

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota merupakan entitas yang kompleks yang melibatkan aktivitas beragam masyarakat, interaksi sosial yang terjalin, serta berbagai fasilitas yang tersedia di dalamnya. Bintarto (1984) menyatakan bahwa kota adalah suatu sistem kehidupan manusia yang terdiri dari jaringan yang kompleks, ditandai oleh tingginya kepadatan penduduk serta keberagaman strata sosial ekonomi yang materialistis. Bintarto kemudian menyimpulkan bahwa kota adalah tempat di mana penduduk tinggal, bekerja, hidup, dan beraktivitas rekreasi. Dengan demikian, pentingnya kelestarian kota memerlukan dukungan dari berbagai infrastruktur dan fasilitas yang mampu berkelanjutan dalam jangka waktu yang panjang. Kota dianggap sebagai pusat layanan yang menyediakan kebutuhan dasar bagi kehidupan manusia secara menyeluruh.¹

Dengan seiring berjalannya waktu, kota akan terus mengalami penambahan penduduk, pertumbuhan penduduk yang cepat sering kali menjadi faktor utama di balik permasalahan mobilitas masyarakat yang semakin meningkat di kota-kota. Dengan lonjakan jumlah penduduk, permintaan akan transportasi publik maupun kendaraan pribadi meningkat secara signifikan. Hal ini menciptakan tekanan yang

¹ Amar Akbar Ali, "Integrated City Identity And It Relations To Urban Citizens Needs: Case Study In Kota Donggala," *Asian Journal of Environment, History and Heritage* 1, no. 1 (Semptember 2017): 29.

besar pada infrastruktur transportasi yang sudah ada, menyebabkan seperti kemacetan lalu lintas. Pertumbuhan tanpa terkendali juga berkontribusi pada peningkatan kepadatan di daerah perkotaan, yang pada gilirannya memperlambat mobilitas masyarakat.

Mobilitas, sesuai dengan definisi KBBI, merupakan pergerakan perubahan baik secara fisik maupun sosial yang terjadi di kalangan anggota masyarakat.² Dalam hal ini mobilitas mengacu pada perpindahan lokasi ke lokasi lain menggunakan kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Sedangkan Kemacetan lalu lintas terjadi ketika pergerakan kendaraan bermotor terhambat atau terganggu, mengakibatkan kesulitan untuk berpindah dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Margareth dan rekan-rekannya (2015), kemacetan adalah kondisi di mana aliran lalu lintas di jalan terganggu, menyebabkan penurunan kelancaran pergerakan. Hal ini berdampak signifikan bagi para pengguna transportasi, baik yang menggunakan angkutan umum ataupun kendaraan pribadi, menyebabkan ketidaknyamanan dan memperpanjang waktu perjalanan bagi mereka.³

Melihat permasalahan mobiltas dalam hal berlalu lintas atau pergerakan orang dan barang menggunakan jalan sebagai sarana seringkali menimbulkan beragam permasalahan yang bervariasi di setiap daerah ini. Hal tersebut tentu

² Puteri Meidya Qatrunada dan Dhiani Dyahjatmayanti, "Analisis Implementasi Digital Layanan Angkasa Pura Kargo (TERKA) Terhadap Mobilitas Pengiriman Kargo Udara Selama Pandemi Covid-19 Di Bandara Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang," *Jurnal Kewarganegaraan* 6, no. 1 (2022): 1419.

³ Jeremia Manurung dan Nur Azizi, "Deteksi Kemacetan dengan Deep Learning YOLOv4 dan Euclidean Distance Tracker pada Jalan Raya di Kota Medan," *JUSTINDO (Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi Indonesia)* 8, no. 1 (15 Februari 2023): 58, <https://doi.org/10.32528/justindo.v8i1.220>.

dipengaruhi oleh sejumlah faktor, baik budaya maupun psikologis manusia. Untuk mengatasi berbagai masalah yang muncul, para ahli telah merespons dengan mengembangkan ilmu rekayasa lalu lintas. Rekayasa lalu lintas merupakan suatu strategi yang melibatkan perencanaan, desain geometris, dan pengoperasian sistem lalu lintas jalan, terminal, penggunaan lahan, serta berbagai aspek terkait moda transportasi lainnya. (Wolfgang S. Homburger; James H. Kell, 1997).⁴

Menurut Pasal 1, ayat (1) dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2011 tentang Manajemen dan Rekayasa, Analisis Dampak, serta Manajemen Kebutuhan Lalu Lintas, rekayasa lalu lintas adalah serangkaian usaha dan kegiatan yang mencakup perencanaan, pengadaan, instalasi, pengaturan, dan pemeliharaan fasilitas serta perlengkapan jalan. Tujuannya adalah untuk mencapai, mendukung, dan menjaga keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran arus lalu lintas. Dengan kata lain, rekayasa lalu lintas dirancang untuk menciptakan kondisi yang aman, tertib, dan lancar dalam pergerakan lalu lintas melalui langkah-langkah yang holistik di sepanjang jalan.⁵

Seiring dengan evolusi teknologi dari masa ke masa, terutama dalam ranah Teknologi Informasi (IT), pemecahan dari berbagai permasalahan yang dihadapi di seluruh dunia dapat lebih mudah dilakukan. Khususnya dalam sektor mobilitas masyarakat, perkembangan teknologi telah menyediakan beragam perangkat lunak yang menjadi salah satu solusi. Saat ini, beragam *software* telah dapat diakses, yang

⁴ Ir. Muhammad Syarif Prasetya Adiguna Rustam, S.T.,M.T., IPM, *Rekayasa Lalu Lintas* (Jawa Tengah: CV Tahta Media Group, 2023), 2.

⁵ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 32 Tahun 2011 Tentang Manajemen Dan Rekayasa, Analisis Dampak, Serta Manajemen Kebutuhan Lalu Lintas.

dirancang untuk mengatasi masalah-masalah yang muncul dalam transportasi, membantu memberikan solusi terhadap dampak yang dihasilkan oleh aktivitas lalu lintas itu sendiri. Ada beberapa jenis perangkat lunak yang digunakan, di mana setiap perangkat lunak memiliki fungsi yang berbeda, mulai dari menghitung kinerja suatu ruas jalan, evaluasi kinerja simpang, hingga koordinasi antar simpang. Selain itu, ada pula perangkat lunak yang dikembangkan untuk melakukan pemodelan terkait transportasi.

Hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 32 Tahun 2011 Tentang Manajemen dan Rekayasa, Analisis Dampak, serta Manajemen Kebutuhan Lalu Lintas, pada pasal 61 huruf a. Pada poin tersebut, konsep "mengendalikan" dalam konteks manajemen lalu lintas mengacu pada usaha untuk mengatur aliran lalu lintas di sepanjang jalan dan di persimpangan tertentu. Implementasinya melibatkan berbagai sarana, seperti penggunaan alat pemberi isyarat lalu lintas, penerapan sistem terkoordinasi alat pemberi isyarat lalu lintas (*Area Traffic Control System*), penggunaan bundaran, serta pemanfaatan teknologi dalam konteks lalu lintas, seperti Sistem Transportasi Cerdas (*Intelligent Transport System*).⁶

Pemanfaatan teknologi digital menjadi bagian esensial dalam mengatur mobilitas masyarakat di era modern sekarang. Integrasi teknologi digital dalam pemerintahan berperan penting dalam meningkatkan efisiensi. Konsep tata kelola digital atau yang sering disebut sebagai *Digital Governance* merupakan bagian tak

⁶ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 32 Tahun 2011 Tentang Manajemen Dan Rekayasa, Analisis Dampak, Serta Manajemen Kebutuhan Lalu Lintas.

terpisahkan dari dinamika pemerintahan saat ini. Prinsip *Digital Governance* berkembang seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi diarahkan oleh pemerintah. Keuntungan yang diperoleh dari penerapan *Digital Governance* yaitu terciptanya akses bagi masyarakat untuk memperoleh informasi dengan lebih mudah.⁷ *Digital Governance* memiliki keterkaitan dengan ide *Smart City* dalam menciptakan bentuk pemerintahan yang lebih terbuka, inovatif, serta mengedepankan kerja sama, serta memanfaatkan teknologi secara optimal.⁸

Ketentuan terkait *Digital Governance* dijelaskan dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang disingkat sebagai SPBE, adalah penerapan administrasi pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan layanan kepada Pengguna SPBE. Pengelolaan SPBE melibatkan serangkaian proses yang dirancang untuk mencapai implementasi SPBE dengan tujuan memberikan layanan SPBE yang memiliki kualitas tinggi.

Tujuan dari publikasi Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Indonesia tidak hanya terbatas pada

⁷ Virgilio Almeida, Fernando Filgueiras, and Francisco Gaetani, "Digital Governance and the Tragedy of the Commons," *IEEE Internet Computing* 24, no. 4 (July 1, 2020): 41–42, <https://doi.org/10.1109/MIC.2020.2979639>.

⁸ Fitria Wahyuni and Rachma Fitriati, "Why Is the Application Programming Interface the Backbone of a Smart City?," *Journal of Physics: Conference Series* 1783, no. 1 (February 1, 2021): 2, <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1783/1/012029>.

penciptaan peningkatan pelayanan kepada pengguna SPBE. Lebih dari itu, peraturan SPBE juga diharapkan dapat mencapai tiga tujuan utama yaitu:

- a. Mencapai tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.
- b. Realisasi layanan publik yang berkualitas dan dapat dipercaya
- c. Menciptakan integrasi dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik.⁹

Dengan diterbitkannya peraturan tersebut diharapkan kepada instansi-instansi pemerintahan di Indonesia agar menerapkan *Digital Governance* dalam berbagai pekerjaannya agar tercapainya pengelolaan pemerintah yang efektivitas dan efisiensi. Sementara itu, Komite Perancang Undang-Undang (KPUU) Dewan Perwakilan Daerah (DPD) Republik Indonesia sedang mengembangkan RUU yang berkaitan dengan Tata Kelola Pemerintahan Digital. RUU ini tidak hanya berfokus pada regulasi tata kelola pemerintahan secara elektronik, melainkan juga mempertimbangkan tiga kluster utama. RUU Pemerintahan Digital yang sedang dirancang oleh PPUU tak hanya memperhatikan isu tata kelola pemerintahan secara elektronik, melainkan juga memasukkan dalam lingkup regulasinya tiga kluster utama, yaitu *Digital Governance*, *Digital Economy*, dan *Digital Society*.¹⁰

Digital governance bukan hanya tentang penggunaan teknologi dalam pemerintahan, tetapi juga tentang bagaimana pemerintah memanfaatkannya untuk

⁹ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

¹⁰ “ppuu-dpd-ri-kembali-perdalam-ruu-pemerintahan-digital,” diakses 25 Desember 2023, <https://www.dpd.go.id/daftar-berita/ppuu-dpd-ri-kembali-perdalam-ruu-pemerintahan-digital>.

meningkatkan layanan, efisiensi, transparansi, dan keterlibatan masyarakat, sambil tetap memperhatikan isu-isu keamanan dan privasi data. Hal ini menjadi landasan penting dalam menciptakan tata kelola yang efektif dan berkelanjutan di era digital saat ini.

Digital Governance merupakan konsep yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan di seluruh dunia tentunya berkaitan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). *Digital Governance* juga sejalan dengan *Smart City*. *Smart City* diinginkan dapat berperan sebagai penghubung antara kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan layanan yang sesuai, efektif, dan efisien dari pemerintah kota melalui optimalisasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Ahmad Nurman dalam manajemen perkotaan menjelaskan *Smart City* atau Kota Cerdas pada dasarnya terdapat tiga elemen utama. Pertama, faktor manusia, yang merujuk pada kota yang dihuni oleh individu-individu kreatif dalam pekerjaan mereka, memiliki akses ke jejaring pengetahuan, dan lingkungan yang aman dari kejahatan. Kemudian, aspek teknologi menjadi faktor kunci, merujuk pada kota yang didukung oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Terakhir, aspek kelembagaan menitikberatkan pada masyarakat perkotaan yang memiliki pemahaman mendalam terhadap teknologi informasi dan mampu mengambil keputusan berdasarkan informasi tersebut.¹¹

¹¹ Abdurrozzaq Hasibuan dan Oris Krianto Sulaiman, "Smart City, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota, Di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatra Utara," *Buletin Utama Teknik* 14, no. 2 (2019): 129.

Konsep *Smart City* muncul sebagai respons terhadap dinamika kehidupan di perkotaan yang penuh dengan perubahan. Tingginya minat akan kehidupan di kota menyebabkan peningkatan mobilitas penduduk secara terus-menerus setiap tahunnya. Peningkatan jumlah penduduk juga mengakibatkan permintaan yang tinggi terhadap fasilitas kehidupan di kota, termasuk fasilitas primer dan sekunder.¹² Tata kelola yang dimediasi TIK, sering disebut sebagai *e-governance*, memainkan peran penting dalam membuat inisiatif kota pintar yang dapat diakses oleh masyarakat sekaligus memastikan transparansi dalam pengambilan keputusan dan implementasi. Meningkatnya peran teknologi dalam pengoperasian sistem perkotaan menyebabkan pemerintah mempertimbangkan kembali posisinya dalam masyarakat berbasis pengetahuan.¹³ Salah satu inisiatif unggulan dalam memanfaatkan teknologi yang diterapkan di berbagai kota di Indonesia yaitu ruang kendali terpadu. Ruang kendali ini berperan sebagai pusat pengendalian utama yang mengoordinasikan beragam program termasuk pengendalian mobilitas masyarakat.

Salah satu kota di Indonesia yang telah menerapkan ruang kendali terpadu adalah Bandung, yang mewujudkan *Bandung Command Center (BCC)* sebagai langkah untuk mengembangkan kota menjadi pusat *Smart City* berbasis teknologi. Diluncurkan pada Januari 2015 dan berlokasi di Balai Kota Bandung, *BCC* berfungsi sebagai ruang kendali modern yang menggunakan sistem mutakhir. Dengan memanfaatkan teknologi tinggi, layanan publik di kota ini dapat diakses

¹² Calvin Goldscheider, "*Populasi, Modernisasi, Dan Struktur Sosial*" (Jakarta: CV Rajawali, 1971), 115.

