

**MENGHADIRKAN PELAYANAN KESEHATAN DI GENGAMAN TANGAN
WARGA
(Studi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Saat Pandemi Covid-19 di Jakarta)**

Geraldo Tritama Hadikusumo*), Wijayanto**), Bangkit Aditya Wiryawan**)
Email: geraldotritama@students.undip.ac.id

**Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**
Jl. dr. Antonius Suroyo, Kampus Universitas Diponegoro,
Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275 Telepon (024) 7465407
Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Perubahan dan percepatan teknologi akibat pandemi Covid-19 dirasakan seluruh manusia di bumi, terutama dalam sektor kesehatan. Krisis kesehatan menyebabkan lumpuhnya sektor lain seperti ekonomi, sosial budaya, politik, hingga layanan pemerintahan. Pandemi Covid-19 menghambat mobilisasi masyarakat, sehingga demi mencegah penyebaran Covid-19 pemerintah wajib berinovasi dalam menghadirkan program digitalisasi tata kelola pemerintah di bidang pelayanan kesehatan yang lebih modern. Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta hadir sebagai solusi untuk menghadirkan pelayanan kesehatan secara digital, terutama lewat fitur Jakarta Tanggap Covid-19 yang berfungsi untuk menanggulangi pandemi Covid-19 di Jakarta.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif eksploratif dengan studi kasus. Hasil penelitian dapat dijawab dengan mempertanyakan implementasi, efektivitas, dan tantangan aplikasi JAKI dalam penanganan pandemi Covid-19.

Ditemukan bahwa implementasi aplikasi JAKI sudah inovatif dan unggul, efektivitas aplikasi JAKI dapat dikatakan efektif dalam menurunkan angka kasus harian Covid-19 di Jakarta, dan aplikasi JAKI masih dihadapkan oleh banyak tantangan dari internal maupun eksternal program. Kesimpulan yang didapati adalah terkait optimalisasi dan penetrasi penggunaan aplikasi JAKI sebagai aplikasi digital pelayanan pemerintah kepada warga. Aplikasi JAKI harus hadir sebagai aplikasi super terintegrasi yang memberikan pelayanan secara modern dan digital, terutama dalam pelayanan kesehatan.

Kata kunci: pandemi, tata kelola pemerintahan digital, kesehatan, aplikasi super, warga negara.

*) Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. **) Dosen FISIP Undip

Abstract

Technological changes and acceleration due to the Covid-19 pandemic are being felt by all people on earth, especially in the health sector. The health crisis has paralyzed other sectors such as the economy, socio-culture, politics, and government services. The Covid-19 pandemic has hampered community mobilization, so in order to prevent the spread of Covid-19 the government must innovate in presenting a more modern digitalization of government governance in the field of health services. Jakarta Kini (JAKI) Application from the Special Province Government of DKI Jakarta is here as a solution to present health services digitally, especially through the Jakarta Tanggap Covid-19 feature which functions to tackle the Covid-19 pandemic in Jakarta.

The research method used is explorative qualitative method with case studies. The research results can be answered by questioning the implementation, effectiveness, and challenges of the JAKI application in handling the Covid-19 pandemic.

It was found that the implementation of the JAKI application was innovative and superior, the effectiveness of the JAKI application could be said to be effective in reducing the number of daily cases of Covid-19 in Jakarta, and the JAKI application was still faced with many challenges from internal and external programs. The conclusions reached are related to optimizing and penetrating the use of the JAKI application as a digital application for government services to citizens. The JAKI application must be present as a super-integrated application that provides modern and digital services, especially in health services.

Keywords: pandemic, e-governance, health, super application, citizen.

PENDAHULUAN

Penyakit Covid-19 yang terjadi diakhir tahun 2019 dan mewabah di seluruh dunia menjadi pandemi di tahun 2020 hingga tahun 2023 saat penulisan karya ilmiah ini berlangsung, membawa perubahan bukan hanya di sektor kesehatan, namun juga pelayanan publik pemerintahan yang semakin canggih berlandaskan kepada teknologi. Pandemi Covid-19 semakin mempercepat arus informasi dan globalisasi dengan menjadikan semua kegiatan luar jaringan (luring) menjadi dalam jaringan (daring) karena pembatasan sosial fisik antar manusia untuk menekan laju penyebaran virus corona. Pemerintah pun mau tidak mau terpaksa untuk terus berinovasi di keadaan yang serba sulit untuk bergerak. Perkembangan pemerintah akhirnya dimulai dengan pelayanan publik yang berbasis teknologi atau disebut *e-governance*. Tata kelola pemerintahan digital ini menjadi solusi agar pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah tetap berjalan walau di situasi pandemi.

