**OPTIMALISASI APLIKASI JAKI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN OLEH DINAS KOMUNIKASI, INFORMASI DAN STATISTIK PROVINSI DKI JAKARTA**

Aryo Augutawa

NPP. 29.0590

*Asdaf Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintah*

Email: aryo.augutawa@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** The author focuses on how to optimize an application to provide the best service to the people of DKI Jakarta. **Purpose:** The purpose of this research is to find out how the JAKI application can be optimized in providing services to the community. **Method:** The method used in this research is descriptive qualitative research method. The technique of collecting data and information is done by interview, documentation. Meanwhile, the data analysis technique was carried out by data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Result:** The findings obtained by the author in this study are that the JAKI application has been running quite optimally but still needs to be improved because the JAKI application must be able to develop to be able to provide services to the community in accordance with the times. **Conclusion:** The JAKI application can be said to be optimal if the latest feature of the JAKI application, namely, Digital ID can be applied and felt by all DKI Jakarta residents. If Digital ID can be implemented, all DKI Jakarta residents can feel the service with the new model provided by the DKI Jakarta Provincial Government.

**Keywords:** DKI Jakarta Provincial Government, JAKI Application, Optimization

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penulis berfokus pada cara mengoptimalkan sebuah Aplikasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat DKI Jakarta. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Aplikasi JAKI bisa dioptimalkan dalam meberikan pelayanan kepada masyarakat. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan wawancara, dokumentasi. Sedangkan, teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu 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. **Kesimpulan:** Aplikasi JAKI bisa dapat dikatakan optimal apabila fitur terbaru Aplikasi JAKI yaitu, Digfital ID dapat diterapkan dan dirasakan oleh seluruh Warga DKI Jakarta. Jika Digital ID sudah dapat diterapkan maka seluruh Warga DKI Jakarta dapat merasakan pelayanan dengan model baru yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

**Kata kunci:** Pemprov DKI Jakarta, Aplikasi JAKI, Optimalisasi

1. **PENDAHULUAN**
   1. **Latar Belakang**

Dalam upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan untuk dapat mengikuti perkembangan zaman dimana saat ini segala sesuatu sudah serba digital maka pemerintah Provinsi DKI Jakarta meluncurkan sebuah aplikasi pelayanan publik yang bernama Jakarta Kini atau JAKI. Aplikasi ini pertama kali diluncurkan pada tanggal 27 September 2019. Aplikasi ini tidak hanya menjadi one-stop service bagi warga Jakarta yang tinggal atau bekerja di Jakarta, tetapi juga akan menjadi super-apps bagi masyarakat kota Jakarta. Aplikasi JAKI membantu warga memenuhi kebutuhannya dengan mengintegrasikan semua layanan yang disediakan oleh pemerintah DKI, pemerintah daerah, atau komunitass (community-designed services).

Di masa pandemi Covid-19 ini Aplikasi JAKI hadir sebagai aplikasi pelayanan untuk melayani berbagai permasalahan yang berkaitan dengan Covid-19. salah satunya adalah dengan cara mempermudah pendaftaran vaksinasi, menjadi media informasi tentang segala hal yang berkaitan dengan Covid-19. Hal ini didukung dengan keluarnya Peraturan Gubernur Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Penanggulangan Corona Virus Disease 2019. Aplikasi Jakarta Kini yang selanjutnya disebut JAKI adalah sistem aplikasi terintegrasi milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Memanfaatkan penggunaan aplikasi JAKI atau aplikasi sejenis dalam penanggulangan Covid-19 pada pasal 11 nomor 2 huruf j.

Dengan adanya Peraturan Gubernur Nomor 3 Tahun 2021 tersebut maka Aplikasi JAKI memiliki fitur Jakarta Tanggap Covid-19. Salah satu produk yang ada didalam fitur tersebut adalah Vaksinasi Covid-19. Dimana pada fitur tersebut Warga Jakarta tidak perlu datang untuk melakukan pendaftaran ke tempat fasilitas kesehatan atau tempat yang telah ditentukan sebagai lokasi dilakukannya vaksinasi. Sehingga hal ini seharusnya membantu warga Jakarta untuk mengikuti program vaksinasi. Selain itu masyarakat khususnya yang berdomisili DKI Jakarta juga dapat mendapatkan informasi tentang ketersediaan rumah sakit kosong, perkembangan kasus Covid-19, hingga informasi pembagian bansos. Selain itu masyarakat juga dapat melaporkan kegiatan yang melanggar PPKM baik itu perkantoran atau di ruang terbuka. Masyarakat dapat berpartisipasi untuk melaporkan kejadian tersebut melalui fitur jaklapor. Aplikasi JAKI juga sudah berkolaborasi dengan berbagai aplikasi lain, contohnya dengan Aplikasi Peduli Lindungi pengguna Aplikasi JAKI tidak perlu mengakses Aplikasi Peduli Lindungi untuk akses masuk tempat umum hingga membuka sertifikat vaksin. Aplikasi JAKI juga berkolaborasi dengan berbagai perusahaan teknologi seperti Bukalapak, Shopee, Gojek, hingga Nodeflux.