¹³ Rio Yusri Maulana, dkk, "Smart Governance Challenges in Indonesia Local Government," *University of Maribor Press*, 9 Juni (2024): 36.

dengan mudah, memungkinkan pemerintah untuk membuat keputusan dengan cepat dan akurat, terutama dalam hal perizinan dan layanan lainnya. Data terkait cuaca, peta, video feed, lokasi kendaraan khusus, analisis video, dan lainnya tersedia dan dapat dipantau melalui *Bandung Command Center (BCC)*. Sistem kontrol dan pemantauan BCC terkoneksi dengan jaringan CCTV yang dipasang di berbagai lokasi di kota.¹⁴

Berikutnya, terdapat ruang kendali terpadu di Jakarta yang mirip dengan *Bandung Command Center*, yaitu *Jakarta Smart City Lounge*. Fungsinya mencakup integrasi berbagai instrumen, seperti audio, video, sensor, sumber informasi pemerintahan, dan informasi masyarakat. Ruang ini terhubung dengan berbagai sensor seperti CCTV, pemantauan permukaan air, GPS, dan lokasi personel yang terlibat dalam operasional kota. *Jakarta Smart City Lounge* juga menggabungkan berbagai sumber informasi dan saluran, termasuk aplikasi Qlue dan media sosial yang digunakan oleh masyarakat, serta data set terbuka dari instansi internal dan eksternal Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.¹⁵

Untuk Kota Jambi sendiri terdapat ruang kendali terpadu yang bernama *Jambi City Opration Center (JCOC)*. *JCOC (Jambi Command and Control Center)* resmi diresmikan dan diperkenalkan dalam pengoprasiaannya oleh Plt Gubernur Jambi, Fachrori Umar, dan Walikota Jambi, Syarif Fasha, dalam acara Peringatan

¹⁴ Website Resmi Kota Bandung, “Bandung Command Center”, sumber: <https://adbang.bandung.go.id/2021/11/29/bandung-command-center/> diakses 17 Desember 2023 pukul 15.24 WIB.

¹⁵ DailySocial, “Jakarta Smart City Lounge Diresmikan”, sumber: <https://dailysocial.id/post/jakarta-smart-city-lounge> diakses 17 Desember 2023 pukul 22.23 WIB.

Hari Perhubungan Nasional tahun 2018 di Lapangan Utama Balaikota Jambi. Ruang kontrol *JCOC* memiliki desain futuristik dengan layar besar yang menampilkan gambaran dari CCTV yang tersebar di berbagai titik di Kota Jambi. Layar tersebut juga menunjukkan grafik terkait pengaduan masyarakat dan berbagai aplikasi pelayanan publik yang dimiliki oleh Pemerintah Kota (Pemkot) Jambi.

JCOC berperan sebagai pusat integrasi untuk sistem pengawasan CCTV, pengaturan lalu lintas, pengelolaan pengaduan masyarakat, dan berbagai layanan lainnya di ruangan tersebut. Salah satu aspek menarik dari *JCOC* adalah kemampuan pemantauan dan pengendalian langsung terhadap lalu lintas di Kota Jambi. Operator yang bertugas 24 jam di ruang kendali dapat memberikan teguran langsung kepada pelanggar lalu lintas di setiap persimpangan jalan. Walikota Fasha menyatakan bahwa *JCOC* merupakan realisasi dari konsep *Smart City* di Kota Jambi yang difokuskan pada penciptaan rasa aman dan nyaman bagi penduduk. Dia menekankan bahwa prinsip dasar dari konsep *Smart City* adalah memberikan perasaan aman dan kenyamanan kepada masyarakat. Penerapan *JCOC* di Kota Jambi dianggap sebagai salah satu inisiatif Pemerintah Kota untuk menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan masyarakat, melibatkan kerjasama erat dengan berbagai pihak terkait di kota tersebut.¹⁶

Dengan inisiatif Pemkot Jambi dalam meluncurkan program yang bertujuan untuk mewujudkan konsep *Smart City* di kota Jambi, yang menjadi pertanyaan

¹⁶ SmartCityIndo, "COC Kota Jambi Hari Ini Diresmikan" sumber:<https://www.smartcityindo.com/2018/09/coc-kota-jambi-hari-ini-diresmikan.html> diskses 17 Desember 2023 pukul 23.33 WIB.

sejauh mana dampak dari program-program tersebut terhadap perubahan dalam struktur pemerintahan Kota Jambi. Apakah ada pengendalian secara khusus setelah melihat berbagai situasi dan kondisi kota Jambi yang bisa dilihat dari ruang kendali terpadu *Jambi Operation Center (JCOC)*, Secara khusus, JCOC difungsikan untuk mengatur lalu lintas dan memonitor segala pergerakan mobilitas masyarakat, mempermudah pelayanan Pemerintah Kota Jambi kepada masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi. Apakah upaya ini sudah menciptakan aktivitas mobilitas masyarakat menjadi lancar dan aman, sehingga mampu membawa kota tersebut menuju status sebagai Kota Pintar atau *Smart City*.

Seperti yang telah dibahas sebelumnya, salah satu indikator penting keberhasilan *Smart City* adalah adopsi *Digital Governance*, yaitu pengelolaan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi digital. Kunci utama dalam pelaksanaan pemerintahan yang cerdas terletak pada penerapan konsep *Good Governance*. *Good Governance* melibatkan paradigma, sistem, dan proses dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang mengedepankan prinsip-prinsip supremasi hukum, kemanusiaan, keadilan, demokrasi, partisipasi, transparansi, profesionalitas, dan akuntabilitas. Selain itu, diperlukan komitmen yang kuat terhadap implementasi nilai-nilai dan prinsip-prinsip desentralisasi, efisiensi, pencapaian hasil yang nyata, pemerintahan yang bersih, bertanggung jawab, dan memiliki daya saing.

