

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

DKI Jakarta memiliki sejarah yang panjang sebagai ibukota. Sejak jaman penjajahan Belanda saat masih bernama Batavia hingga pada tahun 2022 ini, Jakarta hampir selalu menjadi ibukota, baik dalam sektor pemerintahan maupun perdagangan di Indonesia. Dengan luas wilayah sekitar 661,53 km², Jakarta juga merupakan satu-satunya kota dengan status Provinsi di Indonesia.¹ Sebagai pusat bisnis, politik, dan kebudayaan, Jakarta merupakan salah satu destinasi urbanisasi terbesar oleh warga daerah-daerah lain di Indonesia sejak jaman orde lama dan orde baru.² Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik DKI Jakarta pada 2021, jumlah penduduk di DKI Jakarta sudah hampir mencapai 11 Juta Penduduk.³

Faktor-faktor ini melahirkan berbagai permasalahan urban seperti kemacetan, banjir, polusi udara, hingga administrasi kependudukan. Masalah-masalah ini membuat Pemprov DKI Jakarta memiliki tuntutan yang lebih berat dibanding daerah-daerah lain di Indonesia dalam urusan tata kelola pemerintahan, termasuk dalam urusan pelayanan publik yang mana merupakan salah satu aspek utama dalam tata kelola pemerintahan. Terlebih lagi di era pandemi Covid-19 ini yang membuat cara hidup masyarakat berubah secara 180 derajat membuat

¹ Kemenkominfo RI. 2021. Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Jakarta. <https://www.indonesia.go.id/province/daerah-khusus-ibukota-jakarta>

² Candiwidoro, Rahadian Ranakamuksa. 2017. Menuju Masyarakat Urban: Sejarah Pendetang di Kota Jakarta Pasca Kemerdekaan (1949-1970), *Jurnal Pemikiran Sosiologi* 4.1 (2017), 57-72

³ Badan Pusat Statistik DKI Jakarta. 2021, 74. Provinsi DKI Jakarta dalam Angka 2021, Jakarta: BPS Provinsi DKI Jakarta

Pemprov DKI Jakarta harus beradaptasi juga dalam urusan tata kelola pemerintahan, khususnya pelayanan publik kepada masyarakat. Berdasarkan paradigma terkini dalam teori pelayanan publik Denhardt bersaudara, yaitu *New Public Services*, pemerintah semakin dituntut untuk berkontribusi dalam aspek pelayanan publik terhadap masyarakat. Orientasi pemerintah yang sebelumnya sebagai administrator kini bergeser ke pelayanan publik. Namun NPS tidak hanya merubah paradigma orientasi administrator ke pelayanan publik, pemerintah juga diharapkan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Pemprov DKI Jakarta untuk menjawab tantangan-tantangan ini adalah dengan mencanangkan konsep kota cerdas atau *smart city*. *Smart city* merupakan perluasan dari *e-government* yang mana memanfaatkan Teknologi Informasi & Komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik, dan juga urusan-urusan perkotaan lainnya. Salah satu tujuan utama dari *smart city* ini adalah untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik oleh pemerintah bagi masyarakat dengan teknologi.⁴ Untuk membantu mewujudkan konsep *smart city* di Jakarta ini Pemprov DKI Jakarta membentuk Jakarta Smart City, sebuah BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) di bawah Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Sesuai dengan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 280 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Jakarta Smart City, Pemprov DKI Jakarta sejak 2015

⁴ Yusuf, Salahuddin Maulidian Reyhan & Jumruh, Mutiarsih Helni. Penerapan E-Government dalam Membangun Smart City pada Kota Bandung, *e-Proceeding of Management Journal* Vol.5, No.3 (2018), 3126 - 3130

melalui Jakarta Smart City atau JSC berupaya memaksimalkan *e-government* dalam mewujudkan inovasi pelayanan publik di Jakarta.

Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang sudah dilakukan oleh Jakarta Smart City adalah dengan meluncurkan aplikasi super (*Super-App*) pelayanan publik nya sendiri pada 2019 yang Bernama JAKI (Jakarta Kini). Salah satu masalah utama dalam pelayanan publik secara digital di Jakarta adalah masih belum terintegrasinya aplikasi-aplikasi layanan publik di Jakarta. Terdapat lebih dari 150 jenis layanan publik digital dari berbagai OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang masih tersebar dan tidak ada *platform* yang menyatukan layanan-layanan publik tersebut. Tentu saja hal ini menyulitkan masyarakat Jakarta karena secara teknis mereka harus *men-download* lebih dari 150 aplikasi tersebut untuk mendapat berbagai jenis layanan publik yang disediakan oleh Pemda DKI Jakarta. Jaki merupakan sebuah *super-app* yang mengintegrasikan lebih dari 50 layanan publik digital di Jakarta, platform *one-stop shop* layanan publik pertama di Jakarta dimana layanan-layanan publik tersebut terintegrasi di satu tempat, sehingga masyarakat hanya perlu *men-download* Jaki untuk menikmati berbagai jenis layanan publik tersebut. Selain fitur *one-stop shop* tersebut, masih terdapat berbagai jenis fitur layanan di Jaki yang sangat bervariasi⁵, misalnya JakWarta yang berisi kumpulan berita terkini seputar DKI Jakarta, JakLapor dimana masyarakat dapat melapor permasalahan-permasalahan publik di Jakarta secara daring, dan masih banyak lagi fitur-fitur asli lainnya dari aplikasi Jaki. Jaki juga berkolaborasi dengan beberapa perusahaan *start up* untuk menyediakan layanan publik secara digital bagi

⁵ Jakarta Smart City. 2022. Jakarta Kini App, Jakarta. <https://jaki.jakarta.go.id/id/>

masyarakat DKI Jakarta, contoh dari layanan-layanan tersebut misalnya Sekolahmu untuk membantu siswa belajar dari rumah selama masa pandemi, dan Duithape untuk penyaluran bantuan seperti zakat, KJP Plus, hingga KJMU bagi masyarakat yang membutuhkan.

Saat Virus Covid-19 mulai masuk ke Indonesia pada Maret 2020, yang dibarengi juga dengan penetapan statusnya sebagai pandemi global oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), tidak lama setelah itu Presiden Joko Widodo menetapkan status Darurat Kesehatan Nasional berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19). Di masa pandemi dimana mayoritas pelayanan publik harus dilaksanakan secara daring untuk mengurangi tingkat penyebaran virus Corona, Aplikasi Jaki yang merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik ini menjadi salah satu media utama pelayanan publik dan pemberian informasi publik oleh Pemprov DKI Jakarta. Jakarta Smart City juga menambahkan fitur JakCorona pada Jaki dimana masyarakat dapat mengakses informasi dan perkembangan terkini Covid-19 di Jakarta dan juga mendaftar vaksin secara daring. Hal ini dapat dilihat dari Alokasi pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) DKI Jakarta pada 2019 (sebelum pandemi) dan 2021 (saat pandemi). Pada 2019, Alokasi anggaran bagi Jakarta Smart City ialah sebesar 98,7 Miliar Rupiah.⁶ Kemudian Pandemi Covid-19 memaksa Pemprov DKI Jakarta untuk mengakselerasi transformasi digital dalam pelayanan publik dan lebih

⁶ Amri, Samsul. 2022. Efektivitas Aplikasi Jaki sebagai Media Informasi Covid-19 di Jakarta pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. Jakarta. Retrieved from Repository IPDN: <https://eprints.ipdn.ac.id/9981/1/REPOSITORY%20SAMSUL%20%282%29.pdf>

