akan menimbulkan dampak negatif. Contohnya sampah akan menumpuk di lahan kosong dan sungai. Menurut Soemarwoto dalam Rohani disebutkan bahwa kenaikan jumlah penduduk dan pendapatan akan menimbulkan pola hidup konsumtif, sehingga dapat berimbas pada meningkatnya limbah yang dihasilkan. Selain itu, kondisi sosial ekonomi budaya masyarakat kota, rendahnya keseriusan pemerintah maupun masyarakat dalam mengelola dan menangani permasalahan sampah, serta tidak sesuai konsep pengelolaan sampah yang diterapkan pada suatu wilayah tertentu.

Dengan hadirnya teknologi digital dalam pengelolaan sampah, diharapkan dapat menyampaikan pesan kepada semua pihak bahwa sampah merupakan tanggung jawab bersama. Dengan digitalisasi pelayanan publik masyarakat diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepedulian masyarakat dalam pengelolaan sampah. Dengan berkembangnya era digital dan tuntutan masyarakat yang semakin kritis terhadap isu lingkungan, pemerintah perlu melakukan inovasi dalam pengelolaan sampah yang

terintegrasi dengan pelayanan publik berbasis digital. Sistem digitalisasi ini tidak hanya berfungsi sebagai alat pemantauan, tetapi juga sebagai sarana edukasi dan kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Contohnya, melalui aplikasi-aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam melaporkan masalah sampah, mengakses informasi tentang pengelolaan limbah, serta mendapatkan insentif atas partisipasi aktif dalam program daur ulang.

Selain itu, integrasi teknologi digital dalam pengelolaan sampah dapat meningkatkan efisiensi operasional, misalnya dengan menggunakan sensor pintar untuk memantau tingkat kepenuhan tempat pembuangan sampah, sehingga rute pengumpulan sampah dapat dioptimalkan. Hal ini tidak hanya membantu menekan biaya operasional, tetapi juga mengurangi emisi karbon akibat perjalanan kendaraan pengangkut sampah yang lebih terarah.

Pada skala yang lebih besar, pemerintah juga bisa mengembangkan platform nasional yang menghubungkan semua daerah dalam satu sistem manajemen sampah terpusat. Hal ini memungkinkan pemantauan yang lebih akurat dan kolaborasi lintas daerah dalam menghadapi permasalahan sampah, terutama di daerah-daerah padat penduduk yang sering kali mengalami masalah dalam penanganan limbah. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, data terkait pengelolaan sampah dapat menjadi lebih akurat, transparan, dan dapat digunakan sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan-kebijakan baru yang lebih efektif.

Transformasi digital dalam pengelolaan sampah juga harus diiringi dengan program-program yang meningkatkan literasi digital masyarakat, khususnya dalam hal tanggung jawab terhadap lingkungan. Kampanye-kampanye digital yang mengedukasi masyarakat mengenai pentingnya pengurangan sampah dan pentingnya daur ulang, perlu dilakukan secara masif dan kreatif, agar pesan yang disampaikan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Dengan adanya sinergi antara teknologi, partisipasi masyarakat, serta komitmen pemerintah, pengelolaan sampah yang lebih baik akan berkontribusi pada terciptanya lingkungan yang lebih bersih, sehat, dan berkelanjutan. Pada akhirnya, digitalisasi bukan hanya soal efisiensi, tetapi juga soal memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam menciptakan tata kelola lingkungan yang lebih baik dan berkelanjutan untuk masa depan.

Teori Pemerintahan

Dalam sistem pemerintahan Indonesia, pengelolaan sampah merupakan salah satu urusan wajib yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Undang-Undang ini membagi urusan pemerintahan ke dalam tiga kategori: urusan absolut, urusan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Pengelolaan sampah, dalam hal ini, masuk ke dalam urusan konkuren, yaitu urusan yang dibagi antara pemerintah pusat, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota.

