

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Signifikasi Penelitian

Penulis pertama kali mengetahui keberadaan aplikasi JAKI ini ketika sedang melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di instansi Jakarta Smart City (JSC). Setelah mengetahui aplikasi JAKI, penulis mencoba mendownload di ponsel penulis dan mencoba menggunakan fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi JAKI. Penulis merasakan manfaat yang besar dan pengalaman terbaru dalam penggunaan aplikasi layanan publik, karena belum banyak aplikasi pelayanan publik yang fiturnya terintegrasi dalam satu aplikasi saja. Banyak kemudahan yang dirasakan penulis ketika menggunakan aplikasi JAKI. Penulis merasa aplikasi ini harus terus dikembangkan dan disebarluaskan agar manfaatnya dapat dirasakan oleh banyak orang, khususnya warga DKI Jakarta dan warga yang beraktifitas di Jakarta.

Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) merupakan aplikasi pelayanan publik terbaru milik Pemprov Jakarta, dimana sebelumnya Pemprov Jakarta juga bekerja sama dengan pihak swasta dalam pemanfaatan teknologi pelayanan publik yaitu aplikasi Qlue, dan CROP (Cepat Respon Opini Publik). Kedua aplikasi tersebut belum terintegrasi dengan baik, dalam menjalankan fungsinya masih terpisah dan belum banyak fitur yang mendukung pelayanan publik. Maka dari itu aplikasi JAKI diciptakan untuk mempermudah penyebaran informasi dan pelayanan publik masyarakat DKI Jakarta agar lebih baik dengan sistem yang telah terintegrasi. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta saat ini telah menerapkan pemanfaatan teknologi digital dalam penyebaran informasi dan pelayanan publiknya. Pemanfaatan teknologi tersebut disalurkan dengan dibuatnya aplikasi JAKI.

Aplikasi JAKI dibuat oleh Jakarta Smart City, yang merupakan unit pengelola di bawah dinas komunikasi, informasi dan statistik DKI Jakarta sekaligus unit pengelola dan pelaksanaan sistem aplikasi yang telah

diluncurkan. Konteks pelayanan publik pada aplikasi ini ialah seperti pengaduan, perizinan, administrasi, dan sebagainya. Aplikasi JAKI sebagai media komunikasi antara masyarakat Jakarta dengan pemerintah provinsi Jakarta. Melalui aplikasi ini warga Jakarta dapat mengakses informasi dan pelayanan publik dengan cepat. Banyak fitur yang tersedia di Aplikasi JAKI seperti fitur Jak Pangan, Jak Lapori, Jak Siaga, Jak Warta, Jak Survei dan sebagainya. Sebagai ibukota negara, DKI Jakarta dipadatkan oleh banyak aktivitas pelayanan publik didalamnya dan memiliki banyak prosedur untuk mendapatkan pelayanan publik yang diinginkan. Melalui aplikasi JAKI, semua pelayanan publik di Jakarta dapat diintegrasikan menjadi satu hanya dalam aplikasi.

Walaupun aplikasi ini masih tergolong baru, ternyata aplikasi JAKI sudah di *download* oleh 940.000 pengguna per-desember 2020. Data tersebut berdasarkan pernyataan oleh Nindya Putri Ferina selaku staf *Compliance Officer* Jakarta Smart City. Angka tersebut menunjukkan sudah banyak masyarakat DKI Jakarta maupun masyarakat yang beraktifitas di Jakarta telah mencoba aplikasi JAKI. Hal yang menunjukkan aplikasi JAKI unggul adalah pada bulan Oktober 2020 baru saja memenangkan juara satu kompetisi nasional program Indonesia Enterpreuner TIK yang digelar oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika pada sektor publik. Melalui aplikasi ini, masyarakat bisa berinteraksi mengenai pengaduan, perizinan, serta proses pelayanan publik secara cepat dan dapat melihat *feedback* yang diberikan. Terlebih saat masa pandemic Covid-19 saat ini, dimana terbatasnya interaksi langsung antar manusia dalam melakukan aktivitas, aplikasi JAKI semakin digencarkan agar dapat dimanfaatkan oleh masyarakat DKI Jakarta.