Berdasarkan data yang didapat melalui Google Play Store, Aplikasi JAKI hanya mendapatkan nilai ulasan sebesar 3.9 dari nilai maksimal 5. Jumlah pengguna yang telah mengulas Aplikasi JAKI sebanyak 8.949 orang dari 1 juta pengunduh Aplikasi JAKI. Berdasarkan deskripsi ulasan yang ada, rata rata pengguna Aplikasi JAKI mengeluhkan tentang permasalahan pendaftaran vaksin dan masih adanya bugs yang mengganggu pengguna Aplikasi JAKI. Namun banyak pengguna Aplikasi JAKI yang memberikan komentar yang merasa sudah puas dengan Aplikasi JAKI ini.

Aplikasi JAKI memiliki berbagai macam fitur yang akan membantu Warga DKI Jakarta dalam menjalani aktivitas kehidupannya di Provinsi DKI Jakarta. Namun dari berbagai macam fitur yang telah disediakan oleh Aplikasi JAKI ini, banyak pengguna Aplikasi JAKI ini yang belum memanfaatkan keseluruhan yang ada pada aplikasi ini. Pengguna Aplikasi JAKI lebih sering menggunakan fitur Jaklapor dan untuk pendaftaran vaksinasi Covid-19. Hal ini tentu sangat disayangkan karena banyak fitur lainnya yang bisa membantu Warga DKI Jakarta seperti Jakpreneur dimana dengan menggunakan fitur ini, Warga DKI Jakarta akan diberikan pelatihan untuk dapat mengembangkan usaha yang dimiliki. Selain itu ada juga fitur Jakpenda dimana Warga DKI Jakarta kini dapat mengecek dan membayar pajak dengan menggunkan aplikasi ini. Ada tiga urusan pajak yang bisa dilakukan melalui Aplikasi JAKI yaitu, pajak kendaraan bermotor, pajak bumi dan bangunan dan pajak daerah.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis akan melakukan penelitian yang berjudul **“OPTIMALISASI APLIKASI JAKI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN OLEH DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK PROVINSI DKI JAKARTA”.**

* 1. **Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Pada salah satu keluhan yang dialami oleh pengguna Aplikasi JAKI dalam mendapatkan pelayanan vaksinasi. Pengguna Aplikasi JAKI merasa informasi dari lokasi disediakannya vaksin tidak memiliki penjelasan secara rinci sehingga ada beberapa orang yang mendatangi tempat lokasi vaksin yang salah. Pengguna Aplikasi JAKI ini menyarankan untuk memberikan keterangan lokasi vaksin secara jelas seperti nomor telpon, alamat jelas lokasi, dan titik pada maps. Sehingga kedepannya tidak ada lagi kejadian yang sama dan masyarakat dapat merasakan pelayanan yang lebih baik.

Selain itu masih ditemui berbagai masalah tentang keamanan privasi pengguna Aplikasi JAKI baik dalam mengakses fitur Jaklapor hingga untuk membuka sertifikat vaksinasi Covid-19. Seperti ditemui adanya pelapor pengguna fitur Jaklapor diintimadasi oleh pihak terlapor. Hal ini menjadi suatu permasalahan karena tidak amannya privasi pengguna Jaklapor.

Dari salah satu review dari pengguna Aplikasi JAKI diatas, Aplikasi JAKI memiliki sistem keamanan yang lemah dikarenakan sistem verifikasi data yang bermasalah. Pengguna mengatakan bahwa dia salah memasukkan nomor handphone namun verifikasi data berhasil. Seharusnya verifikasi data menjadi gagal karena nomor handphone yang dimasukkan bukan milik pengguna tersebut. Hal ini menjadi suatu bahan evaluasi untuk dapat memperkuat sistem keamanan dari Aplikasi JAKI agar memberikan kenyamanan bagi pengguna Aplikasi ini kedepannya.

