

Evaluasi Komunikasi dan Literasi Digital Warga Jakarta dalam Implementasi Society 5.0

Nona Evita^{*1}, Afkar Aristoteles Mukhaer²

^{1,2}Universitas Multimedia Nusantara

Email: nona.evita@lecturer.umn.ac.id

Diterima : 28 Februari 2022

Disetujui : 4 April 2022

Diterbitkan : 10 Agustus 2022

Abstrak

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengimplementasikan smart city untuk mewujudkan Society 5.0. Penelitian ini bertujuan melihat sejauh mana warga Jakarta mampu mengimplementasikan Society 5.0 karena Jakarta merupakan salah satu megacities di dunia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus di Meruya Utara dengan informan penelitian dari perangkat kelurahan, opinion leader milenial, dan manajer program Jakarta Smart City. Penelitian ini menemukan, warga Jakarta belum sampai pada tahap Society 5.0. Masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui aplikasi pelayanan publik online, masih ada kesenjangan teknologi digital, dan minimnya literasi digital. Fenomena ini menunjukkan adanya kemungkinan serupa di lingkungan warga kelas menengah Jakarta bahkan seluruh Indonesia, meski harus ada penelitian sejenis yang mendukung. Untuk menuju Society 5.0 perlu peningkatan literasi digital agar masyarakat memiliki kompetensi dan pemahaman penggunaan teknologi secara efektif dan kritis. Penelitian ini merekomendasikan tata kelola pemerintahan kolaboratif yang memadukan kebijakan pemerintah dan partisipasi warga dalam membangun ekosistem digital smart city untuk mendorong implementasi peradaban digital cerdas Society 5.0.

Kata Kunci: Smart city, literasi digital, Society 5.0

Abstract

DKI Jakarta Provincial Government has implemented Smart City to fulfil Society 5.0. This study aims to see how far the citizens of Jakarta are able to implement Society 5.0 because Jakarta is one of the big cities in the world. This research uses an approach with a case study method in North Meruya with research informants from urban villages, millennial opinion leaders, and Jakarta Smart City program managers. This study found that the citizens of Jakarta have not yet reached the stage of Society 5.0. There are still people who do not know the application of online public services, and lack of digital technology and digital literacy. This phenomenon shows that there is a similar possibility in the middle-class environment in Jakarta and even throughout Indonesia, although there must be similar research to support it. In order to get to Society 5.0, literacy needs to be increased so that people have the competence and understanding of using technology effectively and critically. This study recommends collaborative governance that combines government policies and citizen participation in building a smart city digital ecosystem to encourage the implementation of Society 5.0's intelligent digital civilization.

Keywords: Smart city, digital literacy, Society 5.0.

PENDAHULUAN

Kota cerdas (*smart city*) merupakan gagasan evolusi digital peradaban perkotaan. Saat ini, hampir seluruh pemerintah kota dari berbagai negara berlomba-lomba untuk menerapkannya *smart city*. Secara teoretis, *smart city* adalah pengelolaan perkotaan secara efektif dan efisien untuk kesejahteraan masyarakat. Seiring dengan berkembangnya

teknologi informasi dan komunikasi, *smart city* diharapkan mampu mengelola, mengantisipasi dan mengasimilasi kompleksitasnya dan menghadapi tantangannya dengan objektivitas (Vives, 2018).

Jakarta sebagai ibukota Indonesia ikut menjadi bagian dari tren *smart city* di dunia. Iyengar (2017) dalam “Asia’s Cities: Necessity, Challenges, and Solutions for Going ‘Smart’” menyebut, Jakarta sebagai satu dari beberapa kota besar (*megacities*) selain Tokyo, Seoul, Beijing, Shanghai, Manila, Mumbai, Delhi, Karachi, dan Istanbul. Iyengar menyebut ada beberapa indikator suatu kota, termasuk Jakarta, disebut sebagai kota besar (*megacity*). Beberapa di antaranya adalah populasi 10-20 juta orang pada suatu kota, konsentrasi penduduk suatu kota, dan yang paling utama adalah peran dalam perekonomian dunia.

Konsep awal *smart city* adalah bagaimana masyarakat dan pemerintah dapat menggunakan teknologi secara tepat guna, agar masalah-masalah yang terjadi di perkotaan dapat diselesaikan dengan cepat. Meski ada unsur teknologi, namun kecanggihan teknologi bukan merupakan keharusan dalam konteks manajemen perkotaan (Senjaya, 2019). Di Jakarta, *smart city* pertama kali diperkenalkan pada zaman pemerintahan Gubernur Basuki Tjahaja Purnama (BTP) pada Desember 2014 dan terus dikembangkan hingga sekarang. Salah satu wujud nyata *smart city* di era itu adalah aplikasi pengaduan bernama *Qlue*. Aplikasi ini cukup fenomenal karena berhasil meraih banyak penghargaan.

Semangat melanjutkan gagasan *Smart City* juga terlihat pada masa berikutnya, oleh Gubernur Anies Baswedan sejak kampanye Pilkada 2017. *Smart city* menjadi salah satu dari 23 janji kampanye mereka saat itu. Gubernur Anies Baswedan dan Wakil Gubernur Sandiaga Uno beserta tim Jakarta *Smart City* berkomitmen melanjutkan program tersebut (Rachmatunnisa, 2017). Pada tahun 2019 Pemprov DKI Jakarta meluncurkan aplikasi layanan dan pengaduan bernama Jakarta Aman. Pada tahun yang sama dibuat aplikasi kedua bernama Jakarta Kini (JAKI) dan dapat diunduh melalui *Play Store* (Hamdi, 2020).

Smart City merupakan salah satu penanda hadirnya peradaban baru manusia yang disebut *Society 5.0*. Istilah *Society 5.0* ini erat kaitannya dengan Industri 4.0 dalam pembangunan berkelanjutan masyarakat (Wang, Tong, Takeuchi, & George, 2016; Savaget, Geissdoerfer, Kharrazi, & Evans, 2019). Hadirnya *Society 5.0* memungkinkan pemecahan masalah sosial di tengah masyarakat saat ini. *Society 5.0* diharapkan dapat memecahkan masalah sosial di lingkungan lokal, memecahkan masalah sosial individu melalui kegiatan organisasi dan membuat panduan praktis untuk kemajuan bersama. Ukuran keberhasilan *Society 5.0* terletak pada prakondisi infrastruktur, nilai kemanusiaan, tingkat pemahaman dan kapasitas pemangku kepentingan masyarakat untuk keterhubungan manusia, benda, subyek manusia, dan era di lingkungan dunia maya yang maju (Potočan, Mulej, & Nedelko, 2020). Pendekatan ini dapat meningkatkan penyediaan produk dan layanan yang bermanfaat untuk seluruh individu. Salah satu indikator keberhasilan *smart city* di suatu daerah adalah adanya tata laksana pemerintahan yang kolaboratif antara pemerintah dan warganya (Colldahl, Kelemen, & Frey, 2013). Hal ini sejalan dengan argumen Wang et al. (2016) dan Savaget et al. (2019) yang menyebut bahwa *smart city* dan *Society 5.0* saling berkaitan dan melengkapi satu sama lain.

Konsep awal *Society 5.0* mulai dikenal sejak tahun 2015 di Jepang dalam strategi inisiatif politik nasional. *Japan Business Federation (Keidanren)* (2016) menyebutkan bahwa setiap orang layak mendapatkan kehidupan yang baik dan dapat menjalani gaya hidup yang diinginkan. Dengan memasuki Industri 4.0, masyarakat masa depan akan berhadapan dengan digitalisasi, inovasi dan perubahan model bisnis. Oleh karena itu, untuk mengimbangi perkembangan digital, manusia diharapkan dapat menciptakan nilai baru dengan bekerja dan bekerja sama dengan berbagai sistem, serta strategi untuk pengembangan model, sistem, serta pengembangan sumber daya manusia. Selanjutnya, industri 4.0 yang di

dalamnya meliputi teknologi konstruksi sistem *Internet of Things*, teknologi analisis data besar, teknologi kecerdasan buatan, dan bidang lainnya diprediksi akan meningkatkan daya saing dalam “masyarakat super pintar”.