Di Kota Jambi saat ini, telah terpasang 40 titik CCTV yang tersebar di berbagai persimpangan. Keseluruhan titik CCTV ini akan diintegrasikan ke dalam COC atau pusat operasi kota, yang dikenal sebagai *Jambi City Operation Centre*

(JCOC). Abu Bakar, Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kota Jambi, menyampaikan bahwa dari total 40 titik CCTV yang terinstal, 23 titik persimpangan sudah dilengkapi dengan sistem *Area Traffic Control System (ATCS)*. ATCS adalah suatu sistem pengendalian lalu lintas yang menggunakan teknologi informasi dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi kinerja jaringan jalan melalui pengaturan lampu lalu lintas yang terkoordinasi di setiap persimpangan. Sebanyak 11 lokasi di antaranya telah dilengkapi dengan perangkat tilang elektronik atau *Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE)*.¹⁷

Namun pada kenyataannya masih banyak para pengendara yang melanggar peraturan lalu lintas di Kota Jambi, Seorang petugas JCOC menyatakan bahwa pelanggaran yang terpantau di layar monitor JCOC umumnya terjadi pada pagi dan sore hari, dengan mayoritas pelanggaran terkait dengan ketidakpatuhan terhadap penggunaan helm. Dalam beberapa kasus, ketika dilakukan teguran, beberapa pelanggar mematuhi aturan sementara yang lain tetap melanjutkan perjalanan. Untuk pelanggar yang tidak patuh, tangkapan layar dari rekaman CCTV akan diambil dan selanjutnya diserahkan ke Satlantas Polresta Jambi untuk tindak lanjut, dan diberi sanksi ETLE.¹⁸

Namun dalam kebijakan menerapkan ETLE dikota Jambi sepenuhnya belum maksimal karena masih terkendala administrasi seperti tidak sesuaiannya

¹⁷ Jambione.com, “40 titik CCTV Terpasang di Persimpangan Kota Jambi”, sumber <https://www.jambione.com/megapolitan/1362678233/40-Titik-CCTV-Terpasang-di-Persimpangan-Kota-Jambi> diakses 18 Desember 2023 pukul 01.03 WIB.

¹⁸Jambiupdate, “Pelanggaran Banyak Terjadi Pagi dan Sore, Lalu Lintas Kota Jambi Terpantau di Ruang COC” sumber <https://www.jambiupdate.co/read/2021/06/25/94971/pelanggaran-banyak-terjadi-pagi-dan-sore-lalu-lintas-kota-jambi-terpantau-di-ruang-coc> diakses 18 Desember 2023 pukul 22.32 WIB.

data dari pelanggar. Kombes Pol Dhafi, Direktur Lalu Lintas Polda Jambi, mengungkapkan bahwa sejak awal Maret 2022, terdapat 1.513 kasus pelanggaran yang tercatat dalam *Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE)* Ditlantas Polda Jambi.¹⁹ Namun yang berhasil terkonfirmasi oleh pelanggar atas kesalahannya baru 60 kasus. Sementara itu permasalahan lain seperti kemacetan di Kota Jambi, Dinas Perhubungan Kota Jambi melakukan survei terhadap kepadatan jalan di Kota Jambi. Hasil survei tersebut mengidentifikasi adanya 20 titik rawan kemacetan yang memerlukan penanganan serius. Saleh Ridho, Kepala Dinas Perhubungan Kota Jambi, menyatakan bahwa kecepatan rata-rata terendah tercatat di Jalan Ir Juanda, di Kawasan Mayang.²⁰

Permasalahan-permasalahan tersebut tentu terjadi karena meningkatnya jumlah kendaraan yang ada Kota Jambi dari tahun-ketahun.

Tabel 1.1
Volume Kendaraan

¹⁹ImcNews.id, “Penerapan e-TLE Terkendala, Dari 1.513 Pelanggar, Hanya 60 Yang Bisa Dikonfirmasi”, sumber <https://imcnews.id/read/2022/03/13/18608/penerapan-etle-terkendala-dari-1513-pelanggaran-hanya-60-yang-bisa-dikonfirmasig> diakses 18 Desember 2023 pukul 23.13 WIB.

²⁰ Rri.co.id, “Dinas Perhubungan Kota Jambi Petakan Titik Kemacetan” sumber <https://www.rri.co.id/daerah/481925/dinas-perhubungan-kota-jambi-petakan-titik-kemacetan> diakses 18 Desember 2023 pukul 23.36 WIB.

| Kabupaten/ Kota Regency/ Municipality | Akhir Tahun End of Year | Mobil Penumpang Passenger Cars | Bus Buses | Truk Trucks | Sepeda Motor Motor- cycles | Kendaraan Khusus Special Vehicle | Jumlah Total |
|--|-------------------------------|---|--------------|----------------|-------------------------------------|---|-----------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) |
| Bungo | 2020 | 1 776 | 142 | 1 045 | 36 552 | 32 | 39 547 |
| | 2021 | 4 914 | 157 | 2 124 | 54 261 | 77 | 61 533 |
| | 2022 | 8 849 | 182 | 3 670 | 72 072 | 94 | 84 867 |
| Kota Jambi | 2020 | 34 375 | 12 804 | 36 323 | 473 041 | 316 | 556 859 |
| | 2021 | 52 494 | 12 933 | 44 714 | 544 563 | 353 | 655 057 |
| | 2022 | 110 394 | 13 203 | 65 883 | 711 097 | 541 | 901 118 |
| Kota Sungai Penuh | 2020 | 1 319 | 50 | 534 | 4 561 | 22 | 6 486 |
| | 2021 | 1 875 | 74 | 662 | 6 164 | 28 | 8 803 |
| | 2022 | 2 381 | 96 | 811 | 7 444 | 33 | 10 765 |

Sumber: BPS Provinsi Jambi, Jambi Dalam Angka 2023

Dengan meningkatnya jumlah kendaraan dari tahun-ketahun di Kota Jambi secara signifikan tentunya perlu adanya aktor-aktor yang mengatur lalu lintas di Kota Jambi dengan tepat, efektif, dan efisien, dengan adanya *Jambi City Operation Center* (JCOC) ini seharusnya bisa permasalahan-permasalahan tersebut agar terwujudnya ketertiban lalu lintas di Kota Jambi.

Penelitian ini merujuk pada Penelitian terdahulu yang dimana sebagai penunjang untuk menyelesaikan permasalahan yang diteliti. Seperti judul berikut ini:

Pertama, Abu Wirayuda, dari Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Hukum, Universitas Jambi, melakukan penelitian berjudul "Peran JCOC (Jambi City Operation Center) dalam Mewujudkan Smart Government di Kota Jambi" dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi, dan data tersebut kemudian dianalisis secara deskriptif. Temuan dari penelitian ini

mengindikasikan bahwa dengan pembuatan aplikasi yang dikelola oleh tim Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Jambi di dalam JCOC, tingkat transparansi dalam tata kelola pemerintahan Kota Jambi mengalami peningkatan. Hal ini memberikan kesempatan bagi masyarakat Kota Jambi untuk mengevaluasi sejauh mana Pemerintah Kota Jambi memenuhi tanggung jawabnya terhadap tugas yang telah diberikan kepada mereka.²¹

Kedua, Irmawati Sobandi dalam skripsinya yang berjudul "Peran Bandung Command Center (BCC) Dalam Mengembangkan *Smart Government* Di Kota Bandung (Studi Deskriptif Di Pemerintah Kota Bandung)" pada tahun 2018 menyimpulkan bahwa peran *Bandung Command Center (BCC)* telah berhasil mencapai tujuan yang diharapkan. BCC berhasil menjadikan Kota Bandung sebagai kota cerdas melalui optimalisasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Selain fokus pada peningkatan tata kelola pemerintahan, BCC juga memberikan perhatian khusus pada peningkatan kualitas layanan publik. Dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), *Bandung Command Center (BCC)* berperan aktif dalam memajukan *smart government* di Kota Bandung dengan meningkatkan standar pelayanan publik.²²

Selanjutnya penelitian ketiga, dalam skripsi berjudul "Implementasi Kebijakan Jakarta Smart City dalam Mewujudkan Mobilitas Cerdas" yang disusun

²¹ Abu Wirayuda, "Peran JCOC (Jambi City Operation Center) dalam Mewujudkan Smart Government di Kota Jambi". Skripsi, Ilmu Pemerintahan, Fakultas Hukum, Universitas Jambi, 2021.