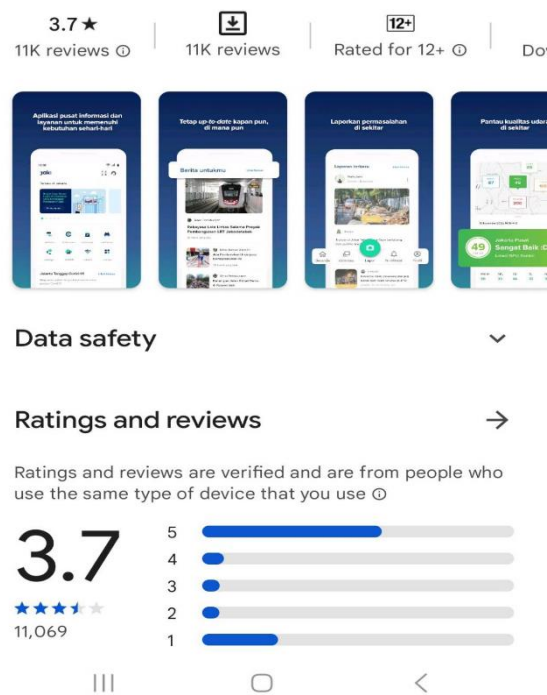
memprioritaskan *e-government*, dengan menaikkan alokasi anggaran bagi Jakarta Smart City hampir lima kali lipat pada 2021 dibanding 2019, yaitu menjadi sebesar 436,5 Miliar Rupiah.⁷

Dengan kenaikan anggaran yang cukup signifikan ini tentu saja diharapkan dapat menghasilkan *output* yang lebih baik secara signifikan pula oleh Jakarta Smart City, khususnya dalam pengembangan *super app* pelayanan publiknya yaitu Jaki. Namun walau begitu, kenaikan alokasi anggaran ini sepertinya masih belum sepenuhnya dimaksimalkan oleh BLUD Jakarta Smart City.

Pasalnya masih banyak pengguna Aplikasi Jaki yang kurang puas terhadap Jaki, mayoritas dari pengguna yang kurang puas ini dikarenakan kendala teknis pada Aplikasi Jaki seperti server aplikasi yang lambat, atau *bug* pada aplikasi yang menyebabkan close app secara tiba-tiba. Selain itu sebagian kurang puas terhadap *User Interface/User Experience* (UI/UX) aplikasi seperti ketika mendaftar vaksin jenis vaksin tidak dapat dilihat, tidak ada opsi Bahasa Inggris bagi turis asing yang sedang di Jakarta dan ingin menggunakan Aplikasi Jaki, atau tidak adanya kolom *search* bagi pengguna aplikasi yang ingin mencari fitur-fitur tertentu. Hal ini dapat dilihat pada halaman Aplikasi Jaki pada *platform* Google Play Store untuk Android dimana mayoritas Aplikasi Jaki diunduh oleh warga Jakarta. Di Google Play Store Aplikasi Jaki mendapat nilai rata-rata dari pengguna sebesar 3,7 dari 5, dengan nilai 1 merupakan nilai kedua terbanyak dari seluruh pengguna Jakarta Smart City. Mayoritas komentar dari pengguna yang memberi nilai 1 hingga 3 tersebut

⁷ PPID DKI Jakarta. 2021. Jakarta. <https://apbd.jakarta.go.id/>

mengeluhkan masalah teknis serta UI/UX yang kurang memuaskan seperti yang sudah disebut diatas.



Gambar 1.1 Aplikasi Jaki pada Play Store

Sumber: Google Play Store

- ★☆☆☆☆ 23/08/2020
How do I change the app to english? I jave to fly to Jakarta and need to do CLM, but dont understand Indonesian. Please help!
- ★☆☆☆☆ 13/08/2021
this application is unstable and always error. and I suggest for vaccination you should give some details or name of vaccines.
- ★☆☆☆☆ 29/03/2022
This apps didn't work at all. I tried many times to regist vaccine since my first, second, and now booster but still can't make process without any reason.

