

DEMOKRASI DIGITAL: ANALISIS LAYANAN JAKARTA KINI (JAKI) DI PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

Amanda Abigael Simanjuntak
NPP. 30.0490

Asdaf Kota Administrasi Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Program Studi Politik Indonesia Terapan

Email: amandaabigael@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Teguh Ilham, S.STP., M.Arts

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): As technology continues to flourish, government officials are also expected to adapt to the recent changes that has impacted society. The government of Special Capital Region of Jakarta made an attempt to keep up with the evolution by releasing Jakarta Kini (JAKI), a super-app made to assist the citizens of Jakarta on it's day to day life. As a result, the applications had opened up numerous other possibilities to be used in the future, especially in the area of digital democracy. **Purpose:** This research was made to find out and analyze the feasibility of the Jakarta application as a digital democracy media in The Special Capital Region of Jakarta, as well as to find out factors that hinders the Jakarta Kini application as one of the channels for digital democracy, and to find out efforts to optimize Jakarta Kini services to support the digital democracy process in The Special Capital Region of Jakarta. **Method:** This research method is descriptive qualitative method. Data collection techniques through interviews, observation and documentation. Data analysis techniques are carried out by data reduction, data presentation and conclusion drawing. The interview process was carried out with informants selected through purposive sampling technique so that the information obtained was obtained from trusted informants and understood the problems that occurred. **Result:** Based on the results of the research that has been done, the Jakarta Kini application is feasible to become a digital democracy media but the lack of initiative from the local government is the biggest inhibiting factor. **Conclusion:** The services that's provided in the Jakarta Kini application is feasible to be developed further into an outlet of digital democracy. The inhibiting factors that stall Jakarta Kini's improvement into the digital democracy stage is the fact that there are digital gaps and accessibility gaps for minority groups in The Special Region of Jakarta. Yet, the biggest inhibiting factor is the lack of initiation from the government itself. The government of Special Capital Region of Jakarta has realized their shortcomings and will continue to provide the best of services with the citizen's needs in mind.

Keywords: Digital Democracy, Jakarta Kini Application, Jakarta Smart City.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Seiring dengan perkembangan teknologi yang terus berkembang, pemerintah juga dituntut untuk beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di masyarakat. Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta berusaha mengikuti perkembangan tersebut dengan merilis Jakarta Kini (JAKI), sebuah aplikasi super yang dibuat untuk membantu warga Jakarta dalam kehidupan sehari-hari. Hasilnya, aplikasi ini telah membuka berbagai kemungkinan lain untuk digunakan di masa depan, terutama di bidang demokrasi digital. **Tujuan:** Penelitian ini dibuat untuk mengetahui dan menganalisis kelayakan aplikasi Jakarta Kini sebagai media demokrasi digital di DKI Jakarta, serta mengetahui faktor-faktor yang menghambat aplikasi Jakarta Kini sebagai salah satu kanal demokrasi digital, dan untuk mengetahui upaya optimalisasi layanan Jakarta Kini untuk mendukung proses demokrasi digital di DKI Jakarta. **Metode:** Metode penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Proses wawancara dilakukan dengan informan yang dipilih melalui teknik purposive sampling sehingga informasi yang diperoleh diperoleh dari informan yang terpercaya dan memahami permasalahan yang terjadi. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, aplikasi Jakarta Kini sudah layak untuk menjadi media demokrasi digital namun kurangnya inisiatif dari pemerintah daerah menjadi faktor penghambat terbesar. **Kesimpulan:** Layanan yang disediakan dalam aplikasi Jakarta Kini layak untuk dikembangkan lebih lanjut menjadi media demokrasi digital. Faktor penghambat yang menghambat perkembangan Jakarta Kini ke tahap demokrasi digital adalah adanya kesenjangan digital dan kesenjangan aksesibilitas bagi kelompok minoritas di DKI Jakarta. Namun, faktor penghambat terbesar adalah kurangnya inisiasi dari pemerintah sendiri. Pemerintah DKI Jakarta telah menyadari kekurangan mereka dan akan terus memberikan layanan terbaik dengan mempertimbangkan kebutuhan warga.