1. Pembagian Urusan Konkuren:

- a. Pemerintah Pusat: Bertanggung jawab atas perumusan kebijakan nasional terkait lingkungan hidup dan pengelolaan sampah. Pemerintah pusat juga menetapkan standar dan pedoman teknis, serta memberikan dukungan dalam bentuk pendanaan dan sumber daya lainnya untuk mendukung implementasi di tingkat daerah.
- b. Pemerintah Provinsi (DKI Jakarta): DKI Jakarta sebagai daerah otonomi khusus memiliki kewenangan lebih besar dalam pengelolaan sampah dibandingkan provinsi lain. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta bertanggung jawab untuk menetapkan kebijakan daerah, melakukan pengawasan terhadap implementasi kebijakan di kabupaten/kota administratif, serta menyediakan infrastruktur yang diperlukan untuk pengelolaan sampah.
- c. Pemerintah Kabupaten/Kota: Dalam Jakarta, pengelolaan sampah di tingkat kota/kabupaten administratif meliputi pengumpulan, pengangkutan, dan pembuangan sampah. Pemerintah kota administratif bertanggung jawab langsung atas operasional pengelolaan sampah di wilayah masing-masing, bekerja sama dengan dinas terkait seperti Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta.

2. Urusan Wajib dalam Pengelolaan Sampah

Menurut UU No. 23/2014, pengelolaan sampah adalah bagian dari urusan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar, yang artinya harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Pengelolaan sampah yang tidak efektif dapat berdampak langsung pada kesehatan masyarakat dan lingkungan, sehingga pemerintah daerah wajib menyediakan layanan yang memadai

di bidang ini. Beberapa tanggung jawab utama dalam urusan pengelolaan sampah meliputi:

- a. Pengumpulan Sampah: Setiap pemerintah kota di DKI Jakarta wajib memastikan bahwa sampah dari rumah tangga dan fasilitas umum dikumpulkan secara teratur.
- b. Pengangkutan Sampah: Sampah yang telah dikumpulkan harus diangkut ke tempat pemrosesan akhir (TPA) atau tempat pengolahan sampah yang sesuai.
- c. Pengolahan Sampah: Sampah harus diproses melalui metode yang ramah lingkungan, seperti daur ulang, komposting, atau penggunaan teknologi pengolahan modern, guna mengurangi beban pembuangan sampah di TPA.
- d. Pemantauan dan Pengawasan: Pemerintah DKI Jakarta juga wajib melakukan pengawasan terhadap kegiatan pengelolaan sampah untuk memastikan standar kebersihan dan pengelolaan lingkungan yang baik.

DKI Jakarta: Sebagai ibu kota negara dan daerah otonomi khusus, DKI Jakarta menghadapi tantangan besar dalam pengelolaan sampah karena kepadatan penduduk yang tinggi dan volume sampah yang besar. Berdasarkan UU 23/2014, DKI Jakarta memiliki tanggung jawab lebih luas dibandingkan provinsi lain, terutama karena statusnya sebagai kota besar dengan tingkat urbanisasi yang cepat. Untuk menangani masalah sampah di Jakarta, pemerintah provinsi melalui Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta telah mengambil beberapa langkah, seperti Mendorong digitalisasi dalam pelaporan dan pengelolaan sampah untuk mempercepat proses birokrasi dan memudahkan masyarakat melaporkan masalah lingkungan.

Mengembangkan bank sampah di beberapa wilayah untuk mendorong daur ulang dan pengurangan sampah rumah tangga. Menerapkan kebijakan pengurangan plastik dengan kampanye dan regulasi terkait penggunaan kantong plastik di pusat perbelanjaan dan pasar. Membangun fasilitas pengolahan sampah terpadu di beberapa titik untuk mengurangi ketergantungan pada TPA Bantargebang.

3. Kewajiban Pemprov DKI Jakarta dalam UU 23/2014

DKI Jakarta harus menjalankan kebijakan dan regulasi yang mendukung pelaksanaan pengelolaan sampah sesuai dengan standar nasional dan internasional. Ini mencakup:

- a. Menyusun regulasi daerah (Perda) terkait pengelolaan sampah yang sesuai dengan kebutuhan lokal.
- b. Meningkatkan kapasitas aparatur dan infrastruktur pengelolaan sampah, seperti peningkatan jumlah armada pengangkut sampah dan pengembangan teknologi pengolahan.
- c. Melibatkan masyarakat secara aktif melalui program sosialisasi, pendidikan, dan partisipasi publik dalam pengelolaan sampah.