Gambar 1.2 Komentar pada Google Play Store

Sumber: Google Play Store

Oleh karena itu ingin dilakukan penelitian secara mendalam untuk meneliti mengenai pemanfaatan alokasi APBD oleh Jakarta Smart City yang memang dinaikkan selama masa pandemi untuk mengakselerasi transformasi digital di DKI Jakarta, khususnya pada tahun anggaran 2021 karena bisa dibilang tahun 2021 merupakan puncak dari pandemi Covid-19 di Indonesia dan juga proses penyusunan APBD 2021 yang dilakukan pada tahun 2020 atau tahun dimana Virus Covid-19 mulai masuk ke Indonesia, dan bagaimana pemanfaatannya dalam pengembangan aplikasi unggulan Jakarta Smart City yaitu Jakarta Kini (Jaki).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu, bagaimana pemanfaatan alokasi APBD oleh BLUD Jakarta Smart City dalam pengembangan Aplikasi Jaki di masa Pandemi Covid-19?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka skripsi ini memiliki tujuan penelitian, yaitu untuk mengidentifikasi pemanfaatan alokasi APBD oleh BLUD Jakarta Smart City dalam pengembangan Aplikasi Jaki di masa Pandemi Covid-19.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini berupaya untuk memberikan kontribusi kepada kebijakan alokasi anggaran pemerintah daerah terhadap program inovasi berbasis teknologi informasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini berupaya memberikan gambaran tentang alokasi anggaran yang diharapkan sepadan dengan performa dan kinerja pemerintah daerah berkaitan dengan Aplikasi Jaki oleh BLUD Jakarta Smart City.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang pertama yang dilakukan oleh Haryo Setyoko, Tjahyo Rawinarno, dan Najwa Shafira (2021) dengan judul penelitian “Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Banten selama Pandemi Covid-19”.⁸ Penelitian ini membahas mengenai berbagai jenis inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Banten selama masa pandemi dan pelaksanaannya, dan apa saja aspek yang dapat ditingkatkan lagi dalam pelayanan publik di Banten. Adapun hasil temuan dari penelitian ini adalah Beragam penghargaan yang diraih oleh Pemprov Banten disebabkan oleh faktor pendorong yakni keberanian aparaturnya dalam menginisiasi suatu inovasi seperti Banten Satu Data, yang memang sudah dipersiapkan oleh ketersediaan fasilitas teknologi yang sesuai. Sehingga, tinggal bagaimana Pemprov Banten dapat memberikan inovasi pelayanan yang berkelanjutan (kontinuitas). Adapun saran-saran yang dikemukakan oleh para peneliti bagi peningkatan inovasi pelayanan publik di Provinsi Banten selama masa pandemi antara lain:

1. Keterampilan dan harmonisasi antara garis kebijakan Pemerintah Pusat, dengan inisiatif daerah.

⁸ Setyoko, dkk. Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Banten selama Pandemi Covid-19, *Jurnal Ilmiah Niagara* Vol. 13 No. 1 (2021), 64-80

2. Menyediakan informasi secara jelas bagi lembaga pemberi jasa pelayanan, memuat hal tentang pemberian pelayanan mulai dari kompetensi pelayan, dan jaminan pelayanan.
3. Integrasi aplikasi Jawara e-Gov dengan teknologi lain yang dimiliki lembaga lain, seperti yang sudah diterapkan bersama instansi kebencanaan.
4. Ketersediaan perangkat keras (hardware), penyempurnaan pengelolaan perangkat lunak (software) beserta jaringan internet yang memadai.
5. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia/SDM (brainware) agar dapat mengeksekusi inovasi pelayanan sesuai asas pelayanan publik.