Society 5.0 hadir untuk mengimbangi perkembangan Industri 4.0. Paradigma Industri 4.0 berfokus pada penggunaan teknologi yang muncul untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan pada akhirnya inisiatif *Society 5.0* bertujuan untuk mengimbangi pertumbuhan digital tersebut dengan menggunakan teknologi yang muncul seperti robotika sosial, kecerdasan buatan, kecerdasan ambien dan hal-hal lain yang berkaitan, untuk meningkatkan kehidupan manusia secara kualitatif (Ferreira, Miguel, & Serpa, 2018).

Keidanren (2016) menggambarkan *Society 5.0* sebagai sebuah imajinasi baru yang cerdas dan akuntabel. *Society 5.0* berfokus pada manusia yang beradaptasi dengan perkembangan dengan menyelesaikan masalah sosial dengan bantuan mesin yang terintegrasi secara daring. Seiring dengan perkembangan Industri 4.0 yang terjadi secara masif di berbagai sektor, *Society 5.0* juga mengikuti perkembangan tersebut, mulai dari memperhatikan perbaikan moneter yang akuntabel (Reinhardt, Stavins, & Vietor, 2008; Crifo & Forget, 2015), perbaikan masalah berkelanjutan (Lins, Servaes, & Tamayo, 2017; Rego, Cunha, & Polonia, 2017) dengan harapan *Society 5.0* mampu menyelesaikan masalah yang berfokus pada masyarakat (Higashihara, 2018; Council for Science, Technology and Innovation (CSTI), 2019) sehingga dapat menemukan perbaikan masalah secara lokal dan berkelanjutan (Metaxas & Tsavdaridou, 2014; Rego, Cunha, & Polonia, 2017).

Society 5.0 memusatkan minat pada hal-hal yang berkaitan dengan pengetahuan dan statistik, perilaku, dan penetapan masalah sosial dan batasan dalam kemampuan menilai perilaku (Higashihara, 2018; Nakanishi, 2019). Kultur digital menempatkan pengguna sebagai inti dari proses. Sebagai tahapan menuju ke *Society 5.0*, fase *Society 4.0* harus dilewati terlebih dahulu. Adapun pada *Society 4.0*, pengguna diharapkan dapat berkolaborasi, produksi bersama dan berbagi informasi. *Society 4.0* diharapkan dapat beralih dari pengguna informasi yang pasif ke pengguna yang aktif, pengguna *co-producer* dan prosumer (Mazali, 2018).

Berbeda dengan *Society 4.0* yang menuntut masyarakat beradaptasi dengan kehadiran teknologi dan aktif menggunakan teknologi, *Society 5.0* diharapkan dapat lebih proaktif, memanfaatkan teknologi untuk kepentingan kelompok, mempelajari teknologi dan dapat mengembangkannya guna memecahkan masalah yang terjadi. *Society 5.0* dapat menjawab kebutuhan dan mengurai permasalahan dengan teknologi, pengorganisasian mesin sosial yang progresif, dan pemodelan tindakan (Potočan, Mulej, & Nedelko, 2020).

Tabel 1. Perbedaan *Society 4.0* dan *Society 5.0*

<i>Society 4.0</i>	<i>Society 5.0</i>
- Disebut juga sebagai <i>information society</i>. - Semua hal berubah menjadi digital. - Tidak ada ruang dan jarak. - Data berbasis digital dan bisa diakses kapan dan di mana saja. - Terjadi modernisasi sistem produksi, distribusi, dan pelayanan dengan teknologi berbasis internet dan komputer.	- Disebut juga sebagai <i>new society</i>. - Integrasi ruang daring dan ruang luring. - Adanya kecerdasan buatan yang memudahkan dalam melakukan apapun. - Robot yang dikendalikan dengan komputer dan internet.

Sumber: Potočan, Mulej, & Nedelko (2020)

Sebelum muncul istilah *Society 5.0*, gagasan *smart city* sudah ada sejak tahun 1980-an. Alasan munculnya *smart city* di negara-negara maju adalah karena pertumbuhan penduduk perkotaan dapat memengaruhi pembangunan perkotaan dengan memberikan dampak kurang baik (Yolanda, 2016). Mayoritas populasi dunia berada di daerah perkotaan, sehingga kota kemudian muncul sebagai situs utama eksperimen sosial dan pemecah masalah di abad ke-21 (Glaeser, 2011; Grabar, 2013; Lehren, 2010; Katz & Bradley, 2013). *Smart city* menjadi penting karena semakin lama penduduk perkotaan semakin bertambah. Menurut UN World Urbanization Prospects (2014) jumlah penduduk perkotaan semakin naik setiap satu dasawarsa. Tahun 2040, UN World Urbanization Prospects memprediksikan bahwa penduduk perkotaan (*urban population*) naik enam kali lipat dibanding tahun 1960-an. Tahun 2017, penduduk perkotaan tercatat sebanyak 4,11 miliar dan diprediksi akan meningkat menjadi 5,11 miliar pada tahun 2030. Bertambahnya penduduk juga mengakibatkan bertambahnya masalah di perkotaan. *Smart city* diharapkan dapat menjadi solusi terhadap masalah perkotaan tersebut.

Studi tentang *Smart city* menarik karena topik tersebut multidisipliner dari disiplin studi humaniora, sosial, ekonomi, dan penelitian teknis. Salah satu tokoh penting dalam studi *smart city*, Giffinger menilai bahwa *smart city* adalah kota yang *well-performing*, yang dibangun di atas kombinasi cerdas antara sumbangan dan inisiatif masyarakat, tidak peduli bagaimana cara dan hasilnya atau siapa aktor yang terlibat. Konsep yang ditawarkan oleh Giffinger secara tidak langsung menyebut bahwa di dalam *smart city* dibutuhkan *smart society* (masyarakat cerdas). Dalam konteks *Society 5.0*, masyarakat diharapkan menjadi proaktif untuk menggunakan teknologi berbasis komputer dan internet, atau bahkan menciptakan sistem kecerdasan buatan, yang diharapkan dapat membantu menyelesaikan masalah. Oleh karena itu, sumbangan dan inisiatif masyarakat menjadi relevan sesuai dengan konsep *Society 5.0* (Dameri dan Sabroux, (2014).

Cocchia (2014) menilai arti *smart city* masih membingungkan karena dalam *smart city* harus ditemukan sifat *bottom-up*. Selain itu, ia juga melihat ada pertentangan besar dalam melihat *smart city* dari pandangan akademis dan pandangan empiris. Dalam perdebatan akademis, penekanan *smart city* ada pada modal intelektual, yaitu kultur masyarakat, level pendidikan, kapabilitas intelektual, kultur perusahaan, dan kultur kota. Dalam pandangan empiris yang diungkapkan perusahaan besar seperti IBM dan Cisco, komponen utama *smart city* adalah teknologi. Argumen Cocchia menjadi relevan ketika Jepang menawarkan konsep *Society 5.0*. Konsep ini dapat mengisi ruang perdebatan tersebut karena modal intelektual pada dasarnya ada pada konsep *Society 5.0*.