* 1. **Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pemberdayaan pemuda maupun konteks kegiatan membudayakan literasi masyarakat. Penelitian Rizqy Naufal Fauzandika, Mahasiswa Program Studi Kebijakan Publik Institut Pemerintahan Dalam Negeri (2021) menemukan bahwa Implementasi dari jaklapor pada Aplikasi JAKI sudah baik dikarenakan sudah dapat membantu pemerintah dan masyarakat. Namun masih ada beberapa masalah seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, belum terjaminnya kerahasiaan identitas pelapor dan banyak laporan yang tidak sesuai. Penelitian Imanuel Satria Wendur, Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Sam Ratulangi menemukan bahwa Aplikasi RICCA masih jauh dari kata optimal dikarenakan kurangnya 3 aspek yaitu reability, responsiviness, tangible. Selain itu kualitas SDM yang masih kurang memadai dalam melayani masyarakat menggunakan aplikasi tersebut. Penelitian Siti Widharetno Mursalim, STIA (Mursalim, Komitmen pegawai tinggi seain itu LAPOR! Telah diinformasikan kepada masyarakat sejak tahun 2013. LAPOR! Mempermudah masyarakat dalam pengaduan.Prosedur dan fitur mudah dipahami. Penelitian Anggita Doramia Lumbanraja (2020) selanjutnya berkaitan dengan Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui EGovernment Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi menemukan bahwa Indonesia perlu mengoptimalkan penggunaan model integrasi vertikal dan integrasi horizontal yang menghadirkan network service layanan satu pintu yang membutuhkan transformasi pelayanan publik dari model Old Administration Public menuju New Public Service.

* 1. **Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Konsep baru dari Aplikasi JAKI dalam kegiatan mengoptimalkan Aplikasi JAKI dalam memaksimalkan pelayanan untuk masyarakat. Sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan secara keseluruhan hanya dengan satu Aplikasi yaitu Aplikasi JAKI dan berbeda dengan penelitian Naufal, Imanuel, Siti, dan Anggita, Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Agus Dwiyanto dalam Sembiring (2021:98) yang menyatakan bahwa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik adalah Produktivitas, Kualitas, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas.

* 1. **Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya untuk mengoptimalkan Aplikasi JAKI dalam meningkatkan kualitas pelayanan oleh Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Provinsi DKI Jakarta

1. **METODE**

Penelitian ini menganalisis optimalisasi Aplikasi JAKI diukur dari dimensi berdasarkan teori dari Agus Dwiyanto tentang kinerja birokrasi publik. Yakni data yang dikumpulkan dengan cara wawancara mendalam, observasi lapangan dan lain-lain. Nantinya data yang dikumpulkan akan menghasilkan gambaran yang jelas terhadap variabel yang diteliti. Selanjutnya analisis data agar data yang telah terkumpul dapat menjadi berguna untuk memecahkan suatu masalah pada penelitian. Analisis data dilakukan selama proses penelitian dilaksanakan. Selanjutnya dalam penyajian data, data yang telah diperoleh kemudian diseleksi, dirangkum dan disajikan dalam bentuk deskripsi singkat pada saat menyajikan data-data yang dimiliki sehingga penulis dapat dengan mudah mendapatkan gambaran yang utuh dalam penyusunan penelitian. Setelah tahap penyajian data kemudian dilanjutkan pada tahap verifikasi data. Pada tahap ini, penulis menentukan kebenaran hasil analisis untuk menarik kesimpulan yang tepat dengan membandingkannya dengan bukti pendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Penarikan kesimpulan didasarkan oleh interpretasi dari data-data yang dikumpulkan yang frekuensinya paling banyak muncul atau bersifat dominan berdasarkan pada hasil kerja di lokasi penelitian. Penelitian ini, Penulis mengumpulkan data dari hasil wawancara, observasi dan data yang berasal dari dokumen-dokumen. Aktivitas dalam analisis data ini penulis merangkum data-data yang diperlukan berdasarkan dimensi yang ada dalam teori. Data yang telah dirangkum kemudian dikelompokkan berdasarkan kategorisasi. Pada tahap akhir akan dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah diolah untuk menjawab rumusan masalah.