Kata kunci: Demokrasi Digital, Aplikasi Jakarta Kini, Jakarta Smart City.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh media digital seperti media sosial yang tidak membatasi masyarakat dalam berpendapat ataupun memberikan kritik dan saran terhadap kebijakan-kebijakan pemerintah telah memperkuat eksistensi demokrasi di Indonesia dan mengubah media digital menjadi sebuah wadah untuk berpartisipasi politik. Melalui demokrasi digital, pemerintah mengharapkan peningkatan sisi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan juga peningkatan pada partisipasi masyarakat dalam pembentukan dan evaluasi kebijakan dan kinerja masyarakat. Sebaliknya melalui demokrasi digital, masyarakat juga menuntut adanya peningkatan dalam kualitas pelayanan publik dari pemerintah, hal ini mencakup akses terhadap pelayanan publik yang dimudahkan dan juga pelayanan publik yang merata untuk semua kalangan. Pelayanan publik pada saat ini dinilai masih sulit untuk diakses akibat prosedur yang berbelit-belit, dan upah administrasi yang tidak diatur oleh undang-undang semakin membingungkan masyarakat. Oleh karena itu, melalui demokrasi digital pemerintah sedang berusaha untuk memperjuangkan eksistensinya kembali di tengah masyarakat sebagai institusi yang bisa bertanggungjawab atas kebutuhan dan kepentingan publik. Begitu juga dengan peningkatan partisipasi publik yang juga akan meningkat seiring pelaksanaan penggunaan teknologi digital di sektor pelayanan publik.

Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta mengadopsi konsep Smart City dengan pertimbangan gaya hidup masyarakat Daerah Khusus Ibukota Jakarta yang tidak dapat dipisahkan dari gawai dan juga keinginan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta yang mempromosikan

kolaborasi antar pemerintah dengan masyarakat. Pelayanan untuk masyarakat dapat dirasakan lebih dekat oleh masyarakat, bahkan pelayanan tersebut dapat mereka akses dalam genggaman mereka. Selain dari pemaksimalan pelayanan publik, hadirnya Jakarta Smart City juga membantu penyelenggaraan demokrasi digital di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Kemudian dalam penerapan program Smart City, lahirlah aplikasi Jakarta Kini. Layanan yang diluncurkan pertama kali pada tanggal 27 September 2019 ini diharapkan menjadi sebuah city super-app, dimana layanan JAKI diharapkan dapat menjadi one-stop service yang dapat membantu masyarakat Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta dalam memenuhi berbagai macam kebutuhan warga. Aplikasi Jakarta Kini dikelola oleh tim Jakarta Smart City yang berada di bawah naungan Badan Layanan Umum Daerah, sebuah satuan kerja perangkat daerah atau Unit Kerja pada Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan keuntungan. Badan Layanan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta berada di bawah naungan Dinas, Komunikasi, Infromasi, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta dan diawasi langsung oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Keberadaan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) memiliki potensi untuk menjadi sebuah sistem Demokrasi Digital di Indonesia.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Hasil temuan menunjukkan bahwa aplikasi Jakarta Kini memiliki potensi yang sangat besar sebagai salah satu sistem demokrasi digital di Indonesia. Namun, dalam usaha penerapan dan pengembangannya masih didapatkan berbagai faktor penghambat. Dari sisi faktor internal ditemukan bahwa pemerintah provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sendiri masih belum memiliki inisiatif untuk mengarahkan aplikasi Jakarta Kini kearah demokrasi digital.

Sementara faktor eksternal yang menjadi penghambat implementasi Jakarta Kini sebagai sistem demokrasi digital adalah adanya kesenjangan digital dan kesenjangan akses ditengah masyarakat Jakarta, khususnya terhadap mereka yang termasuk dalam kelompok marginal.

1.3. Penelitian Terdahulu

Banyak penelitian terdahulu yang membahas mengenai penyelesaian konflik yang kita temui oleh karena itu, Penulis membatasi penelitian terdahulu pada beberapa indikator dasar yang dijadikan sebagai dasar acuan dalam menentukan penelitian terdahulu yang paling relevan sekaligus memberikan kekuatan dan keabsahan bagi penelitian penulis.

Indikator yang penulis gunakan untuk menentukan penelitian yang paling relevan dimulai dari tahun terbit, dengan tahun terbit penulis membatasi penelitian terdahulu dengan jenjang waktu lima tahun terakhir atau dimulai dari 2019 sampai 2022. Indikator berikut yang dipakai oleh penulis yaitu penelitian terdahulu yang memfokuskan penyelesaian konflik dalam rangka pembangunan kepentingan umum. Indikator yang ketiga yakni penyelesaian konflik dalam ruang lingkup tugas pemerintah dan fungsi pemerintah.