Dameri dan Sabroux (2014) menilai bahwa warga yang lebih cerdas adalah warga yang mendapat cukup informasi, lebih peka terhadap tujuan dari sebuah kota, dan memanfaatkan teknologi untuk kehidupan yang lebih baik. Sementara itu, pemerintah yang lebih cerdas adalah pemerintah yang dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dan semua teknologi baru untuk mengimplementasikan *e-government* dan *e-democracy*, meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan publik yang disediakan untuk masyarakat. Argumen Dameri dan Sabroux mempertegas bahwa konsep Industri 4.0 dan *Society 5.0* adalah dua hal yang berpasangan dan saling melengkapi satu sama lain.

Negara-negara di Eropa mengembangkan *smart city* dengan konsep berbeda-beda. Swedia menerapkan konsep *smart city* yang menekankan pada fungsi komunikasi dan saling interaksi antar-masyarakat. Di Belgia, *smart city* tidak sekadar tentang pembangunan kota dengan sistem elektronik, tetapi bagaimana sistem ini dapat membantu urusan warga jadi lebih baik (Yolanda, 2016). Selain di negara-negara Eropa, *smart city* juga diterapkan di kota Pekanbaru dengan *Smart Card Madani*, meski belum sempurna untuk menyelesaikan permasalahan secara efisien dan efektif (Hartono, Trisakti, & Aprilia, 2021).

Dari cerita penerapan *smart city* di negara-negara Eropa tersebut, ada benang merah yang dapat ditarik dalam pemahaman soal *smart city*. Konsep *smart city* adalah konsep yang adaptif sesuai dengan permasalahan yang dihadapi masing-masing perkotaan. Konsep ini sifatnya fleksibel karena masalah kota yang satu dengan kota yang lain tidak sama. Kemudian, konsep *smart city* mempunyai tujuan yang sama yaitu untuk menjadi solusi dari masalah perkotaan yang ada. Tentu konsep *smart city* tidak mungkin terwujud kalau tidak dibarengi dengan *Society 5.0* karena di setiap konsep *smart city* pasti ada elemen kolaboratif antara kota dan masyarakatnya. Penelitian ini ingin melihat secara spesifik implementasi dari masyarakat 5.0 pada *smart city* di Jakarta.

Penerapan *smart city* di Jakarta telah menjadi bahan kajian akademis beberapa peneliti. Ziadi et al. (2016) meneliti soal implementasi *e-government* sebagai bagian dari program *smart city* untuk mencapai pelayanan publik yang efektif. Studi kasus dalam penelitian mereka adalah Qlue dan CROP dalam manajemen *Jakarta Smart City*. Mereka menganalisa implementasi *smart city* menggunakan model Edward III untuk mengukur seberapa sukses implementasi kebijakan tersebut dengan indikator komunikasi (*communication*), sumber (*resources*), disposisi (*disposition*), dan struktur birokrasi (*bureaucratic structure*). Hasilnya, dari segi komunikasi hanya 3% warga yang berpartisipasi menggunakan Qlue. Banyak warga tidak mengetahui dan tidak paham bagaimana menggunakan aplikasi itu. Dari segi sumber, pemerintah menggunakan ICT secara optimal dengan mengintegrasikan sistem dan membuat semua data menjadi transparan dan akuntabel. Dari segi disposisi, dari studi lapangan ditemukan bahwa pelaksana kebijakan bekerja secara profesional dan bertanggung jawab saat menangani keluhan warga. Kemudian dari segi struktur birokrasi, masing-masing struktur di *Jakarta Smart City* memiliki standar operasional prosedur untuk formulasi rencana strategis, implementasi, monitor dan evaluasi dari penerapan sistem *Jakarta Smart City*.

Anindra et al. (2018) mengkaji soal pemerintahan cerdas (*smart governance*) sebagai faktor kesuksesan *smart city*. Dalam kajian ini ada 15 kota yang dijadikan studi kasus. Pemodelan yang dipakai oleh mereka adalah *Garuda Smart City Model (GSCM)* yang dikembangkan oleh Smart City and Community Innovation Center-Institut Teknologi Bandung (ITB). GSCM didesain mengadaptasi kondisi dari infrastruktur di Indonesia yang belum merata, serta kearifan lokal yang digunakan oleh setiap daerah dalam merumuskan solusi untuk *smart city*. Dari pemodelan tersebut ditemukan tiga faktor penggerak terciptanya *smart city*, yaitu: (1) kelengkapan infrastruktur teknologi, (2) warga yang aktif (*smart people*), dan (3) pemerintah yang menjadi manajer dari faktor pertama dan faktor kedua. Dalam kajian ini, mereka fokus pada faktor ketiga yaitu *smart governance*. Mereka menilai peran pemerintah yang cerdas dengan menggunakan pendekatan implementasi dari sistem *e-governance* yang diciptakan oleh Cortés-Cediel et al. (2017) yaitu hubungan antara pemerintah dan masyarakat, pemerintah dan pebisnis, serta antar pemerintah (*government to government*).

Peneliti sebelumnya melihat dimensi hubungan pemerintah dan masyarakat dari tiga indikator. *Pertama*, bagaimana pemerintah bisa memberikan ke warganya pemberitahuan elektronik dan layanan elektronik yang dipersonalisasi. *Kedua*, warga yang terus memberi informasi kepada pemerintah tentang masalah dan pendapat warga yang diungkapkan dalam platform e-konsultasi, e-partisipasi dan media sosial eksternal. *Ketiga*, membantu warga menemukan proposal, diskusi, individu, dan asosiasi dalam platform e-partisipasi.

Salah satu celah dari studi yang dilakukan oleh Anindra et al. (2018) adalah karena Jakarta sama sekali tidak dibahas di dalamnya. Dalam kaitannya dengan kelemahan tersebut, dalam tulisan ini peneliti akan memberikan paparan mengenai kondisi lapangan di sebuah lokasi di Jakarta, khususnya dari faktor kecerdasan masyarakat. Meski hasilnya tidak bisa

digeneralisasi, setidaknya dari lokasi yang diteliti didapat gambaran tentang praktik implementasi *smart city* dan *Society 5.0* pada aplikasi pengaduan online.

Kajian Tarigan dan Pratama (2019) juga membawa temuan baru bagi telaah tentang implementasi *smart city* di Jakarta. Komponen penting dalam percepatan adopsi *smart city* tidak hanya terletak pada infrastruktur cerdas, tetapi juga pada warga dan pemerintahnya. Dalam kajian ini ditunjukkan bahwa semangat pengembangan partisipatif secara jelas dinyatakan dalam visi Gubernur dan Wakil Gubernur DKI Jakarta periode 2017-2022, yaitu “Jakarta adalah kota yang maju, berkelanjutan dan berbudaya di mana warga terlibat dalam mewujudkan peradaban, keadilan, dan kemakmuran.” Sejalan dengan visi tersebut, Tarigan dan Pratama (2019) juga menggarisbawahi bahwa Gubernur Anies sering menggemakan harapannya agar Jakarta bisa menjadi *City 4.0* dengan pemerintah bertindak sebagai penyedia platform dan warga sebagai *co-creator*. Oleh karena itu dalam perkembangannya, pemerintah Jakarta juga meluncurkan aplikasi dan situs jejaring BERiDE (baca : beri ide). Dari kajian ini semangat mewujudkan *City 4.0* di Jakarta mulai terlihat, karena sudah ada lebih dari satu aplikasi digital yang dikeluarkan oleh pemerintah Jakarta. Namun yang masih perlu dikaji apakah semangat mewujudkan *City 4.0* berbanding lurus dengan partisipasi aktif masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Studi lain dilakukan oleh Utomo dan Hariadi (2016) yang membahas soal bagaimana sebuah kota bisa menjadi *smart city*. Ada empat hal yang membuat suatu kota menjadi *smart city*, yaitu mempromosikan dan mengembangkan pola kepemimpinan dan struktur tata kelola baru, bekerja dengan semua pemangku kepentingan, membangun dan menggunakan infrastruktur cerdas, dan menyiapkan model pembiayaan untuk tantangan dan peluang di masa depan. Mereka juga membahas soal tantangan *smart city* yaitu ketersediaan dan manajemen data informasi, tantangan keamanan pada *smart city*, investasi pembangunan *smart city* yang besar, infrastruktur teknologi informasi, adaptasi sosial, dan pengembangan aplikasi. Selanjutnya, mengidentifikasi tantangan adaptasi sosial terhadap kesenjangan digital dan perubahan adat budaya dalam kaitannya dengan ketimpangan. Adaptasi sosial ibarat sebuah sistem yang membutuhkan perubahan sosial dalam kebiasaan masyarakat umum, khususnya masyarakat perkotaan.