Teknologi yang berkembang tentu saja adalah telepon genggam. Telepon genggam menjadi hal yang sangat penting bagi kehidupan umat manusia, terutama di situasi pandemi. Oleh karena itu, pemerintah menghadirkan pelayanan publik elektronik lewat telepon genggam tersebut yang sangat membantu praktisi humas dalam menyampaikan pesan penting dan darurat dalam penanganan pandemi dengan implementasi *Crisis and Emergency Risk Communication* (CERC) yang dapat dilakukan melalui media konvensional maupun media modern. Selain itu, tingginya tingkat penetrasi internet dan pemakaian telepon genggam di Indonesia yang mencapai 64,8% pada tahun 2018 menurut survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menjadi faktor praktisi humas untuk menggabungkan media konvensional dengan media modern (Annur, 2019). Adanya kehadiran media modern seperti

media sosial dan situs web dengan fiturnya yang dapat mengirimkan banyak bentuk pesan (visual dan audio), memberikan umpan balik secara langsung, mendukung penggunaan variasi bahasa, dan memungkinkan personalisasi pesan mampu mengurangi kompleksitas informasi yang ada lalu diterapkan dalam suatu aplikasi super yang terintegrasi. Media konvensional tetap dibutuhkan oleh praktisi humas karena tidak semua audiensnya memiliki akses internet dan generasi manusia yang gagap teknologi. Meskipun kita telah memasuki era digital, perpaduan antara media konvensional dan media modern atau *integrative model* masih relevan hingga saat ini. Model integrasi memungkinkan praktisi humas untuk menjangkau lebih luas konstituennya dan mengurangi kompleksitas informasi sehingga CERC tepat diterapkan dalam menghadapi krisis seperti pandemi Covid-19.

Seperti pada studi kasus aplikasi Jakarta Kini (JAKI) yang dibuat dan dikelola langsung oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfotik) Provinsi DKI Jakarta, di dalam bagian Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Jakarta Smart City Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Pemprov DKI Jakarta) dan diluncurkan pada September 2019. JAKI sebagai *city super-apps* yang menghadirkan pelayanan kesehatan di genggam tangan warga dan melibatkan instrumen warga (*citizen*) untuk sama-sama mengawasi dan berpartisipasi dalam penyelesaian masalah publik. Jadi pemerintah tidak menjadi aktor utama dalam penyelesaian suatu konflik, namun melibatkan swasta dan masyarakat sipil (UNDP, 1997). Ini merupakan bagian dari penerapan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Di dalam aplikasi JAKI, perihal pelayanan kesehatan publik untuk solusi penanganan pandemi Covid-19, terdapat kolom Jakarta Tanggap Covid-19. Jakarta Tanggap Covid-19 merupakan fitur kolaborasi antara Pemprov DKI Jakarta

dengan aplikasi PeduliLindungi, Jejaki, dan IDQ. Fitur ini membantu untuk melakukan *contact tracing* dan *checkpoint monitoring* demi mempercepat penyelidikan epidemiologi kasus Covid-19 di DKI Jakarta. Bagian tersebut untuk warga Jakarta dapat mendapat informasi dengan mudah, cepat, dan akurat untuk melaporkan kejadian Covid-19, mendaftarkan vaksinasi Covid-19, tes mandiri Covid-19, Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Jakarta, data cakupan vaksin, donor plasma, data pemantauan, zonasi, peta zona pengendalian, informasi bansos, Kolaborasi Sosial Berskala Besar (KSBB), *contact tracing*, *monitoring* isolasi, hingga kapasitas ketersediaan tempat tidur di rumah sakit untuk pasien yang positif Covid-19. Lewat Jakarta Tanggap Covid-19, penanganan pandemi Covid-19 dapat dikendalikan oleh pemerintah daerah. Pemprov DKI Jakarta mampu melacak penyebaran Covid-19 karena adanya partisipasi rakyat dalam jalannya pembuatan kebijakan publik untuk penanganan pandemi. JAKI menganut nilai dalam genggaman, integrasi, berorientasi masyarakat, *one-stop-service*.

