

## Transformasi Tata Kelola Pelayanan Publik di Tengah Pandemi COVID-19: Kasus Penerapan Aplikasi JAKI di Provinsi DKI Jakarta

Arundina Dijah Retno Pratiwi

Polteknik STIA LAN Bandung  
e-mail : arundina.pratiwi@gmail.com

### Abstrak

Pandemik COVID-19 membawa dampak atas proses pelayanan publik yang dilakukan di Indonesia. Pemerintah Daerah perlu melakukan penyesuaian dalam proses tata kelola pelayanan publik di daerah. Berkenaan dengan kondisi tersebut, konsep pemerintahan yang tangkas (*agile governance*) dipandang sebagai konsep yang relevan untuk diadopsi dan diterapkan selama masa pandemik COVID-19. Konsep yang revitalisasi kembali oleh Janssen dan van der Voort (2020) tersebut diklasifikasikan sebagai solusi yang secara khusus berkenaan dengan penetapan kebijakan di daerah yang diselaraskan dengan kebutuhan untuk melakukan transformasi serta menjaga stabilitas sosial. Tulisan ini akan secara spesifik membahas penerapan konsep tata kelola pelayanan publik di Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta yang kerap dijadikan sebagai barometer secara nasional maupun acuan bagi pemerintah daerah lainnya. Metode kajian yang dilakukan adalah studi literatur atas sejumlah publikasi jurnal maupun tautan on-line yang relevan. Hasil temuan mengungkap adanya transformasi bentuk serta mekanisme tata kelola pelayanan publik yang selaras dengan penerapan aplikasi JAKI. Namun transformasi tersebut juga menimbulkan konsekuensi bagi masyarakat Jakarta yang belum sepenuhnya siap dan mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi informasi yang terjadi, sehingga menyisakan proses transformasi sosial yang harus dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat secara bertahap juga berkesinambungan.

**Kata Kunci:** transformasi; tata kelola pelayanan publik; agile governance; JAKI.

## *Transformation of Public Service Governance in the Midst of the COVID-19 Pandemic: Case of Implementing the JAKI Application in DKI Jakarta Province*

### Abstract

*The COVID-19 pandemic has had an impact on the public service process carried out in Indonesia. Local governments need to make adjustments in the process of managing public services in the regions. In this regard, the concept of agile governance is seen as a relevant concept to be adopted and applied during the COVID-19 pandemic. The concept that was revitalized by Janssen and van der Voort (2020) is classified as a solution that specifically relates to the determination of policies in the regions that are aligned with the need to carry out transformation and maintain social stability. This paper will specifically discuss the application of the concept of public service governance in the DKI Jakarta Provincial Government which is often used as a national barometer as well as a reference for other local governments. The study method used is a literature study of a number of relevant journal publications and on-line links. The findings reveal that there is a transformation in the form and*

*mechanism of public service governance that is in line with the implementation of the JAKI application. However, this transformation also has consequences for the people of Jakarta who are not fully ready and able to adapt to the changes in information technology that occur, leaving a social transformation process that must be carried out by the government and the community in stages and continuously.*

**Keywords:** transformation; public service governance; agile governance; JAKI.

## A. PENDAHULUAN

Indonesia, bahkan dunia, hingga saat ini masih harus beradaptasi dengan hadirnya virus COVID-19 yang menyerang sistem kekebalan tubuh manusia. Proses penanganan terhadap virus baru tersebut telah mengakibatkan perubahan drastis dalam proses kehidupan sosial, dimana pola interaksi sosial yang biasa dilakukan secara langsung (*face to face*) perlu dibatasi, agar laju penularan virus dapat relatif dikendalikan. Hal tersebut tidak hanya berdampak pada mekanisme interaksi sosial secara luas, namun juga mempengaruhi institusi publik untuk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Esensi pelayanan publik yang biasanya dilakukan secara langsung kepada masyarakat perlu mengalami perubahan yang sangat signifikan. Proses layanan harus dilakukan dengan tidak langsung namun harus tetap responsif. Konsep tata kelola pelayanan publik yang tangkas dijadikan sebagai solusi atas tuntutan tersebut, sehingga pemerintah daerah dituntut untuk bertransformasi dalam memberikan layanan publik. Berkaitan dengan hal tersebut, hadirilah layanan berbasis teknologi informasi yang mampu memberikan layanan publik tanpa melanggar aturan pembatasan interaksi sosial (*social distancing*) dengan mengacu pada prinsip pemerintahan yang tangkas (*agile governance*).