Pembatasan penelitian terdahulu dengan menerapkan ketiga indikator tersebut menghasilkan empat penelitian terdahulu yang menurut penulis memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Penelitian pertama, merupakan sebuah penelitian yang dilakukan oleh Universitas Katolik Parahyangan dan di tulis oleh Tutik Rachmawati dan Kusuma Dwi Fitriyanti (2021). Penelitian dengan judul "*Analysis of the E-Government Initiative at Local Government Level in Bandung City, Indonesia*". Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian analisis deskriptif dengan gabungan data kuantitatif-deskriptif dan bertujuan untuk melihat kesiapan pemerintah daerah, terkhususnya kota Bandung, dalam mengimplementasikan program-program Governansi Digital (dalam jurnal ini khusus dibahas mengenai program *e-parking*).

Terdapat beberapa hasil dalam penelitian ini yaitu, (1) Ketidaksiapan pemerintah daerah dalam mempertahankan adanya program pemerintahan digital ini. (2) Penghambat juga datang dari investasi yang tidak diatur secara strategis, kurangnya dorongan dari para pejabat daerah guna mempengaruhi masyarakat sekitar dalam mengikuti program pemerintah, serta buruknya kualitas penyebaran informasi mengenai program baru yang ada, dan (3) regulasi merupakan salah satu pokok penting dalam pelaksanaan program pemerintah.

Penelitian kedua merupakan penelitian yang berjudul “Demokrasi Digital di Indonesia: Studi Kasus Implementasi “Qlue” di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta” yang ditulis oleh Rima Ranintya Yusuf dan Nurminta Sari dari Politeknik STIA LAN Jakarta (2021). Pada penelitian ini digunakan teknik classical content analysis, analisis data sekunder, dan juga wawancara sebagai metode penelitian mereka. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Qlue berhasil menjadi salah satu aplikasi kanal pengaduan yang dapat diandalkan pemerintah provinsi DKI Jakarta dalam meningkatkan kualitas birokrasi pemerintahan. Hal utama yang meningkat secara signifikan adalah kualitas pelayanan publik yang jauh lebih responsif, transparan, dan juga akuntabel. Diketahui bahwa salah satu faktor keberhasilan Qlue adalah adanya dukungan dari pemerintah, dan adanya kebijakan kanal pengaduan yang baik untuk melatarbelakangi berjalannya Qlue sebagai aplikasi kanal pengaduan. Namun, dibalik suksesnya Qlue masih banyak hal yang harus dibenahi dalam implementasi aplikasi ini, salah satunya adalah kurangnya investasi pemerintah terhadap akses jaringan dan juga masih adanya kesenjangan digital antar masyarakat dan pegawai pemerintah itu sendiri.

Ratih Kusumastuti (2021) dari Universitas Indonesia yang berjudul “*Implementation of Smart City Concept: A Case of Jakarta Smart City, Indonesia.*” Penelitian ini diunggah melalui *Journal of Environmental Science and Sustainable Development Symposium* pada tahun 2021. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif sebagai cara meneliti permasalahan yang ada. Dalam penelitian ini terbukti bahwa pemerintah provinsi DKI Jakarta telah mengimplementasikan enam elemen dari *Smart City* melalui penggunaan infrastruktur digital seperti platform daring dan aplikasi-aplikasi. Namun disebutkan juga bahwa masih terdapat kelemahan dalam implementasi *Smart City* oleh pemerintah provinsi DKI Jakarta ini yaitu mengoptimalkan aplikasi yang sudah ada dan juga meningkatkan kesadaran masyarakat akan adanya aplikasi-aplikasi tersebut.

Penelitian keempat adalah sebuah penelitian yang disusun oleh Raihan Ardi Muhana dan Ghulam Manar (2022) dengan judul “Analisis Inovasi Kebijakan Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SIBADRA) Kota Bogor untuk Penguatan Demokrasi dan Partisipasi Politik”. Penelitian ini dipublikasikan pada tahun 2022 dengan penggunaan metode kualitatif dimana penelitian ini berfokus pada aplikasi SIBADRA yang merupakan salah satu kanal pengaduan yang ada di kota Bogor. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa di dalam aplikasi SIBADRA terjadi demokrasi liberal, dimana OPD hanya mengutamakan kemudahan sistem pelaporan dan masyarakat terbatas pada metode penyelesaian pelaporan saja.