JAKI menghadirkan fitur yang merefleksikan kebutuhan warga (*citizen-designed service*) dengan memadukan dan digitalisasi pelayanan publik pemerintah kepada masyarakat yang melibatkan swasta yang bergerak di bidang *information technology*. JAKI menjadi aplikasi super kota Jakarta yang dihadirkan oleh Pemprov DKI Jakarta untuk dapat mengayomi kebutuhan warga Jakarta dan menjadi solusi satu atap akan seluruh permasalahan dengan melibatkan partisipasi publik untuk warga di Jakarta (*citizen-oriented service*).

Pada tanggal 30 Desember 2022 PPKM untuk penanganan pandemi Covid-19 di Indonesia secara resmi dihentikan oleh Presiden Joko Widodo, serta Presiden Joko Widodo sejak 21 Juni 2023 menyatakan pandemi Covid-19 telah menjadi endemi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif eksploratif dengan melakukan wawancara sebagai data primer. Wawancara dilakukan kepada Tim Jakarta Smart City yang berjumlah tiga personil dan warga Jakarta yang berjumlah sepuluh informan. Serta data sekunder melalui teknik dokumentasi dan literatur.

PEMBAHASAN

Berdasarkan data-data untuk mendukung skripsi ini, dari tim Jakarta Smart City selaku BLUD Diskominfo Pemprov DKI Jakarta yang bertanggung jawab atas keberlangsungan operasi JAKI dan warga sebagai informan yang merasakan aplikasi JAKI disaat pandemi Covid-19 di Jakarta.

Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam Penanganan Pandemi Covid-19

Aplikasi JAKI sebagai bentuk konkrit aplikasi super *e-governance* untuk melayani masyarakat yang dijadikan kebijakan oleh Pemprov DKI Jakarta sudah hadir sejak akhir tahun 2019, namun implementasi aplikasi ini sangat dirasakan pada saat pandemi di tahun 2020. Aplikasi JAKI yang dikelola oleh BLUD Jakarta Smart City (JSC) dibawah Diskominfo Pemprov DKI Jakarta ini menurut data dari Tim JSC selama 2019-2022 sudah diunduh sebanyak 3.533.649 pengguna. Jika dibandingkan dengan jumlah warga ber-KTP DKI Jakarta berjumlah 10.644.776 pada tahun 2021 menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi DKI Jakarta. Artinya bisa dikatakan sudah hampir seperempat warga ber-KTP DKI Jakarta mengunduh aplikasi JAKI, namun jika dibandingkan dengan non-warga ber-KTP DKI Jakarta, maka aplikasi JAKI masih kecil tetapi sudah paling unggul dan sukses dibanding aplikasi pemerintah daerah lain di Indonesia.



Angka Pengunduh dan Pendaftar Vaksinasi Covid-19
Aplikasi JAKI di Tahun 2022
Sumber: Instagram @jakisuperapp

Kenaikan pengunduh aplikasi JAKI sangat dipengaruhi oleh pandemi Covid-19. Lewat aplikasi JAKI, para pengguna bisa mendaftarkan vaksinasi Covid-19, total sudah 675.927 pendaftar vaksinasi Covid-19 melalui aplikasi JAKI. Jakarta Smart City yang berada di posisi tersebut sejak September 2021, pada tahun 2020 pengguna JAKI hanya sekitar 265.000 saja dan naik signifikan di tahun 2021 sebanyak 2.825.504 karena ada kewajiban kebijakan dari pemerintah kepada masyarakat untuk vaksinasi dalam penanganan pandemi dalam menggunakan aplikasi JAKI lewat fitur Jakarta Tanggap Covid-19. Fitur Jakarta Tanggap Covid-19 ini melayani masyarakat seperti adanya pendaftaran vaksinasi Covid-19 secara daring, cek kuota vaksin Covid-19, tes mandiri Covid-19, donor plasma Covid-19, ketersediaan tempat tidur RS dan sebagainya. Informasi tentang Covid-19 di aplikasi JAKI sama dengan dengan situs web *corona.jakarta.go.id* yang dikembangkan juga oleh Jakarta Smart City yang membedakan adalah aplikasi JAKI itu *mobile friendly* dan *corona.jakarta.go.id* adalah situs web. Implementasi fitur Jakarta Tanggap Covid-19 itu berfungsi sebagai media informasi dari situs web *corona.jakarta.go.id* dan fitur Jakarta Tanggap Covid-19 itu terdapat dalam

aplikasi handphone dengan visualisasi data, cakupan vaksinasi, kebijakan pembatasan sosialnya, KSBB (kolaborasi sosial berskala besar) yang berarti saling memberi bantuan sosial untuk korban Covid-19 yang perekonomiannya terdampak, pendaftaran vaksinasi Covid-19 lewat aplikasi JAKI ini tidak terbatas warga ber-KTP Jakarta saja, semua masyarakat Indonesia non-warga ber-KTP Jakarta yang sedang berdomisili di Jakarta bisa mendaftarkan vaksinasi Covid-19 dengan syarat memiliki akun aplikasi JAKI.

Analisa mengenai implementasi aplikasi JAKI sudah cukup memuaskan sebagai aplikasi super pemerintah daerah dalam menyelesaikan masalah maupun penanganan pandemi Covid-19, namun hanya saja evaluasi implementasi terdapat di sosialisasi dan komunikasi kepada masyarakat yang masih tidak mengetahui aplikasi JAKI. Aplikasi JAKI harus menjadi layanan utama terdepan pemerintah kepada warga yang harus terus berinovasi, adaptif, dan semakin unggul dalam berbagai fiturnya agar pemerintah selaku pemberi layanan kepada masyarakat betul-betul menerapkan *good e-governance* dengan cepat, digital, akurat, akuntabel, dan transparan kepada warga. Implementasi fitur Jakarta Tanggap Covid-19 yang menjadi andalan utama aplikasi JAKI disaat pandemi mampu membantu masyarakat dan memberikan pelayanan kesehatan secara digital untuk mendapat dengan mudah vaksinasi Covid-19.

Efektivitas Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam Penanganan Pandemi Covid-19

Efektivitas aplikasi JAKI dalam penanganan pandemi Covid-19 di Jakarta lewat fitur Jakarta Tanggap Covid-19 ini penanganan pandemi Covid-19 dengan aplikasi JAKI cukup efektif dan banyak yang terbantu dari masyarakat terutama yang ingin melakukan pendaftaran vaksinasi Covid-19. Pemprov DKI Jakarta melakukan Komunikasi Risiko Darurat dan Krisis atau *Crisis and Emergency Risk Communication* (CERC) sesuai panduan dari *Center for Disease Control and*

Prevention (CDC) Amerika Serikat (AS) sebagai lembaga yang menangani pandemi di AS, aplikasi JAKI menjadi jawaban dan sosialisasi intens kepada masyarakat. Fitur Jakarta Tanggap Covid-19 itu ada informasi zonasi Covid-19 yang terlihat penyebaran virus di wilayah sekitar, ada notifikasi untuk ponsel jika ada Covid-19 di sekitar. Selain itu juga dari aplikasi JAKI ada kanal sosial media (Instagram, Twitter, YouTube) Pemprov DKI Jakarta dan @jsclab yang memakai infografis, poster, blog, dan memudahkan informasi yang menarik kepada masyarakat agar tidak kaku terlihatnya.



*Pendaftaran Vaksinasi Covid-19 Lewat Aplikasi JAKI
Sumber: Instagram @jakisuperapp*

Efektivitas JAKI sudah cukup baik sebagai aplikasi super pemerintah daerah yang terintegrasi dalam memberikan pelayanan kesehatan terutama dalam penanganan pandemi Covid-19 lewat fitur Jakarta Tanggap Covid-19 yang mampu memudahkan dan memberikan pelayanan kesehatan digital yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat untuk selalu dikembangkan dan berinovasi.