Data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) (2018), menunjukkan Pulau Jawa menjadi pulau yang paling banyak pengguna internetnya (55,7%). Dari jumlah tersebut, 16,7% di antaranya adalah penduduk DKI Jakarta. Survei tersebut juga memperlihatkan tingkat penetrasi pengguna internet di setiap provinsi di Pulau Jawa, pengguna internet di Jakarta mencapai 80,4%, sedangkan sisanya sebanyak 19,6% tidak menggunakan internet. Ini menunjukkan bahwa di Jakarta, akses internet sudah merupakan bagian dari kehidupan mayoritas warga. Dalam indikator adaptasi sosial, yang menarik untuk dikaji di Jakarta adalah bagaimana masyarakat Jakarta memahami dan menggunakan sistem pengaduan digital sebagai budaya baru yang bermanfaat untuk kehidupan sehari-hari.

Artikel ini mendiskusikan seberapa siap masyarakat Jakarta sebagai kota terbesar di Indonesia, menuju *Society 5.0*. Penelitian ini ingin melihat secara empirik kesiapan *Society 5.0* khususnya tentang aplikasi pengaduan warga. Tujuan penelitian ini untuk melihat implementasi *Society 5.0* di Meruya Utara, sebagai salah satu lokasi program *smart city* di Jakarta. Meruya Utara dipilih sebagai lokasi observasi karena penduduk di tempat ini terdiri dari macam suku, seperti suku Betawi, Jawa, Batak, dan keturunan Tionghoa. Banyaknya suku menunjukkan karakter yang sama dengan provinsi Jakarta. Evaluasi implementasi *Society 5.0* di Jakarta perlu ditinjau karena Jakarta merupakan salah satu *megacities* di dunia. Permasalahan pun semakin bertambah dengan meningkatnya jumlah penduduk di Jakarta. Oleh karena itu, Industri 4.0 dan *Society 5.0* harus bersama-sama menjadi solusi permasalahan Jakarta melalui gagasan kota cerdas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif tipe deskriptif dengan metode wawancara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara mendalam adalah teknik wawancara tatap muka yang dilakukan terhadap responden, dengan tujuan untuk menggali data secara mendalam. Wawancara mendalam memiliki karakteristik tertentu, salah satunya adalah subjek yang digunakan berjumlah sedikit (Kriyantono, 2014). Informan pertama M, Generasi X yang menjadi Ketua RW di Meruya Utara. Peneliti memilih M karena sebagai perangkat lingkungan tugasnya menghubungkan pemerintah dan warga. Informan kedua A, Ketua Karang di Meruya Utara. Informan ini merupakan *opinion leader* komunitas pemuda berusia milenial, yang berfungsi sebagai penghubung pemerintah dan warga. Informan ketiga H, Manajer Pengembangan dan Analisa Produk Jakarta *Smart City*. H menjadi informan untuk mengonfirmasi program yang sudah dilakukan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta khususnya kesiapan kota cerdas secara teknis. Data penelitian dianalisis secara deduktif, yaitu teknik analisis menggunakan instrumen sebagai dasar dalam melihat masalah penelitian. Selanjutnya, hasil wawancara yang merupakan temuan penelitian disesuaikan dengan konsep yang digunakan (Bungin, 2008).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil *Smart Society* Jakarta

Kawasan Meruya Utara adalah sebuah kelurahan di kecamatan Kembangan, Kota Administrasi Jakarta Barat. Letak Meruya tidak terlalu jauh dari pusat kota. Jarak dari Meruya ke pusat pemerintahan balaikota DKI Jakarta 12 kilometer. Semakin mudahnya akses menuju Meruya telah mendorong banyak perubahan signifikan di wilayah ini. Dari semula hanya berupa kawasan rawa-rawa, sekarang telah berdiri beberapa kompleks hunian elit bagi warga kelas menengah ke atas, yang letaknya berdekatan dengan kampung-kampung warga dari kelompok kelas ekonomi menengah ke bawah. Kampung-kampung tradisional yang dihuni oleh orang-orang Betawi juga masih cukup banyak yang bertahan. Selain etnis Betawi, kelompok lain yang jumlahnya besar di sini adalah etnis Jawa, Tionghoa, Batak, Minangkabau, Makassar, dan Minahasa. Banyaknya suku yang tinggal di Meruya menunjukkan ciri khas penduduk DKI Jakarta yang heterogen. Keberagaman di Meruya Utara menjadi tantangan pemerintah dalam implementasi berbagai program kebijakan (Evita, 2020).

Salah satu aspek penting dalam pembahasan tentang implementasi *smart city* dalam kaitannya dengan *Society 5.0* adalah literasi digital. Buckingham (Buckingham, 2010) menyebut bahwa saat ini bentuk-bentuk kompetensi dan pemahaman warga diperlukan jika mereka akan menggunakan teknologi secara efektif dan kritis. Literasi digital sering didefinisikan secara sempit hanya sebagai masalah keterampilan teknis. Argumen ini tidak sepenuhnya salah, minimal menjadi syarat utama untuk menggunakan teknologi. Namun literasi digital juga perlu dilihat dari sudut pandang berbeda yaitu dari fungsi teknologi tersebut sehingga pemanfaatan teknologi bisa berjalan secara maksimal. Literasi digital menjadi salah satu literasi dasar menurut World Economic Forum (WEF) 2015. Mayes dan Fowler (2006) dalam panduan Materi Pendukung Literasi Digital yang dirilis oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (2017) berargumen bahwa pengembangan literasi digital bersifat berjenjang. Pertama adalah kompetensi digital (keterampilan, konsep, pendekatan, dan perilaku). Kompetensi digital tidak hanya mencakup kemampuan menggunakan perangkat teknologi, informasi, dan komunikasi, tetapi juga kemampuan bersosialisasi, dan kemampuan dalam pembelajaran. Tingkat kedua yaitu penggunaan digital (pengaplikasian kompetensi digital yang berhubungan dengan konteks tertentu), dan ketiga

yaitu transformasi digital (kreativitas dan inovasi pada dunia digital, memiliki sikap, berpikir kritis, kreatif serta inspiratif).

Salah satu unsur literasi digital yaitu penggunaan perangkat teknologi, informasi, dan komunikasi agar masyarakat cerdas secara digital (*smart society*). Dari Jajak Pendapat Provinsi DKI Jakarta yang dilakukan oleh Populi Center, secara umum warga Jakarta sudah menggunakan media sosial. Sebagian besar dari mereka menggunakan media sosial untuk berkomunikasi dengan orang lain di media sosial (56,2%). Ada juga yang melakukan aktivitas lain seperti berbagi informasi/ berita (12,3%), membantu dalam urusan pekerjaan (8,2%), dan menyampaikan pandangan politik (2,3%) (Evita, 2020). Literasi digital yang cukup ditandai dengan pemanfaatan media sosial untuk bermacam-macam aktivitas mulai dari promosi barang/ jasa, berjualan, memecahkan masalah, hingga propaganda politik. Media sosial adalah salah satu bagian dari teknologi dan budaya digital. Upaya pemerintah DKI Jakarta mewujudkan gagasan Jakarta sebagai *smart city* yang, antara lain, diimplementasikan dalam bentuk penyediaan aplikasi digital yang memungkinkan warga menyampaikan keluhan atau pengaduan tentang bermacam-macam kebijakan dan pelayanan publik, perlu ditempatkan ke dalam kerangka pemahaman tentang budaya digital tersebut. Dalam konteks ini perlu diketahui apakah masyarakat Jakarta hanya mengetahui soal aplikasi saja atau mereka juga mengetahui lebih jauh seberapa kuat fungsi dan besar manfaatnya untuk perbaikan kualitas pelayanan publik.

