



Transparansi dan Akuntabilitas melalui Sistem Monitoring Berbasis Digital di Jakarta Pusat

Angelika Mariana Sihombing^{1*}, Fhaisha Rayya Zuriani Haryono², Eva Hany Fanida³,
Revienda Anita Fitrie⁴

¹⁻⁴Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

Email: 25040674249@mhs.unesa.ac.id¹, 25040674242@mhs.unesa.ac.id², evafanida@unesa.ac.id³,
reviendafitrie@unesa.ac.id⁴

*Penulis Korespondensi: 25040674249@mhs.unesa.ac.id

Abstract. *The principles of transparency and accountability constitute the fundamental basis of good governance. Technological advancements have encouraged the implementation of digital monitoring systems to enhance information openness and bureaucratic performance oversight in Central Jakarta. The development of digital technology has driven governments to adopt electronic-based systems, such as public service portals, citizen reporting applications, and monitoring systems based on the Internet of Things (IoT). This study employs a qualitative approach through a literature review (library research) utilizing secondary data. The data sources are derived from scientific journals, books, official government reports, and scholarly articles. The findings indicate that digital monitoring systems are effective in improving transparency through real-time information and strengthening web-based accountability. Furthermore, the integration of digital systems enables the creation of audit trails that support government performance accountability. However, several challenges remain in their implementation, including limited technological infrastructure, low levels of digital literacy among citizens, resistance to change, and minimal public participation. Therefore, strategies are needed to strengthen human resource capacity, improve infrastructure, and expand public outreach and digital literacy education. This study is expected to contribute to the development of digital-based governance that is transparent, accountable, and responsive to public needs.*

Keywords: *Accountability; Digital Monitoring Systems; E-government ; Local Government; Transparency.*

Abstrak. Prinsip transparansi dan akuntabilitas merupakan dasar utama tata kelola yang baik. Perkembangan teknologi mendorong penerapan sistem monitoring digital untuk meningkatkan keterbukaan informasi dan pengawasan kinerja birokrasi di Jakarta Pusat. Perkembangan teknologi digital telah mendorong pemerintah untuk mengadopsi sistem berbasis elektronik, seperti portal layanan publik, aplikasi pelaporan masyarakat, serta sistem monitoring berbasis *Internet of Things* (IoT). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui studi pustaka (*library research*) yang memanfaatkan data sekunder. Sumber data diperoleh dari jurnal ilmiah, buku, laporan resmi pemerintah, serta artikel. Hasilnya menunjukkan bahwa sistem monitoring digital efektif meningkatkan transparansi melalui informasi secara *real-time* serta memperkuat akuntabilitas berbasis web. Selain itu, integrasi sistem digital memungkinkan terciptanya jejak audit yang mendukung akuntabilitas kinerja pemerintah. Namun, penerapannya masih terdapat beberapa tantangan dalam implementasinya, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, penolakan terhadap perubahan, dan minimnya partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan strategi penguatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan infrastruktur, serta perluasan sosialisasi dan pendidikan literasi digital. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan tata kelola pemerintahan berbasis digital yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap masyarakat.

Kata kunci: Akuntabilitas; *E-government* ; Pemerintahan Daerah; Sistem Monitoring Digital; Transparansi.

1. LATAR BELAKANG

Kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi telah memicu perubahan mendasar dalam tata kelola pemerintahan modern. *E-government* telah muncul sebagai strategi kunci yang diterapkan oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi layanan publik, transparansi, dan akuntabilitas dalam administrasi negara. Dengan memanfaatkan sistem digital, pemerintah dapat memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat terhadap

informasi, meningkatkan partisipasi publik, dan memperkuat mekanisme pemantauan kinerja birokrasi. Pada tingkat global, sejumlah studi menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital dalam pemerintahan dapat meningkatkan kualitas tata kelola publik dan memperkuat prinsip-prinsip tata kelola yang baik (Heeks, 2006; Janssen et al., 2012). Selain itu, digitalisasi pemerintahan juga membuka peluang bagi masyarakat untuk berinteraksi langsung dengan pemerintah melalui berbagai platform digital, sehingga proses pelayanan publik menjadi lebih transparan dan responsif.