1. **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis Optimalisasi Aplikasi JAKI dalam meningkatkan kualitas pelayanan oleh Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta menggunakan pendapat dari Agus Dwuyanto yang membahas untuk mengukur kinerja birokrasi publik dapat dinilai melalu 5 dimensi yaitu Produktivitas, Kualitas, Responsivitas, Resonsibilitas, dan Akuntabilitas. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

**3.1. Aplikasi JAKI yang Produktif, Berkualitas, Responsif, Responsibilitas, dan Akuntabel**

Penulis melakukan pengukuran terhadap teori dari Agus Dwiyanto tentang kinerja birokrasi publik. Berdasarkan dimensi tersebut didapatkan hasil yaitu :

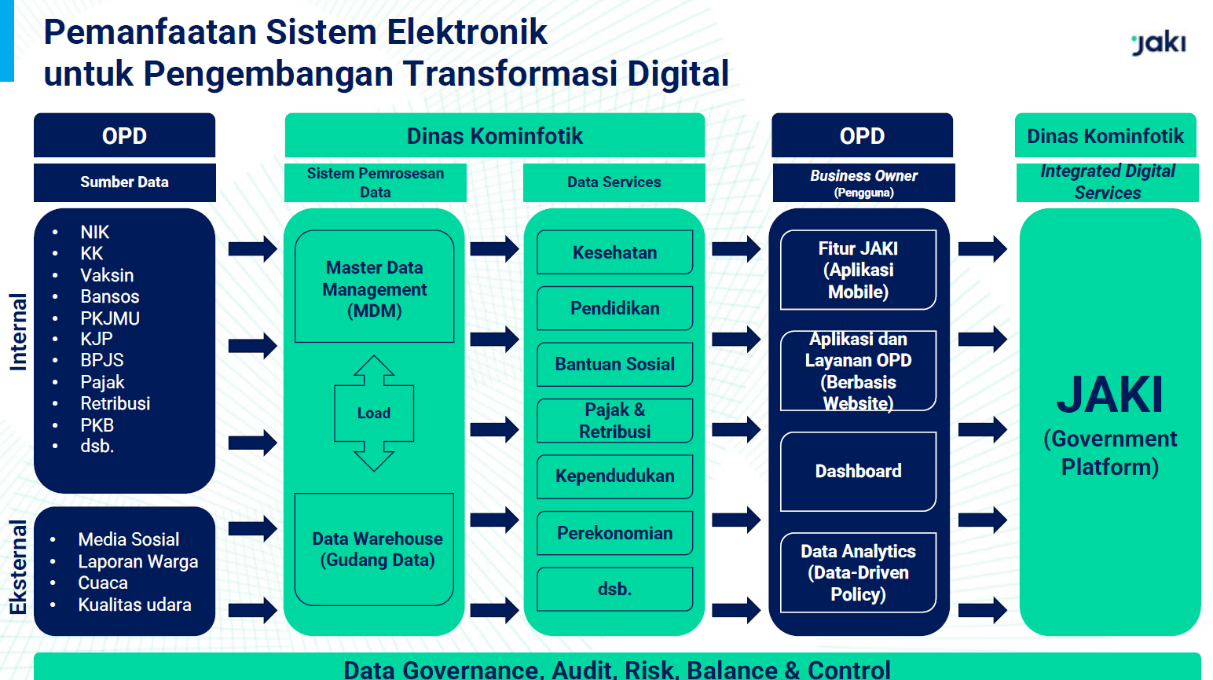
Menurut masyarakat produktivitas aplikasi JAKI bisa dibilang sudah cukup baik. Dari 100 masyarakat yang menjadi responden, 70% responden mengatakan bahwa mereka sudah puas atas pelayanan yang disediakan oleh Aplikasi JAKI. Hal ini menjadi bukti bahwa Aplikasi JAKI telah menjadi Aplikasi pelayan publik yang cukup produktif. Berdasarkan pernyataan diatas hal yang mendukung Aplikasi JAKI dikarenakan kondisi pandemi yang membuat masyarakat harus terbiasa menggunakan Aplikasi JAKI untuk merasakan pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Menurut masyarakat Aplikasi JAKI dinilai sudah cukup baik, hal ini bisa diliat dari 100 responden yang ditanya tentang kepuasannya terhadap Aplikasi JAKI. Dari 100 responden, 70% menyatakan sudah puas terhadap pelayanan Aplikasi JAKI, hal ini dapat memberikan gambaran bahwa Aplikasi JAKI memiliki kualitas yang cukup baik. Kualitas Aplikasi JAKI dapat dirasakan hadir ditengah Warga DKI Jakarta. Walaupun Aplikasi JAKI masih harus melakukan pengembangan agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi. Selain itu Masyarakat juga menilai bahwa Aplikasi JAKI sudah mudah untuk diakses. Dari 100 responden, 80% mengatakan bahwa Aplikasi JAKI mudah untuk diakses. Hal ini menunjukkan bahwa Aplikasi JAKI sudah berhasil untuk membuat masyarakat merasa mudah dalam menggunakan Aplikasi JAKI. Ini menunjukkan bahwa kualitas dari Aplikasi JAKI sudah baik dalam segi penggunaan oleh masyarakat. Aplikasi JAKI dinilai mampu untuk menghadapi berbagai masalah yang ada, seperti adanya isu keamanan data