

Analisis Komparatif & Rekomendasi Fitur untuk City Super App White Label

Pendahuluan

Dokumen ini menyajikan analisis komprehensif dari berbagai aplikasi layanan publik kota (*city super app*) di Indonesia. Tujuannya adalah untuk membedah fitur, pendekatan, dan potensi dari setiap aplikasi guna merumuskan arsitektur fitur yang solid, fleksibel, dan ideal untuk sebuah proyek *city super app* dengan model *white label*.

Pendekatan analisis mencakup:

- Identifikasi pola umum fitur wajib dan nilai tambah.
- Perbandingan kelebihan dan kekurangan pendekatan **native** vs **portal**
- Penyusunan **3 kategori rekomendasi fitur** yang dapat dijadikan blueprint implementasi.

Analisis SWOT tersedia di Google Sheet ini [ANALISIS SWOT CITY SUPER APPS](#).

Aplikasi yang dianalisis:

- Depok Single Window
- Jogja Smart Service (JSS)
- Lontara+ (Makassar)
- JAKI (Jakarta) & SapaWarga (Jawa Barat)
- My Kebumen

I. Analisis Fitur Aplikasi Eksisting

Bagian ini membedah fitur-fitur unggulan dari setiap aplikasi untuk memahami kelebihan dan model yang diterapkan.

A. Depok Single Window

Aplikasi ini fokus pada penyediaan layanan publik esensial dan transparansi data.

- **CCTV Kota:**
 - **Alasan Relevansi:** Meningkatkan keamanan, transparansi pengawasan ruang publik, dan pemantauan lalu lintas yang merupakan kebutuhan dasar setiap kota.
 - **Potensi White-Label:** Sangat fleksibel. Integrasi hanya memerlukan penggantian sumber *feed* CCTV, tanpa mengubah modul inti aplikasi.
- **Peta Lokasi WiFi Publik:**
 - **Alasan Relevansi:** Akses internet kini menjadi layanan dasar yang mendorong literasi digital dan aktivitas ekonomi warga.

- **Potensi White-Label:** Mudah diadaptasi. Data lokasi dan SSID WiFi dapat dikelola oleh admin setiap kota melalui panel admin.
- **Fasilitas Kesehatan (RSUD, Puskesmas) + Daftar & Antrean Online:**
 - **Alasan Relevansi:** Layanan kesehatan adalah kebutuhan primer. Fitur antrian online mempermudah akses dan mengurangi penumpukan pasien.
 - **Potensi White-Label:** Modular. Antarmuka (UI) pendaftaran bisa seragam, sementara integrasi ke sistem informasi rumah sakit (SIRS) di setiap kota dilakukan melalui API yang berbeda.
- **Cek Tagihan Pajak Daerah (PBB):**
 - **Alasan Relevansi:** Mempermudah warga memenuhi kewajiban pajak, yang merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD).
 - **Potensi White-Label:** Mudah dikonfigurasi. *Endpoint* API untuk pengecekan pajak dapat disesuaikan dengan sistem perpajakan di masing-masing kota.
- **Pengaduan & Aspirasi Warga:**
 - **Alasan Relevansi:** Menyediakan kanal resmi dan terdokumentasi bagi warga untuk berinteraksi dengan pemerintah.
 - **Potensi White-Label:** Alur kerja (SOP) penanganan pengaduan dapat dikonfigurasi sesuai kebutuhan tiap dinas di setiap kota.
- **Informasi Lowongan Kerja:**
 - **Alasan Relevansi:** Menghubungkan warga dengan peluang kerja lokal, membantu menekan angka pengangguran.
 - **Potensi White-Label:** Konten lowongan dapat dikelola oleh admin kota. Modul tampilan bisa seragam.
- **Berita & Agenda Kota:**
 - **Alasan Relevansi:** Sumber informasi resmi untuk kebijakan, acara, dan pengumuman penting dari pemerintah daerah.
 - **Potensi White-Label:** Konten bersifat dinamis dan mudah diperbarui melalui CMS. Branding visual dapat disesuaikan per kota.

B. Jogja Smart Service (JSS)

JSS menonjolkan fitur yang mendorong interaksi warga, pariwisata, dan ekonomi lokal.

- **Layanan Kedaruratan:**
 - **Alasan Relevansi:** Fungsi vital untuk keselamatan jiwa yang tidak terpengaruh kebijakan lokal.
 - **Potensi White-Label:** Universal. Modul inti tetap sama, hanya nomor kontak tujuan yang perlu dikonfigurasi per daerah.
- **Informasi & Antrean Faskes:**
 - **Alasan Relevansi:** Memberi transparansi kapasitas layanan kesehatan dan membantu distribusi pasien.
 - **Potensi White-Label:** Dapat diaktifkan atau dinonaktifkan sebagai modul, tergantung

kesiapan infrastruktur digital faskes di kota tersebut.

- **Event & Pariwisata:**

- **Alasan Relevansi:** Mendorong ekonomi lokal, mempromosikan budaya, dan menjadi daya tarik bagi warga untuk rutin menggunakan aplikasi.
- **Potensi White-Label:** Struktur data (judul, lokasi, tanggal) bersifat universal. Konten diinput oleh admin masing-masing kota.