Penelitian terakhir diambil dari Jurnal Pekommas dengan judul “Komunikasi Pemerintah di Era Digital: Hubungan Masyarakat dan Demokrasi” yang ditulis oleh Amri Dunan (2020). Penelitian diawali dengan keinginan peneliti untuk mengamati perubahan pemerintah dalam berkomunikasi di era digital. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan cara meneliti permasalahan yang ada secara langsung. Dalam penelitian ini terbukti bahwa perubahan pemerintah dalam berkomunikasi pasca era digital berubah secara signifikan, pemerintah mulai mengoptimalkan media sosial untuk menjalin hubungan dengan masyarakat. Namun, penelitian ini juga menghimbau kepada peran hubungan masyarakat pemerintah yang diharapkan tidak hanya menjadi tim pemantau dan penggerak media sosial pemerintah namun juga berkontribusi dalam peningkatan partisipasi publik di daerahnya masing-masing.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni analisis potensi aplikasi Jakarta Kini sebagai sebuah sarana bagi masyarakat Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta dalam berdemokrasi secara digital. Permasalahan yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu dimana analisis yang dilakukan adalah terhadap aplikasi Jakarta Kini, dan analisis terhadap potensi yang dimiliki oleh aplikasi tersebut sebagai sebuah saluran demokrasi digital.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan Jakarta Kini dalam penerapan Demokrasi Digital di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, dan juga untuk mengetahui faktor-faktor penghambat berjalannya layanan Jakarta Kini sebagai salah satu saluran masyarakat Provinsi DKI Jakarta untuk berdemokrasi secara digital, serta mengetahui upaya pengoptimalisasian layanan Jakarta Kini di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

II. METODE

Penelitian yang dilakukan Penulis terkait analisis potensi aplikasi Jakarta Kini dalam perkebangan demokrasi digital di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, peneliti juga menggunakan strategi penelitian studi kasus atau sering disebut sebagai CSR (*Case Study Research*). Ali dan Yusof (2011) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai segala penelitian yang tidak menggunakan prosedur-prosedur statistik. Penelitian kualitatif juga lebih menekankan pada pengamatan sebuah fenomena, hasil analisa dari sebuah penelitian kualitatif sangat berpengaruh pada kekuatan kata dan kalimat yang digunakan sehingga fokus penelitian kualitatif adalah proses dan pemaknaan hasil dari penelitian tersebut (Basri 2014).

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap informan yang ditentukan melalui teknik Purposive Sampling sehingga informan yang dipilih merupakan informan yang memiliki pengetahuan terkait permasalahan yang terjadi. Proses analisis dari berbagai temuan yang ada di lapangan menggunakan teori (1999) yang menjelaskan bahwa terdapat 3 dimensi penting yang membangun adanya demokrasi digital dalam sebuah daerah, yaitu: Pertukaran Informasi, Kebebasan Berpendapat, dan Partisipasi Masyarakat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Jakarta Kini menunjukkan adanya potensi sebagai kontributor dalam kemajuan demokrasi digital di provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Melalui layanan-layanan yang diberikan, aplikasi Jakarta Kini dapat memenuhi 3 persyaratan yang dikemukakan oleh Tsagarousianou dalam pembangunan demokrasi digital di sebuah wilayah. Melalui 14 macam layanan, aplikasi Jakarta Kini telah memenuhi ketiga dimensi yang dikemukakan oleh Tsagarousianou, yaitu: Pertukaran Informasi, Kebebasan Berpendapat, dan Partisipasi Masyarakat. Adapun hasil penelitian dan pembahasan sebagai berikut.

3.1 Layanan Jakarta Kini Dalam Penerapan Demokrasi Digital di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Dengan adanya perkembangan-perkembangan yang telah diterapkan kepada aplikasi JAKI maka terdapat kemungkinan bahwa aplikasi JAKI beserta layanan-layanan yang terdapat didalamnya dapat dikategorikan sebagai sebuah wujud demokrasi digital di tengah pemerintahan dan masyarakat Provinsi DKI Jakarta.

Kemunculan dari Layanan Jakarta Kini sendiri dipelopori oleh Gubernur DKI Jakarta ke-17 yaitu Anies Baswedan dalam upaya nya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah provinsi DKI Jakarta yang pada saat itu dianggap kurang mumpuni dalam menangani permasalahan-permasalahan yang timbul selama adanya pandemi COVID-19 pada tahun 2019 yang ditunjukkan melalui indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2019 yang dikelola oleh Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta yang menunjukkan bahwa dari penilaian 1-100 Provinsi DKI Jakarta memiliki hasil sebesar 84,41. Meskipun nilai tersebut dikategorikan dalam predikat baik namun target pencapaian Provinsi DKI Jakarta pada saat itu menunjukkan angka 85 yang berarti Provinsi DKI Jakarta masih dapat mengoptimalkan pelayanan mereka.

Merujuk pada konsep demokrasi digital oleh Tsagarousianou (1999) dapat dipahami bahwa pelayanan Jakarta Kini (JAKI) dianggap sebagai sebuah tahap awal dalam penerapan demokrasi digital di provinsi DKI Jakarta. Hal ini dikarenakan aplikasi Jakarta Kini memenuhi karakteristik yang disebutkan oleh Tsagarousianou (1999). Pertama, diprakarsai oleh sebuah aktor sosial. Dalam hal ini aplikasi Jakarta Kini diinisiasi oleh Gubernur DKI Jakarta ke-17, yaitu Anies Baswedan guna menghidupkan suasana politik demokratis di Provinsi DKI Jakarta. Kedua, menerapkan teknologi informasi yang membantu komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Dalam hal ini diwujudkan dalam layanan Jakarta Kini yang berwujud sebuah aplikasi digital.

Layanan Jakarta Kini disimpulkan dapat memenuhi dimensi pertukaran informasi karena telah memenuhi beberapa indikator-indikator yang telah ada seperti, masyarakat Provinsi DKI Jakarta yang sudah dapat dikategorikan dalam masyarakat yang berpengetahuan atau *well-informed citizen*, aplikasi Jakarta Kini yang relatif mudah untuk diakses bagi pengguna secara umum, aplikasi Jakarta Kini yang merupakan aplikasi kanal partisipasi paling populer di kalangan masyarakat, dan adanya kebebasan berkomunikasi dalam salah satu layanan aplikasi Jakarta Kini maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi Jakarta Kini memiliki potensi yang kuat untuk menjadi salah satu aplikasi pelopor demokrasi digital di Indonesia jika dilihat melalui dimensi pertukaran informasi.

Aplikasi Jakarta Kini adalah ruang publik yang menganjurkan penggunaannya untuk bebas berekspresi mengenai hal-hal yang berhubungan dengan berjalannya pemerintahan dan tata kelola daerah di Provinsi DKI Jakarta. Kebebasan Berekspres ini juga merupakan salah satu dimensi utama dalam teori demokrasi digital yang dikemukakan oleh Tsagarousianou (1999). Setelah dianalisa dengan indikator-indikator yang ada ternyata aplikasi Jakarta Kini memiliki tingkat fleksibilitas yang tinggi dalam artian penggunaannya memiliki kebebasan untuk mekspresikan pendapat ataupun keinginan yang dimilikinya kepada sesama masyarakat dan juga pemerintah tanpa larangan apapun yang bersifat restriktif.

Dari contoh kategori-kategori laporan yang telah di analisa, penulis dapat menyimpulkan bahwa aplikasi Jakarta Kini tidak diskriminatif terhadap bentuk laporan tertentu. Semua laporan yang masuk dan diterima oleh administrator Jakarta Kini akan kemudian diteruskan dan diselesaikan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Sehingga setiap aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat Provinsi tentunya terakomodir dan ditindaklanjuti dengan baik oleh pemerintah provinsi DKI Jakarta melalui aplikasi Jakarta Kini.

3.2 Faktor- Faktor Penghambat Layanan Jakarta Kini (JAKI) Sebagai Salah Satu Salura Masyarakat Provinsi DKI Jakarta Untuk Berdemokrasi Secara Digital

Terdapat beberapa hal yang menjadi faktor penghambat pada layanan Jakarta Kini sebagai salah satu saluran masyarakat Provinsi DKI Jakarta untuk berdemokrasi secara digital, berikut adalah faktor penghambat yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kelangsungan aplikasi Jakarta Kini adalah sebagai berikut:

1. Belum adanya inisiasi dari pemerintah sendiri untuk memfokuskan aplikasi Jakarta Kini sebagai media Demokrasi Digital bagi masyarakat Provinsi DKI Jakarta.
2. Kesenjangan digital (digital gap) yang masih terlihat diantara masyarakat Provinsi DKI Jakarta.
3. Kesenjangan akses aplikasi Jakarta Kini bagi kelompok marginal di Provinsi DKI Jakarta.

Dari pernyataan di atas, ditemukan faktor penghambat terdapat pada faktor internal dari Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta itu sendiri serta faktor eksternal yang terdapat dari masyarakat. Sementara kualitas dari aplikasi Jakarta Kini sendiri sudah dirasa mumpuni ditambahkan dengan faktor keinginan dari tim pengembang aplikasi Jakarta Kini itu sendiri yang masih mau mengoptimalkan aplikasi Jakarta Kini.

Potensi yang terdapat didalam aplikasi Jakarta Kini tidak akan optimal jika tidak didukung dengan kesadaran dari pemerintah untuk mengakui adanya faktor-faktor penghambat yang ada.

3.3. Upaya Optialisasi Layanan Jakarta Kini di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Adapun beberapa upaya Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta didasarkan dari kesadaran dinas tersebut dalam melihat masalah yang terjadi dalam lapisan masyarakat. Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta mengetahui adanya permasalahan dalam pelayanan komunikasi yang disediakan sehingga terjadi kesenjangan digital dan kesenjangan akses yang pada akhirnya berdampak pada masyarakat. Mengenai isu kesenjangan, Dinas Komunikasi, Informatika telah melakukan beberapa upaya yaitu:

1. Program Pengembangan Komukasi dan Informasi Publik
Dalam program ini Dinas Komunikasi, Infromatika, dan Statistik Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta mengadakan beberapa kegiatan seperti: (1) Pengolalaan opini public, (2) Pengembangan instrastruktur Jakarta Smart City, (3) Penelitian dan Pengembangan Program Jakarta Smart City, dan (4) Pengembangan Aplikasi Jakarta Smart City.
2. Program Komunikasi dan Informasi Publik
Dalam program ini Dinas Komunikasi, Infromatika, dan Statistik Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta mengadakan beberapa kegiatan, dalam hal ini adalah melakukan sosialisasi yang lebih menyeluruh terhadap aplikasi Jakarta Kini untuk masyarakat agar masyarakat sendiri lebih jauh mengenal aplikasi Jakarta Kini serta layanan-layanan yang ada di dalamnya.
3. Program Pengembangan Teknologi Informasi Komputer
Dalam program ini Dinas Komunikasi, Infromatika, dan Statistik Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta mengadakan beberapa kegiatan, dalam hal ini adalah penataan, pengembangan, dan pengelolaan Local Area Network.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Aplikasi Jakarta Kini sebagai sebuah layanan publik yang mengedapankan interaksi antara masyarakat dengan pemerintah ternyata terbukti memiliki potensi yang baik sebagai sebuah alat pemerintah dalam melaksanakan demokrasi digital di provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Hal ini dapat dilihat dari penemuan-penemuan yang didapati oleh Penulis, dimana aplikasi Jakarta Kini

sanggup memenuhi 3 dimensi yang dikemukakan oleh Tsagarousianou (1999) seputar Pertukaran Informasi, Kebasan Berpendapat, dan Partisipasi Masyarakat.

Namun, perkembangan lebih lanjut kearah penggunaan demokrasi digital sendiri sepertinya dihambat oleh beberapa faktor. Sama halnya seperti penelitian oleh Tutik Rachmawati dan Kusuma Dwi Fitriyanti dalam “*Analysis of the E-Government Initiative at Local Government Level in Bandung City, Indonesia*” pada tahun 2021, dimana terdapat ketidaksiapan pemerintah dalam mempertahankan program yang ada, sehingga prospek yang dimiliki oleh aplikasi Jakarta Kini tidak dimanfaatkan dengan baik. Namun berbeda dengan penelitian ini, dalam halnya aplikasi Jakarta Kini, pejabat daerah sangat mendukung adanya aplikasi ini dengan menunjukkan antusias mereka dalam menggunakan aplikasi Jakarta Kini dalam menavigasi kehidupan di provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Dorongan dari pejabat ini juga yang mempengaruhi popularitas aplikasi Jakarta Kini di tengah masyarakat.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis meneumkan bahwa dalam implementasi aplikasi Jakarta Kini masih terdapat beberapa faktor penghambat bagi para penggunanya. Seperti adanya kesenjangan digital, dan kesenjangan akses untuk kelompok marginal yang membatasi mereka untuk mengakses layanan-layanan praktis yang disediakan oleh aplikasi Jakarta Kini. Serta adanya kekurangan fitur dalam aplikasi Jakarta Kini yang menyusahakan beberapa pengguna aplikasi Jakarta Kini seperti tidak adanya fitur penggantian bahasa dan fitur aksesibilitas tambahan untuk pengguna yang memiliki disabilitas.

