

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1. Kesimpulan**

Akhirnya Covid-19 atau *Coronavirus Disease* 2019 pertama kali dilaporkan muncul di Wuhan, Tiongkok pada bulan Desember 2019. Covid-19 termasuk dalam genus *betacoronavirus*, hasil analisis menunjukkan adanya kemiripan dengan SARS. Setelah dilakukan penelitian lebih lanjut, ditemukan strain baru dari *coronavirus* yang menjadi penyebabnya. *Novel Coronavirus* 2019 (2019-nCoV) secara resmi dinamai sebagai *Severe Acute Respiratory Syndrome-Coronavirus 2 (SARS-CoV-2)*. Gejala yang muncul pada pasien dengan Covid-19 umumnya adalah sesak napas, batuk kering, demam dan kelelahan. Pandemi Covid-19 ini mengubah tatanan dunia terutama percepatan perkembangan teknologi di bidang kesehatan hingga ke layanan pemerintahan. Layanan Pemerintahan harus dengan sigap berubah dari konvensional menjadi digital agar masyarakat dapat terlayani dengan cepat dan tepat. Di situasi krisis seperti pandemi Covid-19, pemerintah harus dengan cepat dan sesegera mungkin untuk menghadirkan vaksinasi Covid-19 kepada seluruh masyarakat. Vaksin seperti Sinovac, AstraZeneca, Moderna, dan sebagainya harus mudah didapati oleh masyarakat tanpa harus berkerumun secara langsung di rumah sakit ataupun puskesmas, namun mendaftar lewat sebuah aplikasi secara daring agar juga mencegah penyebaran Covid-19 yang harus menjaga jarak sekitar 2 meter. 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. Penulis dengan pengalamannya mendaftarkan diri lewat aplikasi JAKI untuk pendaftaran vaksinasi Covid-19 menjadikan inspirasi bagi penulis untuk dapat menggali lebih dalam bagaimana digitalisasi pelayanan kesehatan dari pemerintah dapat diteliti dan hasil

penelitian sebagai kajian ilmu ini bermanfaat bagi kemaslahatan dan dirasakan langsung oleh seluruh masyarakat.

Kesimpulan yang dapat diambil, 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.

Implikasi teori teori yang penulis pakai banyak terealisasikan, seperti pada teori New Public Service, bahwa masyarakat sudah mendapat layanan publik dari pemerintah yang maksimal dan terlayani sebagai *citizen* bukan *customer*. Disaat pandemi Covid-19 kepentingan publik lebih prioritas karena pandemi menyangkut banyak jiwa dibanding kepentingan ego pribadi. Pemerintah hadir dengan akuntabel dan fakta sesuai panduan teori CERC dari CDC Amerika Serikat yang membantu penanganan komunikasi darurat dikala pandemi Covid-19. Teori *e-government* berimplikasi kepada pembuatan aplikasi super terintegrasi yang mana

memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai laporan yang ditangani cepat dan tepat.

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.

#### **4.2. Saran**

Saran yang bisa diberikan, bahwa krisis kesehatan pandemi Covid-19 ini sangat memiliki memiliki banyak dampak yang menyebabkan baik sosial maupun ekonomi mengalami krisis. Seperti di sektor sosial, dalam studi gender perempuan mengalami kesulitan yang lebih tinggi dalam menghadapi Covid-19 dibandingkan dengan laki-laki, baik dari sisi kesehatan maupun ekonomi. Peranan perempuan dalam *care economy* membutuhkan perhatian lebih dalam untuk mengantisipasi lonjakan kasus Covid-19 bagi perempuan. Selain itu, pelayanan kesehatan reproduksi yang terbatas selama masa pandemi Covid-19 perlu dipermudah meskipun tetap dengan protokol kesehatan yang harus diikuti. Dalam hal ini

Pemprov DKI Jakarta telah berupaya untuk mengendalikan dan memutus mata rantai Covid-19 di Jakarta dengan membuat dan menerapkan aplikasi digital untuk pemenuhan pelayanan kesehatan selain penanganan pandemi Covid-19. Namun, dalam menghadapi Covid-19 ini, bukan hanya peran pemerintah saja yang dapat diandalkan tetapi juga peran dan kesadaran dari masyarakat 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 daerah tersebut terganggu. Seperti disaat pandemi Covid-19 di tahun 2020 yang membuat resesi ekonomi dirasakan seluruh dunia dan Indonesia.

Aplikasi JAKI juga harus konsisten untuk melaksanakan sosialisasi berkala yang sistematis, terstruktur, dan masif kepada warga Jakarta. Aplikasi JAKI mempunyai rating 3,3 dari skala 1 sampai 5 di platform iOS Apple. Berdasarkan dari hasil observasi ulasan pengguna di App Store, aplikasi ini mendapatkan banyak ulasan buruk dari pengguna nya. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi untuk mengetahui kesesuaian kualitas aplikasi dengan harapan dan kebutuhan pengguna guna mencapai tujuan aplikasi tersebut. Permasalahan yang paling banyak ditemukan antara lain yaitu pengguna kesulitan menemukan letak dari fitur yang diinginkan, beberapa fitur dan informasi yang dibutuhkan pengguna tidak tersedia pada aplikasi, dari sisi *server* dan *integrase* yang belum optimal sehingga banyak terjadinya *bug*. 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.

Pergantian pimpinan politik, yakni Gubernur dan Wakil Gubernur di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta jangan 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.

Terakhir sebagai penutup saran, penulis hanya ingin mengingatkan Pemprov DKI Jakarta untuk selalu hadir untuk masyarakat dan tidak korupsi anggaran program kerja pemerintah daerah serta turun melayani seluruh warga Jakarta, terutama dalam hal pelayanan kesehatan karena kesehatan adalah kunci utama manusia hidup. Kategori warga rentan seperti lansia, anak kecil, dan rakyat miskin di Jakarta yang membutuhkan pertolongan dari pemerintah daerah yang memiliki sumber daya untuk menanggulangi masalah, bukan hanya disaat pandemi Covid-19 saja, namun *good e-governance* dilaksanakan sampai selama-lamanya.