Di lokasi penelitian ini, literasi digital masih merupakan tantangan besar yang harus diselesaikan oleh pihak-pihak terkait. Informan M menjelaskan, beberapa perangkat lingkungan masih menggunakan ponsel poliponik, yang teknologinya tidak memadai untuk dipakai mengakses dan memanfaatkan aplikasi digital, termasuk aplikasi digital pengaduan yang dibuat oleh pemerintah daerah. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa perangkat lingkungan masih belum menjadi bagian dari *Society 4.0*. Realitas ini dapat menjadi masukan bagi Pemerintah DKI untuk merumuskan strategi mengubah perilaku penggunaan teknologi atau mentransformasikan sikap warga terhadap bentuk-bentuk teknologi baru yang dibutuhkan untuk keberhasilan implementasi kebijakannya. Misalnya, pada kelompok perangkat lingkungan, kepemilikan telepon pintar (*smartphone*) harus menjadi prioritas, termasuk pembiayaannya melalui anggaran belanja daerah. Sebab tanpa *smartphone*, syarat pertama bagi berlangsungnya literasi digital tentang program-program *smart city* Jakarta untuk mewujudkan *Society 5.0* akan sangat sulit terwujud.

Implementasi Smart City di Jakarta

Pemerintah Jakarta sudah menginisiasi keaktifan warganya untuk mewujudkan implementasi *smart city* sejak era Gubernur BTP hingga Gubernur Anies Baswedan. Dalam perkembangan implementasi *smart city* di Meruya, semua RW pernah diwajibkan untuk menggunakan aplikasi Qlue di era Gubernur BTP. BTP berargumen bahwa kewajiban ini terkait dengan adanya insentif untuk setiap Ketua RT dan Ketua RW yang berasal dari APBD. Karena berasal dari APBD dana tersebut harus dipertanggungjawabkan penggunaannya, dan kewajiban membuat laporan melalui Qlue dikategorikan sebagai bentuk pelaksanaan tugas untuk mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran tersebut.

Kebijakan ini sempat mengundang protes dari beberapa Ketua RW yang merasa keberatan dengan kewajiban semacam itu. Setelah kontroversi meluas, BTP akhirnya menghapus kewajiban pelaporan melalui aplikasi Qlue. Meski demikian kanal pengaduan Qlue masih tetap dipakai. Para Ketua RW kemudian hanya mendapat sosialisasi himbauan untuk menggunakan Qlue tetapi tidak mendapatkan pelatihan penggunaan aplikasi ini secara teknis. Ketika Gubernur Anies menjabat, Qlue masih ada namun pemerintah menghimbau para Ketua RW agar menggunakan aplikasi JAKI (Jakarta Kini). Sama seperti di era

sebelumnya, di era Anies juga hanya ada sosialisasi pemanfaatan tetapi tidak ada pelatihan teknis untuk menggunakan aplikasi ini. Panduan Qlue sudah ada di situs smartcity.jakarta.go.id, sedangkan panduan aplikasi JAKI terdapat di situs jaki.jakarta.go.id. Dalam perkembangannya, organisasi Karang Taruna yang semula tidak aktif di era Gubernur BTP, karena tidak ada anggaran yang dialokasikan, aktif kembali setelah anggarannya diturunkan di era Gubernur Anies.

Informan H mengatakan, sosialisasi soal aplikasi pengaduan dilakukan melalui media sosial, baik media sosial *Jakarta Smart City* maupun media sosial Gubernur. Selain media sosial, tim *Jakarta Smart City* juga melakukan sosialisasi di dinas-dinas pemerintah, kota administrasi, dan kelurahan. Selain tim *Jakarta Smart City*, Dinas Komunikasi dan Informatika dan Statistik (Diskominfo) DKI Jakarta juga melakukan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi pengaduan yang terintegrasi dengan Citizen Relations Management (CRM).

Menurut Belshaw (2011) salah satu kemampuan literasi digital adalah kemampuan untuk memahami dan menggunakan informasi dalam berbagai format yang berasal dari berbagai sumber digital, termasuk di dalamnya mencari informasi. Literasi digital secara tidak langsung memengaruhi *Society 5.0*. Literasi digital sebenarnya sudah dibutuhkan sejak tahap *Society 4.0*, yaitu tahap menuju *Society 5.0*. Di Meruya, menurut keterangan informan M, daripada mempelajari sendiri pedoman/ petunjuk penggunaan aplikasi yang dibutuhkan, para Ketua RW ternyata lebih berharap pemerintah memberikan pelatihan teknis untuk itu. Ini tentu saja merupakan salah satu indikasi bahwa literasi digital di kalangan masyarakat Jakarta masih menjadi tantangan untuk menjadi *Society 4.0* dan menuju *Society 5.0*, sehingga dapat menjalankan implementasi program-program *smart city*.

Saat ini, pemerintah menghimbau para Ketua RW untuk menggunakan aplikasi JAKI. Penggunaan dan pemanfaatan aplikasi JAKI diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 128 tahun 2017. Berdasarkan situs yang memuat informasi tentang kedua aplikasi tersebut, Qlue lebih fokus kepada pengaduan mengenai masalah-masalah yang terjadi di Jakarta. Sementara itu, melalui aplikasi JAKI selain melaporkan masalah, warga juga bisa mengetahui program dan layanan terkini dari Pemprov DKI Jakarta, bisa mengetahui kualitas udara di Jakarta, mengetahui nomor darurat di Jakarta, menilai kinerja Pemprov DKI Jakarta, dan memberikan ide dan gagasan untuk pengembangan Jakarta.

Pemprov DKI Jakarta telah berupaya mewujudkan *smart city* sesuai dengan Industri 4.0. Namun demikian, ibarat peribahasa “tepuk sebelah tangan tidak akan berbunyi”, suatu *smart city* tidak akan berjalan apabila di dalamnya tidak ada *Society 5.0*. Lewat aplikasi yang sudah dibuat, Pemprov DKI Jakarta telah memberi ruang agar warga Jakarta dapat melatih diri menjadi *Society 5.0* yang dapat proaktif dan berinisiatif dengan menyalurkan ide serta gagasan untuk Jakarta yang lebih baik. Keaktifan masyarakat disambut baik oleh Pemprov DKI Jakarta. Hal ini dijelaskan informan H, yang menyebut bahwa saat ini seluruh pengaduan baik *offline* maupun *online* masuk ke CRM. Dari CRM itulah petugas akan menindaklanjuti laporan. Seluruh aduan yang masuk ke CRM, sifatnya sama. Hal ini tidak menutup kemungkinan bagi masyarakat Jakarta yang termasuk kelompok *digital immigrant*, masih bisa aktif secara *offline*.

Evaluasi *Society 5.0* di Jakarta

Penelitian ini menemukan perangkat kelurahan dan warga masih belum cukup aktif dalam menggunakan aplikasi pengaduan. Temuan ini sejalan dengan temuan penelitian Ziadi et al. (2016), di mana hanya sedikit orang yang menggunakan aplikasi pengaduan karena masih banyak yang tidak mengetahui dan belum paham menggunakan aplikasi pengaduan.