²² Irmawati Sobandi, "Peran Bandung Command Center (BCC) Dalam Mengembangkan Smart Government Di Kota Bandung (Studi Deskriptif Di Pemerintah Kota Bandung)". Skripsi Departemen Pendidikan Kewarganegaraan, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia, 2018.

oleh Gary Ekatama Bangun pada tahun 2018, kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa pelaksanaan Kebijakan Jakarta Smart City untuk mencapai mobilitas cerdas telah berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip mobilitas cerdas secara umum. Meskipun demikian, terdapat beberapa hambatan yang menghambat proses implementasi kebijakan tersebut.²³

Perbedaan antara penelitian ini dengan ketiga penelitian sebelumnya terletak pada fokus penelitian dan lokasi objek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menitikberatkan pada pertanyaan bagaimana pengelolaan *Digital Governance* pada JCOC sehingga dapat memberikan kontribusi untuk melahirkan kolaborasi dengan beberapa pemangku kepentingan untuk mengatur dan mentertibkan aktivitas mobilitas masyarakat di Kota Jambi.

Dengan dasar uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas, peneliti memilih untuk melakukan penelitian yang berjudul ***“Pendekatan Kolaboratif JCOC (Jambi City Operation Center) Dalam Pengendalian Mobilitas Masyarakat Di Kota Jambi”***

²³ Gary Ekatama Bangun, “Implementasi Kebijakan Jakarta Smart City dalam Mewujudkan Mobilitas Cerdas”. Skripsi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sumatra Utara, 2018.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka penulis menyusun formulasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *Digital Governance* di JCOC (*Jambi City Operation Center*) Kota Jambi?
2. Bagaimana upaya kolaborasi pemangku kepentingan dalam pengendalian mobilitas masyarakat di Kota Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan *Digital Governance* di JCOC (*Jambi City Operation Center*) di Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui kolaborasi para pemangku kepentingan dalam pengendalian mobilitas masyarakat di Kota Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis: Harapannya, penelitian ini dapat menjadi pedoman dan referensi utama bagi penelitian-penelitian yang memiliki topik serupa di masa depan.
2. Manfaat praktis: Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berharga sebagai masukan bagi Pemerintah Kota Jambi

dalam perencanaan dan pengembangan *Jambi City Operation Center (JCOC)* di masa mendatang.

1.5 Landasan Teori

Dalam penelitian, teori digunakan untuk menganalisis masalah dan sebagai dasar pemikiran yang akan menjadi pedoman dalam setiap langkah yang diambil. Teori merupakan gabungan dari prinsip prinsip yang ditata secara sistematis.²⁴ Untuk menjawab rumusan permasalahan, maka kerangka teori sebagai berikut:

1.5.1 *Digital Governance*

Permasalahan yang muncul pada daerah perkotaan khususnya dalam mobilitas masyarakat yang terkendala akibat volume kendaraan yang terus meningkat dengan seiring berjalannya waktu, perlu adanya metode yang tepat dari pemerintah untuk memecahkan permasalahan tersebut agar terciptanya tatanan kota yang nyaman dan layak untuk ditempati. Maka dari itu ditekankan bagi pemerintah untuk memanfaatkan perkembangan Teknologi Informasi (TI) sebagai jawaban untuk mengatasi permasalahan yang ada diperkotaan, dengan harapan penerapan digital dalam tata kelola pemerintah dapat menghasilkan kinerja yang efektif dan efisien.

²⁴ Isti'adah dan Feida Noorlaila, *Teori Teori Belajar Dalam Pendidikan* (Jawa Barat: Edu Publisher, 2020).

Digital Governance merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah secara nasional untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, *Digital Governance* juga memiliki peran signifikan dalam meningkatkan tingkat transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan urusan publik.²⁵ Konsep ini melibatkan seperangkat prinsip komprehensif yang bertujuan untuk memperbaiki perilaku dalam lingkungan digital berdasarkan nilai-nilai publik. Dalam *Digital Governance*, mekanisme kerja sama dan kolaborasi diperlukan untuk mengintegrasikan dunia digital. Kolaborasi ini bertujuan untuk mempromosikan layanan digital kepada masyarakat.

Welchman, 2015 *Digital governance is a structure designed to establish accountability, define roles, and allocate decision-making authority for an organization's digital presence, encompassing websites, mobile sites, social channels, and other internet and web-enabled products and services. A well-structured digital governance framework serves to reduce the occurrence of tactical debates concerning the nature and administration of an organization's digital presence. It achieves this by clearly outlining the individuals or roles within the digital team that hold decision-making authority for these specific areas:*

- *Digital strategy*
- *Digital policy*

²⁵ David Zamora, Juan Carlos Barahona, dan Ileana Palaco, "Case: Digital Governance Office," *Journal of Business Research* 69, no. 10 (Oktober 2016): 4484–88, <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.03.013>.

- *Digital standards*.²⁶

Menurut Welchman, 2015 menjelaskan *Digital Governance* adalah suatu kerangka kerja yang dirancang untuk mengatur dan mengelola penggunaan teknologi digital dalam suatu organisasi atau entitas. Ini mencakup pembentukan aturan, prosedur, dan struktur keputusan yang mengatur berbagai aspek dari penggunaan situs *web*, aplikasi seluler, media sosial, dan layanan lain yang terhubung dengan internet. Terdapat tiga indikator utama yang esensial dalam implementasi *Digital Governance*, yaitu *Digital Strategy*, *Digital Policy*, dan *Digital Standars* (Welchman, 2015).²⁷

1. *Digital Strategy*

Digital Strategy merujuk pada pendekatan yang digunakan oleh organisasi pemerintahan untuk memanfaatkan potensi internet. Dalam indikator ini, penting untuk mengetahui siapa yang bertanggung jawab menetapkan strategi digital bagi organisasi pemerintahan. Identifikasi ini dapat dilakukan dengan menjelaskan orang atau divisi yang memiliki pemahaman tentang cara menganalisis dan mengevaluasi dampak kegiatan digital di dalam organisasi pemerintahan. Selain itu, dapat diidentifikasi juga individu atau divisi yang memiliki pengetahuan dan kapasitas untuk menampung respons serta

²⁶ Lisa Welchman, *Managing Chaos Digital Governance By Design*. (United States of America: Rosenfeld Media, LLC, 2015), 11.

²⁷ Desy Nirmala Setyawati, "Digital Governance Dalam Keterbukaan Informasi," *Jurnal Kebijakan Publik* 14, no. 1 (2023): 52.

aspirasi terkait. Terakhir, penting juga untuk mengidentifikasi orang atau divisi yang memiliki keahlian dan kewenangan untuk memastikan implementasi kegiatan digital berjalan secara efektif.