pengguna, bug yang ada pada Aplikasi JAKI dan lainnya. Namun Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dapat memberikan jaminan bahwa data dari pengguna Aplikasi JAKI terjamin aman dan tidak ada data yang bocor. Jakarta Smart City selaku bagian dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang mengurus Aplikasi JAKI menyatakan bahwa user data dari Aplikasi JAKI ini telah dijamin aman dengan adanya security system yang Aplikasi JAKI gunakan. Sehingga masyarakat tidak perlu lagi takut dengan adanya isu data pengguna yang dijual. Berdasarkan hasil dari responden diatas, dapat dilihat bahwa dari 100 responden 71% mengatakan bahwa Aplikasi JAKI sudah membantu dalam kegiatan Warga DKI Jakarta. Hal ini menunjukkan bahwa Aplikasi JAKI cukup optimal dalam memberikan pelayanan kepada Warga DKI Jakarta. Penyebab banyak Warga DKI Jakarta yang merasa Aplikasi JAKI membantu aktivitasnya dikarenakan dimasa pandemi ini banyak masyarakat yang sadar bahwa Aplikasi JAKI menyediakan pelayanan terutama yang bekaitan dengan Covid-19, sehingga hal ini membuat masyarakat banyak yang menggunakan Aplikasi JAKI seperti untuk vaksin, check in/out peduli lindungi dan lainnya. Berdasakan data diatas 57% responden mengatakan bahwa lingkungan sekitarnya banyak yang belum menggunakan Aplikasi JAKI. Ini berarti bahwa pengguna Aplikasi JAKI di Provinsi DKI Jakarta masih sedikit. Namun upaya yang dilakukan dari pihak JSC memang tidak memaksa Warga Jakarta untuk menggunakan Aplikasi JAKI tetapi dibiarkan tumbuh secara sendirinya hingga Warga Jakarta sadar akan pentingnya dari Aplikasi JAKI. Maka dari itu dalam mengatasi permasalahan sosialisasi penggunaan Aplikasi JAKI ini membutuhkan waktu yang tidak sebentar, untuk meyakinkan Warga Jakarta bahwa mereka membutuhkan Aplikasi JAKI untuk mendapatkan Pelayanan yang lebih dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Berdasarkan penilaian masyarakat, Aplikasi JAKI dalam meningkatkan kualitas pelayanan sudah berjalan optimal. Hal ini dapat dilihat dari data diatas dimana dengan total nilai 1750 telah melewati batas dari jumlah yang dikatakan optimal. Selama pandemi Covid 19 ini masyarakat memanfaatkan Aplikasi JAKI sebaik mungkin hingga didapatkan hasil seperti data diatas dan membuat Aplikasi JAKI dapat dikatakan optimal.