Dengan pengaturan pembagian urusan pemerintahan seperti yang diatur dalam UU 23/2014, diharapkan adanya koordinasi yang lebih baik antara pemerintah pusat, provinsi, dan kabupaten/kota untuk memastikan pengelolaan sampah di DKI Jakarta berjalan lebih efektif dan efisien. Penerapan prinsip Good Governance dengan keterlibatan masyarakat, transparansi, dan akuntabilitas menjadi kunci dalam mencapai hasil yang lebih baik dalam pengelolaan sampah di ibu kota ini.

Teori komunikasi Pemerintahan

Dalam pengelolaan sampah di DKI Jakarta, terutama melalui aplikasi JAKI (Jakarta Kini), teori-teori komunikasi pemerintahan, seperti Teori Komunikasi Publik dan Digital Government Communication, sangat relevan. Aplikasi JAKI sebagai alat komunikasi digital antara pemerintah dan masyarakat dalam pelayanan publik adalah salah satu contoh nyata penerapan komunikasi digital pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, partisipasi, dan transparansi.

1. Teori Komunikasi Publik

Teori Komunikasi Publik berfokus pada interaksi yang terjadi antara pemerintah dan publik untuk menyampaikan informasi, membangun partisipasi, serta menciptakan pemahaman bersama dalam pemerintahan. Komunikasi publik ini menjadi fondasi penting dalam menjalankan fungsi pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Beberapa konsep utama dari teori komunikasi publik yang relevan dalam pengelolaan sampah melalui JAKI adalah:

- a. **Transparansi:** Pemerintah harus menyediakan informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dalam pengelolaan sampah, aplikasi JAKI memungkinkan masyarakat untuk mengetahui jadwal pengangkutan sampah, lokasi fasilitas pengolahan sampah, serta progres dari pengelolaan sampah di wilayahnya.

- b. Partisipasi Publik: Komunikasi publik juga mengedepankan peran aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan. JAKI memberikan kesempatan kepada warga Jakarta untuk melaporkan keluhan terkait pengelolaan sampah, memberikan saran, serta memantau respons pemerintah terhadap laporan yang mereka ajukan. Dengan fitur pelaporan ini, masyarakat tidak hanya menjadi penerima informasi, tetapi juga turut berperan dalam proses pengelolaan sampah.
 - c. Aksesibilitas: Komunikasi publik harus mempertimbangkan akses yang merata bagi seluruh warga. Aplikasi JAKI dirancang agar mudah digunakan oleh semua kelompok masyarakat, meskipun tantangan dalam kesenjangan digital masih ada. Fasilitas untuk memberikan laporan, memantau progres, dan menerima informasi tentang sampah dimaksudkan untuk mengurangi hambatan birokrasi yang biasanya terjadi dalam pelayanan manual.
2. Digital Government Communication adalah konsep yang menekankan penggunaan teknologi digital oleh pemerintah untuk meningkatkan interaksi dengan warga, memfasilitasi transparansi, mempercepat pelayanan, dan mendorong keterlibatan publik. Konsep ini sangat relevan dalam modern, terutama di kota-kota besar seperti Jakarta, yang memiliki tantangan pengelolaan sampah yang kompleks dan tingkat populasi yang tinggi.

Komunikasi pemerintahan melalui platform digital, seperti JAKI, memiliki beberapa elemen kunci: E-Government dan E-Service: Aplikasi JAKI adalah contoh implementasi e-service, yang merupakan salah satu komponen utama dari e-government. Aplikasi ini memungkinkan warga Jakarta untuk mendapatkan akses langsung terhadap layanan pengelolaan sampah, seperti pelaporan sampah yang belum diangkut, masalah kebersihan lingkungan, dan informasi mengenai bank sampah. Hal ini membantu mengurangi beban birokrasi manual yang lambat dan sering kali tidak transparan.

Interaktivitas: Salah satu ciri penting dari Digital Government Communication adalah interaktivitas, di mana komunikasi terjadi dua arah antara pemerintah dan warga. Aplikasi JAKI menyediakan fitur untuk mengajukan laporan secara langsung, menerima tanggapan dari pihak terkait, serta melacak status penyelesaian masalah yang dilaporkan. Dengan demikian, JAKI memperkuat peran warga sebagai pengawas dan peserta aktif dalam pengelolaan sampah.