Tantangan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam Penanganan Pandemi Covid-19



Cek Jadwal dan Kuota Vaksinasi Covid-19 di Aplikasi JAKI

Sumber: Instagram @jakisuperapp dan @dinkesdki

Aplikasi JAKI ini berjalan bukan menjadi hambatan, melainkan menjadi suatu tantangan. Seperti bagaimana pelayanan publik terkadang suka ada ketidakpastian informasi, semisal saat diawal pandemi apa itu Covid-19 menjadi tantangan tersendiri serta juga penggunaan aplikasi ini masih banyak warga yang belum mengunduh aplikasi ini. Jadi, informasi soal Covid-19 sulit tersebar secara luas dan penanganan yang cepat jadi lambat. Penanganan pandemi Covid-19 di Jakarta paling baik lewat pendaftaran vaksinasi Covid-19 lewat aplikasi JAKI, semisal di bulan Maret tahun 2021 vaksinasi lansia itu lama prosesnya dan edukasi kepada sanak saudara untuk mendaftar lewat aplikasi JAKI menjadi lebih cepat untuk bisa memilih jadwal vaksin dimana, apa, dan bagaimana. Fitur Jakarta Tanggap Covid-19 terutama pendaftaran vaksinasi sangat berdampak positif pada percepatan penanganan pandemi Covid-19 selain fitur Kolaborasi Sosial Berskala Besar (KSBB) tentang bantuan sosial Covid-19 di Jakarta. Selanjutnya, data yang tidak sinkron antar dinas-dinas di lingkungan Pemprov DKI Jakarta dengan aplikasi JAKI memang tetap

ada namun kecil, Jakarta Smart City sebagai penyalur informasi digital resmi pemerintah artinya memiliki tanggung jawab untuk membagikan informasi yang kredibel dan terpercaya kepada masyarakat. Sebagai pemerintah harus berprinsip kepada *data driven policy* yang harus dicek dahulu kebenaran data sebelum dipublikasikan ke masyarakat. Berkaitan dengan New Public Service (NPS) dengan mengedepankan *citizen oriented service*, keberjalanan aplikasi JAKI ini agar terus berlanjut menjadi lebih baik melayani warga walaupun ada pergantian pimpinan pemerintahan dalam hal politik, pastinya sebagai pemerintah akan terus berinovasi dan berkembang dalam melayani masyarakat, bisa dilihat *citizen oriented service* nya saat pendaftaran vaksinasi Covid-19 yang cepat dan tidak lama dan memotong jalur manual birokrasi yang harus daftar lewat kelurahan dan lain-lain, serta sangat memudahkan warga. Pelayanan ambulans juga sangat cepat 24 jam 7 hari tersedia, pelanggaran Covid-19 saat masih berlakunya PPKM juga bisa dilaporkan lewat JakLapor. Jadi, Jakarta Smart City selaku penanggung jawab aplikasi JAKI akan terus berkembang dan berinovasi untuk aplikasi JAKI tetap menjadi program unggulan Pemprov DKI Jakarta agar aplikasi JAKI bisa dinikmati oleh seluruh warga yang memang berkegiatan dan berdomisili di Jakarta.

Tantangan aplikasi JAKI terdapat dipenggunaannya yang belum sepenuhnya menjangkau warga Jakarta dari kalangan lansia hingga anak muda karena aplikasi JAKI tidak dilibatkan dalam setiap kebijakan Pemprov DKI Jakarta. Tidak dilibatkannya aplikasi JAKI dikarenakan ego politik dari pemegang kekuasaan saat ini di pemerintah tersebut yang dimana aplikasi JAKI merupakan produk program kerja pemerintahan sebelumnya. Maka dari itu, aplikasi JAKI harus terus dilibatkan dan menjadi satu jawaban penuh kepada warga dalam setiap permasalahan. Aplikasi JAKI harus diperkuat keamanan siber privasi dan terus berinovasi untuk membuat

kenyamanan pengguna dalam memakai aplikasi JAKI terutama UI/UX yang bersih dari *error* maupun *bug*. Fitur Jakarta Tanggap Covid-19 tetap harus ada dan ditingkatkan karena masih banyak yang belum mendapatkan vaksinasi Covid-19 secara lengkap saat penelitian ini dilaksanakan.