Konsep *agile governance* direvitalisasi oleh Janssen dan van der Voort (2020) berdasarkan hasil kajian mereka di Belanda saat terjadinya pandemik COVID-19. Konsep tersebut berkenaan dengan implementasi teknologi informasi dalam bentuk aplikasi layanan publik, dimana fondasinya adalah rekayasa perangkat lunak (*software engineering*) yang selanjutnya berkembang ke ranah studi organisasi. Janssen dan van der Voort (2016) berargumentasi bahwa: tata kelola yang tangkas diarahkan pada ketersediaan metode atau fasilitas untuk menanggapi ketidakpastian lingkungan, yang tercermin dalam pengembangan perangkat lunak dan layanan yang dikelola secara reaktif dan gesit.

Oleh sebab itu ketersediaan beragam aplikasi layanan publik yang dirancang serta dikelola oleh pemerintah daerah dianggap sebagai solusi yang relevan untuk menghadapi ketidakpastian kondisi masyarakat.

Metode telaah literatur dalam publikasi jurnal serta tautan on-line yang relevan dijadikan sebagai solusi untuk mengatasi keterbatasan ruang gerak untuk melakukan kajian lapangan secara langsung (*field study*). Tulisan ini bermaksud menyajikan hasil penelusuran atas pertanyaan: Bagaimana transformasi layanan publik berbasis konsep *agile governance* dilakukan di Pemda Provinsi DKI Jakarta?

Adapun novelty atau yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah peneliti menggunakan prinsip-prinsip yang terdapat dalam *agile governance* untuk melakukan analisis terhadap aplikasi JAKI yang digagas serta dibuat oleh Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta.

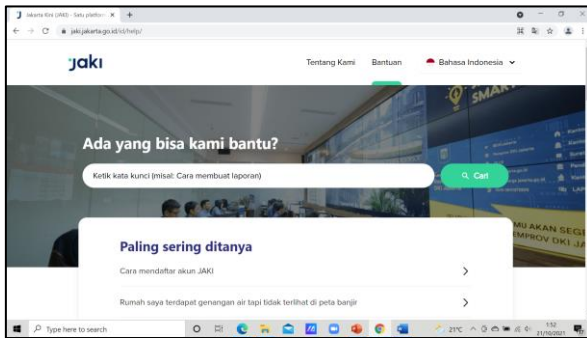
## B. PEMBAHASAN

Di masa pandemi COVID-19, pemerintah daerah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang cepat serta tepat, dan untuk memenuhi hal tersebut diperlukan sumber daya manusia yang cerdas, gesit, dan tangkas (lihat Sagala et.al, 2021). Berdasarkan hal tersebut penulis berpendapat bawa tata kelola pemerintahan yang tangkas (*agile governance*) merupakan tata kelola pemerintahan yang tepat dan dibutuhkan pada saat ini. Untuk menjawab tantangan tersebut, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah berupaya untuk mengimplementasikan tata kelola pemerintahan yang tangkas selama masa pandemik COVID-19 melalui inovasi aplikasi JAKI. Hal tersebut sesuai dengan tuntutan untuk menanggapi ketidakpastian yang begitu besar (lihat Janssen dan van der Voort, 2020; Edi dan Alfirdaus, 2020; dan Sagala et.al, 2021).

Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) merupakan sebuah inovasi teknologi informasi dalam layanan publik yang diluncurkan oleh pemerintah Provinsi DKI

### Inovasi Pelayanan dan Kepemimpinan Publik Menghadapi Era Society 5.0

Jakarta. Fungsi dari aplikasi JAKI adalah sebagai pusat informasi bagi masyarakat DKI Jakarta, termasuk dalam hal ini mengenai COVID-19. Selain dapat diakses melalui smartphone, aplikasi JAKI juga dapat diakses secara *on-line* pada laman website <https://jaki.jakarta.go.id/id/help/>.



**Gambar 1: Tampilan Aplikasi JAKI**

Sumber: <https://jaki.jakarta.go.id/id/help/> (2021).