Penelitian yang kedua dilakukan oleh Novy Riesa, Usep Dayat, dan Lina Aryani (2021) yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta”.⁹ Penelitian ini membahas mengenai bagaimana kualitas pelayanan publik di bidang pariwisata di Purwakarta melalui Aplikasi Sampurasun. Dalam penelitian ini mengutip hasil kajian dari Harvard JFK *School of Government*, dalam menerapkan konsep pelayanan publik berbasis digital, terdapat tiga elemen yang harus dimiliki, yang pertama yaitu *Support* merupakan elemen dukungan dari pejabat agar konsep pelayanan publik E-government ini dapat diterapkan. Bentuk dukungan dalam penerapan inovasi ini yaitu adanya kesepakatan kerangka e-government. Yang kedua yaitu *Capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pengembangan *e-government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Menurut penelitian ini

⁹ Riesa, dkk. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta, *Jurnal Kinerja* Vol 18 No. 4 (2021), 590 -598

kemampuan yang mempengaruhi terlaksananya *e-government* di Kabupaten Purwakarta adalah Sumber Daya Manusia, Sumber Daya Finansial dan Ketersediaan Infrastruktur. Dan yang ketiga yaitu *Value* merupakan elemen yang memiliki manfaat yang didapat dari penerapan pelayanan publik ini, yaitu dapat mempermudah dalam mengontrol data yang masuk dalam kunjungan Pariwisata di Purwakarta.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Asri Bugis (2020) yang berjudul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi pada Masa Covid-19 di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat”.¹⁰ Penelitian ini membahas tentang sejauh mana implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis aplikasi pada era covid-19 di Kota Cimahi. Hasil temuan dari penelitian ini yaitu hampir semua jenis pelayanan publik di Kota Cimahi tetap berjalan di masa pandemi dengan menggunakan aplikasi online, kecuali untuk pembayaran pajak kendaraan, perpanjangan STNK, Balik nama kendaraan bermotor, pembuatan SIM, dan pembuatan e-KTP yang tetap dilaksanakan secara offline dengan pelaksanaan protokol kesehatan. Saat ini pemerintah Kota Cimahi sedang dalam proses mengembangkan konsep kota cerdas di Cimahi, Salah satu aspek utama dari konsep *smart city* ini adalah dengan pelaksanaan pelayanan publik berbasis IT, dan didukung oleh seluruh jajaran aparatur pemerintah daerah Kota Cimahi, dan jajaran DPRD Kota Cimahi dan warga masyarakat Kota Cimahi. Salah satu bentuk

¹⁰ Bugis, Asri. 2020. Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi pada Era Covid-19 di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat, *Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia* 12 no. 4 (2020), 695-712.

dukungan dari DPRD Kota Cimahi adalah besarnya anggaran yang dialokasikan bagi pelayanan publik berbasis aplikasi smart city.

Walaupun secara umum pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital di Kota Cimahi pada masa pandemi bisa dibilang sudah berjalan baik, namun dapat ditingkatkan lagi efektivitasnya. Pemkot Cimahi perlu membuat semacam SOP agar pelayanan lebih simpel dan praktis, karena tidak semua warga Kota Cimahi paham akan aplikasi online, dan tidak semua warga Kota Cimahi mengoperasikan handphone (HP) berbasis android. Perlu adanya semacam petunjuk teknis yang dapat disosialisasikan kepada masyarakat oleh dinas-dinas yang bertanggung jawab atas pelayanan publik ini.

Penelitian yang terakhir dilakukan oleh Muhammad Izhar (2022) yang berjudul “Optimalisasi Alokasi Anggaran Belanja Bidang Kesehatan dalam Upaya Penanganan Covid-19 di Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat”.¹¹ Penelitian ini membahas mengenai pengelolaan (alokasi) anggaran belanja bidang kesehatan pada masa pandemi di Kota Pontianak, apakah sudah optimal atau belum. Untuk mengukur optimalisasi tersebut, penelitian ini menggunakan teori dari Hamalik dalam Adisasmita yang menyatakan bahwa pengelolaan identik dengan manajemen sehingga dapat diukur melalui empat indikator manajemen menurut G.R Terry, yaitu Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan dan Pengawasan.