KESIMPULAN

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menghadirkan aplikasi JAKI dengan fitur Jakarta Tanggap Covid-19 dalam penanganan Covid-19 di Jakarta yang bisa disimpulkan ampuh dan efektif untuk membantu masyarakat mendapatkan vaksinasi Covid-19 dan juga menurunkan angka kasus harian penyakit Covid-19.

Aplikasi JAKI menjadi terobosan dan inovasi terdepan dari digitalisasi pelayanan kesehatan pemerintah dan salah satu aplikasi pemerintah daerah paling unggul di Indonesia. Fitur Jakarta Tanggap Covid-19 di dalam aplikasi JAKI juga dirasa sangat berpengaruh pada penurunan kasus Covid-19 di Jakarta. Untuk perkembangan aplikasi JAKI ke depan, para informan memberikan catatan kritik dan saran yang membangun untuk program digitalisasi pelayanan pemerintah ini bisa berjalan dan selalu hadir untuk masyarakat, seperti kurangnya perhatian khusus terhadap sosialisasi aplikasi JAKI dari BLUD Jakarta Smart City sebagai penanggung jawab program ini yang kurang terstruktur, sistematis, dan masif dengan baik. Nihilnya keberadaan program sosialisasi aplikasi JAKI karena sesederhana prinsip pemasaran seharusnya semakin banyak konsumen (warga), semakin sukses produk (aplikasi JAKI) tersebut. Pemasaran yang terstruktur, sistematis, dan masif kepada warga akan menjadikan aplikasi JAKI menjadi ujung tombak pelayanan digital oleh Pemprov DKI Jakarta, terutama dalam pelayanan kesehatan setelah sukses membantu menurunkan kasus disaat pandemi Covid-19, kedepannya pelayanan kesehatan seperti imunisasi anak, sakit, dan sebagainya akan lebih mudah, cepat, dan

terintegrasi dengan baik dengan pelayanan rumah sakit di Jakarta. Sosialisasi menjadi sangat penting dan bermanfaat untuk memperluas jaringan pengguna aplikasi JAKI kepada masyarakat di Jakarta.

Seperti penjelasan kesimpulan sebelumnya, segala hambatan proses optimalisasi aplikasi JAKI sebagai aplikasi digital pelayanan pemerintah kepada warga mengerucut kepada penetrasi pemakaian warga dalam menggunakan aplikasi JAKI sebagai aplikasi super terintegrasi yang memberikan pelayanan secara modern dan digital, terutama dalam pelayanan kesehatan. Penetrasi pengguna ini menjadi tolak ukur penting dalam keberhasilan aplikasi JAKI hadir memberikan layanan. Jadi, penggunaan aplikasi JAKI ini tidak konsisten dimana di tahun 2020 pertama kali hadir sukses dan banyak penggunanya, namun di tahun 2023 menurun sebagai aplikasi pelaporan warga. Menjadi hal yang sangat disayangkan jika aplikasi JAKI ini sebagai program digitalisasi pelayanan pemerintah kepada warga gagal dan tidak dilanjutkan oleh pemimpin Jakarta sebagai program prioritas oleh Pemprov DKI Jakarta karena akan menjadi sebuah kemunduran e-governance bagi pemerintah daerah yang disaat pandemi Covid-19 sangat gencar sekali untuk digitalisasi dan menjadikan pelayanan pemerintah menjadi daring kepada warga terutama dalam pelayanan kesehatan. Di era digital Revolusi Industri 4.0 ini, seluruh pemerintahan di dunia sedang di uji coba dengan kehadiran *Artificial Intelligence* (AI) atau Kecerdasan Buatan yang akan menggantikan SDM pemerintah, yakni ASN yang akan tersingkir jika tidak berinovasi dan tidak progresif dalam bentuk pelayanan pemerintah kepada warga.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, adapun saran yang dapat disampaikan peneliti, yakni dalam rangka upaya untuk mengendalikan dan memutus mata rantai Covid-19 di Jakarta, harus ada kolaborasi antar warga dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Peran dan kesadaran dari warga