**3.2. Faktor Pendukung**

Dukungan dari pejabat yang ada di Provinsi DKI Jakarta dalam hal ini ditunjukkan dari adanya regulasi yang mengatur untuk penanganan Covid-19 menggunakan Aplikasi JAKI. Regulasi tersebut tertuang pada Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 3 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penanggulangan Corona Virus Disease 2019 pada pasal 1 ayat (12) bahwa Aplikasi Jakarta Kini atau JAKI adalah sistem terintegrasi milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Hal ini menunjukkan bahwa pejabat yang ada di Provinsi DKI Jakarta ingin memaksimalkan Aplikasi JAKI terutama dimasa pandemi Covid-19 ini. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat dipermudah untuk mendapatkan pelayanan meskipun kegiatan dalam keadaan normalnya dibatasi. Hasilnya pengguna Aplikasi JAKI pun meningkat karena masyarakat harus dapat menyesuaikan dengan keadaan dan menggunakan Aplikasi JAKI untuk mendapatkan pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Lebih lanjut khususnya Gubernur Provinsi DKI Jakarta Bapak Anies Baswedan secara tidak langsung menjadi brand ambassador Aplikasi JAKI. Hal ini diungkapkan oleh Bu Rika Kepala Satuan Pelaksana Komunikasi dan Pemasaran Jakarta Smart City. Ini menandakan Gubernur DKI Jakarta, Bapak Anies Baswedan mendukung penuh adanya Aplikasi JAKI sebagai Aplikasi pelayanan publik. Karena pada dasarnya Jakarta sampai saat ini masih berupaya untuk mewujudkan sebuah smart city. Salah satu upayanya adalah dengan memiliki suatu super-apps yang dapat menjadi aplikasi andalan bagi Warga Jakarta.

Dengan adanya situasi pandemi Covid 19 masyarakat harus dibatasi kegiatannya dengan adanya PSBB, PPKM, PPKM darurat dan PPKM level 1-4. Dengan adanya pembatasan kegiatan tersebut bukan berarti pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta harus berhenti. Namun Pemerintah Provinsi DKI Jakarta harus berinovasi dan mengembangkan pelayanan yang konvensional menjadi Aplikasi yang berbasis digital. Maka dari itu Pemerintah Provinsi DKI Jakarta khususnya UP JSC mengembangkan Aplikasi JAKI bukan hanya sebagai aplikasi sebagai sarana pelaporan, atau pemberi informasi publik. Aplikasi JAKI dikembangkan bukan hanya sebagai aplikasi biasa namun juga dikembangkan menjadi sebuah ekosistem, seperti apa yang dikatakan oleh Bapak Yudhistira selaku Kepala Unit Pengelola Jakarta Smart City. Jadi berdasarkan pernyataan diatas, Jaki kedepannya akan di bentuk menjadi sebuah ekosistem seperti Apple, Microsoft, atau google yang memiliki masing masing ekosistemnya. Jadi Aplikasi Jaki adalah sebuah platform yang akan memberikan segala jenis pelayanan untuk Warga DKI Jakarta. Dimana untuk mewujudkan hal ini maka dibutuhkan Kerjasama dari berbagai macam OPD untuk dapat bekerja sama dalam melayani Warga DKI Jakarta.

**Gambar 1**

**Pemanfaatan Sistem Elektronik untuk Pengembangan Transformasi Digital**

Sumber : Jakarta Smat City, 2021

**3.3. Faktor Penghambat**

Berdasarkan Pernyataan diatas sebenarnya upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sudah cukup baik yaitu dengan melakukan sosialisasi ke kelurahan dan kecamatan. Namun belakangan ini sosialisasi dengan cara itu agak sulit untuk dilakukan karena terhalangi dengan pandemi Covid 19. Karena kondisi pandemi ini maka Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menggiatkan promosi menggunakan media sosial agar Warga DKI Jakarta dapat sadar akan pentingnya Aplikasi JAKI dalam memberikan pelayanan publik. Namun ada hal yang menarik dari penyebab Aplikasi JAKI tidak dipromosikan secara maksimal. Berdasarkan pernyataan diatas, ada hal menarik yang bisa diambil dari pernyataan Kepala Unit Pengelola Jakarta Smart City. Aplikasi JAKI dari awal tidak diluncurkan secara megah atau besar besaran tetapi Aplikasi JAKI di luncurkan secara sederhana atau istilahnya adalah soft launching. Karena ingin membuat Aplikasi JAKI tumbuh secara organik, maksud dari tumbuh secara organik disini adalah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta ingin Aplikasi JAKI ini bisa hadir di tengah masyarakat bukan karena adanya paksaan dari pemerintah. Pemerintah ingin Aplikasi JAKI hadir di tengah masyarakat dikarenakan masyarakat merasakan kebutuhan dari Aplikasi JAKI. Hal itu dibuktikan dengan kondisi pandemi Covid 19 dimana pengguna Aplikasi JAKI bertambah dari 1 juta pengguna menjadi 2,5 juta pengguna. Hal itu disebabkan karena masyarakat sangat merasakan kebutuhan dari adanya Aplikasi JAKI dimasa pandemi Covid 19 ini.