Pengguna JAKI sendiri dimanjakan dengan banyak fitur untuk mempermudah mereka mendapatkan informasi dan pelayanan publik. Berbagai fungsi fitur pada aplikasi JAKI bisa mempermudah pengguna dalam mendapatkan informasi dan pelayanan publik. Fitur tersebut seperti

pengaduan, fitur info harga bahan pangan, fitur info banjir, dan sebagainya. Selain itu pada masa pandemic Covid-19 saat ini pengguna aplikasi JAKI bisa mengetahui informasi terbaru mengenai kasus Covid-19 di Jakarta melalui aplikasi JAKI, bagi yang menggunakan aplikasi dengan baik dapat merasakan langsung manfaat dari aplikasi JAKI ini. Menurut Yudhistira Nugraha selaku Kepala Unit Pengelola Jakarta Smart City aplikasi JAKI semenjak diluncurkan telah diproyeksikan menjadi aplikasi yang dapat memiliki beragam fungsi atau *one stop service*. Peluncuran aplikasi JAKI juga sebagai perwujudan *smart governance*, salah satu pilar konsep Smart City yang mana diharapkan pemerintahan di DKI Jakarta dapat mengoptimalkan kinerjanya untuk pelayanan publik dengan transparan, informatif dan responsif.

Pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi sebenarnya bukanlah hal baru, karena beberapa tahun belakangan sudah banyak aplikasi yang berbasis pelayanan publik telah diluncurkan. Beberapa daerah di Indonesia juga telah memanfaatkan aplikasi dalam pelayanan publiknya salah satunya Tangerang. Kota Tangerang memiliki aplikasi Tangerang Live yang memiliki fungsi seperti halnya aplikasi JAKI. Namun belum banyak masyarakat yang memanfaatkan aplikasi-aplikasi yang telah tersedia. Masyarakat menyatakan kurang nyaman dalam penggunaan aplikasi untuk melakukan aktivitas pelayanan publik (Suparman, 2020). Biasanya pelayanan publik dilakukan secara langsung atau tatap muka, maka penggunaan aplikasi menjadi sesuatu yang baru bagi masyarakat. Aplikasi pelayanan publik menjadi fenomena yang menjadi sorotan utama penulis dalam melakukan penelitian ini. Selain itu adanya wabah virus Covid-19 ini mendorong penggunaan aplikasi dalam mengakses informasi dan pelayanan publik ditingkatkan.

Berbagai reaksi masyarakat ketika mereka diharuskan menguasai teknologi untuk mendapatkan informasi dan pelayanan publik secara optimal. Salah satu reaksi masyarakat yang diketahui penulis adalah

masyarakat belum begitu nyaman untuk menggunakan aplikasi dalam melakukan pelayanan publik. Dilansir dari portal berita online, beritasatu.com mengatakan masyarakat sebagai pengguna layanan ternyata lebih nyaman mengurus layanan sendiri dengan cara datang ke kantor langsung dibandingkan menggunakan aplikasi atau melalui sistem online. Hal ini diketahui berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Ombudsman tentang Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma) Tahun 2019, yang hasilnya ada sebanyak 63,57% hingga 87,28% dari 2.842 responden yang tersebar di 20 kota/kabupaten mengaku lebih nyaman untuk mengurus pelayanan publik secara langsung di kantor pelayanan ketimbang harus menggunakan aplikasi (Suparman, 2020).

Masyarakat kota tentunya sudah tidak asing lagi dengan pemanfaatan teknologi internet untuk menunjang kegiatan sehari-hari. Berdasarkan data laporan terbaru hasil olahan dari *We Are Social* pada tahun 2020 pengguna internet di Indonesia mengalami kenaikan 17% atau 25 juta pengguna internet dari tahun sebelumnya (Kumparan, 2020). Jumlah pengguna internet di Indonesia saat ini telah mencapai 175,4 juta jiwa. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia telah bergerak menuju perkembangan digitalisasi. Maka dari itu, melalui Jakarta Smart City pemerintah provinsi DKI Jakarta sedang mengembangkan aplikasi yang bernama JAKI untuk memudahkan dalam penyampaian informasi dan pelayanan publik kepada masyarakat Jakarta dan masyarakat yang beraktifitas di Jakarta.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era kini semakin berkembang pesat. Segala bidang kegiatan dan aktivitas manusia telah berkembang dengan memanfaatkan teknologi. Kehadiran teknologi ditengah kehidupan masyarakat tidak bisa dihindari, karena manfaatnya yang besar dan mempermudah aktivitas. Perkembangan teknologi juga diiringi dengan berkembangnya komunikasi. Komunikasi yang pada mulanya hanya melibatkan komunikan dan komunikator atau hanya dua

orang saja kini bisa melibatkan orang banyak dalam waktu yang bersamaan, tentunya dengan bantuan teknologi. Pemanfaatan teknologi kini telah banyak diterapkan dalam semua bidang, seperti ekonomi, pendidikan, kesehatan, dan pemerintahan. Pemerintahan memanfaatkan teknologi biasanya untuk mempermudah penyampaian informasi kepada publik dan kinerja pelayanan publik. Teknologi juga menghasilkan keunggulan-keunggulan tersendiri agar memuaskan penggunanya. Keunggulan aplikasi JAKI selain dapat mempermudah dalam mengakses informasi dan pelayanan publik, aplikasi JAKI juga memberikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya karena aplikasi JAKI bekerja sama dengan dinas-dinas terkait sesuai dengan informasi yang disajikan.