IV. KESIMPULAN

1. Dapat dilihat dari berbagai temuan yang telah diteliti terhadap analisa kelayakan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam menjadi media demokrasi digital di Provinsi DKI Jakarta, maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal, yaitu: (1) Layanan-layanan yang ada dalam aplikasi Jakarta Kini (JAKI) sudah layak untuk kemudian dikembangkan lebih lanjut untuk menjadi sebuah media demokrasi digital di Provinsi DKI Jakarta, (2) Faktor-faktor yang menghambat aplikasi Jakarta Kini (JAKI) sebagai salah satu media demokrasi digital bagi masyarakat Provinsi DKI Jakarta adalah adanya kesenjangan digital dan kesenjangan akses bagi kelompok marginal di Provinsi DKI Jakarta dan faktor penghambat terbesar ada pada belum terdapatnya inisiasi dari pemerintah provinsi DKI Jakarta sendiri untuk memfokuskan aplikasi Jakarta Kini sebagai media demokrasi digital bagi masyarakat Provinsi DKI Jakarta, (3) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sudah mengetahui beberapa permasalahan yang dihadapi oleh aplikasi Jakarta Kini dan sudah membuat rencana kerja sesuai dengan permasalahan yang dihadapi.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Keterbatasan waktu memiliki dampak paling signifikan karena perbandingan hasil observasi pada penelitian tidak dapat dilakukan dengan jarak waktu yang signifikan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih banyak hal yang dapat dikaji dari potensi aplikasi Jakarta Kini sebagai alat demokrasi digital ini, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian komparatif untuk melihat dan membandingkan dengan *best practice* di daerah maupun di negara lain.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistika Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Azham Md., and Hamidah Yusof. 2011. "Quality in Qualitative Studies: The Case of Validity, Reliability and Generalizability." *Issues In Social And Environmental Accounting* 5, no. 1 (June): 25. <https://doi.org/10.22164/isea.v5i1.59>.
- Basri, Hasan. 2014. "Using Qualitative Research in Accounting and Management Studies: Not a New Agenda." *Journal of US-China Public Administration*.
- Dunan, Amri. 2020. "Komunikasi Pemerintah Di Era Digital: Hubungan Masyarakat Dan Demokrasi Government Communications in Digital Era: Public Relation and Democracy." *Jurnal Pekommas* 5, no. 1: 73–82.
- Muhana, Raihan Ardi, and Dzunuwanus Ghulam Manar. 2022. "Analisis Inovasi Kebijakan Sistem Informasi Berbagi Aduan Dan Saran (SIBADRA) Kota Bogor Untuk Penguatan Demokrasi Dan Partisipasi Publik." *Journal of Politic and Government Studies* 11, no. 4: 78–92.
- Rachmawati, Tutik, and Kusuma Dwi Fitriyanti. 2021. "Analysis of the E-Government Initiative at Local Government Level in Bandung City, Indonesia." *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 25, no. 1. <https://doi.org/10.22146/JSP.58966>.
- Syalianda, Salsabila I., and Ratih D. Kusumastuti. 2021. "Implementation of Smart City Concept: A Case of Jakarta Smart City, Indonesia." In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*. Vol. 716. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/716/1/012128>.
- Tsagarousianou, Roza. 1999. "Electronic Democracy: Rhetoric and Reality." *Communications* 24, no. 2. <https://doi.org/10.1515/comm.1999.24.2.189>.
- Yusuf, R R, and N Sari. 2021. "Demokrasi Digital Di Indonesia: Studi Kasus Implementasi 'Qlue' Di Pemerintah Provinsi Dki Jakarta." *Jurnal Sumber Daya Aparatur* 3, no. 2.