**3.4. Diskusi** **Temuan Utama Penelitian**

Dalam Upaya untuk membuat Aplikasi JAKI jauh lebih optimal, UP JSC tidak hanya mengatasi bugs atau isu sistem keamanan Aplikasi JAKI. Jauh lebih dari itu, UP JSC mengembangkan Aplikasi JAKI tidak hanya menjadi sebuah Aplikasi melainkan menjadikan sebuah plaltform. Upaya yang dilakukan oleh UP JSC ini diungkapkan oleh Kepala Unit Pengelola Jakarta Smart City Bapak Yudhistira, bahwa :

“Harapannya seperti membuat JAKI, kita bisa membuat suatu platform yang memperhatikan integrasi praktik-praktik yang mencakup banyak hal, sehingga masyarakat dapat mengandalkan JAKI, satu contohnya Gojek. Ingat gojek bukanlah media transport, awalnya Gojek tumbuh dari permasalahan ownernya di mana beliau kerja di suatu company, pada suatu saat ojek langganannya sakit, dia pun bingung bagaimana untuk berangkat, dari situ ia mulai buat ide gojek, artinya ada mobile baru yg dia terbitkan, ada model yang dia buat dari before menjadi after, yang tadinya kita harus ke pangkalan jadi tidak perlu, yang tadinya kita harus menawar harga jadi tidak perlu menawar, bagaimana jika saat ini Gojek diberhentikan oleh pemerintah, pasti akan menimbulkan keresahan di masyarakat. Gojek membantu UMKM masuk ke platform nya. Bayangkan kita tidak perlu pergi ke restaurant bintang 5, kita hanya perlu memesan di Gojek. Itulah bagaimana kontribusi Gojek bagi kebahagiaan masyarakat. Inilah yangg dimaksud dalam pembuatan JAKI, pembuatannya tidak hanya fitur yang dikembangkan oleh pemerintah tapi hasil kolaborasi platform, fitur dikembangkan utk masyarakat bukan hanya untuk kepentingan pemerintah.”

Berdasarkan pernyataan diatas UP JSC berupaya untuk membuat Aplikasi JAKI agar bisa menjadi suatu platform yang bisa memberikan kebahagiaan dan memudahkan masyarakat. UP JSC juga berupaya untuk mengembangkan yang namanya digital id, Kepala Unit Pengelola Jakarta Smart City Bapak Yudhistira mengatakan :

“Jaki ini kita jadikan digital identity, sama seperti di Google kan ada semacam email yang dapat membuat kita dapat mengakses youtube dan lain lain. Sama seperti kita punya apple id, kita dapat mengakses berbagai devices yang ada di Apple. Nah dengan ini kami ingin dengan JAKI ini, kita masyarakat dapat mengakses berbagai layanan yang ada di Jakarta, seperti perizinan dan lain lain dan seterusnya ya memang saat ini belum semua terproses gitu, artinya masyarakat tidak perlu mendownload aplikasi ini daftar lagi, masukin login dan seterusnya. Dan kedua adalah bagaimana kita bisa melakukan personalisasi layanan kepada warga. Kebetulan saya pernah tinggal di luar, kebetulan saya dan anak saya dapat surat dari pemerintah Inggris jadwal vaksin padahal saya tidak pernah daftar. Mereka tahu karena mungkin mereka punya data-datanya. Artinya tugas pemerintah itu memberikan informasi kan tanpa harus datang ke kita kan, karena mempunyai informasi. Contoh jumlah kelahiran di rumah sakit pemerintah bisa langsung memberikan jadwal vaksinasi ke anak tersebut dan mempermudah orang tua. Dan akte kelahiran bisa gampang selesai tanpa membawa apapun. Problemnya bagaimana kita bisa mengintegrasi data.”

Pernyataan diatas adalah gambaran bagaimana Aplikasi JAKI kedepannya dimana nantinya masyrakat akan merasakan Aplikasi yang sudah terintegrasi sepenuhnya. Jadi dengan Digital ID, masyarakat akan merasakan segala pelayanan yang serba digital. Hal ini masih terus dalam pengembangan oleh UP JSC. Penjelasan tentang gambaran dari Digital ID dijelaskan pada gambar 2

**Gambar 2**

**Digital ID Merupakan Bentuk dari Aplikasi JAKI yang Optimal**



Sumber : Jakarta Smat City, 2021

Dengan adanya Digital ID Aplikasi JAKI akan membuat masyarakat khususnya DKI Jakarta akan merasakan pelayanan publik secara digital sesungguhnya dimana semua data Warga DKI Jakarta akan diintegrasikan oleh satu aplikasi. Untuk masalah keamanan data UP JSC sudah menjamin memiliki sistem keamanan yang sudah baik untuk melindungi seluruh data Penduduk DKI Jakarta. Jika Digital ID sudah dapat berjalan normal maka pengguna Aplikasi JAKI seharusnya akan meningkat karena Warga DKI Jakarta membutuhkan Aplikasi JAKI untuk dapat merasakan pelayanan yang optimal.

1. **KESIMPULAN**

Aplikasi JAKI saat ini sudah berjalan cukup optimal terutama dimasa pandemi Covid 19. Walaupun belum seluruh Warga DKI Jakarta yang menggunakan Aplikasi JAKI. Hal ini disebabkan oleh filosofi dari Aplikasi JAKI sendiri yang tidak memaksa masyarakat untuk menggunakan Aplikasi JAKI karena Aplikasi JAKI ingin hadir secara alami dan tumbuh ditengah masyarakat, bukan karena adanya paksaan dari pemerintah. Namun dengan fitur dan pelayanan yang sudah ada sekarang Aplikasi JAKI sudah banyak membantu Warga DKI Jakarta dalam menjalani kegiatannya terutama untuk fitur Jaklapor dan pendaftaran vaksinasi. 5.1.2 Upaya yang Pemerintah Provinsi DKI Jakarta khususnya Unit Pengelola Jakarta Smart City telah mengembangkan Aplikasi JAKI jauh dari fitur sebelumnya. Dengan hadirnya fitur Digital ID, Aplikasi JAKI akan menjadi sebuah Aplikasi yang akan sangat dibutuhkan masyarakat dimana pelayanan publik akan berubah menjadi serba digital dan media yang digunakan untuk dapat merasakan pelayanan itu ialah melalui Aplikasi JAKI. Sehingga filosofi dari Aplikasi JAKI akan dapat terwujud yaitu dengan tumbuh ditengah masyarakat tanpa adanya paksaan dari pemerintah untuk beralih menggunakan Aplikasi JAKI.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dalam pelaksanaan penelitian hanya dilakukan kurang lebih 14 hari.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** penelitian ini bertujuan untuk membantu dalam memberikan informasi dan masukan yang berkaitan dengan optimalisasi Aplikasi JAKI dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Provinsi DKI Jakarta khususnya dalam menyikapi pelayanan yang sudah berbasis online.

1. **UCAPAN** **TERIMA** **KASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas dan Seluruh Pegawai Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian disana dan seluruh pihak yang membantu penulis menyelesaikan penelitian ini.

1. **DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur penelitian : suatu pendekatan praktik (Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.

Hamdi, Muchlis. 2015. Kebijakan publik: proses, analisis dan partisipasi. Bogor: Ghalia Indonesia.

Indrajit, Richardus Eko. 2006. Electronic Government: Konsep pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi. Bandung: Aptikom.

Kurniawan, Luthfi J. 2008. Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik : Rekonstruksi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan yang Adil, Berkualitas, Demokratis dan Berbasis Hak Rakyat. Malang: In-TRANS Publishing

Lewis, Carol W. dan Gilman, Stuart C. 2005. The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide. San Fransisco: Jossey-Bass.

Mayer, Robert R. dan Ernest Greenwood. 1984. Rancangan Penelitian Kebijakan Sosial. Jakarta: Rajawali.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. 2014. Qualitative Data Analysis : A Methods Sourcebook. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc

Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi penelitian kualitatif (Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya..

Neuman, W. Lawrance. 2006. Social Research Methods Qualitative and Quantitative Approaches (6th ed.). Boston: Pearson Education Limited.

Sembiring, Masana. 2012. Budaya & Kinerja Organisasi. Bandung: Fokusmedia.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Winardi. 1999. Manajemen Personalia. Yogyakarta: BPFE UGM.