Menurut informan, tidak adanya pelatihan secara teknis menjadi dilema tersendiri dalam implementasi kebijakan soal penggunaan aplikasi pengaduan di Jakarta.

Berdasarkan hasil pemodelan GSCM yang digagas Anindra et al. (2018) kelengkapan infrastruktur teknologi sebagai faktor pertama dari *smart city* sudah terpenuhi. Hal ini dapat terlihat dari aplikasi pengaduan yang sudah dibuat oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Namun, untuk faktor kedua yaitu warga yang aktif (*smart people*) belum sepenuhnya terpenuhi. Hal ini terlihat dari masih ada masyarakat yang tidak paham dan minim inisiatif. Peneliti menemukan bahwa literasi digital di tengah perangkat lingkungan masih minim. Literasi digital sangat erat kaitannya dengan *Society 4.0*, fase masyarakat sebelum *Society 5.0*. Salah satu komponen dari literasi digital adalah literasi informasi. Berkaitan dengan *Society 4.0*, literasi informasi yang berkaitan dengan *smart city* adalah mencari sumber, menganalisis dan mensintesis materi, fokus pada topik dan kritis membuat pertanyaan yang akurat, efektif dan efisien (Covello, 2010). Selanjutnya, dalam pemodelan GSCM, faktor ketiga yang menjadi indikator keberhasilan *smart city* adalah *smart governance*. Faktor ketiga atau *smart governance* dalam konsep ini tidak bisa berjalan dalam penelitian, karena membutuhkan dua faktor sebelumnya yang terpenuhi.

Menurut Mazali (2018) untuk menuju ke tahapan *Society 5.0*, harus melewati fase *Society 4.0*. Salah satu ciri-ciri fase *Society 4.0* adalah peralihan pengguna dari pengguna pasif ke pengguna aktif, dengan harapan agar pengguna dapat berkolaborasi dan menjadi co-produser. Argumen Mazali (2018) dan Eisenberg, Lowe, & Spitzer (2004) sangat berkaitan. Dari hasil penelitian, warga Meruya Utara khususnya para perangkat RT/ RW dan Karang Taruna masih pada tahap menuju *Society 4.0*, sebab penggunaan aplikasi pendukung *smart city* belum aktif sepenuhnya. Warga belum aktif mencari informasi tentang aplikasi, padahal panduan informasi mengenai aplikasi pengaduan sebenarnya dapat diakses publik di situs resmi. Rachmiate et al. (2013) menyebut bahwa keterbukaan informasi telah menjadi momentum bagi upaya merealisasikan “*good governance*” dan mendorong sistem pemerintahan yang demokratis di Indonesia. Hal ini pun sudah direalisasikan di era Gubernur BTP maupun Gubernur Anies Baswedan.

Keterbatasan pengetahuan tentang pengoperasian aplikasi dan ketidakmampuan mencari informasi sendiri menyebabkan kurangnya pelaporan pada aplikasi pengaduan online. Hal ini berkaitan dengan komponen lain dari literasi digital yaitu literasi komputer (*computer literacy*). Literasi komputer selanjutnya diartikan sebagai kemampuan mengoperasikan aplikasi perangkat lunak dan komputer untuk kebutuhan praktis (Martin & Grudziecki, 2006). Selain literasi komputer, komponen literasi digital yang berkaitan adalah literasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Diadaptasi oleh Katz (2013) dalam Covello, S (2010), indikator-indikator dari literasi TIK adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Indikator Literasi TIK

Indikator	Penjelasan
Mendefinisikan	Menggunakan alat TIK untuk identifikasi dan menyajikan kebutuhan informasi dengan benar
Mengakses	Pengumpulan dan/ atau pengambilan informasi dalam lingkungan digital
Mengatur	Menggunakan alat TIK untuk menerapkan organisasi atau skema klasifikasi yang ada ke informasi masyarakat
Mengintegrasikan	Menggunakan alat TIK untuk mensintesis, meringkas, membandingkan, dan membedakan informasi dari berbagai sumber
Mengevaluasi	Mengevaluasi seberapa baik informasi memenuhi persyaratan

Membuat	tugas di lingkungan TIK Adaptasi, aplikasi, desain, atau penemuan informasi di lingkungan TIK
Mengomunikasikan	Menyampaikan informasi secara benar dalam konteks lingkungan TIK (pemirsa, media)

Sumber: Covello, S (2010)

Dari indikator Katz (2013) dalam Covello (2010), masyarakat Meruya Utara sudah sampai di tahap mendefinisikan dan mengakses. Pada tahap mendefinisikan, Sebagian besar masyarakat Meruya Utara sudah mengetahui aplikasi pengaduan. Pada tahap mengakses, sebagian masyarakat Meruya Utara sudah bisa mengakses aplikasi pengaduan. Dua indikator tersebut sudah terpenuhi meski ada beberapa yang belum bisa, karena kendala belum memakai *smartphone*. Sementara itu, untuk lima indikator lainnya belum terpenuhi di Meruya Utara. Hal ini juga sesuai dengan temuan Utomo dan Hariadi (2016) yang menyebut bahwa kesenjangan digital menjadi tantangan yang harus dilewati demi terwujudnya *smart city*.

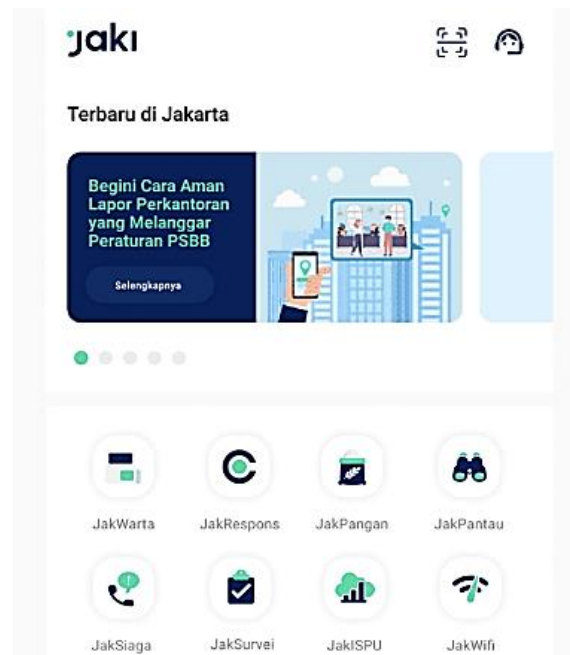
Agar dapat meningkatkan literasi digital, ada dua pendekatan yang bisa dipakai pemerintah, yakni pendekatan imperatif dan pendekatan persuasif. Dalam pendekatan imperatif, pemerintah memberi arahan tentang situs jejaring di internet yang berisi panduan penggunaan aplikasi supaya para perangkat lingkungan dapat mengakses situs tersebut dan mengedukasi diri sendiri. Pendekatan ini bisa dijadikan kewajiban agar sifatnya lebih mengikat. Dengan adanya kewajiban, perangkat lingkungan akan mempelajari cara penggunaan aplikasi secara mandiri dengan merujuk ke situs resminya di internet.

Pendekatan imperatif dapat memaksa perangkat lingkungan di tingkat RW untuk beradaptasi dengan tugas dan pekerjaan baru, termasuk di dalamnya keharusan dia memiliki dan menguasai penggunaan *smartphone* sesuai dengan kebutuhan. Kendala yang kemungkinan masih dihadapi adalah proses adaptasi mereka dengan teknologi baru. Salah satu yang menghambat proses adaptasi tersebut adalah adanya stereotip diskriminatif soal usia yang dibentuk masyarakat sendiri. Lagacé et al. (2015) meneliti bagaimana *ageism* berkontribusi pada kesenjangan digital. Dalam studi tersebut mereka berargumen bahwa semakin banyak usia tua yang mengamini stereotip usia (*ageist stereotypes*), maka semakin rendah pula kompetensi mereka untuk tingkat penggunaan TIK dan ini juga berimbas kepada perbedaan tingkat akses teknologi. Temuan di Meruya Utara, perangkat lingkungan yang tidak memiliki *smartphone* adalah mereka yang sudah berusia tua, sekitar 55-70 tahun.