Keterangan yang tertera pada website tersebut menunjukkan bahwa aplikasi JAKI ini merupakan sebuah aplikasi yang dikembangkan oleh #TeamJAKI yang merupakan bagian dari konsep *Jakarta Smart City*. #TeamJAKI berisikan tenaga ahli profesional yang ingin menciptakan perbaikan sistem pelayanan publik secara berkelanjutan dengan mewujudkan kota pintar yang efisien dan efektif untuk mentransformasi Jakarta menjadi kota metropolitan yang tidak hanya cerdas tetapi juga lebih baik. Adapun nilai-nilai yang dianut dalam proses pengembangan aplikasi JAKI adalah: (1) Dalam genggaman; (2) Integrasi; (3) Berorientasi masyarakat; dan (4) One-Stop-Service. Keempat nilai tersebut diharapkan dapat mewujudkan konsep pelayanan publik yang reaktif serta gesit sesuai dengan prinsip-prinsip dalam *agile governance*.

Pelayanan publik yang tersedia pada aplikasi JAKI meliputi berbagai hal, yaitu:

1. **JakLapor:** fitur untuk melaporkan permasalahan Jakarta berbasis geotagging, Warga bisa melaporkan permasalahan yang ditemukan dengan dilengkapi foto, deskripsikan, dan kirim. Seluruh laporan yang dibuat dengan JakLapor akan diproses melalui sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) untuk ditindaklanjuti oleh petugas Pemda Provinsi DKI Jakarta.
2. **JakRespons:** fitur yang menyajikan kumpulan laporan yang masuk melalui JakLapor. Warga Jakarta dapat mengeksplor laporan warga yang dilaporkan melalui JAKI mulai dari detail laporan, lokasi, kategori, hingga foto laporan. Seluruh data pelapor maupun laporan yang ditandai untuk disembunyikan tidak ditampilkan dalam JakRespons.
3. **JakPangan** adalah fitur untuk mencari tahu harga komoditas pangan di Jakarta setiap harinya dan fitur yang dapat menemukan lokasi Pasar Jaya terdekat.
4. **JakPantau** merupakan fitur yang memudahkan warga Jakarta dalam mengakses informasi terkait banjir dan genangan di Jakarta yang diperbarui setiap jam dan dimonitor secara realtime. Data yang bisa ditemukan di JakPantau di antaranya adalah data Pintu Air, Pos Pengamatan, Pompa Air, dan Info Banjir berupa titik laporan banjir dari warga melalui JakLapor.
5. **JakSiaga** merupakan salah satu fitur pada aplikasi JAKI untuk mengakses nomor-nomor penting di Jakarta saat sedang dalam keadaan darurat.
6. **JakWarta** merupakan salah satu fitur pada aplikasi JAKI untuk mendapatkan berita resmi dan terkini seputar Jakarta yang diinformasikan langsung dari SKPD/BUMD di Provinsi DKI Jakarta.
7. **JakWifi** merupakan Program Internet untuk Semua yang merupakan program Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mendukung konektivitas dan produktivitas masyarakat di masa pandemik COVID-19 dengan menyediakan akses internet gratis di ribuan titik di seluruh penjuru Ibu Kota.
8. **Jakarta Tanggap COVID-19** merupakan fitur kolaborasi antara Pemprov DKI Jakarta dengan aplikasi PeduliLindungi, Jejak, dan IDQ. Fitur ini membantu kamu untuk melakukan *contact tracing* dan *checkpoint monitoring* demi mempercepat penyelidikan epidemiologi kasus COVID-19 di DKI Jakarta.
9. **JakAman** merupakan fitur pintasan menuju aplikasi Jakarta Aman hasil kolaborasi antara Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan PT Indonesia Lebih Aman. Aplikasi ini dapat digunakan untuk melaporkan tindak kejahatan atau aduan keamanan lainnya.
10. **JakISPU** merupakan Fitur yang menyajikan Indeks Standar Pencemaran Udara (ISPU) dan terintegrasi dengan sensor udara milik Dinas Lingkungan Hidup Jakarta secara real-time.
11. Fitur **JakSurvei** merupakan fitur yang memuat survei untuk warga mengenai kebijakan, fasilitas, atau jajak pendapat resmi dari

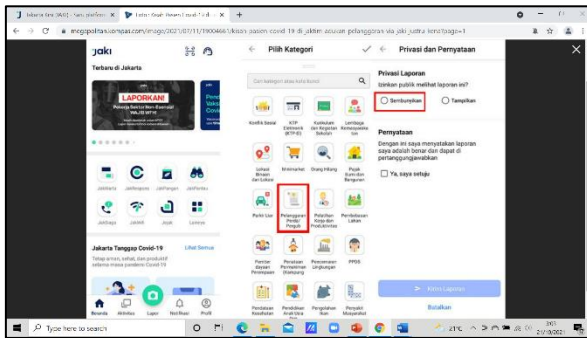


### Inovasi Pelayanan dan Kepemimpinan Publik Menghadapi Era Society 5.0

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Selain itu, fitur ini juga menjadi wadah evaluasi bagi warga yang ingin menilai kinerja layanan masyarakat yang diberikan pemerintah Jakarta.