untuk dapat mengikuti arahan dari pemerintah serta meningkatkan kesadaran diri untuk mencegah penyebaran Covid-19 dengan adanya aplikasi JAKI sebagai program unggulan dari BLUD Jakarta Smart City sebagai bentuk nyata dari program tata kelola pelayanan digital pemerintah (*e-governance*) yang terintegrasi untuk bisa melayani warga dengan efektif, efisien, dan cepat. Terutama dalam pelayanan kesehatan karena kesehatan adalah faktor paling penting yang dapat menopang seluruh kegiatan warga, jika warganya tidak sehat, maka perekonomian resesi.

Selanjutnya, aplikasi JAKI juga harus konsisten untuk melaksanakan sosialisasi berkala yang sistematis, terstruktur, dan masif kepada warga Jakarta. Aplikasi JAKI harus dapat mencapai tujuannya, yaitu menjangkau seluruh lapisan masyarakat Jakarta agar dapat dilayani secara sempurna, efektif, dan efisien demi kelangsungan dan kemajuan kota Jakarta menjadi kota modern, maju, ramah lingkungan, dan global.

Adanya pergantian pimpinan politik, yakni Gubernur dan Wakil Gubernur di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tidak menghambat program kerja bagus dan baik dari pimpinan pemerintahan sebelumnya. Namun, program kerja yang inovatif dan progresif harus terus dilanjutkan demi terlayannya warga Jakarta dengan baik dan cepat. Perlu ada suatu garis besar haluan atau tujuan rencana jangka panjang dari landasan hukum legislasi pemerintah daerah Jakarta agar program kerja yang bagus akan terus berjalan tanpa adanya dinamika politik yang terjadi di kota Jakarta.

Menurut penulis, *e-governance* harus dijadikan program prioritas utama dari pemerintah untuk warga dalam memberikan pelayanan sosialisasi dan komunikasi kepada masyarakat yang masih tidak mengetahui aplikasi JAKI. Aplikasi JAKI harus menjadi layanan utama terdepan pemerintah kepada warga yang harus terus berinovasi, adaptif, dan semakin

unggul dalam berbagai fiturnya agar pemerintah selaku pemberi layanan kepada masyarakat betul-betul menerapkan *good e-governance* dengan cepat, digital, akurat, akuntabel, dan transparan kepada warga. Implementasi fitur Jakarta Tanggap Covid-19 yang menjadi andalan utama aplikasi JAKI disaat pandemi mampu membantu masyarakat dan memberikan pelayanan kesehatan secara digital untuk mendapat dengan mudah vaksinasi Covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditia, A. (2021). Covid-19: Epidemiologi, Virologi, Penularan, Gejala Klinis, Diagnosa, Tatalaksana, Faktor Risiko dan Pencegahan. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, Vol. 3, No. 4: pp. 653-660.
- Adiwibowo, I. R. (2021). Pemetaan Ekosistem Teknologi Digital untuk Membantu Penanganan Covid-19 di Daerah Istimewa Yogyakarta dan Daerah Khusus Ibukota Jakarta. *Journal of Information Systems for Public Health*. 6(3): 10-27.
- Annur, C.M. (2019). Survei APJII: Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia Capai 64,8%. <https://katadata.co.id/sortatobing/digital/5e9a51915cd3b/survei-apjii-penetrasi-pengguna-internet-di-indonesia-capai-648>. 26 Agustus 2022.
- Augutawa, A. (2022). Optimalisasi Aplikasi JAKI Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. (Skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Binus. (2021). Manajemen Birokrasi Menurut Max Weber. <https://binus.ac.id/bandung/creativpreneurship/2022/06/14/manajemen-birokrasi-menurut-max-weber/>. 14 Agustus 2022.
- City, Jakarta Smart. (2020). Jakarta Tanggap Covid-19. <https://corona.jakarta.go.id/id>. 8 November 2022.
- Chairani, Ikfina. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 dalam Perspektif Gender di Indonesia. *Jurnal Kependudukan Indonesia*. Vol. : pp. 39-42.
- Creswell, John W. (2013). *Research Design, Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approachs: Third Edition*. London: Sage Publications.
- Denhardt, J.V. and R.B. Denhardt. (2003). *The New Public Service; Serving, Not Steering*. New York: M.E. Shape.
- Dunn, N. William. (1998). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Fadhlurrahman, M. R. R., & Aknuranda, I. (2022). Evaluasi Usability pada Aplikasi JAKI Menggunakan Pengujian Usability. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*. Vol. 6, No. 8: pp 3857-3863.
- Indonesia, Media. (2020). JAKI Aplikasi Super di Tengah Pandemi. <https://mediaindonesia.com/advertorial/359416/jaki-aplikasi-super-di-tengah-pandemi>. 18 Oktober 2022.
- Lincoln, Yvonna S. & Egon G. Guba. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Medicine, Johns Hopkins University. (2022). *Indonesia*. <https://coronavirus.jhu.edu/region/indonesia>. 8 November 2022.
- Naomi, S. M., Shobaruddin, M., & Widodo, N. (2021). Inovasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Dan Informasi Publik Terintegrasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. (Skripsi, Universitas Brawijaya).
- Ogara, Yudha Peta. (2022). Aplikasi JAKI Raih Penghargaan Digital Innovation Award 2022. <https://m.beritajakarta.id/read/964>