Hadirnya aplikasi JAKI ditengah masyarakat tentu sangat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi dan pelayanan publik, karena dukungan fitur-fitur didalamnya. Aplikasi JAKI juga merupakan salah satu transformasi digital pelayanan publik *offline* ke *online*. Perubahan-perubahan yang terjadi dalam aktifitas pelayanan publik, tentunya menimbulkan pengalaman tersendiri bagi pengguna. Aplikasi JAKI berfungsi untuk memudahkan aktifitas pelayanan publik di Jakarta, sehingga penggunanya pun masyarakat DKI Jakarta maupun masyarakat yang beraktifitas di Jakarta. Maka dari itu, penulis memfokuskan Jakarta sebagai lokasi penelitian sekaligus lokasi untuk mendapatkan informan.

Berdasarkan latar belakang diatas, fenomena yang dimaksud adalah hadirnya aplikasi JAKI sebagai aplikasi terbaru milik Pemprov DKI Jakarta yang digunakan sebagai media untuk mengakses informasi dan pelayanan publik. Penulis ingin melakukan penelitian dengan cara melakukan studi fenomenologis. Studi fenomenologis menurut Hegel (Daulay, 2010) adalah studi pengetahuan yang menggambarkan apa yang dipikirkan seseorang, yang dirasa dan diketahui mengenai suatu fenomena secara sadar. Berdasarkan fenomena yang dimaksud penulis diatas, penulis ingin memfokuskan dan mengetahui bagaimana pengguna memaknai aplikasi

JAKI dalam hiduonya, serta bagaimana pengalaman pengguna aplikasi JAKI menggunakan aplikasi ini sebagai media komunikasi kepada pemerintah provinsi Jakarta dalam mengakses informasi dan pelayanan publik.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan signifikansi penelitian diatas, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengguna memaknai Aplikasi JAKI dalam mengakses informasi dan pelayanan publik?
2. Bagaimana pengalaman pengguna aplikasi JAKI dalam mengakses informasi dan pelayanan publik?
3. Tema-tema apa saja yang menjadi fokus komunikasi dalam penggunaan aplikasi JAKI dalam mengakses informasi dan pelayanan publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui makna penggunaan aplikasi JAKI dalam mengakses informasi dan pelayanan publik.
- 2) Untuk mengetahui bagaimana pengalaman masyarakat Jakarta menggunakan aplikasi JAKI dalam mengakses informasi dan pelayanan publik.
- 3) Untuk mengetahui tema-tema komunikasi pada aplikasi Jaki dalam mengakses informasi dan pelayanan publik berdasarkan pengalaman penggunanya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki beberapa manfaat akademis, praktis, maupun bagi instansi yang terkait sebagai berikut:

- 1) Secara akademis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pembuktian secara ilmiah terkait penggunaan aplikasi JAKI dalam mengakses informasi dan pelayanan publik.

- 2) Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan tentang penggunaan aplikasi JAKI dalam mengakses informasi dan pelayanan publik dan meningkatkan pengguna aplikasi JAKI dalam mengakses pelayanan publik secara online.
- 3) Bagi instansi khususnya Jakarta Smart City selaku instansi yang menciptakan Aplikasi JAKI. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai evaluasi pengembangan aplikasi JAKI agar lebih baik.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memudahkan penulis menyusun struktur penulisan agar mudah dibaca dan sesuai dengan kerangka ilmiah penulisan skripsi. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini memuat tentang latar belakang penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini memuat penelitian terdahulu yang melandaskan penelitian ini dilakukan, konsep penelitian, dan teori penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan metode penelitian yang telah digunakan peneliti untuk melakukan penelitiannya. Seperti pengumpulan data, pengolahan data dan penyajian data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan semua hasil penelitian serta pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini memuat kesimpulan dari penelitian dan saran yang peneliti berikan untuk objek penelitian, atau penelitian selanjutnya

DAFTAR PUSTAKA

Dalam bagian ini berisikan daftar referensi serta sumber-sumber yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitiannya.