

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

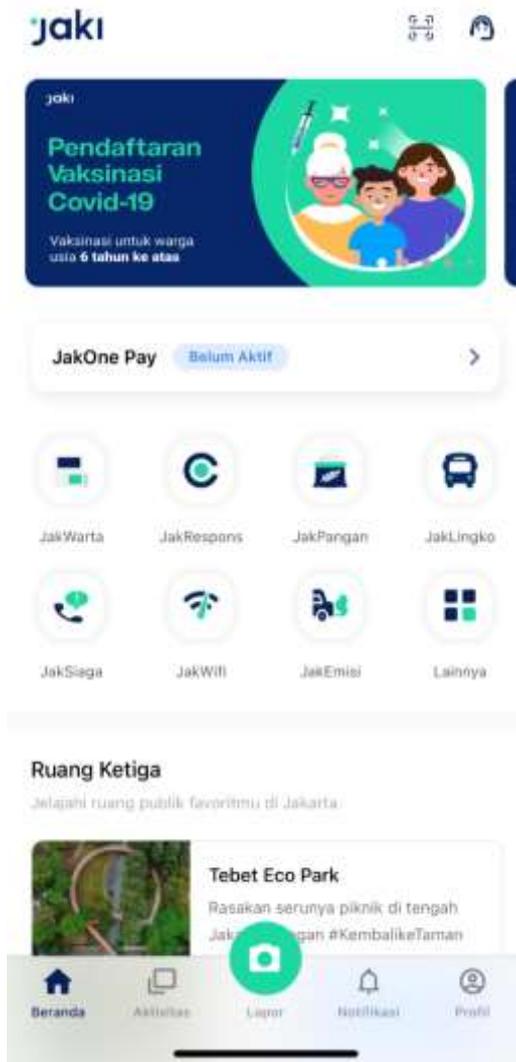
Penyakit Covid-19 yang terjadi diakhir bulan desember tahun 2019 dan mewabah di seluruh dunia menjadi pandemi di tahun 2020 hingga tahun 2022 saat penulisan karya ilmiah ini berlangsung, membawa perubahan bukan hanya di sektor kesehatan, namun juga pelayanan publik pemerintahan yang semakin canggih berlandaskan 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 dapat 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 elektronik 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. Oleh karena itu, pemerintah hadirkan pelayanan publik elektronik lewat telepon genggam tersebut. Memasuki era digital dan Revolusi Industri 4.0 dengan banyaknya pilihan *platform*, sangat membantu praktisi humas dalam menyampaikan pesan dalam penanganan pandemi dengan implementasi *Crisis and Emergency Risk Communication* (CERC) dapat dilakukan melalui media konvensional maupun media baru. 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 baru (Annur, 2019). Adanya kehadiran media baru 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 baru 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 (Diskominfo) 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* hadirkan pelayanan kesehatan di genggaman tangan warga dan pelibatan 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*).

Gambar 1 2 Tampilan Fitur Jakarta Tanggap Covid-19



Gambar 1 1 Tampilan Halaman Beranda Aplikasi JAKI



Sumber: Aplikasi JAKI

Sebelum tahun 2019 sudah terdapat suatu aplikasi pelaporan masalah dan pelayanan masyarakat di Jakarta yang dinamakan Qlue. Perbedaan kedua aplikasi tersebut adalah kepemilikan dan pembuat aplikasi. Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dibuat oleh BLUD Jakarta Smart City (JSC) dibawah Diskominfo DKI Jakarta. Aplikasi JAKI ini memberi layanan dan menjadi pusat informasi masyarakat lewat sebuah aplikasi resmi Pemprov DKI Jakarta untuk memenuhi kebutuhan warga Jakarta lewat banyak fitur yang sangat mencerminkan *citizen designed services* dan juga terintegrasi dengan aplikasi dinas-dinas di lingkungan Pemprov DKI Jakarta (*integrated super-apps*) untuk dapat menerima dan menjawab masalah laporan dari masyarakat sebagai umpan balik (*feedback*)

permasalahan. Aplikasi Qlue dimiliki swasta *start up* di bidang teknologi informasi yang disewa oleh Pemprov DKI Jakarta, sedangkan JAKI milik sepenuhnya dan hasil karya Pemprov DKI Jakarta. Salah satu kesamaan Qlue dan JAKI yaitu JakLapor dimana masyarakat membuat laporan dan langsung cepat di respon oleh dinas terkait yang disingkat metode Cepat Respon Masyarakat (CRM). Integrasi JAKI juga dapat dilihat salah satunya dengan JakLingko milik PT Jak Lingko Indonesia bekerja sama dengan Dinas Perhubungan (Dishub) Pemprov DKI Jakarta. JakLingko adalah sistem integrasi transportasi publik di Jakarta, integrasi JakLingko terdiri dari integrasi informasi, pembayaran, dan transportasi serta bisa melihat jadwal MRT, LRT, Transjakarta, hingga Mikrotrans. Di dalam aplikasi JAKI sudah ada JakLingko karena JAKI sebagai aplikasi super menghimpun dan mengintegrasikan aplikasi-aplikasi dinas di lingkungan kerja Pemprov DKI Jakarta.

Di dalam aplikasi JAKI¹, 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

¹ Indonesia, Media. (2020). *JAKI Aplikasi Super di Tengah Pandemi*. <https://mediaindonesia.com/advertorial/359416/jaki-aplikasi-super-di-tengah-pandemi>. Diakses 18 Oktober 2022.

menganut nilai dalam genggaman, integrasi, berorientasi masyarakat, *one-stop-service*.

Aplikasi JAKI banyak menerima penghargaan, salah satunya adalah penghargaan Digital Innovation Award (DIA) 2022 untuk kategori Digital Innovation For Disaster Risk Reduction yang diadakan oleh MNC Award Portal Indonesia (Ogara, 2022). JAKI menerima penghargaan ini dikarenakan fitur JAKI, yakni Jakarta Tanggap Covid-19. Di tahun 2021 aplikasi JAKI juga meraih *Best in Future of Digital Innovation* dari IDC Future Enterprise Awards, dianggap sebagai inovasi digital terbaik (Zelita, 2021). Di tahun 2020, JAKI mendapatkan TOP Digital Awards dalam dua kategori *Top Digital Transformation Readiness* dan *Top Digital Implementation 2020 Province Government Level Starts 5*. JAKI juga meraih juara pertama dalam kategori *public sector* pada Indonesia Entrepreneur Teknologi Informasi dan Komunikasi (IdenTIK) tahun 2020 yang diselenggarakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) RI karena JAKI melahirkan ide *super apps* sebagai *collaborative eco-system* yang merupakan lingkungan kolaborasi semua sektor layanan publik.

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.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi fitur Jakarta Tanggap Covid-19 sebagai bagian dari aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam penanganan pandemi Covid-19 di Jakarta?

2. Bagaimana efektivitas *e-governance* (tata kelola pemerintahan elektronik) melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam penanganan pandemi Covid-19 di Jakarta?
3. Apa saja tantangan digitalisasi pelayanan kesehatan publik dalam aplikasi Jakarta Kini (JAKI) saat pandemi Covid-19 di Jakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian mengacu pada hal-hal apa saja yang hendak dicapai dalam suatu penelitian. Tujuan yang ingin dicapai antara lain:

1. Memahami implementasi *e-governance* pada penanganan pandemi Covid-19 dengan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) di Jakarta.
2. Menjelaskan bagaimana efektivitas *e-governance* pada pelayanan kesehatan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam penanganan pandemi Covid-19.
3. Mengetahui faktor apa saja yang menjadi tantangan digitalisasi pelayanan kesehatan publik saat pandemi Covid-19 di dalam aplikasi Jakarta Kini (JAKI).

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Untuk masyarakat, sebagai sumber pengetahuan baru untuk mengetahui penggunaan digitalisasi pelayanan kesehatan Jakarta Tanggap Covid-19 pada aplikasi Jakarta Kini (JAKI).
2. Untuk peneliti, sebagai sarana pembelajaran dan penambah ilmu pengetahuan di bidang politik dan pemerintahan, utamanya kepada para pembuat kebijakan di pemerintah.
3. Untuk pengembangan ilmu pengetahuan terutama studi Ilmu Politik dan Pemerintahan di Indonesia, penelitian ini dimaksudkan untuk dapat memberi sumbangan ilmu baru dalam dunia pendidikan pada studi birokrasi pemerintahan terutama digitalisasi pelayanan kesehatan publik.

1.5. Kerangka Teori

1.5.1. Teori Birokrasi Weber

Max Weber, sosiologis Jerman, pada bukunya *Economy and Society: An Outline of Interpretative Sociology* (1968) pada tahun 1920 sudah mengatakan bahwa birokrasi adalah tata cara paling rasional dan penting masyarakat untuk mengatur organisasi besar, administrasi kompleks, dan korporasi. Dalam birokrasi, setiap orang diperlakukan sama dan pembagian kerja (spesialisasi) digambarkan secara jelas untuk setiap pekerja. Lalu, dalam birokrasi juga seleksi dan promosi hanya terjadi atas dasar kualifikasi teknis. Weber sangat percaya bahwa birokrasi ideal yang dia buat akan menjadi tujuan utama untuk dapat menertibkan pelayanan publik yang terbebas dari korupsi. Ada enam prinsip birokrasi menurut Weber, yakni:

1. Otoritas hierarkis
2. Peraturan dan regulasi formal
3. Pembagian kerja (spesialisasi)
4. Impersonalitas
5. Orientasi karir
6. Proses seleksi formal

Pada intinya, Weber mencoba untuk memakai ide birokrasi ini sebagai bentuk paling legal rasional dan formal untuk masyarakat milik dalam suatu pemerintah ataupun pelayanan publik karena Weber mengemukakan bahwa prinsip birokrasi adalah “rasionalitas, hierarki, spesialisasi, keahlian, formalisasi, dan pengambilan keputusan berdasarkan aturan.”

Jadi, birokrasi menurut Weber adalah “penggunaan aturan dan peraturan untuk menjaga ketertiban dalam suatu organisasi. Birokrasi diperlukan untuk organisasi besar karena mereka menyediakan cara untuk membuat keputusan dan mengalokasikan sumber daya.” Birokrasi Weber ini menjadi titik acuan pertama dalam membahas awal pelayanan publik

pemerintahan. Birokrasi Weber memang tidak sempurna karena akan membuat birokrat ini menjadi feodal dan tidak melayani masyarakat, seiring perkembangan zaman birokrasi Weber disempurnakan dan mengedepankan pelayanan warga negara.

1.5.2. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi esensial karena menjadi tugas dan kewajiban pemerintah dalam pemenuhan warga negara untuk keberjalanan suatu negara. Menurut Thoha (2008) (dikutip dari Hendy Ch Soselisa dan Diana Puturuhi, (2021:317)) bahwa “pelayanan publik merupakan pemberian layanan kepada masyarakat oleh organisasi baik pemerintah maupun swasta sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang ditetapkan pada organisasi tersebut. Kita diketahui bahwa pada dasarnya organisasi pemerintahan melakukan layanan kepada masyarakat, karena lembaga pemerintahan (publik) memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk melayani masyarakat secara baik dan profesional.” Maka dari itu, dibuatlah prinsip terkait pelayanan publik. Pelayanan publik secara profesional mengutamakan kepentingan masyarakat. Thoha (2008) mengemukakan prinsip ciri-ciri pelayanan publik yang baik, antara lain:

1. Efektivitas pelayanan
2. Kesederhanaan dalam pelayanan
3. Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan
4. Transparansi
5. Efisiensi
6. Ketepatan waktu
7. Responsif
8. Adaptif.

Pemerintah hadir untuk melayani publik karena para birokrat dan aparatur sipil negara diupah melalui pajak yang dibayarkan oleh rakyat. Jadi, secara logis pelayan masyarakat ini harus melayani bukan malah dilayani seperti pelayanan publik masa lalu yang feodal. Pemerintah harus hadir mengutamakan kepentingan rakyat dan memenuhi kebutuhan administrasi maupun kehidupan warga negara.

1.5.3. Teori E-Government

Teori mengenai *e-government* banyak dikemukakan oleh lembaga-lembaga internasional, semisal The World Bank Group (dikutip dari Falih Suaedi dan Bintoro Wardianto, 2010:54) mengatakan “*e-government* adalah upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, tranparansi, akuntabilitas, dan efektivitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.”

Menurut Budi Rianto dkk (2012:36), menyimpulkan bahwa “*e-government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksanakan pemerintahan menggunakan teknologi, informasi, dan komunikasi yang canggih. Aplikasi *e-government* ini memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah serta hubungan antara pemerintah dengan swasta dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi digital.”

Jadi, semakin berkembang IPTEK pada zaman modern ini, pemerintah juga harus beradaptasi untuk merubah tata cara pelayanan publik yang kuno menjadi digital. Intinya *e-government* hadir untuk memperbaiki mutu kualitas pelayanan publik dan mengedepankan kolaborasi kerjasama antara pemerintah, swasta, dan masyarakat.

1.5.4. Teori New Public Service

Konsep pelayanan *New Public Service* (NPS) yang dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt (2003) (dikutip dari Hendy Ch Soselisa dan Diana Puturuhi, 2021:320) sebagai antitesis dari *New Public Management*

(NPM) dan sintesis dari *Old Public Administration* (OPA). NPS mengedepankan pelayanan publik yang seharusnya tidak dilakukan dengan cara kapitalis perusahaan atau biasa disebut “*runs government like a business*”. NPS berfokus pada pelayanan publik yang demokratis, adil, merata, tidak diskriminasi, jujur, dan akuntabel. Kepentingan publik merupakan landasan utama penyelenggaraan pemerintahan sebagai bentuk perwujudan nilai-nilai demokrasi. Warga negara lebih dikedepankan sebagai yang diutamakan, bukan hanya sebagai klien. Prinsip NPS yang dikemukakan Denhardt & Denhardt (2003) (dikutip dari Hendy Ch Soselisa dan Diana Puturu, 2021:323-327) ini sebagai berikut:

1. Melayani warga negara (*citizen*), bukan sebagai klien (*customer*)
2. Memprioritaskan kepentingan publik (*public interest priority*)
3. Kewarganegaraan lebih berharga dari pada kewirausahaan (*value citizenship over entrepreneurship*)
4. Berpikir strategis, bertindak demokratis (*think strategically, act democratically*)
5. Akuntabilitas diketahui bukan hal sederhana
6. Melayani ketimbang mengarahkan (*serve rather than steer*)
7. Manusia dihargai, bukan hanya produktivitasnya (*value people, not just from the productivity*).

New Public Service menjadi landasan demokratis untuk pelayanan publik yang mengutamakan pelayanan warga negara (*citizen-oriented service*) dengan memudahkan dan memangkas birokrasi lama yang sangat berbelit dan mampu menghadirkan serta menjadi solusi kepada warga negara untuk pemenuhan kebutuhan administrasi sebagai warga negara yang penting untuk negara demokratis karena mengacu kepada kedaulatan dan kepentingan rakyat.

1.5.5. Teori Komunikasi Risiko Darurat Dan Krisis

Komunikasi Risiko Darurat dan Krisis yang bisa disebut *Crisis and Emergency Risk Communication* atau disingkat CERC, merupakan kerangka komunikasi yang dibuat oleh lembaga kesehatan Amerika Serikat, CDC (*Centers for Disease Control*), yang bertujuan untuk membantu organisasi dalam merespons krisis bencana yang berkaitan dengan darurat kesehatan yang mengancam nyawa banyak orang semisal suasana endemi hingga pandemi. Penasihat komunikasi krisis CDC, Barbara Reynolds, mengatakan “CERC menjadi sangat penting karena penyampaian pesan pada waktu yang tepat oleh orang yang tepat dapat menyelamatkan nyawa banyak orang (CERC, 2012). Kerangka CERC memiliki enam prinsip yang dapat membantu organisasi/lembaga/badan/kementerian ketika menyampaikan informasi kepada publik dalam mempersiapkan, merespons, dan pemulihan pasca tanggap darurat kesehatan.” Prinsip CERC keenam tersebut adalah:

1. *Be first*: Pertama dan sumber utama terkait informasi
2. *Be right*: Informasi akurat dan benar
3. *Be credible*: Kredibel dan jujur terkait pemberian informasi
4. *Express empathy*: Merepresentasikan empati kepada pihak terdampak
5. *Promote action*: Mempromosikan instruksi aksi untuk pihak terkait
6. *Show respect*: Menunjukkan rasa hormat kepada pihak terdampak.

Model integrasi dari CERC terkait keenam prinsip tersebut akan sangat membantu memastikan bahwa sumber daya yang terbatas dapat dikelola dengan baik oleh organisasi/lembaga/badan/kementerian yang bertanggung jawab memberikan informasi kredibel dan akurat serta benar untuk dapat melakukan yang terbaik pada setiap fase tanggap darurat seperti saat pandemi Covid-19.

1.5.6. Teori Komunikasi Pemerintahan

Komunikasi Pemerintahan harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai organisasi yang mengatur negara dan bertanggung jawab kepada

rakyat, terutama di situasi bencana atau darurat kemanusiaan. Pemerintah harus hadir sebagai pelindung, penyelamat, dan pemimpin warga negara. Maka dari itu, komunikasi sangat penting dan diperlukan agar semua pihak terlibat dapat saling berkoordinasi dan berkolaborasi dengan maksimal. Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melibatkan tiga sektor sosial, yaitu pemerintah, swasta, dan masyarakat untuk membangun kemitraan. Di negara yang menganut demokrasi, pemerintah wajib melaporkan transparansi dan kredibilitas informasi serta solusi kepada konstituen, yakni rakyat.

Prof. William N. Dunn, dari University of Pittsburgh, yang penelitiannya berfokus kepada administrasi dan kebijakan publik mengatakan “komunikasi pemerintahan kepada eksternal (publik) pada hakekatnya merupakan proses penyebaran informasi dan penerimaan informasi oleh pemerintah kepada dan dari publik. Informasi yang disebar oleh pemerintah kepada publik disebut informasi publik (*public information*) sedangkan informasi yang diterima pemerintah dari publik disebut *public opinion*. Oleh karena yang disebar adalah informasi publik maka komunikasi pemerintahan kadang-kadang disebut komunikasi publik (*public communication*) dan karena informasi publik yang disebar berupa kebijakan maka komunikasi pemerintahan juga disebut komunikasi kebijakan” (Dunn, 1998: 30-31).

Pemerintah sebagai pengirim ketika secara intensif menyampaikan informasi publik berupa kebijakan, sedangkan masyarakat dan sektor swasta menjadi penerima ketika ia menerima informasi tersebut. Komunikasi pemerintahan dalam *good governance* menekankan prinsip transparansi (*transparency*), ketanggapan (*responsiveness*), akuntabilitas (*accountability*), dan partisipasi (*participation*). Jadi, komunikasi pemerintahan kepada publik menunjukkan adanya komunikasi antar ketiga pilar *governance*, yaitu pemerintah, masyarakat dan sektor swasta dalam berbagai tindakan-tindakan pemerintah (seperti: regulasi, kebijakan) yang

dibuat dan dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah dalam kaitannya dengan kepentingan publik atau masyarakat. Komunikasi eksternal berhubungan dengan penyampaian pesan seperti kebijakan, peraturan perundang-undangan, maupun solusi penanganan bencana, hingga keterbukaan komunikasi oleh pemerintah kepada masyarakat.

1.6. Argumen Penelitian

Penulis beargumentasi bahwa penelitian yang dijadikan skripsi ini penting dan krusial untuk pengembangan Ilmu Pemerintahan terutama dalam kajian *e-governance* karena ditambah faktor fenomenal pandemi Covid-19 yang menuntut dengan cepat perubahan digitalisasi pelayanan kesehatan pemerintah kepada masyarakat. Jadi, penulis ingin menyampaikan kepada seluruh *stakeholders* terkait dengan karya ilmiah ini, penelitian ini telah diperoleh dengan nyata, faktual, dan bukan hasil plagiasi karena ada bukti lampiran pendukung para informan dari warga sendiri yang merasakan langsung program digitalisasi pemerintah yang perlu dievaluasi dan dikembangkan demi keberlanjutan serta kemajuan program yang masyarakat rasakan kemaslahatannya.

1.7. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah dasar dari penelitian untuk menjadi suatu acuan dalam melakukan penulisan untuk menambah pengetahuan serta pemahaman dalam melaksanakan penelitian, juga bermanfaat untuk mencari teori-teori pendukung yang berguna untuk melegitimasi penelitian.

Pertama, Skripsi yang dilakukan Aryo Augutawa (2022), dari program studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintah, Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN), yang melakukan penelitian yang berjudul “Optimalisasi Aplikasi JAKI Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh Dinas Komunikasi, Informasi, Dan Statistik Provinsi DKI Jakarta”. Penelitian tersebut memakai penelitian kualitatif deskriptif dengan Teori Kinerja Birokrasi dari Agus Dwiyanto yang membahas untuk

mengukur kinerja birokrasi publik dapat dinilai melalui lima dimensi, yaitu Produktivitas, Kualitas, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Penelitian tersebut berfokus kepada pengoptimalisasian aplikasi JAKI untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat di DKI Jakarta. Hasil dari penelitian ini adalah aplikasi JAKI dapat dikatakan optimal apabila fitur terbaru aplikasi JAKI, Digital ID teroptimalkan, Digital ID yang berarti *digital identity* sama seperti akun daring Google maupun Apple. Jadi, dengan satu Digital ID sebagai *single sign on* (SSO) ke aplikasi JAKI untuk dapat menikmati fitur pelayanan warga di JAKI.

Gambar 1.3 Digital ID Aplikasi JAKI



Sumber: Aplikasi JAKI

Jika Digital ID sudah dapat diterapkan, maka seluruh warga DKI Jakarta dapat merasakan pelayanan dengan model baru yang diberikan oleh Pemprov DKI Jakarta. Lalu dalam penelitian tersebut disimpulkan bahwa aplikasi JAKI sudah berjalan cukup optimal, namun masih harus ditingkatkan karena aplikasi JAKI harus dapat berkembang untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan perkembangan zaman.

Kedua, Skripsi oleh Sally Mitra Naomi dan kawan-kawan (2021), mahasiswi program studi Ilmu Administrasi Publik/Negara, Fakultas Ilmu

Administrasi (FIA), Universitas Brawijaya, yang berjudul “Inovasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Dan Informasi Publik Terintegrasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta”. Sebagaimana penelitian di atas, penelitian ini memakai metode pendekatan kualitatif deskriptif. Temuannya menjelaskan inovasi aplikasi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat akan layanan publik dan informasi resmi yang saling terintegrasi (*public oriented integrated service*). Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah penerimaan inovasi pelayanan dan informasi publik terintegrasi melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI) serta faktor pendukung dan penghambat penerimaan inovasi aplikasi Jakarta Kini (JAKI) sebagai bagian dari inovasi pelayanan dan informasi publik terintegrasi di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfotik) Provinsi DKI Jakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerimaan inovasi pelayanan dan informasi publik terintegrasi melalui aplikasi JAKI, relatif cepat diadopsi baik oleh pihak internal instansi seta masyarakat kota Jakarta. Namun, secara teoritis masih memerlukan peningkatan di beberapa aspek yang dilihat dari lima indikator karakteristik Teori Inovasi Pelayanan dan Informasi Publik, yakni (1) Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*), (2) Kesesuaian (*Compability*), (3) Kerumitan (*Complexity*), (4) Kemampuan diuji cobakan (*Trialability*), (5) Kemampuan diamati (*Observability*). Penelitian ini berfokus pada inovasi aplikasi JAKI.

Ketiga, dalam *Journal of Information Systems for Public Health* Insan Rekso Adiwibowo (2021), mahasiswa departemen Kebijakan dan Manajemen Kesehatan, Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat, dan Keperawatan (FK-KMK), Universitas Gadjah Mada yang berjudul “Pemetaan Ekosistem Teknologi Digital Untuk Membantu Penanganan Covid-19 di Daerah Istimewa Yogyakarta dan Daerah Khusus Ibukota Jakarta” yang menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan model analisis dokumentasi. Dalam penelitian ini dokumen yang diselidiki adalah dokumentasi-dokumentasi yang tersedia dalam situs web atau aplikasi inovasi teknologi digital, kebijakan, himbuan, berita, dan lain sebagainya

baik dalam bentuk tertulis maupun audio/visual. Hasil dan temuan dari penelitian ini yakni terdapat 26 aplikasi dan tujuh situs web terkait Covid-19 di Indonesia. Aplikasi dan/atau situs web yang dipetakan menjadi dua kategori, yaitu publik dan non-publik. Kategori publik merupakan aplikasi dan/atau situs web yang dapat digunakan oleh masyarakat umum dan tidak memerlukan akses khusus. Sedangkan kategori non-publik adalah untuk aplikasi dan/atau situs web yang hanya bisa digunakan oleh pihak-pihak tertentu saja dan memerlukan akses khusus, keberadaan informasi dari kategori non-publik ini bersifat rahasia. Terdapat 32 temuan aplikasi/situs web untuk kategori publik dan empat temuan untuk kategori non-publik. Tujuan utama penelitian ini yaitu, Melakukan pemetaan lanskap inisiatif teknologi informasi pendukung Covid-19 di DKI Jakarta dan DI Yogyakarta dan mengidentifikasi kesenjangan yang belum terjembatani antara usaha yang dilakukan pemerintah dan sektor swasta untuk membantu persiapan *surge capacity* rumah sakit. Kesimpulan dari jurnal ini adalah Pemerintah Daerah DIY dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (bersama dengan para penggiat teknologi informasi di DIY dan DKI Jakarta) telah membuat berbagai teknologi informasi dalam menangani pandemi Covid-19. Khusus untuk DIY masih terdapat beberapa tantangan yaitu berkaitan dengan *contact tracing*, *data sharing* yang dapat dimanfaatkan oleh pihak lain yang menjadi teknologi yang paling dibutuhkan saat ini. Misal para *stakeholder*, akademisi (peneliti), masyarakat, dan perlunya regulasi dari pemerintah pusat/daerah terkait pengelolaan teknologi informasi agar data dapat dimanfaatkan oleh berbagai pihak terkait untuk membantu mengatasi pandemi Covid-19. Dengan demikian, fokus penelitian ini juga berbeda yaitu pada pemetaan ekosistem digital pelayanan publik dalam penanganan pandemi Covid-19 di DIY dan DKI Jakarta.

Kesimpulan dari ketiga penelitian terdahulu ini adalah bagaimana digitalisasi dapat mempercepat penanganan pandemi Covid-19. Dikarenakan pembatasan sosial masyarakat oleh penyakit Covid-19, maka dari itu semua hal menjadi daring, sekalipun untuk menangani pandemi

Covid-19 harus dilaksanakan pelayanan publik secara digital dan inovatif untuk menyelamatkan nyawa dan menjalankan tugas fungsi pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Ketiga penelitian terdahulu ini memberikan pengetahuan lebih dan sumbangsih terhadap penelitian skripsi ini dengan hasil penelitian yang menjadikan pemerintah untuk berinovasi menjadi *e-government* dan mengedepankan pelayanan berbasis warga terutama memberi pelayanan kesehatan seperti vaksinasi, pelayanan darurat, dan kebutuhan medis secara digital untuk menangani pandemi Covid-19.

1.8. Metode Penelitian

1.8.1. Desain Penelitian

Penelitian ini memakai tipe penelitian kualitatif eksploratif dengan studi kasus. Digunakannya tipe penelitian kualitatif eksploratif karena lewat tipe ini akan lebih didapat data yang lebih memahami realitas sosial dan teknologi yang berkembang serta mendalam lewat studi kasus. Menurut Creswell (2013), penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna di sejumlah individu atau sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial. Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, konsep atau fenomena, masalah sosial, dan lain-lain. Lincoln dan Guba (1985:52) menjelaskan bahwa dalam pendekatan kualitatif peneliti memanfaatkan diri sebagai instrumen, karena instrumen non-manusia sulit digunakan secara fleksibel untuk menangkap berbagai realitas dan interaksi sosial yang terjadi.

Creswell (2013) juga mengemukakan terkait studi kasus. Studi kasus merupakan studi yang mengeksplorasi suatu kasus secara mendalam, mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan. Dapat berupa suatu peristiwa, aktivitas, proses, dan program.

Jenis penelitian dengan metode kualitatif eksploratif lewat studi kasus ini sesuai sebagai metode penelitian untuk menjawab rumusan

masalah pada penelitian ini yakni implementasi, efektivitas, dan tantangan digitalisasi tata kelola pemerintahan (*e-governance*) dalam pelayanan publik terutama sektor kesehatan pada masa pandemi Covid-19 di Jakarta melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dengan fitur Jakarta Tanggap Covid-19.

1.8.2. Situs Penelitian

Tempat penelitian akan dilaksanakan di Provinsi DKI Jakarta di Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Jakarta Smart City selaku pengelola aplikasi Jakarta Kini (JAKI) yang terdapat fitur Jakarta Tanggap Covid-19, juga termasuk dalam bagian Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Beralamat di Jalan Medan Merdeka Selatan No. 8-9 Blok G Lantai 13, Jakarta Pusat 10110, Provinsi DKI Jakarta, Indonesia. Lalu, untuk penelitian ke Warga/Non-Warga domisili Jakarta akan dilakukan di lima kota administrasi Jakarta, yakni Jakarta Pusat, Jakarta Selatan, Jakarta Barat, Jakarta Utara, dan Jakarta Timur dengan informan minimal satu warga dari setiap kota administrasi.

1.8.3. Subjek Penelitian

Penetapan subjek penelitian adalah Kepala BLUD Jakarta Smart City atau Tim Jakarta Smart City selaku pengelola aplikasi Jakarta Kini (JAKI) serta Warga/Non-Warga domisili Jakarta yang mengetahui/tidak mengetahui aplikasi JAKI. BLUD Jakarta Smart City akan menjelaskan fitur Jakarta Tanggap Covid-19 secara jelas dan berkapabilitas dalam menjawab penelitian kualitatif ini.

1.8.4. Jenis Data

Akan berbentuk data primer, data sekunder, dan studi literatur menjadi sebuah kalimat tertulis dan ada yang berbentuk tabel serta gambar untuk menjelaskan data secara akurat dan nyata.

1.8.5. Sumber Data

Penelitian ini bersumber dari hasil wawancara langsung data primer dan pencarian data sekunder lewat situs web resmi, buku, jurnal, dan internet serta dengan keaslian bukan hasil plagiasi.

1.8.6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data primer, peneliti menggunakan teknik wawancara kualitatif eksploratif. Wawancara kualitatif eksploratif dilakukan dengan mendatangi subjek penelitian dan memberikan pertanyaan-pertanyaan terkait dengan rumusan masalah yang sedang diteliti. Pertanyaan dapat disesuaikan dengan situasi dan kondisi lapangan. Wawancara kualitatif eksploratif ini juga dilakukan dengan tujuan untuk mencari informasi lebih akurat yang tidak bisa didapat dari hasil pengamatan saja. Untuk mendapatkan informan, peneliti mengambil dengan cara acak, bebas, dan profesional sesuai lingkungan serta tidak memiliki hubungan darah dengan para informan.

Dalam pengumpulan data sekunder, peneliti mengambil data sekunder dari situs web, internet, dan teknik dokumentasi, yakni melalui penelusuran dokumen yang relevan. Penelusuran dokumen ini untuk mendapatkan informasi yang terkait dengan objek penelitian. Dokumen dapat berupa surat-surat, penghargaan, media cetak, catatan harian, risalah rapat, laporan, foto, dan video. Sifat utama data sekunder ini tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu lampau.

Penelitian ini juga menggunakan studi literatur, dilaksanakan dengan mencari buku-buku, jurnal, skripsi, tesis, media, artikel maupun sumber bacaan lainnya yang terkait dengan topik penelitian secara daring maupun luring. Studi literatur ini dilakukan untuk mendapatkan data yang legal dan pendukung penelitian serta mengenai perihal yang dibutuhkan dalam menerangkan hasil penelitian. Studi literatur juga mampu menjadi data tambahan secara teoritis.

1.8.7. Analisis Dan Interpretasi Data

Sugiyono (2010:244) mengungkapkan, “analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah di kumpulkan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori-kategori, menjabarkan data ke dalam unit-unit, menyatukan data, menyusun data ke dalam pola-pola, memilah mana data yang penting, dan membuat kesimpulan agar data dapat dipahami dengan baik oleh diri sendiri maupun orang lain.”

Maka dari itu, setelah dilakukan teknik pengumpulan data peneliti akan menginterpretasikan data dengan bahasa yang mudah, penjelasan secara eksplisit, terstruktur, dan sistematis serta mempertimbangkan aspek ilmiah ilmu pengetahuan, reduksi data, dan penarikan data.

1.8.8. Kualitas Data

Peneliti mempertimbangkan realitas sosial yang berfokus di sektor kesehatan, politik, pemerintahan, kebijakan publik, dan sosial-budaya-historis di Jakarta terutama karena pandemi Covid-19 dan perkembangan teknologi yang sangat masif dan berdampak kepada digitalisasi tata kelola pemerintahan (*e-governance*) yang menghasilkan kebijakan pelayanan publik yang modern dan terintegrasi secara aplikasi satu atap (*super-apps*) bernama Jakarta Kini (JAKI) dengan fitur Jakarta Tanggap Covid-19 untuk solusi penanganan pandemi Covid-19 di Jakarta oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.