- **Informasi Harga Pangan:**

- **Alasan Relevansi:** Membantu warga merencanakan belanja dan membantu pemerintah mengendalikan inflasi lokal.
- **Potensi White-Label:** Format data seragam, hanya sumber input yang berbeda. Bisa menggunakan data nasional sebagai *fallback*.

- **Pajak Daerah & Tagihan PDAM:**

- **Alasan Relevansi:** Memudahkan pembayaran dan berdampak langsung pada peningkatan PAD.
- **Potensi White-Label:** Dapat dihubungkan ke berbagai sistem pembayaran daerah atau *payment gateway* melalui API.

C. Lontara+ (Makassar)

Aplikasi ini adalah contoh dengan integrasi layanan yang kuat dan verifikasi pengguna berbasis domisili.

- **Pendaftaran & Verifikasi Pengguna:**

- **Alasan Relevansi:** Memastikan data pengguna valid (KTP, No. HP) dan layanan berbasis lokasi lebih tepat sasaran.
- **Potensi White-Label:** Fleksibel. Proses registrasi dan verifikasi dapat disesuaikan dengan regulasi kependudukan di setiap daerah.

- **Aduan Masyarakat:**

- **Alasan Relevansi:** Kanal pelaporan masalah lingkungan dengan bukti foto/video yang terstruktur.
- **Potensi White-Label:** Format laporan standar. Kategori aduan bisa disesuaikan dengan karakteristik masalah di kota lain.

- **Perizinan Online:**

- **Alasan Relevansi:** Mengurangi birokrasi dan mempermudah pengurusan izin usaha atau dokumen lainnya.
- **Potensi White-Label:** Antarmuka pengguna bisa seragam, sementara *backend* terhubung ke sistem perizinan daerah masing-masing.

D. JAKI (Jakarta) & SapaWarga (Jawa Barat)

(Ringkasan dari analisis sebelumnya)

- **JAKI:** Menunjukkan pendekatan **terintegrasi dan native**. Fitur krusial seperti laporan, ambulans, dan pembayaran pajak dibangun langsung di aplikasi, memberikan pengalaman

pengguna yang superior.

- **SapaWarga:** Berfungsi sebagai **portal atau aggregator layanan**. Banyak fiturnya mengarahkan ke halaman web, yang mempercepat peluncuran tapi bisa mengurangi kenyamanan pengguna.

E. My Kebumen

Aplikasi ini adalah contoh murni dari **model portal (web wrapper)**. Hampir semua fiturnya, termasuk aduan, hanya mengarahkan pengguna ke situs web Pemkab yang sudah ada. Ini adalah pendekatan implementasi paling cepat namun dengan pengalaman pengguna yang paling minimal.

II. Sintesis & Kesimpulan Analisis

Dari perbandingan beberapa aplikasi tersebut, dapat ditarik beberapa kesimpulan kunci:

1. **Pola Umum Fitur (Fitur Wajib):** Beberapa fitur hampir selalu ada dan menjadi ekspektasi dasar warga:
 - Laporan / Pengaduan Warga
 - Layanan Darurat (Kontak & Tombol SOS)
 - Informasi & Berita Resmi Kota
 - Pembayaran Pajak & Retribusi
 - Informasi Fasilitas Kesehatan
 - Informasi Harga Pangan
 - Informasi Lowongan Kerja
2. **Dua Pendekatan Utama:**
 - **Model Terintegrasi/Native:** (Contoh: JAKI, Lontara+) Membangun fitur di dalam aplikasi. **Kelebihan:** Pengalaman pengguna (UX) terbaik, cepat, dan andal. **Kekurangan:** Waktu dan biaya pengembangan lebih tinggi.
 - **Model Portal/Aggregator:** (Contoh: SapaWarga, My Kebumen) Menjadi "pintu gerbang" ke layanan berbasis web. **Kelebihan:** Cepat dan murah untuk diimplementasikan. **Kekurangan:** UX kurang baik, terasa lambat, dan tidak menyatu.
3. Rekomendasi Strategis untuk White-Label:

Pendekatan Hibrida adalah yang paling ideal.

 - Bangun **Fitur Inti** (seperti Laporan, Darurat, Berita) secara **native** untuk menjamin kualitas dan keandalan.
 - Sediakan kemampuan untuk **mengintegrasikan layanan lain** (yang lebih spesifik atau kompleks) melalui **web view atau API** sebagai modul tambahan.

III. Fitur yang Direkomendasikan untuk Citi Super Apps

Berikut adalah arsitektur fitur yang direkomendasikan untuk *city super app white label*, dibagi berdasarkan prioritas implementasi.

Kategori I: Fitur Inti (Core Features - Wajib Ada)

Fondasi aplikasi yang memberikan nilai paling fundamental. Harus dibangun secara *native*.