Di sisi lain, melalui pendekatan persuasif pemerintah bisa memberikan opsi lain untuk petugas RT/ RW yang tidak memiliki ponsel pintar. Mereka bisa diberi kelonggaran, misalnya tidak diwajibkan menggunakan aplikasi digital. Alternatifnya, mereka diwajibkan untuk melaksanakan mekanisme pelaporan lainnya, bisa opsi pelaporan *online* maupun *offline*. Kelemahan pendekatan ini yaitu kurang tegas dan tidak mendorong perangkat lingkungan belajar teknologi baru yang dibutuhkan untuk kelancaran tugas mereka.

Begitu pula menurut Colldahl dan Kelemen (2013) dan Tarigan dan Pratama (2019) yang menyebut kolaborasi antara pemerintah dan warganya menjadi salah satu indikator berjalannya *smart city* untuk menciptakan *Society 5.0*. Pada konteks penelitian ini, upaya kolaborasi pelaporan yang diharuskan kepada masyarakat dihilangkan dengan sistem sukarela melapor dalam aplikasi JAKI. Padahal pemerintah bermaksud menghidupkan sistem *bottom-up* yaitu keaktifan masyarakat lewat perangkat lingkungan RT/ RW untuk menjadi corong warga dalam melaporkan masalah-masalah yang terjadi di lingkungannya. Di era Gubernur Anies Baswedan, kolaborasi antara sistem *top-down* dan sistem *bottom-up*

juga sudah terpikirkan. Pada aplikasi JAKI, warga bisa memberi ide maupun melaporkan masalah-masalah di Jakarta.



Gambar 1. Tampilan antarmuka aplikasi JAKI berikut dengan fitur untuk laporan yang melibatkan masyarakat dan pemerintah.

Warga Meruya Utara memandang *smart city* bukan soal kolaborasi antara pemerintah dan warganya melainkan unsur teknologinya. Informan A mengaku senang karena banyak aplikasi yang bisa digunakan. Tetapi dalam praktiknya, kesenangan atau kekaguman pada satu produk teknologi adalah satu hal, sedangkan penggunaannya untuk sesuatu yang bermanfaat bagi kehidupan bersama seluruh warga di lingkungan tersebut adalah hal lain dan lebih berkaitan dengan perkembangan menuju *Society 5.0*. Meski senang dan kagum dengan aplikasi pengaduan yang disediakan Pemprov DKI Jakarta, A mengaku bahwa dia dan petugas lingkungan lain jarang memanfaatkan aplikasi tersebut untuk melaporkan masalah-masalah yang terjadi di lingkungan tempat tinggalnya seperti macet dan banjir. Keengganan mereka melapor, disebabkan oleh keyakinan bahwa laporan mereka akan sia-sia karena permasalahan tersebut tidak mungkin diselesaikan. Temuan ini mengindikasikan adanya gap antara upaya pemerintah menyediakan fasilitas pengaduan bagi warga dengan masih rendahnya tingkat kepercayaan warga, bahwa apa yang mereka laporkan dan keluhkan akan langsung mendapatkan tanggapan dan penanganan dari pemerintah.

Realitas temuan penelitian ini menggarisbawahi pentingnya melihat keberadaan sebuah teknologi baru dari perspektif warga yang akan menggunakannya. Informan A misalnya, malah menganggap bahwa aplikasi digital yang dibuat pemerintah justru telah membuat jarak antara pemerintah dan warganya. Alasannya, daripada bertemu langsung dengan warga dalam sosialisasi program dan kebijakan, aplikasi digital malah terkesan menghilangkan bentuk komunikasi langsung antara pemerintah dengan warga. Padahal, menurut Informan H, Pemprov DKI Jakarta sebenarnya sudah melakukan sosialisasi baik secara *offline* maupun *online*. Secara *online*, sosialisasi dilakukan di media sosial dan grup WhatsApp RW, yang dibuat oleh tim *product training*, sehingga memudahkan penyebaran informasi kepada warga. Secara *offline* sosialisasi dilakukan dengan memberikan poster yang ditempel di kantor kelurahan. Tetapi sosialisasi yang dimaksud

oleh warga barangkali tidak cukup hanya dengan metode itu. Mereka sejak dulu memaknai sosialisasi dengan proses pertemuan tatap muka, di mana petugas pemerintah bisa memberi penjelasan langsung kepada warga, bukan dengan mengharuskan mereka mencari sendiri informasi itu dari internet atau hanya dengan membaca poster. Pemaknaan sosialisasi ini terlihat ketinggalan zaman, tetapi itulah realitas yang masih terjadi sampai saat ini. Warga yang diteliti masih harus meningkatkan keahlian pada tahap *Society 4.0* lebih dahulu sebelum ke tahap *Society 5.0*.

PENUTUP

Smart city tidak akan berjalan apabila tidak didukung oleh masyarakat. Oleh karena itu, istilah *Society 5.0* sangat erat kaitannya dengan *smart city* di Jakarta. Penelitian ini mengungkap, masyarakat Jakarta masih berada jauh dari fase *Society 5.0*, bahkan sebetulnya masih dalam tahap menuju fase *Society 4.0*. Ada beberapa hal yang menunjukkan masyarakat Jakarta masih belum di fase *Society 4.0*. *Pertama*, pengenalan sebuah teknologi baru kepada warga tidak berjalan mudah meski pemerintah sudah menyediakan seluruh saluran informasi untuk mendukung hal tersebut. *Kedua*, ada kesenjangan teknologi digital di tengah perangkat lingkungan. Sampai saat ini masih ada beberapa perangkat lingkungan yang menggunakan telepon poliponik dan kelompok ini adalah kelompok generasi X atau generasi yang lahir tahun 1961-1980. Dua aspek tersebut yang bersifat teknis belum terpenuhi. Begitu juga dengan aspek lain dari literasi digital seperti literasi media, literasi komunikasi, literasi visual, dan literasi teknologi. Berdasarkan temuan ini disarankan adanya kerja sama kolaboratif, baik horizontal antarmasyarakat maupun vertikal antara masyarakat dan pemerintah. Tata kelola pemerintahan yang kolaboratif dapat memadukan inisiatif dari pemerintah dan keinginan dari warga untuk berpartisipasi aktif dalam mewujudkan kebijakan *smart city*. Kolaboratif antara pemerintah dan warga Jakarta dalam ekosistem digital dapat mendorong akselerasi peradaban digital yang cerdas *Society 5.0*.

REFERENSI

- Anindra, F., Supangkat, S. H., & Kosala, R. R. (2018). Smart Governance as Smart City Critical Success Factor (Case in 15 Cities in Indonesia). *2018 International Conference on ICT for Smart Society (ICISS)*, 1-6.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2018). *Penetrasi & profil perilaku pengguna internet Indonesia*. Indonesia: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII).
- Belshaw, D. (2011). *What is 'digital literacy'? A Pragmatic investigation* (Ed.D). Durham University.
- Buckingham, David. (2010). *Defining Digital Literacy*. In: Bachmair B. (eds) *Medienbildung in neuen Kulturräumen*. VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Bungin, B. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Cocchia, A. (2014). Smart and Digital City: A Systematic Literature Review. *Smart City*, 13-43.
- Colldahl, C., Kelemen, J. E., & Frey, S. (2013). *Smart cities: strategic sustainable devolpment for an urban world*. Karlskrona: Blekinge Institute of Technology.
- Cortés-Cediel, M. E., Cantador, I., & Gil, O. (2017). Recommender system for e-governance in smart cities. *Proceedings of the International Workshop on Citizens for Recommender System*, 1-6.
- Council for Science, Technology and Innovation (CSTI). (2019). *Society 5.0*. Tokyo: Ministry of Sciences and Technology.
- Covello, S. (2010). A review of digital literacy assessment instruments. *FEA Research*, 1-31.