Di daerah perkotaan, penerapan teknologi digital dalam tata kelola pemerintahan sering dikaitkan dengan konsep kota pintar, yaitu integrasi teknologi informasi dalam pengelolaan kota untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan efektivitas layanan publik. Kota pintar memanfaatkan berbagai sistem berbasis data dan teknologi digital untuk memantau berbagai aspek kehidupan perkotaan secara *real-time*, termasuk transportasi, lingkungan, keamanan, dan layanan publik (Nam & Pardo, 2011). Komponen krusial dalam pengembangan kota pintar adalah sistem pemantauan digital yang memungkinkan pemerintah untuk melacak kinerja layanan publik dan merespons keluhan masyarakat dengan cepat dan terukur. Sistem ini memainkan peran penting dalam meningkatkan transparansi informasi publik dan memperkuat akuntabilitas pejabat pemerintah dalam melaksanakan wewenang dan kewajiban mereka.

Di Indonesia, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta merupakan salah satu daerah yang aktif mengembangkan berbagai inovasi digital dalam administrasi pemerintahan melalui inisiatif *Jakarta Smart City*. Platform digital seperti *Citizen Relationship Management* (CRM), *Qlue*, *e-budgeting*, *e-planning*, dan *dashboard* pemantauan kota telah dikembangkan untuk mendukung pelaporan dari masyarakat, pemantauan kinerja pejabat daerah, dan pemantauan alokasi anggaran publik. Sistem-sistem ini memfasilitasi integrasi data antar lembaga pemerintah, memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat berdasarkan data yang valid. Selain itu, sistem pemantauan digital ini juga memberdayakan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam memantau kinerja pemerintah melalui mekanisme pelaporan dan pengamatan langsung terhadap layanan publik.

Beberapa studi sebelumnya telah mengkaji peran teknologi digital dalam memperkuat transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Bertot, Jaeger, dan Grimes (2010) menekankan bahwa teknologi informasi, khususnya melalui *E-government* dan media digital, berfungsi sebagai alat yang ampuh untuk meningkatkan pengungkapan informasi publik dan mencegah praktik korupsi dalam pemerintahan. Studi lain menunjukkan bahwa penerapan sistem digital dalam layanan publik dapat meningkatkan responsivitas birokrasi dan memperkuat

mekanisme pengawasan publik terhadap kinerja pemerintah (Chatfield & Reddick, 2018; Meijer, 2013). Namun, sebagian besar studi ini masih berfokus pada analisis konseptual tentang *E-government* atau implementasi kota pintar secara umum, sementara studi yang secara khusus menganalisis kontribusi sistem pemantauan digital dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pada tingkat administratif tertentu masih minim.

Di wilayah Jakarta, sejumlah studi telah membahas implementasi Program Kota Cerdas Jakarta dan inovasi digital dalam layanan publik. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji peran sistem pemantauan digital dalam memperkuat transparansi dan akuntabilitas di tingkat administratif, seperti di Jakarta Pusat, masih sangat terbatas. Faktanya, Jakarta Pusat, sebagai pusat kegiatan pemerintahan dan ekonomi, menghadapi kompleksitas tinggi dalam layanan publik, sehingga memerlukan mekanisme pemantauan yang andal untuk memastikan kualitas layanan bagi masyarakat. Cakupan studi yang terbatas pada tingkat regional ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang memerlukan penyelidikan lebih lanjut, terutama terkait implementasi sistem pemantauan digital dan sejauh mana sistem tersebut berkontribusi dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah daerah.

Mengacu pada latar belakang ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran dan efektivitas sistem pemantauan digital dalam memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan Kota Jakarta Pusat. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengungkap bagaimana sistem pemantauan digital digunakan dalam mengawasi kinerja layanan publik, serta bagaimana mekanisme ini mendorong pengungkapan informasi dan akuntabilitas pemerintah kepada masyarakat. Keunikan studi ini terletak pada penekanan pada analisis implementasi sistem pemantauan digital secara khusus di tingkat administratif di Jakarta Pusat, yang diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan studi *E-government* dan kota pintar di Indonesia, terutama dalam upaya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah daerah.

2. KAJIAN TEORITIS

Monitoring adalah proses mengumpulkan dan menganalisis informasi berdasarkan indikator yang sudah ditentukan, dilakukan secara teratur dan berkelanjutan terhadap kegiatan program (Clayton & Petry, 1983; Kusek & Rist, 2004). Tujuannya agar bisa dilakukan perbaikan atau koreksi untuk menyempurnakan program tersebut ke depannya. Pemantauan bisa diartikan sebagai kesadaran (*awareness*) tentang hal-hal yang ingin diketahui. Pemantauan tingkat tinggi dilakukan untuk mengukur perubahan dari waktu ke waktu, apakah mendekati tujuan atau justru menjauh (Septanto & Hidayatullah, 2022).

Akuntabilitas publik tidak bisa dipisahkan dari prinsip transparansi. Akuntabilitas berarti kewajiban pemerintah untuk bertanggung jawab dan menjelaskan tindakan, keputusan, serta penggunaan sumber dayanya kepada masyarakat. Dalam *E-government*, konsep ini diterapkan melalui pelaporan digital, audit elektronik, dan platform online yang memungkinkan masyarakat menilai kinerja pemerintah secara langsung. Implementasi teknologi ini terbukti mampu meningkatkan kontrol publik serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Setyarto et al., 2025).

Transparansi publik adalah salah satu tujuan utama *E-government*. Transparansi berarti keterbukaan pemerintah dalam memberikan akses informasi tentang kebijakan, program, dan pengelolaan sumber daya negara kepada masyarakat. Transparansi bukan hanya menyebarkan data, tapi juga menyajikan informasi yang relevan, mudah dipahami, dan bisa diverifikasi oleh masyarakat (Meijer, 2013). Lewat *E-government*, transparansi ini diwujudkan melalui portal data terbuka, aplikasi pelaporan publik, dan pemantauan *real-time* untuk pelaksanaan kebijakan dan anggaran. Keterbukaan ini memberi masyarakat kesempatan lebih besar untuk mengawasi kinerja pemerintah, sehingga mengurangi risiko penyalahgunaan kekuasaan.

Kurangnya integrasi dalam sistem pemantauan menghambat pemimpin dan pengelola sistem untuk mendapatkan informasi akurat dan terkini tentang status aplikasi internal. Padahal, data yang tepat waktu dan akurat sangat dibutuhkan untuk mengevaluasi kinerja sistem serta merencanakan pengembangan teknologi informasi ke depan. Tanpa pemantauan yang terintegrasi, risiko gangguan layanan, ketidakpatuhan terhadap prosedur, dan lemahnya pengendalian internal akan semakin meningkat (Gewantri, 2025; Meilinda & Kardianawati, 2016).

Penggunaan sistem monitoring berbasis web menjadi solusi terbaik untuk mengatasi masalah-masalah itu. Sistem ini memberikan akses terpusat ke informasi yang mudah dijangkau oleh berbagai pihak sesuai hak aksesnya. Selain itu, sistem pemantauan terintegrasi bisa menampilkan data status aplikasi secara *real-time*, laporan penggunaan, serta notifikasi masalah teknis, sehingga meningkatkan kecepatan tanggap dan efektivitas pemantauan (Sharmin & Chowdhury, 2025).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka (*library research*), yang mengumpulkan data terkait dari berbagai sumber literatur sekunder termasuk buku, jurnal, berita, internet, dan situs web untuk memahami isi topik pembahasan secara mendalam yaitu transparansi dan akuntabilitas melalui sistem monitoring berbasis digital di

Jakarta Pusat. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus terhadap implementasi sistem monitoring digital dalam proses pengawasan program dan kinerja pemerintah daerah.

Selanjutnya, analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis tematik. Data dikumpulkan dengan cara menelusuri dan mengkaji dokumen-dokumen yang berkaitan dengan tema penelitian. Peneliti akan menarik kesimpulan bagaimana sistem monitoring berbasis digital memiliki kontribusi signifikan dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan di Jakarta Pusat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan sistem pemantauan digital di sektor pemerintahan merupakan elemen kunci dalam transisi menuju *E-government*, dengan tujuan utama untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Sistem-sistem ini mengintegrasikan pengumpulan, pemrosesan, dan penyajian data ke dalam satu platform digital yang memfasilitasi pemantauan kinerja secara real-time. Di Jakarta Pusat, penerapan ini tercermin dalam penggunaan dasbor kinerja, aplikasi pelaporan, dan platform pengaduan masyarakat, yang semuanya mendukung transparansi informasi serta mempermudah evaluasi program-program pemerintah.