Adapun hasil temuan dari penelitian ini yaitu pelaksanaan alokasi anggaran belanja bidang kesehatan dalam upaya penanganan covid-19 di Kota Pontianak

¹¹ Izhar, Muhammad. 2022. Optimalisasi Alokasi Anggaran Belanja Bidang Kesehatan dalam Upaya Penanganan Covid-19 di Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat. Retrieved from <http://eprints.ipdn.ac.id/7507/>

belum optimal karena dua dari empat indikator tersebut belum terpenuhi secara maksimal. Dalam perencanaan terdapat beberapa kendala seperti kurangnya anggaran kesehatan akibat berkurangnya pendapatan daerah yang berdampak kepada pengeluaran daerah yang juga harus disesuaikan, begitu juga pada tahap pelaksanaan terdapat beberapa hal yang menjadi faktor penghambat pengalokasian anggaran sehingga diperlukan pengawasan intens oleh pihak tertentu agar alokasi anggaran dapat berjalan sesuai yang diharapkan.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2010:223), Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹² Adapun terdapat tiga paradigma utama pelayanan publik menurut Denhart & Denhart (2003:61), dimulai dari yang paling pertama yaitu *Old Public Administration*, kemudian bergeser menjadi *New Public Management*, dan yang terkini bergeser menjadi *New Public Service*.¹³ Adapun yang dimaksud dengan inovasi pelayanan publik adalah cara yang ditempuh dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.¹⁴ Inovasi dalam pelayanan publik sangat penting, perbaikan

¹² Mahmudi. 2007. Manajemen kinerja sektor publik (hal. 223), Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.

¹³ Denhardt, Janet Valerie and Denhardt, Robert B. 2003. *The New Public Service: Serving Not Steering (page 61)*, New York: ME Sharpe Inc.

¹⁴ Rina Mei Mirnasari. Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih, *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1.1 (2013), 71-84

dan peningkatan kualitas pelayanan publik harus sejalan dengan berkembangnya teknologi. Tujuan utama dari pemanfaatan teknologi didalam inovasi pelayanan publik adalah untuk mempersingkat waktu pelayanan, meningkatkan akuntabilitas pelayanan, dan menyederhanakan birokrasi. Seperti yang sudah disebut di latar belakang, Aplikasi JAKI merupakan sebuah bentuk inovasi pelayanan publik yang hadir sebagai jawaban Pemprov DKI Jakarta akan tantangan dari pergeseran paradigma pelayanan publik menjadi NPS (*New Public Service*) dimana pemerintah semakin dituntut untuk berkontribusi dalam aspek pelayanan publik terhadap masyarakat. Orientasi pemerintah yang sebelumnya sebagai administrator kini bergeser ke pelayanan publik. Namun NPS tidak hanya merubah paradigma orientasi administrator ke pelayanan publik, pemerintah juga diharapkan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

1.6.2 *E-Government*

E-Government, yang merupakan singkatan dari *Electronic Government* memiliki beberapa definisi, namun secara umum *E-Government* dapat didefinisikan sebagai salah satu upaya pemerintah dalam melaksanakan berbagai aspek pemerintahan secara elektronik atau menggunakan teknologi informasi. Kemajuan teknologi yang semakin pesat di abad 21 ini sepatutnya dimanfaatkan oleh pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Aplikasi Jaki ini dapat dibidang merupakan salah satu contoh *E-Government* di bidang pelayanan publik. Menurut Aziz Zulkhikim (2012:60), pada umumnya ada 3 (tiga) aspek dari kinerja

organisasi sektor publik yang mampu ditingkatkan kualitasnya melalui penyelenggaraan e-government yang meliputi:¹⁵

1. Penyerahan atau pemberian *e-service* kepada masyarakat secara efisien, efektif, yang dilakukan oleh pemerintah dengan memegang teguh pada prinsip-prinsip keadilan (*equity, impartiality* dan *equality*).
2. Peningkatan kepuasan bagi warga negara maupun pihak swasta karena adanya pelayanan pemerintah yang dilakukan secara cepat, tepat dan akurat karena proses pelayanan yang diberikan oleh pemerintah selalu didasarkan pada sikap dan perilaku *public servants* yang penuh semangat, proaktif, progresif dan positif.
3. Peningkatan kepercayaan masyarakat kepada organisasi sektor publik, karena adanya interaksi yang berjalan secara lancar, transparan dan akuntabel.