- Crifo, P., & Forget, V. (2015). The economics of corporate social responsibility: a firm-level perspective survey. *Journal of Economic Surveys*, 112-130.
- Dameri, R. P., & Sabroux, C. R. (2014). Smart City and Value Creation. In R. P. Dameri, & C. R. Sabroux, *Smart city: How to create public and economic value with high technology in urban space* (pp. 1-12). Switzerland : Springer International Publishing.
- Department of Economic and Social Affairs United Nations. (2014, Juli 10). *2014 revision of the World Urbanization Prospects*. Retrieved from United Nations: <https://www.un.org/en/development/desa/publications/2014-revision-world-urbanization-prospects.html>
- Eisenberg, M. B., Lowe, C. A., & Spitzer, K. L. (2004). *Information literacy: Essential skills for the information age (Second Edi.)*. Westport, Connecticut: Libraries Unlimited.
- Evita, N. (2020). Jakarta Smart City: Cerita Kecil dari Meruya Utara. In H. Budiman, *Sudah Senja di Jakarta* (pp. 239-266). Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Ferreira, Miguel, C., & Serpa, S. (2018). Society 5.0 and Social Development: Contributions to a Discussion. *Management and Organizational Studies* 5, 26-31.
- Gladden, M. E. (2019). Who Will Be the Members of Society 5.0? Towards an Anthropology of Technologically Posthumanized Future Societies. *Social Sciences*, 1-39.
- Glaeser, E. L. (2011). *Triumph of the City: How Our Greatest Invention Makes Us Richer, Smarter, Greener, Healthier, and Happier*. New York: Penguin Press.
- Grabar, H. (2013, Juli 31). *Cities will save us!* Retrieved from Salon: https://www.salon.com/2013/07/31/cities_will_save_us/
- Hamdi, I. (2020, Januari 16). *Anies Baswedan Bakal Luncurkan Aplikasi JAKI, Ini Fungsinya*. Retrieved Juni 21, 2020, from Tempo.co: <https://metro.tempo.co/read/1295979/anies-baswedan-bakal-luncurkan-aplikasi-jaki-ini-fungsinya>
- Hartono, T., Trisakti, F. A., & Aprilia, G. (2021). Smart Card Madani: Solusi Berbasis Komunikasi Inovasi pada Pemerintahan Kota Pekanbaru, Riau. *Jurnal Riset Komunikasi*, 232-246.
- Higashihara, T. (2018, Januari 24). *A Search for Unicorns and the Building of "Society 5.0"*. Retrieved from Reuters: <https://www.reuters.com/brandfeatures/davos-society5.0>
- Iyengar, R. S. (2017). Asia's Cities: Necessity, Challenges, and Solutions for Going 'Smart'. In S. T. Rassia, & P. M. Pardalos, *Smart City Networks: Through the Internet of Things* (pp. 25-41). Gainesville: Springer.
- Japan Business Federation (Keidanren). (2016). *Toward Realization of the New Economy and Society. Reform of the Economy and Society by the Deepening of "Society 5.0"*. Tokyo: Keidanren.
- Katz, B., & Bradley, J. (2013). *The metropolitan revolution: How cities and metros are fixing our broken politics and fragile economy*. Washington: Brookings Institution Press.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2017). *Materi Pendukung Literasi Digital* (p. 10). Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Kriyantono, R. (2014). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Lagacé, M., Charmarkeh, H., Laplante, J., & Tanguay, A. (2015). How ageism contributes to the second-level digital divide: The case of Canadian seniors. *Journal of Technologies and Human Usability*, 1-13.
- Lehren, J. (2010, Desember 17). *A Physicist Solves the City*. Retrieved from The New York Times: https://www.nytimes.com/2010/12/19/magazine/19Urban_West-t.html

- Lins, K., Servaes, H., & Tamayo, A. (2017). Social capital, trust, and firm performance: the value of corporate social responsibility during the financial crisis. *The Journal of Finance*, 1785-1824.
- Martin, A., & Grudziecki, J. (2006). DigEuLit: Concepts and tools for digital literacy development. *Innovation in Teaching and Learning in Information and Computer Sciences*, 249-267.
- Mazali, T. (2018). From Industry 4.0 to Society 4.0, There and Back. *AI & SOCIETY*, 405–411.
- Metaxas, T., & Tsavdaridou, M. (2014). Green CSR practices: an European approach. *International*, 261-283.
- Nakanishi, H. (2019, Januari 9). *Modern Society Has Reached Its Limits – “Society 5.0” Will Liberate us*. Retrieved from World Economic Forum: <https://www.weforum.org/agenda/2019/01/modern-society-has-reached-its-limits-society-5-0-will-liberate-us/>
- Potočan, V., Mulej, M., & Nedelko, Z. (2020). Society 5.0: balancing of Industry 4.0, economic advancement . *Emerald Insight*, 794-811.
- Rachmatunnisa. (2017, Oktober 16). *Melanjutkan Mimpi Jakarta Smart City di Tangan Anies-Sandi*. Retrieved Juni 21, 2020, from Detik.com: <https://inet.detik.com/cyberlife/d-3686203/melanjutkan-mimpi-jakarta-smart-city-di-tangan-anies-sandi>
- Rachmiate, A., Hasbiansyah, O., Khotmah, E., & Ahmadi, D. (2013). Strategi komunikasi politik dan budaya transparansi partai politik. *MIMBAR*, 123-132.
- Rego, A., Cunha, M. P., & Polonia, D. (2017). Corporate sustainability: a view from the top. *Journal of Business Ethics*, 133-157.
- Reinhardt, F., Stavins, R., & Vietor, R. (2008). Corporate social responsibility through an economic lens. *Review of Environmental Economics and Policy*, 219-239.
- Savaget, P., Geissdoerfer, M., Kharrazi, A., & Evans, S. (2019). The theoretical foundations of sociotechnical systems change for sustainability: a systematic literature review. *Journal of Cleaner Production*, 878-892.
- Senjaya, P. (2019). *Jakarta 2045: Smart City for Millenials (Terobosan Pemikiran Untuk Jakarta Maju dan Modern)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tarigan, R., & Pratama, A. (2019). BERiDE: Collaborative and Participatory Platform for Jakarta Smart City. *Proceedings of 24th International Conference on Urban Planning, Regional Development and Information Society*, 1001-1005.
- Utomo, E. W., & Hariadi, M. (2016). Strategi Pembangunan Smart City dan Tantangannya bagi Masyarakat Kota. *Jurnal Strategi dan Bisnis*, 159-176.
- Vives, A. (2018). *Smart City Barcelona: The Catalan Quest to Improve Future Urban Living*. Cornwall: Sussex Academic Press.
- Wang, H., Tong, L., Takeuchi, R., & George, G. (2016). Corporate social responsibility: an overview and new research directions: thematic issue on corporate social responsibility. *Academy of Management Journal*, 534-544.
- Yolanda, F. (2016, Februari 15). *Belajar Konsep Smart City dari Eropa*. Retrieved from Republika: <https://republika.co.id/berita/o2kzo613/belajar-konsep-smart-city-dari-eropa>
- Ziadi, A. R., Yossomsakdi, S., & Wijaya, A. F. (2016). The implementation of e-government (smart city program) to archieve an effective public service (case studies on Qlue and crop in management unit of Jakarta Smart City). *International Conference on Ethics of Business, Economics, and Social Science*, 434-440.