Pada dasarnya, sistem pemantauan digital memainkan peran penting dalam meningkatkan transparansi dengan memperluas akses terhadap informasi publik, sekaligus memperkuat akuntabilitas melalui pencatatan aktivitas yang sistematis dan berbasis data. Namun, penerapan sistem tersebut masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, dan masalah keamanan data. Oleh karena itu, keberhasilan sistem ini bergantung pada integrasi teknologi, kesiapan organisasi, dan dukungan kebijakan yang berkelanjutan.

Sistem Monitoring Utama di Jakarta Pusat

Sistem pemantauan atau monitoring di Jakarta Pusat adalah bagian dari program *Jakarta Smart City* (JSC) yang terintegrasi dibuat oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Sistem ini dirancang untuk mengawasi kondisi kota secara lengkap dan langsung (*real-time*), sehingga pemerintah bisa menanggapi berbagai kejadian di lapangan dengan lebih cepat dan tepat. Secara keseluruhan, sistem ini tidak berdiri sendiri di Jakarta Pusat, melainkan terhubung dengan pusat kendali utama provinsi yang disebut *Jakarta Smart City Command Center*. Jakarta Pusat diprioritaskan karena menjadi pusat pemerintahan, bisnis, dan aktivitas masyarakat yang padat.

Sistem ini utamanya bertujuan meningkatkan pengelolaan kota yang lebih efektif. Mengingat penduduk yang sangat padat dan aktivitas harian yang tinggi, Jakarta Pusat sering menghadapi masalah seperti macet, banjir, kepadatan berlebih, dan kebutuhan layanan publik yang mendesak. Oleh sebab itu, sistem ini membantu pemerintah mengambil keputusan berdasarkan data, mempercepat penanganan masalah, serta meningkatkan kualitas layanan bagi warga. Dalam penggunaannya, sistem monitoring ini memakai berbagai teknologi modern. Komponen utamanya adalah kamera CCTV yang dipasang di titik-titik penting untuk mengawasi lalu lintas, keamanan, dan kegiatan masyarakat. Selain itu, sensor *Internet of Things* (IoT) dipakai untuk memantau kondisi lingkungan, seperti ketinggian air sungai, sebagai peringatan dini banjir.

Sistem monitoring ini juga didukung aplikasi pelaporan dari masyarakat, seperti Qlue atau sistem CRM (*Customer Relationship Management*), yang memungkinkan warga melaporkan masalah di sekitar mereka, mulai dari jalan rusak, sampah menumpuk, hingga kejadian darurat. Semua laporan itu masuk ke sistem pusat untuk dicek dan ditangani oleh instansi terkait. Data dari berbagai sumber ini dikirim otomatis ke *Command Center Jakarta Smart City*. Data akan diolah dan dianalisis lewat dashboard digital yang menampilkan kondisi kota secara visual dan langsung. Petugas serta pejabat bisa melihat situasi terbaru, menemukan masalah, dan menyusun solusi yang pas. Setelah dianalisis, instansi seperti Dinas Perhubungan, BPBD, dan Satpol PP langsung bertindak di lapangan. Misalnya, mengatur lalu lintas saat macet, menangani banjir saat air naik, atau menertibkan pelanggaran ketertiban umum.

Berkat sistem monitoring ini, pengawasan dan pengelolaan Jakarta Pusat menjadi lebih terintegrasi dan mudah dilakukan. Sistem tersebut tidak hanya membantu pemerintah menjaga ketertiban serta keamanan kota yang lebih modern, efisien, serta berbasis teknologi. Penerapan sistem monitoring di Jakarta Pusat adalah salah satu bagian dari ekosistem Jakarta *Smart City* yang dikelola Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Sistem ini tidak hanya bergantung pada teknologi, melainkan juga melibatkan koordinasi antarinstansi untuk memastikan pengelolaan kota yang efektif. Berikut ini adalah tabel beberapa instansi utama yang berperan dalam implementasi sistem monitoring.

Tabel 1. Pihak yang Terlibat dalam Sistem Monitoring Jakarta Pusat.

No	Instansi/Pihak	Peran Utama
1	Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik DKI Jakarta	Pengelola utama sistem monitoring dan infrastruktur teknologi, termasuk platform Jakarta <i>Smart City</i>
2	Dinas Perhubungan DKI Jakarta	Mengelola pemantauan lalu lintas serta rekayasa transportasi
3	Badan Penanggulangan Bencana Daerah DKI Jakarta	Memantau kondisi bencana seperti banjir dan memberikan respons darurat
4	Satuan Polisi Pamong Praja DKI Jakarta	Menangani ketertiban umum dan pelanggaran di ruang publik
5	Kepolisian Negara Republik Indonesia	Mendukung keamanan, pengawasan, dan penegakan hukum
6	Masyarakat (melalui Qlue dan JAKI)	Memberikan laporan langsung terkait kondisi lapangan (<i>crowdsourcing</i> informasi)

Tingkat Transparansi dan Akuntabilitas

Pelaksanaan sistem pemantauan berbasis digital di Jakarta Pusat melalui Jakarta *Smart City* telah meningkatkan tingkat transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Keterbukaan ini terwujud melalui akses informasi yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses, memantau, serta mengevaluasi kinerja pemerintah dengan lebih cepat dan terstruktur. Upaya transformasi digital dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menjadi elemen kunci dalam membentuk sistem informasi publik yang lebih terbuka dan responsif.

Transparansi

Transparansi semakin terlihat jelas berkat kemudahan mengakses informasi melalui platform digital seperti Qlue dan JAKI. Masyarakat sekarang bisa mendapatkan data kondisi kota secara langsung dan *real-time*, termasuk laporan kejadian serta perkembangan penanganannya. Perubahan ini membuat komunikasi pemerintah lebih interaktif, dimana masyarakat ikut berperan sebagai penyedia data dari lapangan (Fairuzyah et al., 2024; Firman et al., 2024).

Sistem monitoring juga dapat memajukan prinsip keterbukaan data (*open data*) dengan menggabungkan berbagai sumber, seperti CCTV, sensor IoT, dan masukan masyarakat. Data tersebut diolah dan disajikan dalam bentuk digital untuk mendukung analisis serta pengambilan keputusan. Meski demikian, keterbukaan ini tetap dibatasi untuk menjaga keamanan dan perlindungan data. Dibandingkan sebelum sistem diterapkan, tingkat transparansi meningkat secara signifikan. Dulu, akses informasi masih terbatas dan pelaporan dilakukan secara manual. Kini, informasi tersedia secara *real-time*, proses pelaporan lebih efisien, serta masyarakat bisa memantau kemajuan secara langsung.

Akuntabilitas

Penerapan sistem pemantauan berbasis digital di Jakarta Pusat, sangat membantu memperkuat akuntabilitas kinerja pegawai pemerintahan. Akuntabilitas disini berarti

kemampuan pegawai untuk mempertanggung jawabkan semua tindakan, keputusan, dan hasil kerja secara terbuka dan terukur. Sistem ini juga memperkuat cara mengevaluasi kinerja pegawai. Dengan pengumpulan data secara langsung (*real time*), pemerintah bisa menilai kinerja berdasarkan indikator yang jelas, seperti waktu tanggap terhadap laporan, tingkat penyelesaian masalah, dan kualitas penanganan di lapangan. Evaluasi dilakukan secara rutin melalui dashboard digital yang terhubung, sehingga memudahkan pengawasan oleh atasan maupun masyarakat umum.

Indikator utama untuk mengukur akuntabilitas kinerja meliputi beberapa aspek utama, yaitu: (1) responsivitas, yang dinilai dari kecepatan aparatur dalam menanggapi laporan; (2) efektivitas penyelesaian, yang diukur berdasarkan tingkat keberhasilan penanganan masalah; (3) transparansi proses, yang tercermin dari keterbukaan informasi mengenai status penanganan serta (4) konsistensi kinerja, yang dinilai dari keberlanjutan dan kestabilan layanan. Indikator-indikator tersebut dijadikan acuan utama untuk mengevaluasi tingkat tanggung jawab aparatur dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, sistem monitoring digital tidak hanya meningkatkan transparansi, tapi juga memperkuat akuntabilitas kinerja melalui pelaporan digital, evaluasi berbasis data, serta indikator kinerja yang jelas dan terukur. Dengan begitu, ini mendorong tata kelola pemerintahan yang lebih profesional, tanggap, dan bisa dipertanggungjawabkan.

Kendala dan Tantangan Implementasi Sistem Monitoring

Penerapan sistem monitoring berbasis digital di Jakarta Pusat menghadapi berbagai masalah yang saling terkait, baik dari sisi teknis, non-teknis, maupun faktor luar. Masalah ini juga terlibat pada penggunaan aplikasi seperti JAKI dan Qlue. Dari sisi teknis, hambatan utama adalah jaringan internet yang tidak merata, masalah server, serta *bug* pada aplikasi yang mengganggu kelancaran sistem. Pengguna sering kesulitan saat daftar dan mendapat respons lambat untuk laporan mereka. Selain itu, infrastruktur seperti JakWifi belum optimal di semua wilayah. Keterbatasan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan teknologi dan mengelola data juga jadi penghalang. Dari sisi non-teknis, masalah utama datang dari budaya kerja dan kesiapan pegawai beradaptasi dengan sistem digital. Pergantian dari cara manual ke digital sering kali tidak berjalan lancar karena penolakan atau ketidaknyamanan pegawai yang belum biasa dengan teknologi. Di masyarakat, kesenjangan literasi digital masih tinggi. Menurut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2021, pengguna aplikasi lebih banyak dari pusat kota, sementara warga pinggiran dan lansia masih sulit mengakses serta menggunakan teknologi.

Faktor luar juga memengaruhi keberhasilan sistem. Keterbatasan akses internet, kekhawatiran keamanan dan privasi data, serta kondisi sosial ekonomi masyarakat jadi tantangan tambahan. Sosialisasi yang belum merata membuat banyak warga belum paham manfaat dan cara pakai sistem. Akibatnya, penggunaan aktif rendah meski unduhan aplikasi cukup banyak. Secara keseluruhan, hambatan ini menunjukkan bahwa keberhasilan sistem tidak hanya bergantung pada teknologi, tapi juga kesiapan pegawai, budaya kerja, dukungan masyarakat, dan lingkungan sekitar. Oleh karena itu, perlu langkah penanganan seperti meningkatkan literasi digital, pelatihan pegawai, perbaikan infrastruktur, dan sosialisasi yang lebih inklusif, agar sistem berjalan optimal, merata, dan berkelanjutan.

Dampak dari Sistem Monitoring terhadap Tata Kelola Pemerintahan

Dari sisi tata kelola, sistem ini meningkatkan transparansi dengan menyediakan informasi secara langsung (*real-time*) dan terbuka untuk masyarakat. Akuntabilitas pegawai pemerintahan juga lebih kuat karena setiap laporan dan tindak lanjut tercatat dalam sistem. Pengambilan keputusan jadi lebih cepat dan akurat berkat data yang terintegrasi. Partisipasi masyarakat meningkat melalui aplikasi pelaporan, sehingga tercipta hubungan lebih interaktif antara pemerintah dan warga.

Bagi masyarakat, manfaatnya meliputi kemudahan melaporkan masalah, akses informasi yang lebih cepat, serta peningkatan kualitas layanan publik. Warga juga bisa memantau langsung proses penanganan, sehingga kepercayaan terhadap pemerintah bertambah. Sistem ini berpotensi diterapkan di daerah lain karena konsepnya bersifat adaptif dan berbasis teknologi. Namun, keberhasilannya tergantung pada kesiapan infrastruktur, kemampuan pegawai (SDM), serta tingkat literasi digital masyarakat di setiap wilayah. Secara keseluruhan, sistem monitoring digital membantu membentuk pemerintahan yang lebih terbuka, tanggap, dan efisien, serta mendukung tata kelola pemerintahan yang baik secara berkelanjutan.

Upaya dan Strategi Perbaikan Sistem Monitoring

Untuk mengatasi berbagai kendala dalam sistem monitoring digital di Jakarta Pusat, diperlukan upaya perbaikan yang menyeluruh dalam program Jakarta *Smart City*. Langkah utama adalah memperkuat infrastruktur teknologi, seperti meningkatkan kualitas jaringan, kestabilan server, serta perawatan aplikasi agar lebih mudah digunakan. Selain itu, tingkatkan kemampuan pegawai (SDM) melalui pelatihan digital supaya bisa mengelola sistem dengan baik. Sederhanakan fitur aplikasi dan proses pendaftaran untuk kenyamanan pengguna.

Dari sisi non-teknis, dorongan perubahan budaya kerja menjadi lebih terbuka dan berbasis data melalui komitmen pimpinan, penilaian kinerja pakai ukuran digital, serta kerjasama antarinstansi. Untuk masyarakat, tingkatkan literasi digital lewat kampanye sosialisasi dan pendidikan yang merata agar partisipasi lebih luas dan inklusif. Pengembangan inovasi, seperti integrasi data antar-sektor, penggunaan kecerdasan buatan (AI) untuk analisis data, serta perbaikan dashboard publik yang lebih informatif, memperkuat aturan keamanan dan perlindungan data pribadi untuk membangun kepercayaan masyarakat. Pemerintah perlu memperluas akses internet, membuka data secara bertahap, serta memastikan penanganan laporan warga cepat dan transparan. Dengan cara ini, sistem pemantauan diharapkan memperkuat transparansi dan akuntabilitas, sekaligus membentuk tata kelola pemerintahan yang lebih efisien.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Implementasi sistem monitoring digital di wilayah Jakarta Pusat melalui ekosistem Jakarta *Smart City* merupakan terobosan penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih transparan dan terukur. Dengan mengintegrasikan berbagai sumber data seperti sensor IoT, CCTV, dan laporan langsung dari masyarakat, pemerintah kini memiliki basis data yang kuat untuk mengambil keputusan secara lebih cepat dan akurat. Hal ini secara tidak langsung mendorong aparaturnya untuk bekerja lebih disiplin, karena setiap proses penanganan masalah kini dapat dipantau langsung oleh publik secara *real-time*.

Namun, keberhasilan teknologi ini tetap menghadapi tantangan nyata di lapangan, terutama terkait kesiapan sumber daya manusia dan pemerataan infrastruktur digital. Kendala teknis seperti stabilitas server serta kesenjangan literasi digital di kalangan masyarakat tertentu masih menjadi hambatan dalam mencapai pemanfaatan yang optimal. Selain itu, transisi dari budaya kerja manual ke sistem digital memerlukan komitmen kuat agar perubahan ini tidak sekedar menjadi formalitas teknologi, melainkan benar-benar menyentuh esensi pelayanan publik.

Penguatan sistem monitoring ini memerlukan pendekatan yang lebih holistik melalui peningkatan kualitas jaringan dan edukasi masyarakat yang lebih masif. Keberlanjutan inovasi ini sangat bergantung pada sinergi antara kesiapan infrastruktur, profesionalisme birokrasi, dan partisipasi aktif warga. Jika kendala-kendala tersebut dapat diatasi dengan baik, maka sistem ini akan menjadi fondasi kokoh bagi terciptanya tata kelola kota yang tidak

hanya modern dan efisien, tetapi juga lebih akuntabel serta berorientasi pada kepentingan masyarakat luas.

Saran

Untuk meningkatkan efektivitas sistem monitoring di masa depan, diperlukan sejumlah langkah strategis. Pertama, pemerintah perlu memperkuat infrastruktur teknologi, termasuk peningkatan kualitas jaringan, membuat server lebih stabil dan dapat diandalkan, serta mengembangkan aplikasi yang lebih mudah digunakan oleh pengguna. Langkah ini sangat penting untuk memastikan aksesibilitas sistem secara menyeluruh dan kelancaran operasional tanpa hambatan teknis.

Kedua, peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) menjadi tujuan utama, baik bagi aparatur pemerintahan maupun masyarakat umum. Program pelatihan dan pendidikan digital yang berkelanjutan harus dilaksanakan untuk meningkatkan kemampuan penggunaan teknologi serta mempercepat adaptasi terhadap sistem digital.

Ketiga, sosialisasi pemanfaatan sistem pemantauan perlu diperluas dan merata, khususnya untuk masyarakat di wilayah pinggiran serta kelompok lansia. Pendekatan yang melibatkan semua kalangan dalam komunitas bisa mendorong ketrlibatan masyarakat yang lebih merata.