Pengelolaan Data dan Respons Pemerintah: Digitalisasi dalam pengelolaan sampah memungkinkan pemerintah untuk mengelola data lebih efektif. Setiap laporan yang masuk ke JAKI secara otomatis tercatat dan dapat dianalisis untuk pengambilan keputusan. Data ini digunakan oleh pemerintah DKI Jakarta untuk mengidentifikasi area bermasalah, mempercepat penanganan, dan mengevaluasi kinerja petugas kebersihan. Selain itu, adanya feedback loop, di mana masyarakat bisa melihat hasil dari laporan mereka, memperkuat transparansi dan akuntabilitas pemerintah.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memahami peran aplikasi JAKI sebagai pelayanan publik dalam pengelolaan sampah di DKI Jakarta. Moleong (2010) mendefinisikan bahwa "penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu sosial yang bergantung pada pengamatan manusia dalam lingkungannya sendiri, menggunakan bahasa dan istilah yang relevan dengan ruang tersebut. Lokasi penelitian dilaksanakan di Provinsi DKI Jakarta, yang merupakan wilayah operasional aplikasi JAKI. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer, yaitu wawancara dengan pengguna aplikasi JAKI, petugas kebersihan, dan pengelola layanan, serta data sekunder yang berupa dokumentasi, laporan resmi, dan publikasi terkait aplikasi JAKI. Pengumpulan data dilakukan menggunakan observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Teknik ini digunakan untuk memastikan data yang diperoleh relevan, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan dalam menjelaskan efektivitas aplikasi JAKI dalam pengelolaan sampah.

PEMBAHASAN

Digitalisasi Dalam Pelayanan Publik

Pengelolaan Sampah di DKI Jakarta melalui JAKI (Jakarta Kini) adalah aplikasi resmi yang dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat melalui digitalisasi. Salah satu fitur utama JAKI adalah pelaporan sampah, di mana warga dapat melaporkan masalah terkait pengelolaan sampah, seperti sampah yang menumpuk atau tidak diangkut, dan melacak proses penyelesaiannya. Ini adalah penerapan dari konsep digital government

communication, di mana teknologi digital digunakan untuk mengoptimalkan layanan publik.

Melalui JAKI, Pemerintah DKI Jakarta berupaya untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dengan masyarakat dalam hal pengelolaan sampah. Fitur-fitur yang relevan dengan pengelolaan sampah meliputi:

1. Layanan Pelaporan: Masyarakat dapat melaporkan masalah sampah di lingkungannya dengan mudah melalui aplikasi, tanpa harus melalui birokrasi yang rumit.
2. Notifikasi dan Pemantauan: Pengguna dapat memantau perkembangan dari laporan mereka dan menerima notifikasi jika masalah telah ditangani. Ini memberikan transparansi lebih dalam proses kerja pemerintah.
3. Edukasi dan Informasi: Selain itu, JAKI juga menyediakan informasi mengenai pengelolaan sampah, termasuk lokasi bank sampah, jadwal pengangkutan sampah, serta tips mengenai pengurangan sampah rumah tangga. Hal ini berfungsi sebagai upaya edukasi bagi masyarakat untuk lebih aktif dalam menjaga kebersihan lingkungan.

Dengan konsep interaktif dan responsif dari komunikasi digital, JAKI membantu memecahkan beberapa masalah utama yang sering kali muncul dalam pengelolaan sampah, seperti lambatnya respons pemerintah, ketidakjelasan proses birokrasi, dan minimnya partisipasi masyarakat. Penggunaan aplikasi ini menciptakan model komunikasi dua arah yang lebih terbuka antara pemerintah dan warga Jakarta, meningkatkan transparansi dan efisiensi.

Studi Kasus Digitalisasi di Indonesia

Digitalisasi pelayanan publik di Indonesia telah menjadi fokus utama pemerintah dalam beberapa tahun terakhir, dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Beberapa studi kasus yang relevan menunjukkan keberhasilan dan tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Contoh penerapan digitalisasi yang berhasil adalah Surabaya Single Window (SSW) di Surabaya, yang mampu mempersingkat waktu pemrosesan perizinan dan mengurangi korupsi dengan meminimalkan interaksi tatap muka antara warga dan aparat. Namun, tantangan seperti keterbatasan akses teknologi bagi sebagian warga dan adaptasi budaya kerja menjadi kendala yang harus diatasi. Di Jakarta, Jakarta Smart City dan aplikasi JAKI (Jakarta

Kini) telah berhasil meningkatkan partisipasi publik dalam melaporkan masalah sampah dan infrastruktur, meskipun kesenjangan digital dan keberlanjutan infrastruktur teknologi masih menjadi masalah yang perlu diperhatikan.

Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Jawa Barat juga menunjukkan peningkatan dalam penyederhanaan prosedur administrasi dan kepercayaan publik, namun menghadapi kendala sumber daya manusia yang masih terbatas dalam pengoperasian teknologi. Program e-Procurement atau LPSE yang diimplementasikan secara nasional berhasil mengurangi korupsi dalam pengadaan barang dan jasa, namun kesulitan teknis dan kesiapan infrastruktur di daerah-daerah tertentu masih menjadi tantangan. Program e-KTP yang bertujuan mengintegrasikan data kependudukan secara nasional juga menunjukkan keberhasilan dalam mengurangi duplikasi data, meskipun implementasi lambat dan keamanan data pribadi masih menjadi isu yang harus diatasi

Secara keseluruhan, studi-studi ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi pelayanan publik di Indonesia telah memberikan dampak positif dalam hal efisiensi dan transparansi, masih terdapat tantangan signifikan seperti kesenjangan digital, kesiapan infrastruktur, dan keterbatasan kapasitas sumber daya manusia. Upaya berkelanjutan untuk meningkatkan infrastruktur teknologi, pelatihan aparatur negara, dan edukasi masyarakat sangat penting untuk keberhasilan program-program digitalisasi di masa depan.

Research Gap

Terdapat kesenjangan yang signifikan antara kondisi nyata (*des sein*) dan kondisi ideal (*das sollen*) dalam penerapan digitalisasi pada komunikasi pelayanan publik di bidang pengelolaan sampah di DKI Jakarta. Memahami kesenjangan ini penting untuk merumuskan strategi yang efektif guna meningkatkan komunikasi dan pelayanan publik.

1. Des Sein

- a. Akses Informasi Terbatas: Saat ini, informasi mengenai pengelolaan sampah di DKI Jakarta masih sangat terbatas. Masyarakat sering kali hanya mengandalkan media cetak, seperti buletin dan pengumuman di tempat umum, yang tidak selalu diperbarui secara berkala. Akibatnya, masyarakat, terutama di daerah terpencil, kesulitan mengakses informasi terkini mengenai pengelolaan sampah, proses pengaduan, dan layanan yang tersedia.

Keterbatasan akses ini menciptakan ketidakadilan, di mana beberapa kelompok masyarakat tidak mendapatkan informasi yang sama.

- b. **Proses Birokrasi yang Lambat:** Proses pengajuan keluhan atau permintaan layanan melalui saluran digital sering kali tidak efektif. Masyarakat mengalami berbagai kendala teknis, seperti kesulitan dalam mengakses platform yang ada atau lambatnya respon dari pihak pemerintah. Selain itu, prosedur yang panjang dan berbelit-belit menambah kompleksitas, sehingga masyarakat sering kali merasa frustrasi dan enggan untuk menggunakan saluran digital yang disediakan. Hal ini juga berpotensi menyebabkan pengabaian terhadap keluhan yang dilayangkan, karena masyarakat merasa tidak ada tanggapan yang memadai.
- c. **Minimnya Partisipasi Masyarakat:** Partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sampah di DKI Jakarta tergolong rendah. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya platform digital yang interaktif dan mudah digunakan. Masyarakat merasa terputus dari proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pengelolaan sampah. Tanpa adanya mekanisme yang memungkinkan mereka untuk menyampaikan pendapat atau berpartisipasi aktif, mereka menjadi pasif dan tidak merasa memiliki tanggung jawab terhadap lingkungan sekitar.
- d. **Kurangnya Pemantauan dan Transparansi:** Tanpa dukungan teknologi digital, pemantauan terhadap proses pengelolaan sampah menjadi sangat sulit. Masyarakat tidak memiliki akses untuk mengetahui apakah sampah yang mereka buang dikelola dengan benar dan apakah ada tindak lanjut terhadap pengaduan yang mereka sampaikan. Hal ini menciptakan masalah kepercayaan, di mana masyarakat merasa bahwa pemerintah tidak transparan dalam pengelolaan sampah, sehingga menurunkan tingkat akuntabilitas dan kepuasan terhadap pelayanan publik.
- e. **Pengelolaan Data yang Tidak Terintegrasi:** Data mengenai pengelolaan sampah saat ini tersebar di berbagai instansi dan tidak terintegrasi dengan baik. Pengumpulan, analisis, dan pelaporan data sering kali dilakukan secara terpisah, sehingga menyulitkan pemerintah untuk memiliki gambaran menyeluruh mengenai pengelolaan sampah. Akibatnya, upaya untuk merespons masalah

yang dihadapi masyarakat menjadi tidak efektif, dan kebijakan yang diambil sering kali tidak didasarkan pada data yang akurat dan relevan.

2. Das Sollen

- a. Akses Informasi yang Luas dan Mudah Diakses: Dalam kondisi ideal, digitalisasi harus mampu menyediakan akses informasi yang luas dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Portal informasi dan aplikasi mobile yang memberikan pembaruan terkini mengenai pengelolaan sampah, jadwal pengangkutan, dan prosedur pengaduan harus dikembangkan dan dipromosikan secara efektif. Ini akan memastikan bahwa semua warga, termasuk yang tinggal di daerah terpencil, memiliki informasi yang sama dan dapat mengakses layanan yang disediakan.
- b. Proses Pengajuan Layanan yang Efisien dan Responsif: Proses pengajuan keluhan dan permintaan layanan melalui saluran digital harus dirancang agar cepat, transparan, dan terintegrasi dengan sistem manajemen sampah yang ada. Masyarakat harus dapat melaporkan keluhan dengan mudah, mendapatkan konfirmasi penerimaan, serta menerima umpan balik yang cepat dari pihak berwenang. Dengan adanya sistem pelaporan yang efisien, masyarakat akan lebih terdorong untuk menggunakan saluran digital, karena mereka merasa suaranya didengar dan ditindaklanjuti.
- c. Partisipasi Masyarakat yang Aktif dan Terlibat: Digitalisasi harus mendorong partisipasi masyarakat melalui platform digital interaktif yang memungkinkan warga untuk terlibat aktif dalam pengelolaan sampah. Ini bisa dilakukan dengan menyediakan forum diskusi, survei, atau aplikasi yang memungkinkan masyarakat memberikan masukan langsung. Dengan adanya keterlibatan masyarakat, pengelolaan sampah akan lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan mereka.
- d. Transparansi dan Akuntabilitas yang Tinggi: Pemantauan pengelolaan sampah harus berbasis teknologi, dengan sistem pelaporan yang transparan. Masyarakat harus memiliki akses untuk mengetahui bagaimana sampah yang mereka buang dikelola dan harus ada mekanisme pelaporan yang jelas untuk menindaklanjuti masalah yang dihadapi. Ini tidak hanya meningkatkan

kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah tetapi juga memastikan bahwa pengelolaan sampah dilakukan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

- e. Data yang Terintegrasi dan Berbasis Bukti untuk Pengambilan Keputusan: Data mengenai pengelolaan sampah harus terintegrasi dan dikelola dengan baik untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis bukti. Dengan sistem integrasi data yang baik, pemerintah dapat menganalisis informasi secara komprehensif dan membuat kebijakan yang lebih tepat sasaran. Hal ini akan meningkatkan efektivitas pengelolaan sampah dan responsivitas terhadap permasalahan yang muncul.