1. **Laporan Warga (Citizen Reporting):** Sistem pelaporan masalah publik dengan foto, video, dan GPS, beserta fitur pelacakan status.
2. **Tombol & Kontak Darurat:** Tombol "SOS" sekali tekan dan direktori nomor darurat lokal (Polisi, Ambulans, Damkar).
3. **Pusat Informasi & Pengumuman:** Modul berita dan pengumuman resmi yang dikelola pemda melalui CMS.
4. **Sistem Pembayaran Pajak & Retribusi:** Modul untuk cek dan bayar PBB, Pajak Kendaraan, dll, dengan dukungan multi-metode pembayaran (VA, QRIS, E-Wallet).
5. **Autentikasi & Profil Pengguna:** Sistem login yang aman dan manajemen profil.

Kategori II: Fitur Sangat Direkomendasikan (High-Impact Features)

Fitur yang signifikan meningkatkan nilai dan frekuensi penggunaan aplikasi.

1. **Informasi Transportasi Publik:** Peta rute, jadwal, dan lokasi halte/stasiun.
2. **Informasi Harga Pangan:** Dasbor harga komoditas pokok di pasar-pasar lokal.
3. **Peta Fasilitas Publik & Direktori Kota:** Peta interaktif untuk lokasi kantor pemda, faskes, sekolah, taman, dan WiFi gratis.
4. **Informasi Lowongan Kerja Lokal:** Portal yang menghubungkan pencari kerja dengan perusahaan di daerah tersebut.

Kategori III: Fitur Potensial (Modular Add-ons)

Fitur yang dapat ditawarkan sebagai modul tambahan sesuai kebutuhan dan kesiapan infrastruktur digital setiap kota.

1. **Pendaftaran & Antrean Faskes Online:** Sistem antrian online untuk Puskesmas atau RSUD.
2. **Layanan Kependudukan (Dukcapil Online):** Pengajuan dan pelacakan dokumen kependudukan.
3. **Perizinan Usaha Online:** Pengajuan izin secara digital.
4. **Portal UMKM & Pariwisata:** Direktori untuk mempromosikan produk UMKM dan destinasi wisata lokal.
5. **Monitoring Lingkungan (CCTV, Kualitas Udara, Banjir):** Dasbor data lingkungan secara *real-time*.

Kategori IV: Fitur Monetisasi (Tahap lanjutan)

1. Beli Pulsa & Paket Data

Alasan & Potensi: Menjadi layanan dasar yang sering digunakan warga, sehingga dapat meningkatkan engagement harian dan loyalitas pengguna. Menghadirkan semua kebutuhan telekomunikasi dalam satu aplikasi menempatkan city super app sebagai

platform serba ada, bukan hanya portal layanan pemerintah.

Strategi: Bundling paket data, promo kuota tertentu, atau sistem reward untuk repeat usage agar pengguna rutin kembali ke aplikasi.

2. Top-up E-Wallet / Dompot Digital

Alasan & Potensi: Memfasilitasi ekosistem pembayaran digital terpadu, memungkinkan warga membayar pajak, transportasi, dan belanja lokal dalam satu platform, sehingga aplikasi berfungsi sebagai hub ekonomi digital lokal sekaligus meningkatkan volume transaksi.

Strategi: Berikan cashback atau poin reward, integrasikan loyalty program untuk mendorong penggunaan jangka panjang

3. Pembelian Tiket Transportasi / Parkir

Alasan & Potensi: Mengurangi fragmentasi penggunaan aplikasi transportasi dan parkir, menciptakan pengalaman one-stop mobility. Fitur ini juga berpotensi mendukung data-driven city planning karena semua transaksi dapat dianalisis untuk meningkatkan layanan publik.

Strategi: Paket transportasi bulanan, dynamic pricing, atau diskon early-bird untuk mendorong pemakaian rutin.

4. Pembelian Voucher & Tagihan PLN / PDAM / Internet

Alasan & Potensi: Menyediakan pembayaran tagihan rutin secara terintegrasi meningkatkan efisiensi waktu dan kontrol finansial warga, sekaligus menciptakan sumber revenue stabil bagi platform melalui fee atau kemitraan dengan penyedia layanan.

Strategi: Reminder otomatis, promo voucher, atau bundling tagihan untuk mendorong repeat usage dan adopsi fitur baru.

5. Promo & Layanan Berbayar Lokal (UMKM / Wisata)

Alasan & Potensi: Memposisikan aplikasi sebagai ekosistem ekonomi lokal, memudahkan akses warga ke layanan premium dan UMKM, meningkatkan engagement dan dukungan terhadap ekonomi kota. Fitur ini juga menciptakan differentiation value dibanding super app lain karena fokus pada konteks lokal.

Strategi: Flash sale voucher, paket wisata lokal, promo bundling UMKM, modelnya mirip marketplace seperti TikTok Shop untuk memaksimalkan transaksi dan engagement.

IV. Lampiran Wireframe

Untuk mempermudah visualisasi implementasi dari fitur-fitur prioritas yang direkomendasikan di atas, berikut adalah tautan menuju desain wireframe yang telah disusun di Figma:

[Wireframe Citi Super Apps](#)