Selain itu, menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government dikutip oleh Indrajit (2002:15-18), terdapat tiga aspek penting yang harus dimiliki dalam menerapkan konsep digitalisasi pada sektor publik, yaitu:¹⁶

1. *Support*

Support atau dukungan merupakan aspek yang paling penting karena di dalamnya mencakup adanya dukungan dari pejabat publik dalam menyukseskan *e-government*. Adanya kesepakatan mengenai kerangka *e-*

¹⁵ Zuhakim. A. Aziz. 2012. Mengenal E-Government: Pemahaman Konsep Aplikasi E-Government sebagai Pelayanan Publik (hal. 60), Bengkulu: Fisipol Unihaz.

¹⁶ Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital (15-18)*, Yogyakarta: Penerbit Andi.

government yang harus diprioritaskan dalam mencapai visi & misi negara, dan adanya sosialisasi konsep *e-government* secara merata, berkelanjutan, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat dan masyarakat melalui berbagai cara kampanye dan penyuluhan merupakan dua bentuk dukungan yang bisa dilakukan oleh para pejabat publik.

2. *Capacity*

Agar pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat dilaksanakan sesuai konsep, maka diperlukan adanya sumber daya atau *capacity* (kapasitas). Sumber daya yang harus tersedia antara lain sumber daya finansial yang cukup untuk melakukan berbagai inisiatif *e-government*, infrastruktur informasi dan teknologi yang memadai, dan sumber daya manusia yang berkompentensi dan memiliki keahlian dalam bidang yang dibutuhkan.

3. *Value*

Value merupakan manfaat yang didapat baik oleh pemerintah maupun masyarakat. Pemerintah dalam menentukan suatu aplikasi harus memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat sehingga manfaat yang diterima besar bagi masyarakat.

1.6.3 Penganggaran Daerah

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2019 mengenai Pengelolaan Keuangan Daerah, yang dimaksud dengan Keuangan Daerah yaitu semua hak dan kewajiban Daerah dalam rangka penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang dapat dinilai dengan uang serta segala bentuk kekayaan

yang dapat dijadikan milik Daerah berhubung dengan hak dan kewajiban Daerah tersebut. Adapun yang dimaksud dengan Pengelolaan Keuangan Daerah yaitu seluruh kegiatan yang diantaranya meliputi perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, penatausahaan, pelaporan, pertanggungjawaban, dan pengawasan Keuangan Daerah. Menurut Pekei dalam Dealice Ivana Barbakem dkk (2018), Anggaran Pemerintah Indonesia yaitu Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) yang dikelola oleh pemerintah, maka anggaran adalah pernyataan tentang estimasi kinerja yang akan dicapai selama periode tertentu yang dinyatakan dalam ukuran finansial.¹⁷ Proses Penganggaran harus disusun berdasarkan kepentingan organisasi sektor publik, proses penganggaran ini merupakan tahap yang cukup luas karena tidak hanya faktor ekonomi yang dipertimbangkan, tetapi juga faktor-faktor sosial politik dalam masyarakat. Seperti halnya dalam penganggaran APBD DKI Jakarta Tahun 2021 yang sudah disebut diatas, Pandemi Covid-19 memaksa Pemprov DKI Jakarta untuk lebih memprioritaskan *e-government*, dengan menaikkan alokasi anggaran bagi BLUD Jakarta Smart City hampir tiga kali lipat pada 2021 dibanding 2019 sebelum terjadinya Pandemi. Penganggaran pada pemerintah terkait dengan penentuan jumlah alokasi dana untuk tiap-tiap program yang akan dilakukan dalam satu moneter, untuk itu ada beberapa aspek yang harus dipenuhi dalam penyusunan anggaran pemerintah, antara lain aspek perencanaan, aspek pengendalian, aspek