12. **JakSekolahmu** merupakan fitur belajar bersama secara daring yang memudahkan Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ). JakSekolahmu memberikan akses ke konten edukasi selama pandemik secara gratis.
13. **LaporVideo** merupakan salah satu fitur pelaporan aduan warga berbentuk video. Video dari warga akan memudahkan pemantauan dan penindakan permasalahan atau pelanggaran yang terjadi di Jakarta. Laporan akan dikirim melalui kanal email [dki@jakarta.go.id](mailto:dki@jakarta.go.id) dan tetap menjaga kerahasiaan identitas pelapor.

Layanan aplikasi JAKI pun menjamin keamanan pengguna aplikasi dengan memfasilitasi kerahasiaan identitas pengguna pada saat yang bersangkutan menyampaikan aduan atau keluhan atas permasalahan atau pelanggaran terhadap peraturan daerah (lihat Gambar 2).



**Gambar 2: Privasi Bagi Pengguna JAKI**

Sumber: <https://jaki.jakarta.go.id/id/help/> (2021).

Dengan adanya fasilitas tersebut, diharapkan warga DKI Jakarta bisa secara aktif menyampaikan fakta-fakta secara empiris agar pelayanan publik dapat dilakukan secara optimal.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa aplikasi JAKI ini merupakan terobosan yang memanfaatkan teknologi informasi guna memberikan informasi yang akurat dan terpercaya mengenai berbagai layanan publik yang ada di DKI Jakarta. Dengan adanya aplikasi JAKI, kini masyarakat bisa dengan leluasa mengakses secara informasi aktual mengenai pelayanan publik dari sumber yang terpercaya dan terpusat dalam waktu yang relatif singkat. Bahkan belum lama ini

Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta melalui BLUD Jakarta Smart City jadi yang terbaik dalam kategori "Future of Digital Innovation" atau Inovasi Digital Masa Depan pada ajang IDC Future Enterprise Awards 2021. Torehan prestasi pada ajang penghargaan terhadap terobosan penting transformasi digital ini diraih berkat inovasi pada aplikasi JAKI (lihat Kompas.com 21 Oktober 2021).

Berdasarkan informasi di atas, keberadaan teknologi informasi yang memuat berbagai fakta-fakta empiris secara aktual serta akurat sangat diperlukan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap pemerintah begitupun juga sebaliknya. Hadirnya aplikasi JAKI dinilai tepat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat DKI Jakarta.

Aplikasi JAKI yang inovatif serta responsif dinilai masih menyisakan sejumlah kendala bagi keberlangsungannya di masa depan. Kendala tersebut berkaitan dengan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kendala secara internal dalam Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta, yaitu masalah pengadaan dan pemeliharaan aplikasi layanan publik (*provider*), yang selanjutnya berkenaan dengan aspek-aspek berikut:
  - a. Kurangnya dukungan sumber daya (*man, money, dan materials*), khususnya untuk pemeliharaan aplikasi layanan publik.
  - b. Kepemimpinan yang kurang inovatif serta responsif.
  - c. Kurangnya koordinasi antar para pemegang kepentingan, sehingga masih sering terjadi ketidaksinkronan mekanisme pelayanan publik berbasis aplikasi teknologi informasi.
2. Kendala secara eksternal, yaitu kesiapan masyarakat untuk menerima serta menggunakan aplikasi layanan publik (*user*). Hal ini bisa dihubungkan dengan tingkat pendidikan serta kemampuan ekonomis warga untuk bisa memahami aplikasi dan memiliki gawai yang menunjang bagi penggunaan akses pelayanan publik secara *on-line*.

Telaah kasus atas penerapan konsep *agile governance* di Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta membawa implikasi secara teoretis sebagai berikut:

1. Berkenaan dengan faktor relativitas teori, maka bisa dilakukan identifikasi serta perumusan (pengayaan) teori yang relevan dengan situasi serta kondisi yang terjadi di Indonesia.

### Inovasi Pelayanan dan Kepemimpinan Publik Menghadapi Era Society 5.0

2. Perlu kajian secara multi-dimensi, dimana teori-teori dalam ranah ilmu eksakta dan ilmu sosial mampu saling mengisi dan melengkapi untuk menghasilkan teori yang relevan dengan situasi serta kondisi yang terjadi di Indonesia.

Di samping implikasi secara teoretis, juga ada implikasi pada tataran praktis sebagai berikut:

1. Tidak ada satu strategi spesifik yang mampu mengatasi segala permasalahan berkaitan dengan COVID-19, sehingga berbagai alternatif strategi diperlukan untuk merespon berbagai kemungkinan yang akan terjadi.
2. Respon atas pandemik COVID-19 akan senantiasa berubah setiap waktu, dimana hal tersebut bergantung pada berbagai faktor (sosial-ekonomis).
3. Proses adaptasi harus mempertimbangkan faktor stabilitas (sosial-ekonomis) pada saat bersamaan.
4. Dalam proses adaptasi, pihak pemerintah perlu mendampingi, mendorong, serta memfasilitasi masyarakat agar secara bertahap mampu melakukan penyesuaian diri terhadap keadaan yang telah berubah.

#### C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Kesimpulan:

1. Pandemi COVID-19 telah membawa perubahan yang sangat signifikan pada praktek tata kelola pelayanan publik, sehingga pihak pemerintah daerah dituntut untuk senantiasa mampu berinovasi sesuai dengan kondisi terkini.
2. Proses mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang tangkas (*agile*) di Indonesia senantiasa akan berlanjut bersamaan dengan proses perubahan sosial yang senantiasa akan terus bergulir di masa pandemik COVID-19.

Saran:

1. Transformasi secara internal perlu dilakukan oleh pihak pemerintah daerah berkenaan dengan keberlangsungan aplikasi berbasis teknologi informasi. Hal tersebut berkaitan dengan aspek sumber daya (*man, money, dan materials*), lalu kepemimpinan yang inovatif dan responsif; serta koordinasi para pemegang kepentingan agar tercipta sinergitas secara kolaboratif.
2. Transformasi secara eksternal perlu dilakukan berkaitan dengan menyiapkan masyarakat

untuk mau menerima dan selanjutnya menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi. Proses sosialisasi serta pemantauan atas respon publik terhadap penggunaan aplikasi perlu dilakukan kepada semua kalangan masyarakat secara bertahap dan berkesinambungan. Karakteristik masyarakat Indonesia yang bervariasi secara sosial-ekonomis pun perlu dipertimbangkan dengan tetap mempertahankan keberlangsungan pelayanan publik secara *off-line*, khususnya bagi masyarakat miskin serta yang berdomisili di wilayah terluar Indonesia yang minim layanan jaringan telekomunikasi. Tentu saja layanan *off-line* tersebut perlu disesuaikan dengan kondisi pandemik COVID-19 yang menuntut penerapan protokol kesehatan secara relatif ketat.

#### REFERENSI

Jurnal:

Janssen, M. and van der Voort, Haiko. 2016. *Adaptive governance: Towards a stable, accountable and responsive government*. Government Information Quarterly, Vol. 33 (1), p 1-5.

\_\_\_\_\_. 2020. *Agile and adaptive governance in crisis response: Lessons from the COVID-19 pandemic*. International Journal of Information Management, Vol. 55, p 1-7.

Sagala et.al. 2021. *COVID-19 in Indonesia: An Analysis of DKI Jakarta's COVID-19 Pandemic Response and Its Governance During the New Normal Period*. Advances in Social Science, Education and Humanities Research, Vol. 514, p 185-191.

Internet:

Edi, A.C. dan Alfirdaus, L.K. 2020. *Pandemi, Sains, dan Politik Kebijakan*. <http://politik.lipi.go.id/kolom/kolom-2/politik-nasional/1409-pandemi-sains-dan-politik-kebijakan>

Kompas.com. 2021. *Raih IDC Awards 2021, Aplikasi JAKI Akan Wakili Indonesia di Kancah Asia-Pasifik*. <https://megapolitan.kompas.com/read/2021/10/11/09293081/raih-idc-awards-2021-aplikasi-jaki-akan-wakili-indonesia-di-kancah-asia>.

**KN 5.0**  
**IA**

**WEBINAR**  
**KONFERENSI NASIONAL**  
**ILMU ADMINISTRASI**



**20**  
**21**  
**13 Oktober**

**Inovasi Pelayanan dan Kepemimpinan Publik Menghadapi  
Era Society 5.0**

Portal Resmi Provinsi DKI Jakarta  
(<https://jakarta.go.id/#>).

Website:  
Aplikasi JAKI (<https://jakarta.go.id/aplikasi-jaki>).