- 17/aplikasi-jaki-raih-penghargaan-digital-innovation-award-2022#:~:text=Wagub%20Ariza%20menjelaskan%2C%20aplikasi%20kebanggaan,dan%20penciptaan%20inovasi%20berbasis%20digit al. 13 Agustus 2022.
- Putri, Ririn Noviyanti. (2020). Indonesia dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*. Vol. 20, No. 2: pp. 705-709.
- Reynolds, B. (2012). *Crisis and Emergency Risk Communication: Second Edition*. Atlanta, GA: Centers for Disease Control and Prevention.
- Rianto, Budi dkk. (2012). *Polri dan Aplikasi E-Government Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Putra Media Nusantara.
- Sebayang, Rehia. (2020). IMF: Dampak Corona Ke Ekonomi Lebih Dari Krisis 2008. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20200404140558-4-149774/imf-dampak-corona-ke-ekonomi-lebih-buruk-dari-krisis-2008>. 8 November 2022.
- Silalahi, Ulber. (2004). Komunikasi Pemerintahan: Mengirim dan Menerima Informasi Tugas dan Informasi Publik. *Jurnal Administrasi Publik*. 3(1): 36-54.
- Soselisa, Hendy Ch., Puturu, D. (2021). Penerapan Prinsip New Public Service dalam Pelayanan STNK pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis*. 2(2): 315-331.
- Sridharan, Mithun. (2022). Bureaucracy – Six Principles Of Max Weber. <https://thinkinsights.net/strategy/bureaucracy-max-weber/>. 14 Agustus 2022.
- Suaedi, Falih dan Wardiyanto, Bintoro (eds). (2010). *Revitalisasi Administasi Negara (Reformasi Birokrasi dan E-Governance)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, M. (2008). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer (Pertama)*. Jakarta: Kencana.
- Weber, Max. (1968). *Economy and Society: An Outline of Interpretative Sociology*. New York: Bedminster Press.
- Wibawa, Rizky. (2020). CERC dan Media Selection: Strategi Menghadapi Krisis. <https://dikom.fisipol.ugm.ac.id/CERC-dan-media-selection-strategi-menghadapi-krisis/>. 26 Agustus 2022.
- Wijayanto, W., Martini, R., & Elsitra, G. N. (2022). Kajian Kritis Komunikasi Krisis: Belajar dari Kerumitan Komunikasi Pemerintah Menghadapi Pandemi Covid-19. *Politika: Jurnal Ilmu Politik*. 13(1): 149-166
- Zelita, Yulianti Putri. (2021). Aplikasi JAKI Jakarta Smarty City Raih Best in Future Innovation di IDC Awards. <https://metro.tempo.co/read/1515050/aplikasi-jaki-jakarta-smart-city-raih-best-in-future-innovation-di-idc-awards>. 13 Agustus 2022.