Keempat, kebijakan perlindungan keamanan dan privasi data pribadi harus diperkuat untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap platform digital. Transparansi dalam pengelolaan data juga perlu terus ditingkatkan agar pengguna merasa aman dan percaya saat memanfaatkan layanan tersebut.

Kelima, inovasi dan pengembangan sistem harus dipertahankan secara berkelanjutan, seperti menggabungkan data dari berbagai bidang, menggunakan teknologi kecerdasan buatan untuk menganalisis data, serta memperbaiki tampilan dashboard publik agar lebih jelas dan mudah dipahami.

Dengan menerapkan strategi-strategi tersebut, sistem pemantauan digital berbasis web di Jakarta Pusat diharapkan dapat terlaksana dengan lebih optimal dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, responsif, serta fokus pada pelayanan publik yang berkualitas tinggi.

DAFTAR REFERENSI

- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to Create a Culture of Transparency: E-government and Social Media as Openness and Anti-Corruption Tools for Societies. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264–271. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001>

- Chatfield, A. T., & Reddick, C. G. (2018). A Framework for Internet of Things-Enabled Smart Government: A Case of IoT Cybersecurity Policies and Use Cases in U.S. Federal Government. *Government Information Quarterly*, 36(2), 346–357. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.09.007>
- Clayton, A., & Petry, F. (1983). *Monitoring Systems for Development Projects*. World Bank.
- Fairuziyah, I. N., Arkaan, G. A., & Marfariza, H. A. (2024). Building Public Trust Through E-Governance Strategy: Case Study in DKI Jakarta, Indonesia. *Social Impact Journal*. <http://journal.goresearch.id/index.php/sij/article/view/170>
- Firman, F., Idrus, I. A., & Rahmawati, R. (2024). Public Participation in Rapid Response Services for the Sustainability of Jakarta Smart City. *Public Administration Journal*. <https://hrcak.srce.hr/clanak/465191>
- Gewantri, B. (2025). Sistem Monitoring Terpadu Berbasis Web sebagai Sarana Pengawasan Aplikasi Internal di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal SINTIKA (Jurnal Sistem Informasi, Teknik Informatika, Dan Sistem Komputer)*. <https://doi.org/10.65359/sintika.2025.14.155>
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing E-government: An International Text*. SAGE Publications.
- Janssen, M., Charalabidis, Y., & Zuiderwijk, A. (2012). Benefits, Adoption Barriers and Myths of Open Data and Open Government. *Information Systems Management*, 29(4), 258–268. <https://doi.org/10.1080/10580530.2012.716740>
- Kusek, J. Z., & Rist, R. C. (2004). *Ten Steps to a Results-Based Monitoring and Evaluation System*. The World Bank. <https://doi.org/10.1596/0-8213-5823-5>
- Meijer, A. (2013). Understanding the Complex Dynamics of Transparency. *Public Administration Review*, 73(3), 429–439.
- Meilinda, A. A., & Kardianawati, A. (2016). Analisis Proses Monitoring, Evaluasi dan Penilaian Pengendalian Internal (MEA02) Tata Kelola Teknologi Informasi Berdasarkan Kerangka Kerja COBIT 5 Pada PT. Telkom Johar Semarang. *JOINS (Journal of Information System)*, 1(1). <https://doi.org/10.33633/joins.v1i01.1168>
- Nam, T., & Pardo, T. A. (2011). Conceptualizing Smart City with Dimensions of Technology, People, and Institutions. *Proceedings of the 12th Annual International Digital Government Research Conference*, 282–291. <https://doi.org/10.1145/2037556.2037602>
- Septanto, H., & Hidayatullah, A. (2022). Perancangan Sistem Informasi Monitoring Proyek Berbasis Web untuk Mendukung Implementasi Paperless Office. *Jurnal Tera*, 2(2), 34–43. <https://doi.org/10.59832/jt.v2i2.130>
- Setyarto, D. B., Alimuddin, A., & Mulyaningsih, M. (2025). The Role of E-Government in Increasing Transparency and Accountability of Public Administration in the Digital Era. *Applied Science Journal*. <https://www.researchgate.net/publication/389232428>
- Sharmin, S., & Chowdhury, R. H. (2025). Digital Transformation in Governance. *Journal of Computer Science and Technology Studies*. <https://al-kindipublishers.org>