KESIMPULAN

Penelitian ini telah berhasil mengungkap potensi besar dari digitalisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal pengelolaan sampah perkotaan. Melalui analisis mendalam terhadap aplikasi JAKI di DKI Jakarta, penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital dapat secara signifikan meningkatkan transparansi, melibatkan masyarakat secara aktif dalam proses pengambilan keputusan, serta meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan sampah. Namun, keberhasilan implementasi digitalisasi ini tidak terlepas dari berbagai tantangan, seperti kesenjangan digital, kompleksitas birokrasi, dan rendahnya kesadaran masyarakat. Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan upaya komprehensif yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan, mulai dari pemerintah pusat dan daerah, masyarakat, hingga sektor swasta. Dengan demikian, digitalisasi dapat menjadi solusi yang berkelanjutan dalam mengatasi permasalahan sampah perkotaan dan menciptakan lingkungan hidup yang lebih baik. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pengembangan kebijakan dan strategi pengelolaan sampah berbasis digital di Indonesia, serta membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut dalam menggali potensi dan tantangan digitalisasi dalam konteks yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldarma, D. A. (2022). E-Government dalam Pelayanan Publik: Penerapan dan Kendala di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Andriani, M. (2020). Partisipasi Publik dalam Pengelolaan Sampah: Studi Kasus di Jakarta. *Jurnal Lingkungan dan Pembangunan*.

- Darmawan, A. (2019). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik di Indonesia: Peluang dan Tantangan. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*.
- Fauzi, A. (2019). "Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pengelolaan Sampah di Perkotaan: Perspektif Teknologi Digital." *Jurnal Kebijakan Publik*.
- Jakarta Smart City. (n.d.). Aplikasi JAKI: Inovasi dalam Pelayanan Publik. Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2016). Pedoman Penerapan E-KTP dan Pengelolaan Data Kependudukan. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri.
- Kurniawan, D. (2017). "Keterbatasan Akses Informasi dalam Pelayanan Publik di Wilayah Terpencil." *Jurnal Komunikasi Pemerintahan*.
- Laporan Tahunan 2022: Peningkatan Efisiensi Layanan Publik di Kota Surabaya. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.
- LPSE. (n.d.). Laporan Implementasi E-Procurement di Indonesia: Tantangan dan Keberhasilan. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Mardiana, R. (2021). Analisis Digital Government Communication di Indonesia: Studi Kasus Jakarta Smart City. *Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Moleong, L. J. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. (2023). Laporan Tahunan Pengelolaan Sampah dan Lingkungan Hidup DKI Jakarta. Jakarta: Dinas Lingkungan Hidup.
- Osborn, D. (2010). *Governing by Design: Theories and Practices in Public Sector Reform*. New York: Palgrave Macmillan.
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. (2023). Panduan Penggunaan Aplikasi JAKI. Jakarta: Pemprov DKI Jakarta.
- Prasetyo, M. (2019). "Pengelolaan Data yang Terintegrasi: Tantangan Pemerintah dalam Menerapkan Sistem Informasi Modern." *Jurnal Teknologi dan Manajemen*.
- Prasetyo, E. (2019). Pengelolaan Data Terintegrasi dalam Pelayanan Publik: Tantangan dan Solusi. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*.
- Putri, L. A. (2023). Peran Teknologi dalam Meningkatkan Partisipasi Publik di Era Digital: Studi Kasus Aplikasi JAKI di Jakarta. *Jurnal Komunikasi dan Masyarakat*.
- Rahayu, S. (2020). Birokrasi Pelayanan Publik dan Masalah Lingkungan: Analisis Proses Pengajuan Keluhan. *Jurnal Lingkungan dan Kebijakan*.
- Rahmawati, F. (2022). Evaluasi Implementasi E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*.
- Santosa, Y. A. (2021). Inovasi dan Teknologi dalam Pengelolaan Sampah: Tinjauan terhadap Implementasi Smart City di Jakarta. *Jurnal Ilmu Lingkungan*.
- Sihombing, R. (2020). Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik: Perspektif E- Government di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suhendra, A. (2018). Minimnya Partisipasi Masyarakat dalam Pengelolaan Sampah di DKI Jakarta. *Jurnal Sosiologi dan Masyarakat*.
- Taman, S. A. (2021). Dampak E-Government Terhadap Kualitas Pelayanan Publik: Studi di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Publik dan Manajemen Surabaya Single Window*. (n.d.).
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Yulianto, E. (2021). Studi Perbandingan Sistem E-Government di Indonesia dan Negara Lain: Pembelajaran untuk Perbaikan Layanan Publik. *Jurnal Studi Kebijakan*.
- Zaini, F., & Pratama, D. (2022). "Inovasi Digital dalam Pengelolaan Sampah Kota: Studi Kasus Aplikasi JAKI di Jakarta". *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*.