2. *Digital Policy*

Digital Policy merupakan kebijakan yang melandasi adanya pelayanan digital. Kebijakan ini sangat diperlukan untuk menetapkan langkah-langkah yang harus diambil dalam penyediaan layanan digital. Fungsi kebijakan digital adalah sebagai batasan yang memastikan *Digital Governance* berjalan sesuai yang diharapkan. Kebijakan digital berbentuk panduan dan peraturan yang digunakan untuk mengelola risiko serta memastikan implementasi *Digital Governance* dapat berlangsung. Isi dari kebijakan digital seharusnya mempengaruhi cara individu maupun organisasi berperilaku saat menerapkan *Digital Governance*. Dalam kerangka kerja tata kelola digital, penting untuk menunjuk pengelola kebijakan yang bertanggung jawab untuk memastikan semua permasalahan terkait kebijakan digital teratasi. Penyusunan kebijakan digital harus dilakukan dengan pandangan yang obyektif, berbasis informasi, serta menyeluruh tentang implikasi digital bagi organisasi pemerintahan

3. *Digital Standards*

Digital Standards adalah kriteria yang harus dipatuhi guna menjamin tingkat kualitas dan efektivitas yang optimal dalam kegiatan digital. Standar digital menggambarkan karakteristik yang diperlukan untuk menjaga kualitas dari *Digital Governance*. Standar ini memiliki cakupan yang luas dan mendalam. Individu atau bagian yang bertanggung jawab atas pembuatan dan penerapan standar digital harus memiliki pemahaman yang komprehensif terkait strategi dan spesifikasi yang terkait dengan proses digitalisasi. Proses ini memerlukan investasi waktu dan sumber daya yang cukup besar serta dalam.

Apabila ketiga indikator tersebut diimplementasikan secara efektif oleh para pemimpin dalam pengelolaan digital, maka organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif bagi semua pihak yang terlibat dalam ranah digital, serta meningkatkan kualitas dan efektivitas kehadiran digital mereka. Kerangka kerja ini membantu dalam mengklarifikasi siapa yang memiliki kewenangan pengambilan keputusan, tetapi untuk memahami siapa yang bertanggung jawab atas keputusan terkait strategi, kebijakan, dan standar, penting untuk terlebih dahulu memahami apa yang dimaksud dengan setiap hal tersebut.

Tata kelola digital merupakan implementasi teknologi informasi dalam operasional pemerintahan dengan tujuan meningkatkan komunikasi pelayanan publik kepada masyarakat serta pengguna layanan pemerintah

lainnya, baik individu maupun organisasi. Pemerintah menghadapi tantangan dalam merumuskan strategi yang efektif dan mengelola keahlian, yang terkait erat dengan tren global kota pintar. Oleh karena itu, mengadopsi perspektif berwawasan ke depan dan mengintegrasikan kemampuan digital dengan lancar sangat penting untuk menavigasi transformasi digital layanan publik dan evolusi yang lebih luas menuju kota pintar.²⁸

A. Algazo dalam *Digital Governance Emergence And Importance* menyebutkan *There are three additional stages in the process of modernizing state operations through advanced technologies; these include (1) mirroring, (2) emerging digital goods and (3) overall output outsourcing.*

Ada tiga fase antara mentransformasikan operasional negara dengan menggunakan teknologi modern: (1) mirroring, (2) produk digital yang sedang berkembang dan (3) output outsourcing secara keseluruhan.

1) *Mirroring*

Langkah berikutnya dalam menggunakan teknologi baru untuk mentransformasi aktivitas organisasi pemerintah akan memerlukan perubahan signifikan dalam cara penyediaan layanan (Bengtsson, Alfredsson, Cohen, Lorek, & Schroeder, 2018). Awalnya, inovasi ini hanya digunakan untuk

²⁸ Rio Yusri Maulana, dkk, "Smart Governance Challenges in Indonesia Local Government," *University of Maribor Press*, 9 Juni (2024): 34.

meningkatkan proses produksi sekaligus meningkatkan dukungan pelanggan. Misalnya, pengguna dapat menggunakan fitur pelacakan dan penelusuran untuk mengikuti file melalui labirin administratif.

2) *Emerging digital goods and*

Setelah tahap pertama, pengetahuan tentang prosedur dan konsumen dikelola untuk mengembangkan layanan baru. Sebagian besar layanan disampaikan melalui Internet atau melalui antarmuka berbasis teknologi lainnya. Misalnya, statistik kinerja organisasi (rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan izin) dapat digunakan. Layanan pemerintah terkadang harus digunakan untuk menciptakan layanan baru ini oleh operator swasta (Cordella & Tempini, 2015).

3) *Overall output outsourcing*

Langkah ketiga adalah menangani layanan outsourcing dan privatisasi secara efektif. Tata kelola digital adalah konsep yang kompleks. Secara harfiah, hal ini melibatkan pemain non-negara di tingkat selain nasional salah satunya melalui teknologi informasi dan komunikasi modern untuk tiga fungsi utama Negara.²⁹

²⁹ Fatima A. Algazo, Suraiya Ibrahim, dan Wan Sallha Yusoff, "Digital Governance Emergence And Importance," *Journal of Information System and Technology Management* 6, no. 24 (1 Desember 2021): 20–21, <https://doi.org/10.35631/JISTM.624003>.

1.5.2 Collaborative Governance

Seiring dengan pertumbuhan *self-regulatory* di tingkat individu dan organisasi, diperlukan bentuk kerjasama atau kolaborasi untuk menerapkan prinsip-prinsip governance dengan lebih efektif. Konsep ini sering disebut sebagai *collaborative governance*.³⁰ Melihat permasalahan mobilitas masyarakat tentunya dalam pengendaliannya tidak bisa hanya dilakukan dengan teknologi informasi saja dalam hal ini yaitu JCOC (*Jambi City Operation Center*), tentunya harus juga melibatkan aktor-aktor lain baik dalam pemerintahan maupun non pemerintahan seperti pihak Kepolisian dan Dinas Perhubungan.

Collaborative governance merujuk pada bentuk "pemerintahan" yang mendorong kerjasama bersama antara pemangku kepentingan dan sektor swasta dalam mengatasi masalah-masalah yang kompleks.³¹ *Collaborative governance* biasanya mengarah kepada *stakeholder* yang saling ketergantungan, terdiri dari berbagai sektor yang saling berkerjasama untuk mengembangkan suatu program guna mengatasi masalah. Pendekatan kolaboratif ini mendatangkan banyak manfaat. Pertama, keterlibatan aktif warga negara dalam rancangan kolaboratif dan implementasi kebijakan publik dapat meningkatkan legitimasi dan efektivitas mereka, serta menanamkan rasa kepemilikan. Kedua, partisipasi masyarakat dan pemangku kepentingan memfasilitasi perolehan

³⁰ Ilya Avianti Syahraki Syahrir, *Digital Governance Inovasi Dengan Etika Dan Integritas*, 1 ed. (Jakarta: PT. Kaptain Komunikasi Indonesia, 2020), 78.

³¹ Islamy, La Ode Syaiful, *Collaborative Governance Konsep Dan Aplikasi* (Sleman: CV Budi Utama, 2018).

pengetahuan tentang kebutuhan, potensi solusi, dan dampak yang mungkin terlewatkan. Ketiga, proses inklusif dapat secara efektif mengatasi beragam dampak kebijakan yang berbeda terhadap berbagai segmen masyarakat, sehingga mempengaruhi pertumbuhan dan kesejahteraan. Selain itu, pengintegrasian teknologi digital memungkinkan perubahan positif dalam operasional, komunikasi, dan penyampaian layanan administrasi publik.³²

Dwiyanto menjelaskan bahwa dalam kerja sama kolaboratif, terdapat pertukaran visi, tujuan, strategi, dan aktivitas antara pihak-pihak yang terlibat. Meskipun setiap pihak memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan secara mandiri dan mengelola organisasinya sendiri, mereka tetap tunduk pada kesepakatan bersama.³³

Kirk Emerson, dkk (2012) menjelaskan secara luas *Collaborative governance* merupakan suatu proses dan struktur pengambilan keputusan di ranah publik yang melibatkan partisipasi dari masyarakat, sektor swasta, dan kelompok sipil guna mencapai tujuan yang sulit dicapai secara individu. Definisi ini memungkinkan tata kelola kolaboratif digunakan sebagai konstruksi analitik yang lebih luas.³⁴ Namun Dalam penelitian ini menggunakan kerangka *collaborative governance regime* (CGR), Kirk Emerson menjelaskan penggunaan istilah "rezim" untuk mencakup cara

³² Rio Yusri Maulana, Mitja Durnik, dan Mitja Decman, "Collaborative Approach on Digital Government Transformation: In-Depth Analysis from Expert Interview," *The NISPA Acee Journal of Public Administration And Policy*, vol. XVII, no. 1 (Summer 2024): 96.

³³ Rangi Ade Febrian, "Collaboratif Governance Dalam Pembangunan Kawasan Perdesaan," *Jurnal Pemerintahan, Politik dan Birokrasi* 11, no. 1 (Oktober 2016): 203.

³⁴ Kirk Emerson Tina Nabatchi, "An Integrative Framework for Collaborative Governance," *Journal Of Public Administration Research and Theory* 22, no. 1 (Januari 2012).

atau sistem tertentu untuk pengambilan keputusan publik di mana kolaborasi lintas batas mewakili pola perilaku dan aktivitas yang berlaku. Mengacu pada definisi rezim sebagai "seperangkat prinsip, aturan, norma, dan prosedur pengambilan keputusan implisit dan eksplisit yang menjadi dasar pertemuan ekspektasi para aktor di area tertentu.

Kirk Emerson, dkk (2012) menjelaskan terdapat 3 (tiga) indikator dari proses terbentuknya *collaborative governance regime* (CGR).

1) Keterlibatan Berprinsip

Keterlibatan prinsip pastinya terjadi pada suatu proses, baik dalam bentuk tatap muka atau virtual, dan pertemuan publik atau pertemuan pribadi. Dalam kolaborasi melalui proses terjadinya pengulangan antara pemangku dalam memecahkan masalah dan mengembangkan tujuan bersama. Musyawarah dianggap sebagai ciri dari keberhasilan keterlibatan.³⁵ Keterlibatan berprinsip, memiliki empat elemen proses: penemuan, definisi, pertimbangan, dan penentuan. Keterlibatan berprinsip dapat dicapai apabila empat elemen ini dipertahankan.

2) Motivasi Bersama

Motivasi bersama adalah proses penguatan diri dari proses *collaborative governance regime* (CGR). Motivasi bersama juga terdiri dari 4 (empat) elemen yang nyambung dengan keterlibatan berprinsip: Kepercayaan, saling pengertian,

³⁵ *Ibid* 22.

legitimasi internal, dan komitmen bersama adalah elemen-elemen kunci yang penting. Pengembangan kepercayaan dengan seiring berjalannya waktu dengan adanya keterlibatan berprinsip tadi dapat menimbulkan kepercayaan antar berbagai pihak.

3) Dinamika Kolaboratif

Penggerak dinamika kolaboratif penting untuk mendorong berkumpulnya para peserta tindakan kolaboratif. Dinamika kolaboratif juga memiliki 3 elemen pendukung: pengaturan procedural dan kelembagaan, kepemimpinan, pengetahuan dan sumber daya.

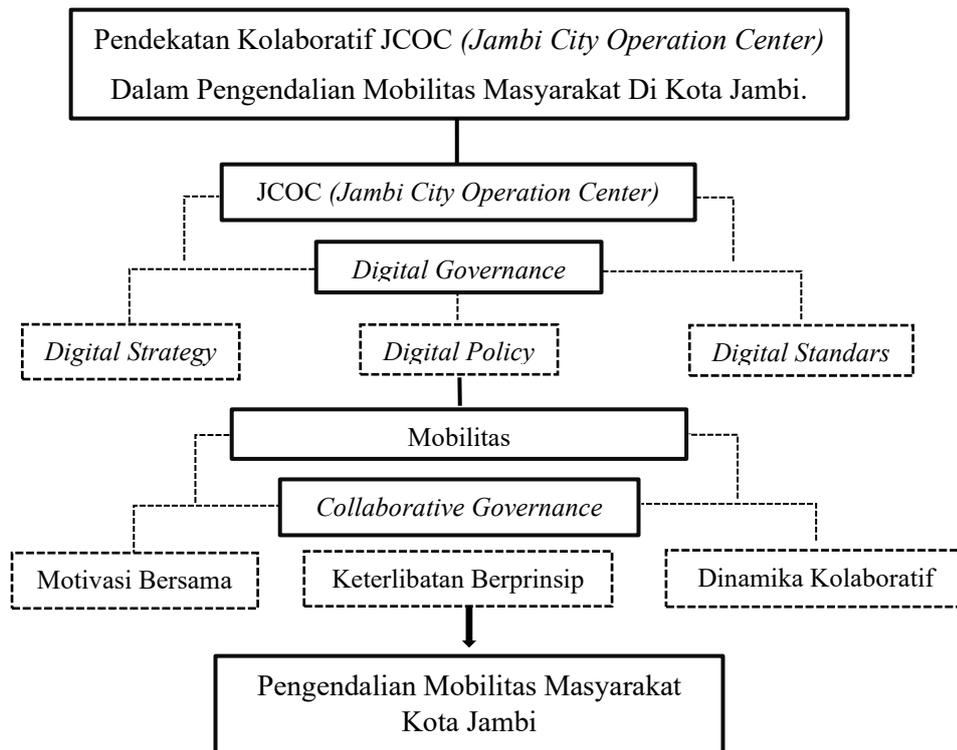
Dalam konteks ini, *collaborative governance* merupakan bentuk kerja sama pemerintah dengan berbagai pemangku kepentingan lainnya dalam menyelesaikan masalah seperti, pengendalian mobilitas masyarakat. Pemerintah tidak dapat menyelesaikan permasalahan secara mandiri, sehingga membutuhkan peran dan fungsi dari para stakeholders. Didalam *collaborative governance* pastinya juga membutuhkan keterlibatan prinsip, motivasi bersama, dan dinamika kolaboratif.

1.6 Kerangka Berpikir

Sugiyono (2017) mendefinisikan kerangka berpikir sebagai suatu sintesa yang menggambarkan keterkaitan antara variabel yang menjadi fokus penelitian.

Kerangka berpikir ini berfungsi sebagai acuan untuk memecahkan masalah penelitian dan merumuskan hipotesis penelitian, umumnya direpresentasikan dalam bentuk bagan alur yang dilengkapi dengan penjelasan kualitatif. Dalam konteks ini, kerangka berpikir penelitian membahas Pendekatan Kolaboratif JCOC (Jambi City Operation Center) Dalam Pengendalian Mobilitas Masyarakat di Kota Jambi.

Kerangka Berpikir



1.7 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian secara umum merupakan suatu pendekatan ilmiah untuk mengumpulkan data dengan tujuan mendapatkan kegunaan penelitian. Pendekatan ilmiah ini mencakup ciri-ciri keilmuan, yaitu

rasional, empiris, dan sistematis. Rasionalitas menunjukkan bahwa kegiatan penelitian dilakukan secara masuk akal, mengikuti penalaran manusia.³⁶

1.7.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, digunakan Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif. Metode ini bertujuan untuk merinci permasalahan berbasis data dengan melakukan perbandingan, penghubungan, penyajian, analisis, dan interpretasi informasi. Pendekatan ini memberikan kemungkinan bagi peneliti untuk memahami fenomena yang sedang diteliti secara mendalam melalui deskripsi yang rinci dan analisis kontekstual.³⁷

1.7.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kota Jambi. Khususnya pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi, Dinas Perhubungan Kota Jambi, dan Polresta Jambi.

1.7.3 Fokus Penelitian

Dalam rangka membatasi ruang lingkup penelitian, dalam konteks ini peneliti berusaha melihat Pendekatan Kolaboratif JCOC (*Jambi City Operation Center*) Dalam Pengendalian Mobilitas Masyarakat Di Kota

³⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2017), 2.

³⁷ Achmadi Narbuko, *Metode Peneliitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004).

Jambi. Dengan menetapkan fokus ini, diharapkan penelitian dapat lebih terarah dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pemahaman terkait tata kelola JCOC (*Jambi City Operation Center*).

1.7.4 Sumber Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini berasal dari 2 sumber, yakni data primer dan data sekunder.

1. Data primer merujuk pada sumber data yang diperoleh secara langsung dari responden atau objek yang menjadi fokus penelitian. Data ini diperoleh secara langsung dari sumbernya dan memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data.³⁸ Data primer dalam konteks ini adalah informasi yang didapatkan secara langsung dari lokasi penelitian. Data yang akan dikumpulkan berkaitan dengan penerapan *Digital Governance* di JCOC (*Jambi City Operation Center*) pengendalian mobilitas masyarakat.
2. Data sekunder merupakan jenis data yang diperoleh dari lembaga atau instansi tertentu, bukan dari sumber langsung di lapangan atau objek penelitian.³⁹ Data sekunder adalah jenis data yang diperoleh dari berbagai sumber sebagai pendukung bagi data primer, dianggap memiliki relevansi dengan inti permasalahan yang sedang diselidiki.

³⁸ Hardani (dkk), *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: CV.Pustaka Ilmu, 2020).

³⁹ Bagong Suyanto dan Sutinah, Loc. Cit.

Selain itu, data sekunder juga dapat berasal dari berbagai dokumen, yang bertujuan untuk memperkuat atau melengkapi data primer yang diperoleh secara langsung dari lapangan.

1.7.5 Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini, Penentuan informan dilakukan dengan metode purposive sampling. Adapun teknik penentuan informan seperti ini, disebut dengan istilah teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang disesuaikan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian.

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi
2. Dinas Perhubungan Kota Jambi
3. Satuan Lalu Lintas Polresta Jambi
4. Masyarakat pengguna jalan

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan kebutuhan dalam metode penelitian ini, antara lain:

1. Wawancara

Wawancara adalah bentuk percakapan antara dua individu dengan tujuan bertukar informasi melalui serangkaian pertanyaan dan jawaban, dengan harapan dapat mengkonstruksi makna terkait suatu topik tertentu. Teknik ini digunakan untuk

mengungkapkan informasi melalui pemeriksaan langsung terhadap pertanyaan yang telah disiapkan dan meminta pendapat kepada informan.

2. Observasi

Observasi ialah suatu proses saat peneliti untuk menyelidiki situasi penelitian. Yang diperoleh dari hasil observasi adalah partisipan, lokasi, peristiwa, kegiatan, serta waktu. Pengamatan ini dilakukan di Kota Jambi

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah bentuk rekaman dari suatu peristiwa, dapat berupa teks, gambar, atau karya lainnya. Dalam konteks penelitian kualitatif, dokumentasi berfungsi sebagai pelengkap penggunaan metode wawancara dan observasi.

1.7.7 Teknik Analisis Data

Menurut Noeng Muhadjir (1998), analisis data merujuk pada proses pengumpulan dan pengelolaan data dari wawancara, observasi, dan catatan lainnya secara sistematis, dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman terhadap kasus yang sedang diteliti.⁴⁰

1. Reduksi data, Reduksi data merupakan langkah pemilihan, perangkuman dan penyederhanaan pokok-pokok yang sesuai

⁴⁰ Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif," *Jurnal Alhadharah* 17, no. 33 (Juni 2018).

masalah penelitian guna mendapatkan gambaran yang jelas dan memudahkan pengumpulan data oleh peneliti.

2. Penyajian data, ialah proses pemaparan informasi penelitian yang diperoleh. Dengan memaparkan data yang diperoleh, maka mempermudah peneliti untuk mengetahui yang telah terjadi.
3. Penarikan kesimpulan, merupakan proses analisis yang menggambarkan inti sari dari keputusan yang diperoleh dan sesuai dengan fokus penelitian.

1.7.8 Triangulasi

Triangulasi data adalah proses menguji kredibilitas data kualitatif dengan menilai kecukupan data berdasarkan konvergensi dari beberapa sumber data atau berbagai teknik pengumpulan data.

Dengan demikian triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber melibatkan pemeriksaan informasi melalui sejumlah beragam sumber. Untuk menguji kepercayaan penerapan *collaborative governance* maka peneliti perlu menguji keabsahan data melalui para stakeholder yang terlibat dalam kerjasama, baik dari instansi pemerintah maupun sektor swasta. Informasi yang dianalisis dapat disimpulkan yang selanjutnya dapat dilakukan kesepakatan dari para *stakeholder*.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dapat dipergunakan peneliti dengan melakukan pengecekan kepada sumber, tetapi dengan metode yang berbeda. Informasi yang diperoleh dari wawancara dengan narasumber A perlu diverifikasi melalui penggunaan teknik observasi dan pemeriksaan dokumen.⁴¹

⁴¹ *Ibid*, hlm 241.