¹⁷ Dealice Ivana Barbakem, dkk. "Analisis Perencanaan dan Penganggaran Untuk Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah pada Badan Keuangan Kabupaten Kepulauan Sangehe Tahun Anggaran 2015," *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern* 13, No. 1 (2018), 1-13

transparansi dan aspek akuntabilitas secara umum.¹⁸ Dalam penyusunan anggaran pemerintah mempunyai beberapa prinsip anggaran, di antaranya prinsip penguasaan otoritas oleh legislatif, dimana anggaran harus mendapatkan persetujuan terlebih dulu oleh lembaga legislatif sebelum anggaran tersebut dibelanjakan oleh pemerintah/eksekutif, dan prinsip transparansi dan keterbukaan dimana anggaran disusun secara transparan dan terbuka bagi masyarakat umum.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Desain Penelitian

Untuk mengetahui secara lebih detail mengenai pemanfaatan Alokasi APBD DKI Jakarta oleh BLUD Jakarta Smart City dalam pengembangan Aplikasi Jaki selama masa pandemi, metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Tujuan penggunaan metode ini adalah agar didapat hasil analisis yang dalam dan komprehensif mengenai topik yang diteliti. Fakta, gejala, maupun realita yang didapat dari penelitian ini dideskripsikan dalam bentuk teks.

1.7.2 Situs dan Subjek Penelitian

Secara umum penelitian ini dilakukan di Provinsi DKI Jakarta, karena aplikasi Jaki ini memang dimaksudkan sebagai bentuk pelayanan publik terhadap masyarakat DKI Jakarta. Namun salah satu tempat spesifik dimana penelitian ini dilakukan adalah di kantor dari Jakarta Smart City, BLUD yang mengembangkan aplikasi Jaki yang terletak di Gedung Balai Kota DKI Jakarta. Adapun subjek dari

¹⁸ Junaidi, dkk. "Kebijakan Refocusing Anggaran Belanja Daerah dalam Penanganan Pandemi COVID-19", *Jurnal Hukum Universitas Halu Oleo* Volume 4 No. 2 (2020), 145-155

penelitian ini adalah para pengembang dari Aplikasi Jaki yang bekerja di BLUD Jakarta Smart City.

1.7.3 Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang didapat secara langsung dari sumbernya atau dari tangan orang pertama oleh peneliti. Dalam penelitian ini, data primer didapat melalui hasil wawancara dengan para pengembang Aplikasi Jaki dari BLUD Jakarta Smart City

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang didapat secara tidak langsung oleh peneliti, data-data yang berasal dari sumber lain yang telah tersedia sebelumnya dan berhubungan dengan penelitian ini. Misalnya artikel-artikel dan jurnal-jurnal yang relevan dengan topik penelitian ini¹⁹.

1.7.4 Teknik Pengambilan Data

Teknik-teknik Pengambilan Data dalam penelitian ini antara lain yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan Para Pengembang Aplikasi Jaki. Observasi dilakukan terhadap situasi, kejadian, atau peristiwa di lapangan. Dan dokumentasi dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen tertulis, gambar, dan tabel, yang mendukung penelitian.

1.7.5 Teknik Analisis Data

¹⁹ Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Jakarta: Alfabeta.

Yang dimaksud dengan analisis data adalah sebuah proses memaknai data yang didapat melalui pengambilan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi dalam penelitian ini, sehingga didapatkan jawaban dari rumusan masalah dan tujuan penelitian. Adapun tahap-tahap analisis data dalam penelitian ini antara lain yaitu:

1. Reduksi Data

Mereduksi data merupakan proses merangkum data-data yang telah diperoleh, memilih hal-hal yang pokok, serta dicari pola dan tema nya agar sesuai dengan fokus dari penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian Data merupakan penyampaian data yang sebelumnya telah disederhanakan di proses reduksi data baik ke dalam bentuk kualitatif (teks) maupun kuantitatif (tabel, diagram, dll).

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan Kesimpulan adalah menarik kesimpulan dari seluruh hasil analisis data dalam penelitian yang telah dilakukan, untuk menjawab rumusan masalah dari penelitian ini.

